

Aviso legal

Descargo de responsabilidad legal

Esta guía y su contenido (la «Guía») son proporcionados por NXGEN. Todos los derechos sobre la Guía y sobre la propiedad intelectual incorporada en ella — incluidos, entre otros, marcas, nombres comerciales, logotipos y signos similares que figuren en la Guía — están protegidos por la ley. Todos los derechos, títulos e intereses sobre la Guía y sobre los derechos de propiedad intelectual relacionados pertenecen y permanecen con NXGEN y sus licenciantes.

La Guía se proporciona de forma gratuita, «tal cual» y únicamente con fines informativos, sin garantía de ningún tipo. No está destinada ni es adecuada para establecer relación jurídica alguna entre el lector y NXGEN o sus filiales, incluidas, entre otras, obligaciones de NXGEN o de sus filiales frente al lector.

Las obligaciones de NXGEN y de sus filiales respecto de los productos o servicios de NXGEN adquiridos por un cliente se rigen exclusivamente por los términos del contrato en virtud del cual se adquirieron dichos productos o servicios.

Para mayor claridad

El lector asume todo el riesgo en cuanto al uso, los resultados y el rendimiento de la Guía. En la máxima medida permitida por la ley aplicable, NXGEN rechaza y excluye todas las garantías, ya sean legales, expresas o implícitas — incluidas, entre otras, las garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado, titularidad y no infracción de derechos de terceros — así como cualquier responsabilidad o garantía derivada de sugerencias, especificaciones o muestras relacionadas con la Guía.

Flujo de Alarma

Updated 13 September 2026

Qué hace el Flujo de Alarma

Una vez que un evento se clasifica como Alarma real, entra en el flujo de alarma — el proceso estructurado que garantiza que cada amenaza de seguridad genuina sea recibida, asignada y resuelta por el operador adecuado en el momento preciso.

GCXONE se integra con Talos para entregar alarmas en tiempo real, proporcionando a los operadores todo el contexto y las herramientas necesarias para tomar una acción rápida e informada.

Por qué es importante

Sin un flujo de alarma estructurado, las alarmas verificadas podrían pasarse por alto, manejarse dos veces o cerrarse sin documentación. El flujo de alarma garantiza que cada amenaza real llegue al operador adecuado, se revise con todo el contexto y se cierre con un resultado trazable.

Cómo funciona

Paso 1 — Entrega de Alarma Las alarmas confirmadas se entregan a la cola de operadores en Talos en tiempo real. Cada alarma llega con todo el contexto, incluyendo el nombre del cliente y del sitio, la referencia del dispositivo y del sensor, la HORA DEL EVENTO, la clasificación de la alarma y una vista previa o videoclip para una revisión rápida.

Paso 2 — Cola de Operadores Dentro de Talos, los operadores ven una cola en vivo de alarmas entrantes. Cada alarma puede asignarse a un operador específico, evitando el manejo duplicado. La cola muestra quién está trabajando actualmente en cada alarma, haciendo visible la coordinación del equipo de un vistazo.

Paso 3 — Revisión de Alarma El operador abre la alarma, que muestra cuatro paneles — Pré-alarma, Alarma, Post-alarma y Vista previa — junto a una barra de herramientas de revisión: Retroceder, En Vivo, Reproducción, Reproducir Clip, Máscara y Activar Alarma.

Paso 4 — Acción de Alarma El operador confirma, descarta o escala la alarma según su revisión.

Paso 5 — Automatización del flujo de trabajo Según el tipo de alarma y la configuración del sitio, los flujos de trabajo de Talos pueden notificar automáticamente al cliente, despachar a un técnico, enviar una alerta por SMS o correo, escalar a un supervisor o registrar la respuesta para informes de SLA.

Paso 6 — Resolución y Auditoría Cada alarma se cierra con una nota de resolución y se almacena en los Registros de Auditoría con todos los detalles, incluyendo el operador que la gestionó, la hora de la acción, los pasos realizados y la resolución final.

Capacidades clave

Disparadores de Alarma Se dispara una alarma cuando ocurre una de las siguientes situaciones:

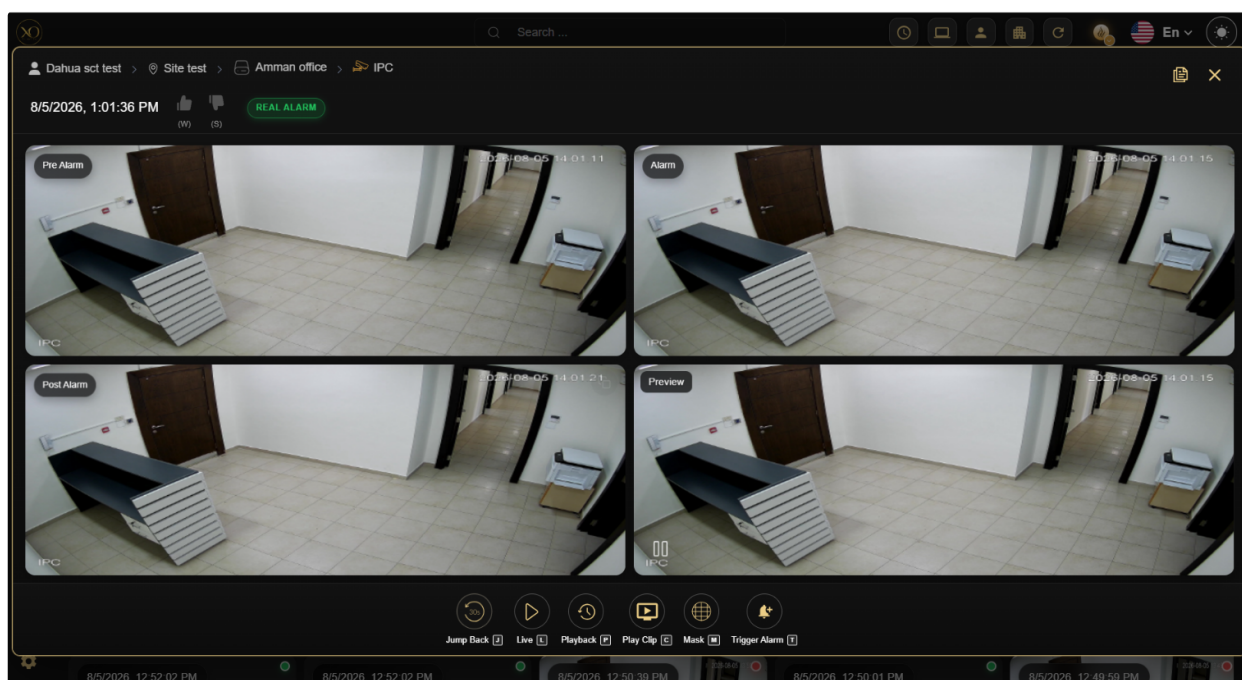
- Una cámara o sensor detecta un evento de seguridad real que supera el filtrado AI de NOVA99x.
- Se detecta una falla de HealthCheck, como una cámara fuera de línea, obstrucción, pantalla negra o condición de poca luz.
- Una alarma manual es disparada por un operador o administrador del sistema.

Paneles de Revisión de Alarma Al abrir una alarma se muestran cuatro paneles lado a lado: Pré-alarma y Alarma en la parte superior, Post-alarma y Vista previa debajo — proporcionando al operador los momentos antes, durante y después del disparo de un vistazo.

Herramientas de Revisión de Alarma Debajo de los paneles, una barra de herramientas brinda al operador las siguientes acciones:

- Retroceder (J) — Retroceder a un punto antes de que se disparara la alarma. Elija entre 15 segundos y 1 día, o establezca una duración personalizada.

- En Vivo (L) — Cambiar a un Stream en Directo de la cámara en tiempo real.
- Reproducción (P) — Revisar la grabación alrededor del evento.
- Reproducir Clip (C) — Reproduce el clip de alarma grabado en el cuadrante Vista previa (disponible cuando Descarga de clips está activado para el Dispositivo).
- Máscara (M) — Aplicar una máscara temporal o permanente a una zona específica si es necesario.
- Activar Alarma (T) — Generar manualmente una alarma para este evento.



Una alarma revisada en cuatro paneles — prealarma, alarma, postalarma y vista previa — de un pasillo, marcada como REAL ALARM, con la línea de tiempo del clip en la parte inferior.

Acciones de Alarma Después de revisar la alarma, el operador realiza una de las siguientes acciones:

- Confirmar como Alarma real — Haga clic en el icono de pulgar hacia arriba (W) para escalar la alarma y activar el flujo de trabajo configurado, como llamar a un técnico, enviar un SMS o Correo, o contactar al Cliente.
- Marcar como Falsa alarma — Haga clic en el icono de pulgar hacia abajo (S) para cerrar la alarma como un falso positivo. Estos datos se retroalimentan a la analítica NOVA99x.
- Escalar — Asignar la alarma a un supervisor o a un operador de nivel superior.

Casos de uso del mundo real

- Una alarma de intrusión llega a Talos — el operador revisa los cuatro paneles para obtener contexto instantáneo, la confirma como real, y el flujo de trabajo contacta automáticamente al Cliente y despacha a un técnico.
- Dos operadores ven la misma alarma — el sistema de asignación evita el manejo duplicado mostrando quién ya está trabajando en ella.
- Un fallo de HealthCheck se dispara automáticamente a las 02:00 — el flujo de alarma lo enruta como Alarma Técnica y envía un SMS al técnico de guardia sin intervención del operador.

Mejores prácticas

- Utilice siempre Retroceso antes de confirmar o descartar una alarma — el contexto previo al disparo a menudo revela la causa real.
- Nunca deje una alarma sin asignar en la cola — asígnela inmediatamente para evitar manejos duplicados.
- Cierre siempre cada alarma con una nota de resolución — esto garantiza un historial limpio de Auditoría y una información precisa para los SLA.
- Utilice Máscara para zonas con falsas alarmas recurrentes en lugar de descartarlas manualmente cada vez.