



Residencial, Caso de Éxito

AWM Solutions moderniza el acceso de visitantes en unidades residenciales de República Dominicana

Las unidades residenciales en República Dominicana, como Quintas de Pontezuela en Santiago, enfrentan una creciente presión por mejorar la experiencia del visitante sin comprometer los estándares de seguridad. Muchas aún dependen de procesos manuales y obsoletos: registros escritos a mano, llamadas telefónicas para validar ingresos y videoclips aislados que dificultan la auditoría de eventos. AWM Solutions identificó la oportunidad de modernizar y unificar la gestión de accesos mediante un flujo de trabajo integrado basado en la tecnología de video de plataforma abierta de Milestone.



 Cliente

Residencial Quintas de Pontezuela

 Productos Milestone

Milestone XProtect
SDK de Milestone

 Integraciones

Suite de gestión de visitantes de AWM

 Ubicación

Santiago, República Dominicana

 Número de cámaras

Cámaras de múltiples marcas

 Socio

AWM Solutions

Desafío: Reducir la congestión en las porterías mientras se mejoran los controles y la seguridad

Las unidades residenciales en el país enfrentaban procesos de control de acceso fragmentados y obsoletos, que ralentizaban la entrada y debilitaban la seguridad. Los guardias dependían de llamadas a los residentes, registros escritos y sistemas de video desconectados, generando largas filas y frecuentes errores de comunicación. La reconstrucción de incidentes pasados era casi imposible por la dispersión de datos y la falta de registros completos y precisos.

A esto se sumaba la coexistencia de múltiples marcas de cámaras y sistemas, lo que complicaba la integración e impedía un enfoque unificado para la supervisión y gestión de visitantes. Estos retos evidenciaron la necesidad urgente de una solución más eficiente, interoperable y escalable capaz de centralizar toda la información relacionada con visitantes y estandarizar operaciones en infraestructuras diversas.

Uno de los casos que ilustró claramente estos desafíos fue el Residencial Quintas de Pontezuela, un complejo cerrado en Santiago. Como otras comunidades del país, Quintas mostraba preocupación por las limitaciones del proceso manual de validación de visitantes y la dificultad de mantener registros consistentes y verificables en múltiples puntos de acceso. Su experiencia se convirtió en un referente clave para el enfoque integrado de AWM, demostrando además la aplicabilidad de la solución en distintos tipos de comunidades.

Solución: La integración de tres aplicaciones conectadas a Milestone XProtect

Para resolver estos retos, AWM Solutions desarrolló una suite de gestión de visitantes compuesta por tres aplicaciones, impulsada por XProtect, el software de gestión de video (VMS) de plataforma abierta de Milestone. El sistema unifica todos los datos relacionados con los visitantes –invitaciones con QR, placas vehiculares y confirmaciones telefónicas– en un flujo de trabajo integrado que agiliza la entrada, fortalece la supervisión y genera un registro completo y trazable de cada visita.

Desarrollada con el SDK de Milestone, la solución ofrece a guardias, residentes y administradores un control unificado y visibilidad en tiempo real del status de sus visitantes y contratistas. Debido a la diversidad de marcas de cámaras usadas por los clientes, AWM eligió la plataforma abierta de Milestone para integrar cualquier dispositivo compatible con ONVIF, protegiendo inversiones existentes y permitiendo un acceso sencillo vía navegador, además de capacidad de crecimiento futuro. La suite incluye:

1. Sistema Administrativo

Plataforma web back-office para registrar visitantes, crear enlaces de invitación y generar reportes detallados. Extrae imágenes de ingreso directamente desde Milestone XProtect y las asocia con cada evento.

2. App Móvil para Residentes

Permite crear y compartir invitaciones en formato QR vía WhatsApp o enlaces seguros. Los visitantes presentan el código al ingresar y el sistema valida la información de inmediato, automatizando la autenticación y eliminando cuellos de botella.

3. App de Portería

Los guardias escanean el código QR o verifican la identidad manualmente. También pueden ver video en vivo y grabado desde las cámaras integradas a Milestone para confirmar visualmente cada ingreso. Si se requiere aprobación adicional, se realiza una



llamada al residente, la cual queda grabada y registrada para asegurar trazabilidad. En unidades residenciales como Quintas de Pontezuela, estas aplicaciones trabajan en conjunto para optimizar procesos y registros históricamente manuales. Los residentes generan invitaciones QR, los guardias validan las entradas con confirmación visual mediante Milestone y los administradores mantienen registros auditables desde un backend unificado.

Resultado: Acceso más ágil, trazabilidad completa y crecimiento de Pontezuela

El nuevo sistema ha mejorado significativamente la eficiencia y transparencia en las unidades residenciales. Los visitantes con códigos QR son autenticados en segundos, con confirmación visual instantánea que reduce la congestión en portería. Cada visita queda registrada automáticamente con imágenes, metadatos e incluso llamadas telefónicas grabadas, garantizando un historial completo y auditável.

Gracias a la compatibilidad con múltiples marcas de cámaras, las comunidades pueden conservar su infraestructura actual, reduciendo costos y simplificando la implementación. Su arquitectura modular permite operar localmente o escalar hacia entornos centralizados o en la nube según las necesidades. Actualmente activo en dos comunidades, el sistema ya demuestra su valor y está impulsando su adopción en proyectos residenciales, comerciales e industriales.

“

Queríamos unificar todo lo relacionado con el acceso — imágenes, llamadas e invitaciones— para tener una visión completa de cada visita y un rastro confiable en caso de cualquier incidente, reduciendo la intervención humana en cada acceso.”

– Emmanuel Guillén, Gerente General, AWM Solutions.

Caso destacado: residencial Quintas de Pontezuela

Quintas de Pontezuela implementó la *suite* de AWM para fortalecer la verificación de identidad y acelerar el proceso de entrada. Gracias a invitaciones QR, captura de placas e integración con el video de Milestone, la comunidad ahora posee un registro centralizado y preciso de cada entrada y salida. Su implementación es una de varias que demuestran cómo AWM está modernizando los accesos residenciales en República Dominicana.

“

Nuestra satisfacción con el sistema hoy está alrededor del 80-85%. Ahora tenemos controles más fuertes, mejor visibilidad y un nivel mucho mayor de confianza en nuestros procesos de acceso.”

– Sonly Hiraldo, director de Seguridad, Residencial Quintas de Pontezuela



El poder de la plataforma abierta

El software de gestión de video de plataforma abierta de Milestone proporcionó a AWM la flexibilidad y escalabilidad para entregar un sistema preparado para el futuro. Su arquitectura abierta garantiza compatibilidad con miles de modelos de cámaras y dispositivos IoT y de acceso, permitiendo integraciones fluidas en infraestructuras diversas. Con acceso completo a SDK y APIs, los desarrolladores de AWM construyeron integraciones personalizadas y optimizaron flujos entre video, acceso y comunicaciones.

“

En nuestras implementaciones, los datos no relacionados con video vienen en la nube, mientras que la grabación de video permanece on-site. A medida que sumemos clientes, muchos buscarán centralizar en nuestro centro de monitoreo o migrar a la nube para escalar.”

– Sonly Hiraldo, Director of Security, Residencia Quintas de Pontezuela

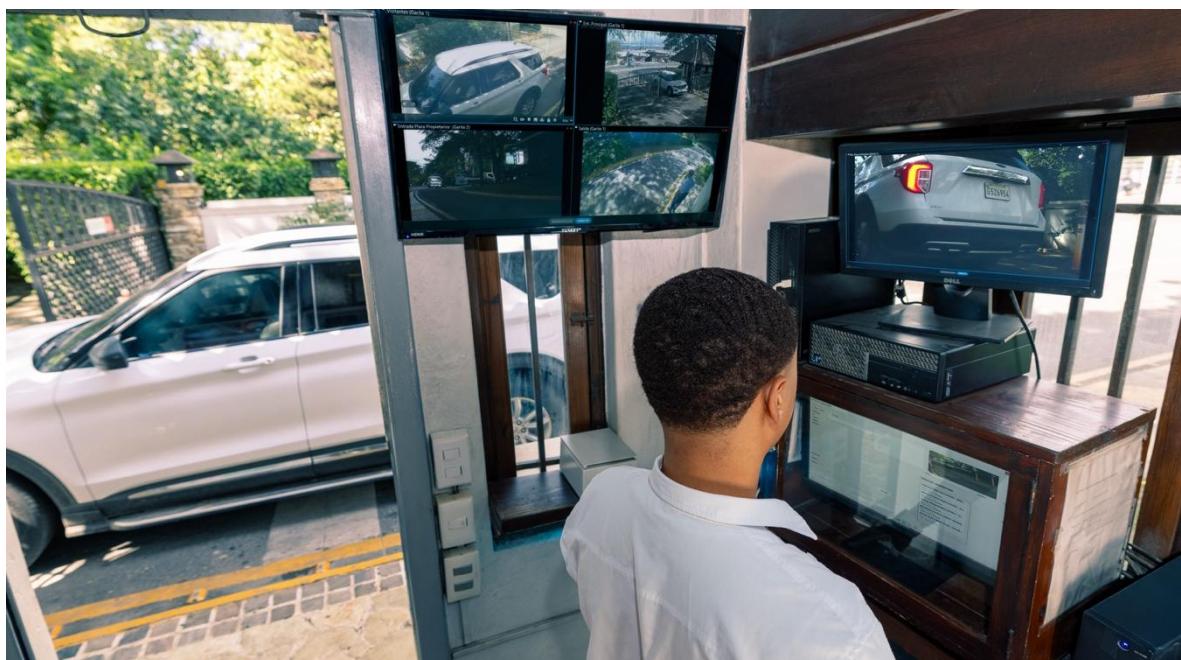
Beneficios escalables y crecimiento a futuro

El sistema integrado de AWM combina validación por video con una arquitectura de tres componentes: plataforma administrativa, app para residentes e interfaz de portería. Juntas, estas herramientas agilizan la autenticación mediante códigos QR, reconocimiento de placas y llamadas de autorización grabadas, todo soportado por la compatibilidad multi-marca de la plataforma abierta de Milestone.

El diseño híbrido —con mini-servidores XProtect locales para video y almacenamiento en la nube para metadatos— habilita despliegues flexibles y monitoreo centralizado según las necesidades. Ya operativa en dos comunidades, la plataforma está entregando entradas más rápidas, mayor control de seguridad y registros auditables de cada visita.

Casos como el de Quintas de Pontezuela demuestran cómo la solución se adapta tanto a comunidades consolidadas como a nuevos desarrollos, apoyando la estrategia de AWM de estandarizar el acceso residencial en distintos entornos.

Basándose en este éxito, AWM planea escalar el modelo hacia otros desarrollos residenciales y nuevos sectores, incluyendo complejos comerciales, instalaciones industriales y zonas francas. La compañía también explora integraciones avanzadas como analítica de video y tableros de monitoreo remoto. Gracias a la arquitectura abierta de Milestone, AWM puede continuar evolucionando sin reemplazar infraestructura existente, asegurando clientes más seguros, conectados y preparados para el futuro.





Recognize the challenges?

Do you also need to see what is happening on your premises, so you can respond in time?

Get in touch with us at [milestonesys.com/book-a-demo/](https://www.milestonesys.com/book-a-demo/) and let's talk about what type of solution is right for you.

About Milestone Systems

Milestone Systems is a world leader in data-driven video technology used in industries as diverse as manufacturing, airports, law enforcement, retail, and traffic management. We provide a clear picture of how to create a safer, better and more prosperous world. Our XProtect video management software, BriefCam AI-powered analytics, and Arcules cloud VSaaS help our customers learn from the past, understand the present, and predict the future. Founded in 1998 and headquartered in Copenhagen, Milestone employs more than 1,500 people worldwide and has been an independent company in the Canon Group since 2014.

www.milestonesys.com