

Más señales.

# LA MISMA ATENCIÓN HUMANA.

## CARA

De la señal a la **decisión.**

QUÉ HACER

Intrusion — site closed v1 1/2

**Verify visual evidence** Obligatorio

Open the evidence attached to the alarm and look before answering.

Did you confirm a person?

☒ Sí ☐ No ☐ No estoy seguro ¿Por qué? Necesito ayuda

3. Review the related signals. [View All Data](#)

¿QUÉ ES CARA?

# DONDE LAS SEÑALES SE VUELVEN DECISIONES.

**CARA es el módulo de respuesta a alarmas de la plataforma Netsocs.** Recibe señales de los sistemas de seguridad, IoT y operación conectados a Netsocs, las relaciona en una sola situación, guía al operador según el procedimiento definido, coordina la respuesta y registra cada paso.

## CARA ES UN MÓDULO DE LA PLATAFORMA NETSOCS.

Requiere Netsocs Synergy, la plataforma central. Netsocs conecta y unifica el ecosistema tecnológico compatible; CARA organiza la respuesta.



### ¿QUÉ ES?

La capa operativa donde las señales de alarma se convierten en decisiones.

### ¿QUÉ HACE?

Convierte señales en contexto, decisiones guiadas, acción y evidencia.

### ¿POR QUÉ ES DISTINTA?

Organiza el trabajo alrededor de la decisión: el operador ya no tiene que reconstruir la situación a mano.

# 03:12

**CINCO SEÑALES.  
UN SITIO.  
UN OPERADOR.**

03:12:04 Puerta 17 forzada  
03:12:19 Movimiento – zona 4  
03:12:31 Acceso denegado  
03:12:40 Persona detectada  
03:12:52 Puerta 17, otra vez

¿Qué cámara?

¿A quién llamo?

¿Es real?

¿Puedo cerrarla?

**ESO NO ES MONITOREAR.  
ES BUSCAR.**

POR QUÉ AHORA

DATOS DE LA INDUSTRIA. NO REPRESENTAN EL DESEMPEÑO DE CARA.

# EL MONITOREO SERÁ AUTOMATIZADO.

“Los SOC y el monitoreo serán transformados y automatizados.”

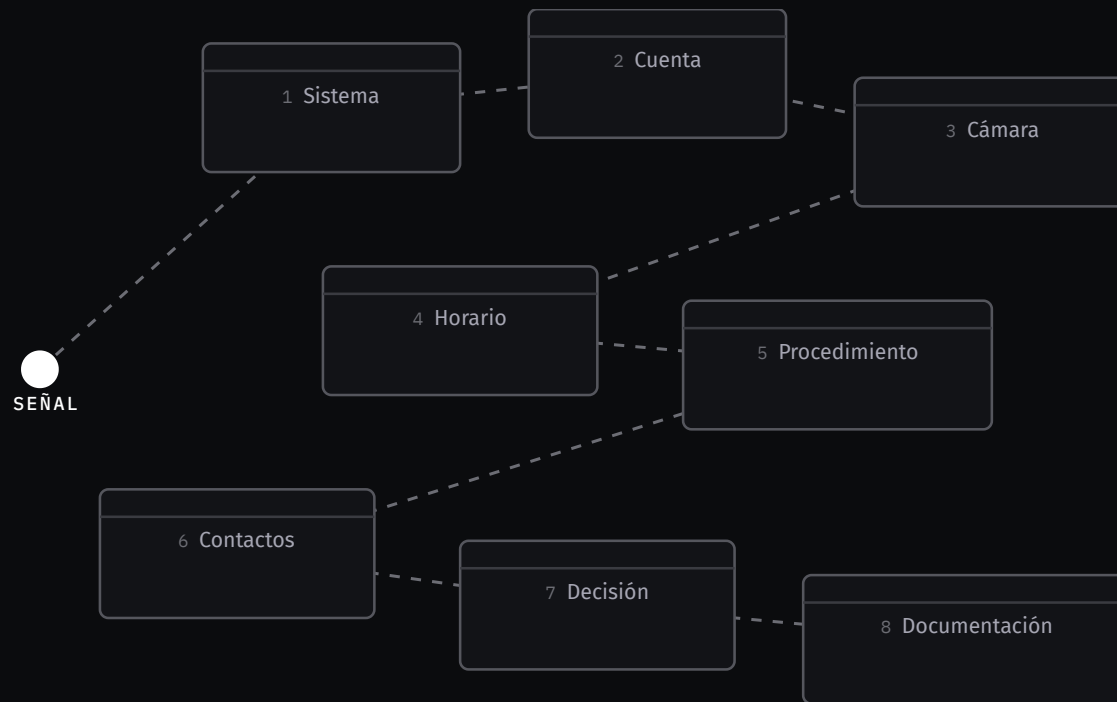
SECURITY INDUSTRY ASSOCIATION: 2026 SECURITY MEGATRENDS, N.º 8

SEÑAL → VALIDACIÓN → DECISIÓN

# DEJE DE DESCUBRIR. EMPIECE A DECIDIR.

LA MISMA ALARMA.  
OTRO MODELO OPERATIVO.

## TRADICIONAL



8 lugares donde buscar. El contexto se arma a mano.

## CON CARA



Un solo camino. El contexto llega con la alarma.

# MENOS BÚSQUEDA. EL MISMO CRITERIO.

CARA no saca al operador de la decisión. Saca el trabajo innecesario que la rodea.

# CÓMO FUNCIONA CARA.

UN INCIDENTE.  
CINCO ETAPAS.



## 01 SEÑALES

Cada dispositivo compatible,  
un solo lenguaje.

PANEL · ACCESO · CÁMARA · IOT



## 02 CONTEXTO

Las señales relacionadas  
forman una situación.

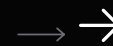
NORMALIZAR · RELACIONAR ·  
SITUACIÓN



## 03 DECISIÓN

Su procedimiento, un paso a la  
vez.

PRIORIDAD · PROCEDIMIENTO ·  
SLA



## 04 ACCIÓN

De la decisión a la respuesta.

LLAMAR · MENSAJE · DESPACHO



## 05 EVIDENCIA

Cada paso, registrado.

LÍNEA DE TIEMPO · CALIDAD ·  
REPORTES

NORTH WAREHOUSE · PUERTA 17 · LA ALARMA REAL

03:12:04

**PUERTA FORZADA**

03:12:19

**CONTEXTO ARMADO**

03:13:21

**RESPUESTA GUIADA**

**RESPONSABLE CONTACTADO**

**REGISTRADO**

UNKNOWN Armed state desconocido panel · 100 min · antiguo

UNKNOWN Camera desconocido zone mapping · 0 min

FACT Site closed schedule · 0 min

ESTADO DEL SITIO

cerrado

away

sin cámara en esta zona

**CONTEXTO** Situación: hechos con fuente y antigüedad; lo desconocido sigue desconocido.

03:13:21 ACTION Review the related signals — done — Ana Ruiz

03:13:13 ACTION Assigned — Ana Ruiz

03:12:52 SIGNAL Signal cid:131 merged (Perimeter - Door 17 rear door)

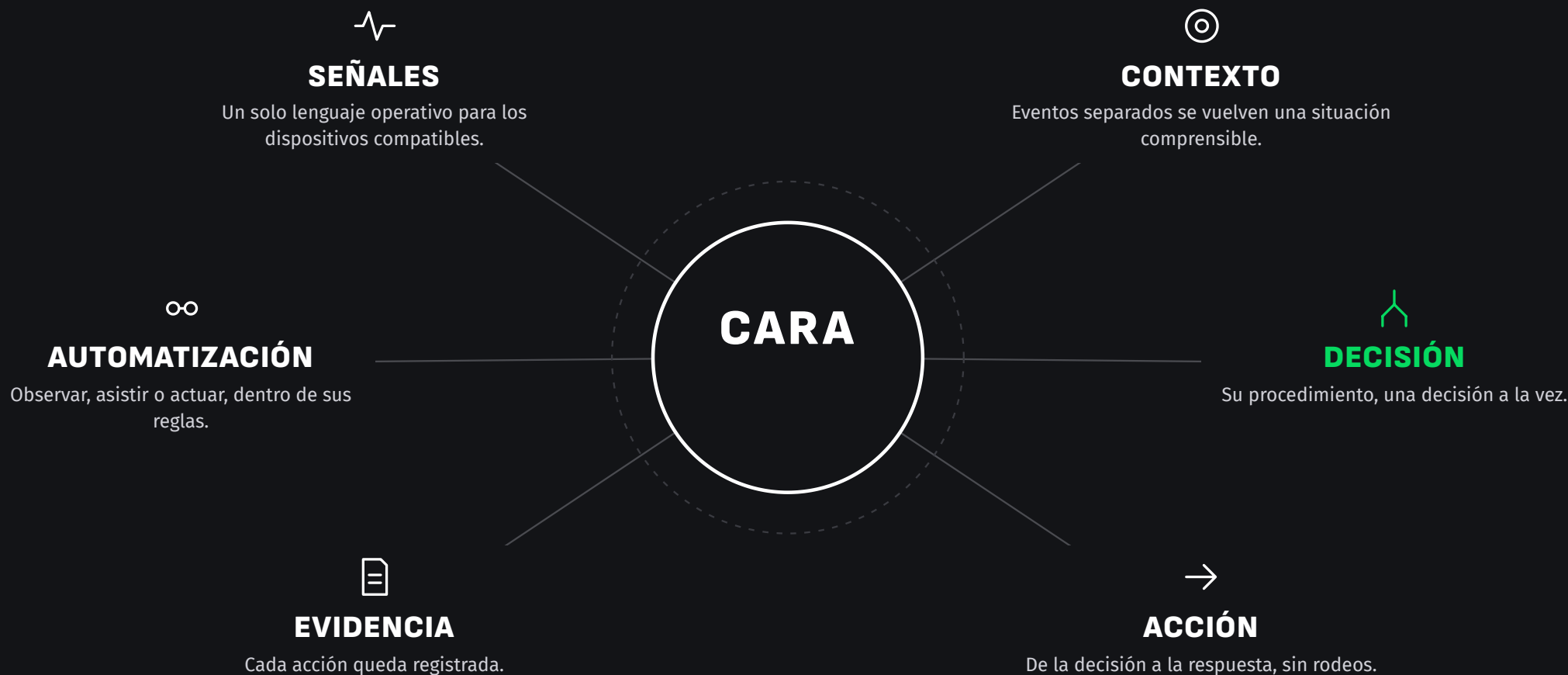
03:12:40 FACT Linked alarm #225 (cid:130 Burglary): Same account within 300s of alarm #222 (cid:131 Perimeter)

03:12:40 SIGNAL Burglary

03:12:31 FACT Linked alarm #224 (cid:421 Access Denied): Same account within 300s of alarm #222 (cid:131 Perimeter)

**EVIDENCIA** Línea de tiempo: señales, hechos y acciones, escritos en el momento.

# LO QUE CARA APORTA A LA OPERACIÓN.

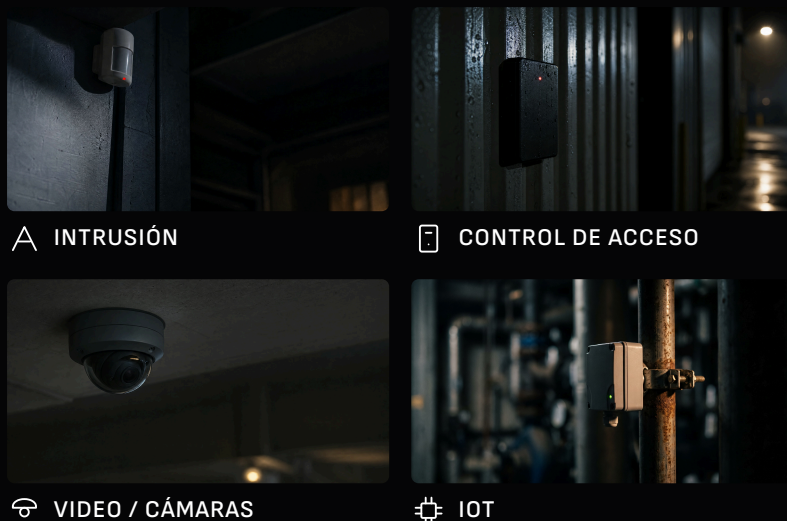


# CONSERVE LO QUE FUNCIONA. SUME CARA SIN EMPEZAR DE CERO.

## CONSERVE SU INFRAESTRUCTURA COMPATIBLE.

CARA cambia lo que ocurre después de que llega la señal. CARA no requiere una receptora de alarmas propia.

### SU ENTORNO ACTUAL



#### 01 SISTEMAS EXISTENTES COMPATIBLES

Conserve los sistemas compatibles ya conectados a Netsocs.

#### 02 ENTORNOS MULTIMARCA

Integre distintas tecnologías compatibles en un solo flujo operativo.

#### 03 IMPORTACIÓN DE CUENTAS

Importe y valide la información de cuentas existente, con simulación previa.

#### 04 INCORPORACIÓN POR ETAPAS

Pase a CARA de forma progresiva.

#### 05 PRUEBA ANTES DE PRODUCCIÓN

Valide señales y flujos antes de salir en vivo.

# DESPLIÉGUELO A SU MANERA.

## NUBE. INSTALACIONES PROPIAS. HÍBRIDO.

Elija la arquitectura que se ajusta a su operación.

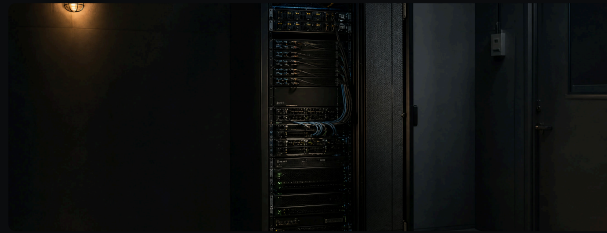


### NUBE

MODELO SOPORTADO



Netsocs y CARA alojados; los sitios se conectan por enlaces seguros.



### EN SUS INSTALACIONES

MODELO SOPORTADO



Funciona dentro de la infraestructura que usted controla. La atención de alarmas no depende de internet.



### HÍBRIDO

MODELO SOPORTADO



Conectividad local cerca de los sistemas; Netsocs y CARA operan de forma central.

La topología exacta, la responsabilidad del alojamiento, la conectividad y el diseño de disponibilidad se definen por proyecto. La operación en paralelo con una plataforma de central existente se planifica por proyecto.

# EMPIECE EN PEQUEÑO. COMPRUÉBELO. ESCÁLELO.



Despliegue sin empezar de cero: comience con un tipo de alarma en un sitio, acuerde los criterios de éxito desde el inicio y luego incorpore cuentas por etapas.



01

## CONECTAR

Conserve los sistemas compatibles ya conectados a Netsocs; sume otros mediante integraciones compatibles con Netsocs.



02

## MAPEAR

Cuentas, dispositivos, prioridades, procedimientos y objetivos de SLA, importados desde planilla con simulación previa.



03

## PROBAR

El modo prueba para técnicos valida señales y flujos sin generar alarmas.



04

## OPERAR

Pase a producción por etapas: por cuenta, dispositivo o dealer.



05

## AMPLIAR

Sume cuentas, sitios y automatización cuando esté listo.

### SIN REEMPLAZO TOTAL

Los dispositivos compatibles se quedan donde están.

### SIN MIGRACIÓN DE UNA SOLA VEZ

Las cuentas pasan a CARA por etapas.

### EMPIECE DONDE TENGA SENTIDO

Un tipo de alarma, un sitio, criterios de éxito claros.

# EL SIGUIENTE PASO. SEGÚN SU PROCEDIMIENTO.

Un navegador para la respuesta a alarmas.

☰ QUÉ HACER

Intrusion — site closed v11/2

Verify visual evidence

Obligatorio

Open the evidence attached to the alarm and look before answering.

Did you confirm a person?

✓ Sí

✕ No

🔍 No estoy seguro

¿Por qué?

Necesito ayuda

1 Review the related signalsListo Ana Ruiz

PANTALLAS: CONSOLA REAL DE CARA (BUILD V3.5), DATOS DE DEMOSTRACIÓN.

**“NO ESTOY SEGURO”  
TAMBIÉN ES UNA  
RESPUESTA.**

Nadie tiene que adivinar.

**SU PROCEDIMIENTO.  
UN PASO A LA VEZ.**

# LAS SEÑALES NO SON INCIDENTES.

## PUERTA FORZADA

MOVIMIENTO

ACCESO DENEGADO

PERSONA DETECTADA

## PUERTA FORZADA OTRA VEZ

cid:131

Perimeter

URGENTE

3

North Warehouse

#NW-1017

Zona 17

Door 17

—

Rear door

Partición 1

Prioridad 2

Priority 2

/

Robo

/

Recibida 10/6/2026, 3:12:04 AM

#222

AR

Ana Ruiz

Usted responde por esta alarma

PARA CERRAR

13:37

EN PROCESO

00:02

VENCE EN

14:55

→

Liberar

Tablero

Despacho

Video

Línea de tiempo

Reporte

Eventos del sitio

Vinculadas

Notas

MI TABLERO

+ Agregar panel

QUÉ HACER

Intrusion — site closed v1

1/2

Verify visual evidence

Obligatorio

Open the evidence attached to the alarm and look before answering.

Did you confirm a person?

✓ SI

✕ No

⦿ No estoy seguro

¿Por qué?

Necesito ayuda

1 Review the related signals

Listo

Ana Ruiz

QUÉ CAMBIÓ

SITUACIÓN

UNKNOWN

Armed state

desconocido

panel · 100 min · antiguo

UNKNOWN

Camera

desconocido

zone mapping · 0 min

FACT

Site

closed

schedule · 0 min

ESTADO DEL SITIO

cerrado

away

sín cámara en esta zona

Cuenta

NW-1017 - North Warehouse

Partición

Warehouse

Zona

Door 17 — Rear door

LISTA DE LLAMADAS

▲ P2 cid:132 Interior Zone 4 — Aisle motion  
Same account within 300s of alarm #222 (cid:131 Perimeter)  
Regla automática same\_account\_window 60% de confianza

## RELACIONADAS

Cinco señales, una alarma, y el motivo de cada vínculo.

UNKNOWN Armed state desconocido panel · 100 min · antiguo  
 UNKNOWN Camera desconocido zone mapping · 0 min  
 FACT Site closed

## CONTEXTO

Lo que se sabe, lo que no, y de dónde sale cada dato.

03:13:21

ACTION

Review the related signals — done —

03:13:13

ACTION

Assigned — Ana Ruiz

03:12:52

SIGNAL

Signal cid:131 merged (Perimeter - Doo

## REGISTRO

Dispositivo, regla, persona: cada entrada lo indica.

# UNA SITUACIÓN.

# USTED DECIDE HASTA DÓNDE LLEGA LA AUTOMATIZACIÓN.

● PERSONA ● AUTOMATIZACIÓN

## OBSERVAR

VER

## ASISTIR

PREGUNTAR

## ACTUAR

HACER

UNA COLA.  
UNAS REGLAS.  
UN REGISTRO.

La automatización trabaja con su propia cuenta y su propio rol, siempre identificada como automática. Por defecto no puede cerrar alarmas. Cada cierre pasa el mismo control de calidad que el de una persona.

|                            |             |                                                                                                       |            |
|----------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| SITUACIÓN <b>Perimeter</b> |             |                                                                                                       |            |
| UNKNOWN                    | Armed state | desconocido                                                                                           |            |
| UNKNOWN                    | Camera      | desconocido                                                                                           |            |
| FACT                       | Site        | closed                                                                                                |            |
| SIGNAL                     | 11          | FACT                                                                                                  | 3 ACTION 2 |
| 03:13:21                   | ACTION      | Review the related signals — done — Ana Ruiz                                                          |            |
| 03:13:13                   | ACTION      | Assigned — Ana Ruiz                                                                                   |            |
| 03:12:52                   | SIGNAL      | Signal cid:131 merged (Perimeter - Door 17 rear door)                                                 |            |
| 03:12:40                   | FACT        | Linked alarm #225 (cid:130 Burglary): Same account within 300s of alarm #222 (cid:131 Perimeter)      |            |
| 03:12:40                   | SIGNAL      | Burglary                                                                                              |            |
| 03:12:31                   | FACT        | Linked alarm #224 (cid:421 Access Denied): Same account within 300s of alarm #222 (cid:131 Perimeter) |            |
| 03:12:21                   | SIGNAL      | Access Denied                                                                                         |            |

PANTALLAS: CONSOLA REAL DE CARA (BUILD V3.5), DATOS DE DEMOSTRACIÓN.

# UNA OPERACIÓN. DISTINTAS VISTAS.

## OPERADOR

### SABE QUÉ HACER DESPUÉS.

Cola priorizada con contexto  
El siguiente paso del procedimiento  
Llamar, enviar mensajes, despachar

QUÉ HACER

Intrusion — site closed v11/2

Verify visual evidence

Obligatorio

Open the evidence attached to the alarm and look before answering.

Did you confirm a person?

☒ Si

☐ No

☐ No estoy seguro

☐ ¿Por qué?

☐ Necesito ayuda

1 Review the related signals

Listo Ana Ruiz

RESPUESTA GUIADA

## SUPERVISOR

### VE CÓMO VA EL TURNO.

Tiempos de SLA e incumplimientos  
Alarmas por operador  
Control de calidad, traspasos

| DE           | PARA       |                                                  |          |
|--------------|------------|--------------------------------------------------|----------|
| 2026-09-05   | 2026-10-05 | <input type="checkbox"/> Incluir alarmas exentas |          |
| OPERADOR     | CERRADA    | TIEMPO MEDIO HASTA LA TOMA                       | TIEMPO I |
| Sofia Lima   | 14         |                                                  | 18s      |
| Diego Torres | 11         |                                                  | 16s      |
| Ana Ruiz     | 1          |                                                  | 1m 9s    |

ALARMAS POR OPERADOR

## DIRECCIÓN

### MIDE LA OPERACIÓN.

Volumen, respuesta, cumplimiento de SLA  
Falsas alarmas por cuenta  
13 reportes, exportación CSV

Alarms by account

Which sites generate the traffic?

Alarms by code

What kind of events are we handling?

Alarms by operator

How much did each operator close, and how fast?

Response times

How long do alarms wait before somebody takes them?

13 REPORTES OPERATIVOS

**CADA  
SEGUNDO  
SE MULTIPLICA. 1 s**

en 100.000 casos =

**27,8 HORAS**

Capacidad que puede reasignar.  
No recorte de personal.

**10 s** → 278 horas

**30 s** → 833 horas

**NO CREA EN NUESTRA ESTIMACIÓN.  
MIDA LA SUYA.**

| PRIORIDAD | ALARMAS | EXEMPT | MEASURED | ACK WITHIN TARGET |
|-----------|---------|--------|----------|-------------------|
| 1         | 37      | 30     | 7        | 100%              |
| 2         | 128     | 115    | 13       | 100%              |
| 4         | 35      | 30     | 5        | 100%              |
| 9         | 25      | 25     | 0        | 0%                |

DESDE EL PRIMER DÍA, CARA REPORTA VOLUMEN, TIEMPO DE TOMA Y CUMPLIMIENTO DE SLA.

# EL RETORNO NO ES SOLO FINANCIERO.



## OPERATIVO

Menos trabajo manual por caso  
Más casos con la capacidad existente  
Desempeño de SLA más consistente  
Menos búsquedas y cambios de sistema



## HUMANO

Menos búsqueda por decisión  
Menos dependencia de la memoria  
Procedimientos más claros  
Más atención para el criterio y las excepciones



## PROCESO

Procedimientos estandarizados  
Cada decisión trazable  
Control de calidad en cada cierre  
Menos variación entre turnos y operadores



## SERVICIO

Acceso más rápido al contexto relevante  
Respuesta más consistente  
Decisiones mejor documentadas  
Atención humana donde importa

PARA LAS PERSONAS QUE USTED PROTEGE

MEJOR  
CONTEXTO



DECISIONES MÁS  
CONSISTENTES



ATENCIÓN HUMANA MÁS  
ENFOCADA



MEJOR SERVICIO  
OPERATIVO

# NO CREA EN UN ROI GENÉRICO. MIDA EL SUYO.

MENOS BÚSQUEDA.  
MENOS PASOS MANUALES.  
MÁS ATENCIÓN PARA LAS DECISIONES QUE REQUIEREN  
CRITERIO.

ESCENARIO ILUSTRATIVO DE PROCESO · UNIDADES DE TRABAJO MANUAL

100

HOY  
un proceso manual

70

ESCENARIO A  
30% menos trabajo manual

50

ESCENARIO B  
50% menos trabajo manual

UN PASO MANUAL  
ESPECÍFICO



AUTOMATIZADO



0 INTERVENCIONES MANUALES EN  
ESE PASO

El 100% aplica solo a ese paso, no a toda la operación. Cuando aplica automatización autorizada.

ESCENARIOS ILUSTRATIVOS DE PROCESO · NO SON DATOS DE DESEMPEÑO DE CARA · LOS RESULTADOS REALES DEPENDEN DEL PROCESO Y LA CONFIGURACIÓN

DESDE EL PRIMER DÍA EN PRODUCCIÓN PUEDE MEDIR

TIEMPO DE TOMA

Promedio, p50 / p90

TIEMPO DE GESTIÓN

Por operador

CUMPLIMIENTO DE SLA

Toma · primer contacto · cierre

ACCIONES DEL OPERADOR

Por operador y tipo de acción

Además: volumen de alarmas · incumplimientos de SLA · tasa de falsas alarmas · entrega de notificaciones

LÍNEA BASE → PRODUCCIÓN → COMPARAR → MEJORAR Con los objetivos de SLA configurados durante la incorporación.

# CONSTRUIDA SOBRE NETSOCS. CARA ES LA CAPA DE DECISIÓN.

SISTEMAS DE SEGURIDAD + IOT + OPERACIÓN



INTRUSIÓN



ACCESO



EVENTOS DE CÁMARA



IOT



PÁNICO Y SEGURIDAD



## NETSOCS SYNERGY

CONECTA LAS INTEGRACIONES COMPATIBLES CON NETSOCS

PLATAFORMA CENTRAL · BASE REQUERIDA

# CARA

DECISIÓN + RESPUESTA

Contexto · Decisión · Acción · Evidencia



## A.T.O.X.

AUTOMATIZAR

Automatización gobernada, donde aplica



PERSONAS + SISTEMAS

 OPERADOR

 SUPERVISOR

 API

 CAMPO

529 CÓDIGOS DE EVENTO

SLA VERSIONADO

AES-256-GCM

ACCESO POR ROLES

EVENTOS FIRMADOS

API REST

# DISEÑADA EN TORNO A SU OPERACIÓN.

UN MISMO PRODUCTO.  
FLEXIBLE EN DESPLIEGUE, ADOPCIÓN Y MODALIDAD  
COMERCIAL.



## LA MISMA CARA.

Adaptada a cómo su operación trabaja, se despliega y contrata.

CARA se licencia como módulo de la plataforma Netsocs. Requiere Netsocs Synergy, la plataforma central.

# POR QUÉ CARA ES DISTINTA.

MODELO OPERATIVO TRADICIONAL  
MODELO OPERATIVO CON CARA

01  
SEÑALES



## SITUACIÓN

Los eventos relacionados forman un solo caso operativo.

02  
BÚSQUEDA



## CONTEXTO

Los hechos relevantes llegan con su fuente.

03  
MEMORIA / DOCUMENTOS



## RESPUESTA GUIADA

El siguiente paso es parte del flujo.

04  
AUTOMATIZACIÓN APARTE



## AUTOMATIZACIÓN GOBERNADA

Una cola. Unas reglas. Un registro.

05  
DOCUMENTAR DESPUÉS



## EVIDENCIA EN EL MOMENTO

El registro se construye mientras ocurre la respuesta.

**CARA NO AGREGA  
OTRA PANTALLA.  
CAMBIA EL TRABAJO  
ALREDEDOR DE LA DECISIÓN.**

COMPARAMOS MODELOS OPERATIVOS.  
NO PROVEEDORES.

# 03:12

**LAS SEÑALES NO VAN A PARAR.  
LA BÚSQUEDA, SÍ.**

| alarms in the retained history                                                                                                                                                                  |                   |                             |                     |         |          |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|---------------------|---------|----------|------------------------|
| CUÁNDO                                                                                                                                                                                          | PRIORIDAD         | EVENTO                      | ZONA                | ESTADO  | OPERADOR |                        |
| 10/6/2026, 3:12:04 AM                                                                                                                                                                           | <span>🔴 P2</span> | Perimeter <span>93.3</span> | Door 17 — Rear door | cerrado | Ana Ruiz |                        |
| <span>🔴 P2</span> cid:132 Interior Zone 4 — Aisle motion<br>Same account within 300s of alarm #222 (cid:131 Perimeter)<br>Regla automatica same_account_window 60s de confianza 03:12:19        |                   |                             |                     |         | 03:12:19 | Cerrada<br>Desvincular |
| <span>🔴 P9</span> cid:421 Access Denied Door 17 — Access reader<br>Same account within 300s of alarm #222 (cid:131 Perimeter)<br>Regla automatica same_account_window 60s de confianza 03:12:31 |                   |                             |                     |         | 03:12:31 | Cerrada<br>Desvincular |
| <span>🔴 P2</span> cid:130 Burglary Camera 04 — Rear corridor<br>Same account within 300s of alarm #222 (cid:131 Perimeter)<br>Regla automatica same_account_window 60s de confianza 03:12:40    |                   |                             |                     |         | 03:12:40 | Cerrada<br>Desvincular |

NORTH WAREHOUSE · PUERTA 17 · LA MISMA NOCHE — DECIDIDA, CERRADA Y REGISTRADA.

UN INCIDENTE REAL · SU OPERACIÓN REAL · SUS PROPIOS NÚMEROS

# TRÁIGANOS SU PEOR NOCHE.

Compártanos un incidente real y lo recorremos juntos en CARA.

**OBSÉRVELA. MÍDALA. DESPUÉS, DECIDA.**

 **netsocs**

## CARA

De la señal a la decisión.

[netsocs.com](https://netsocs.com)

Las estadísticas de la industria son datos de terceros y no representan el desempeño de CARA. La certificación se otorga a las centrales, no al software; CARA no cuenta con ninguna certificación. La disponibilidad de funciones puede variar según la versión y el despliegue.