

PROCOLO - PROCEDIMIENTO SEGURIDAD

Condominio Sicilia

Numero contacto portería : +56222466484
Empresa administración : Administración Urbana
Correo electrónico : administracion@sicilia.cl
Administrador : Juan José Gómez Del Pino
Correo electrónico : jgomez@aurbana.cl
Contacto : +56991354602

PROTOCOLO

1. Funciones personales de portería.

- Siempre saludar y despedirse.
- Vigilar la instalación.
- Promover acciones preventivas.
- Salvo aguardar los bienes de uso públicos y particulares.
- Controlar situaciones de seguridad al interior del recinto.
- Colaborar con los procedimientos de Carabineros, PDI, Bomberos, Ambulancia.
- Mantener siempre una presencia y actitud visible durante el turno hacia residentes y visitas.
- Realizar control de acceso al ingreso y salida, a todo peatón y vehículo de visita.
- Control visual de vehículos sospechosos que ingresa a condominio o que detecte a través de cámaras de seguridad, debe dar aviso a central paz ciudadana.
- Control visual del perímetro a través de cámaras de seguridad.
- Detener, perseguir, parar y controlar los vehículos que se ingresan detrás de una visita o residente, sin ser registrados.
- Asistir a los llamados de emergencia y comunicar inmediatamente a central de paz ciudadan y posteriormente informar a Administración.
- Todo lo que sucede debe ser informado en libro de novedades y transmitido a Administración.

2. Control de ingreso.

- Personal de portería deberán ejercer el control de acceso a todos los Trabajadores y visitas que ingresen y se retiren de condominio, solicitando cedula de identidad.
- En caso de servicios, se debe solicitar cedula de identidad a todo el grupo de trabajo que ingresará, en caso de no portar, no se permitirá acceso a condominio a excepción de autorización por parte de administración y/o residente, quienes se harán responsable del ingreso.
- Todo peatón que ingresa por acceso de visita se controla, en caso de ser propietario y no conocer se debe solicitar cedula de identidad.
- Toda visita/servicio se debe anunciar al residente.
 - Se llama por teléfono a número indicado en listado de portería.

- En caso de no contestar, visita/servicio debe esperar hasta tener respuesta por parte de residentes para hacer ingreso a condominio.
- En caso que teléfonos de contactos se encuentren apagados, se debe esperar para solicitar autorización.
- Los servicios que ingresan a varias propiedades, se debe informar a cada una para que autorice su ingreso.
- Siempre mantener buena presentación personal.
- En caso que portón presente fallas, informar a administración.
- Nunca dejar sola la portería.
- Sospechoso al interior sin registrar se debe llevar a portería, en caso de resistencia se debe llamar a carabineros.
- Toda novedad debe ser informado en libro de novedades
- Toda mudanza debe ser informada a administración.
- Todo reclamo se debe anotar en libro de novedades.
- Contactar vía telefónica a residentes para autorizar ingreso (visitas/servicios), en caso de no lograr contacto, no puede ingresar.
- Portón de acceso debe estar cerrado en todo momento, salvo los días de retiro de basura domiciliaria.
- Si el camión es cerrado y presenta actitudes sospechosas, se le solicitará al conductor revisar la parte posterior, al ingreso y salida, tras consulta y autorización consensuada de administración, dejando registro de todos los datos en el libro de novedades.
- El ingreso de los Vehículos de Emergencia; Ambulancia, Bomberos, Fuerza policial en procedimiento (Balizas y sirenas encendidas), serán autorizados por el personal de vigilancia con el fin de no entorpecer el cumplimiento del objetivo principal de este personal. De ser necesario los datos se recopilarán al término de la emergencia (numero de carro, hora de ingreso, hora de salida y oficial a cargo). En todo momento se debe mantener informado Administración.
- **No se permitirá el ingreso de ningún vendedor ambulante al Condominio**, salvo los autorizados expresamente por la Administración.

3. Información a entregar a Administración.

- Ampolletas y luminarias quemadas del alumbrado preventivo y público que se puedan visualizar desde portería o bien desde cámaras de seguridad.
- Que el alumbrado preventivo se encuentre en buenas condiciones de uso.
- Falla en cerco eléctrico.

- Personal de servicio o compañía (ENEL, GTD, etc) que presente sospecha al momento de presentarse a realizar trabajos.
- Ingreso de servicio fuera de horario permitido.
- Reclamos por ruidos molestos,
 - Horario permitido lunes a jueves hasta las 23:00 hrs.
 - Viernes, sábado y víspera festivos hasta las 02:00 hrs.
- Mascotas sueltas.
- cualquier situación anormal de peligro para la integridad del condominio, tales como principio de incendio, corte de energía eléctrica, actividad sospechosa violenta de algún visitante, detección de paquete sospechoso, ingresos forzado no autorizado al recinto, entre otro.

4. **Al detectar un robo:**

- Conserje deberá informar de inmediato a seguridad comunal en voz por radio, al jefe de turno, para coordinar las acciones.

5. **Del control de correspondencia.**

- Todo servicio de correspondencia deberá ser registrado.

PROCEDIMIENTOS.

1. En caso de emergencia.

- Los conserjes no efectuaran ningún tipo de labor que no sea la propia de su función e informará a la central de seguridad de comuna paz ciudadana.
- El conserje como medida de seguridad, cerrará portón de acceso al condominio, no permitiendo el ingreso o salida de personas (En caso de un procedimiento al interior del condominio).
- En todo momento se deben comunicar con la administración del condominio.

2. Siniestro de Incendio.

- Este debe ser un tema de especial atención para la totalidad de los conserjes de seguridad por el riesgo que significa y por la facilidad de propagación que tiene el recinto.
- El conserje deberá dar aviso a la central de seguridad comunal paz ciudadana para activar los protocolos (Dar aviso a los servicios de emergencia correspondiente), y posterior avisar a la administración. Dejando las líneas telefónicas liberadas.
- Al momento de ser declarado el incendio, el conserje de portería velará por tener los accesos a la instalación habilitados.
- A la llegada de bomberos, solo deberá mantener abierto portón de acceso, orientando al personal en dirección al lugar de la emergencia.
- Terminado el evento, se debe dejar constancia cronológica de los hechos ocurridos, especificando claramente los participantes, en el libro de novedades.

3. CONTROL DE PERSONAS A CARGO DE CONTRATISTAS.

(Trabajos especiales, remodelaciones, trabajos menores, etc.)

- Se entenderá por Contratista a todo personal que efectúe funciones especiales o temporales.
- Se incluye en esta categoría a obreros de empresas constructoras, empleados de casinos, mantención, aseo, personal de servicio y otras similares.
- Se controlará el ingreso y salida de todo el personal a cargo de Contratistas, de acuerdo al siguiente sistema:
 - El personal de contratistas será el único responsable de velar por sus herramientas o materiales, responsabilizándose que estas queden en lugar seguro, evitando con esto deterioros o pérdidas.
 - Por razones imprevistas, podrán ingresar contratistas o sus trabajadores fuera del horario normal, sólo con autorización por escrito o por teléfono del Administrador, se deberá dejar constancia de ello en el **Libro de Novedades**.

4. CONTROL DE CLIENTES, VISITAS Y PUBLICO EN GENERAL.

- Se entenderá por Visitas a todas aquellas personas que deban ingresar al Condominio por diversos motivos, y que no sean Trabajadores o Contratistas.
- Sólo se permitirá la entrada de Visitas tras previa autorización del residente por medio telefónico o listado especial previamente consensuado con el mayordomo y administración.

5. CONTROL DE LOS FUNCIONARIOS DE ORDEN Y SEGURIDAD.

- Los funcionarios de Carabineros e Investigaciones, receptores judiciales, deberán identificarse mediante sus respectivas credenciales.
- Se debe tomar conocimiento si la visita es de carácter administrativo o personal.
 - I. Si la visita es acompañada por un funcionario y presentan una orden de fiscalía, no se debe informar al afectado, dejando registro en el libro de novedades.
 - II. Los vehículos del personal de carabineros e investigaciones podrán ingresar a las instalaciones sin mayores inconvenientes.

6. PROCEDIMIENTO PEATONAL:

- El peatón Visita, deberá transitar por acceso peatonal, el cual es controlado por la portería.
- Toda Visita debe ser registrada su ingreso y salida.
- Toda visita debe ser anunciada y autorizada por el residente.
- En caso de situaciones especiales el residente debe dejar una lista con invitados, la cual será registrada en el libro de novedades, la cual será entrega por el mayordomo y administración.

7. TAXIS – RADIOTAXIS – VAN DE TRANSPORTE DE PASAJEROS (UBER):

Ante la eventualidad que algunos de los propietarios, personal de servicio u otros, requieran del servicio descrito anteriormente, deberá cumplir con la siguiente normativa.

- El conserje consultará el motivo y lugar donde se dirige. Solicitará el carnet de identidad al conductor del taxi u otro, cumpliendo con lo establecido en control de acceso.
- Si los pasajeros son residentes no les solicitará cedula de identidad previa confirmación que son efectivamente residentes.
- Si los pasajeros son trabajadores, solicitará la cedula de identidad a todos los ocupantes del móvil.
- Si la visita es un trabajador que no ha sido avisado, realizará un llamado telefónico al propietario, solicitando la autorización de ingreso de dicha persona.
- Si en ambos casos el residente no contesta o no autoriza el ingreso se le notificará a la visita o trabajador que no puede hacer ingreso al condominio.

8. INSTRUCCIONES ESPECIALES.

- El conserje deberá encontrarse en su puesto antes de iniciar el turno con la finalidad de interiorizarse de las novedades ocurridas durante el turno anterior y verificar que estas estén consignadas en el respectivo libro de novedades.
- Cuando el administrador consulte las novedades, el personal que se encuentre de turno, este deberá informar en forma clara y precisa los hechos ocurridos a la hora, como así también si no hay novedades.
- Las novedades deberán estar en LIBRO DE NOVEDADES, las cuales deberán hacerse con letra clara, legible y en forma cronológica y detallada.
- En la recepción y entregar su turno, se deberá chequear el inventario perteneciente a la Instalación.
- En el LIBRO DE NOVEDADES deberá quedar constancia de dicha recepción, como así mismo de las novedades encontradas.

9. PROHIBICIONES PARA EL PERSONAL DE PORTERIA.

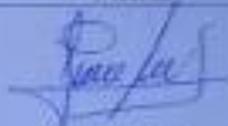
- Queda estrictamente prohibido recibir visitas en su lugar de trabajo.
- Se prohíbe efectuar compras de productos al contado o al crédito en las instalaciones que prestan servicios.
- Se prohíbe concertar encuentros deportivos, paseos, etc., en conjunto con personal donde presta servicios.

- Será responsabilidad de todo el personal de portería, conocer las instrucciones impartidas en el presente protocolo, y esmerarse profesionalmente por dar estricto cumplimiento a las instrucciones entregadas.

NOTA: El control de acceso es obligatoria para toda persona ajena a condominio y frente a novedades, estas deben ser informadas a la Administración

Tomo conocimiento de lo indicado anteriormente

Tomo conocimiento de lo indicado anteriormente

Nombre	Rut	Firma	Fecha
Luis Zuleto	4132128-8		5/2/21
Porcival Dalmar	8699501-8		05/02/21
Carlos Alarcón	16387.4636		07/02/21
Juan Castro 3	7.740948-1		10/2/21
Victor comitio	25838557-8		15/02/21

ADMINISTRACION
CONDOMINIO SICILIA

