

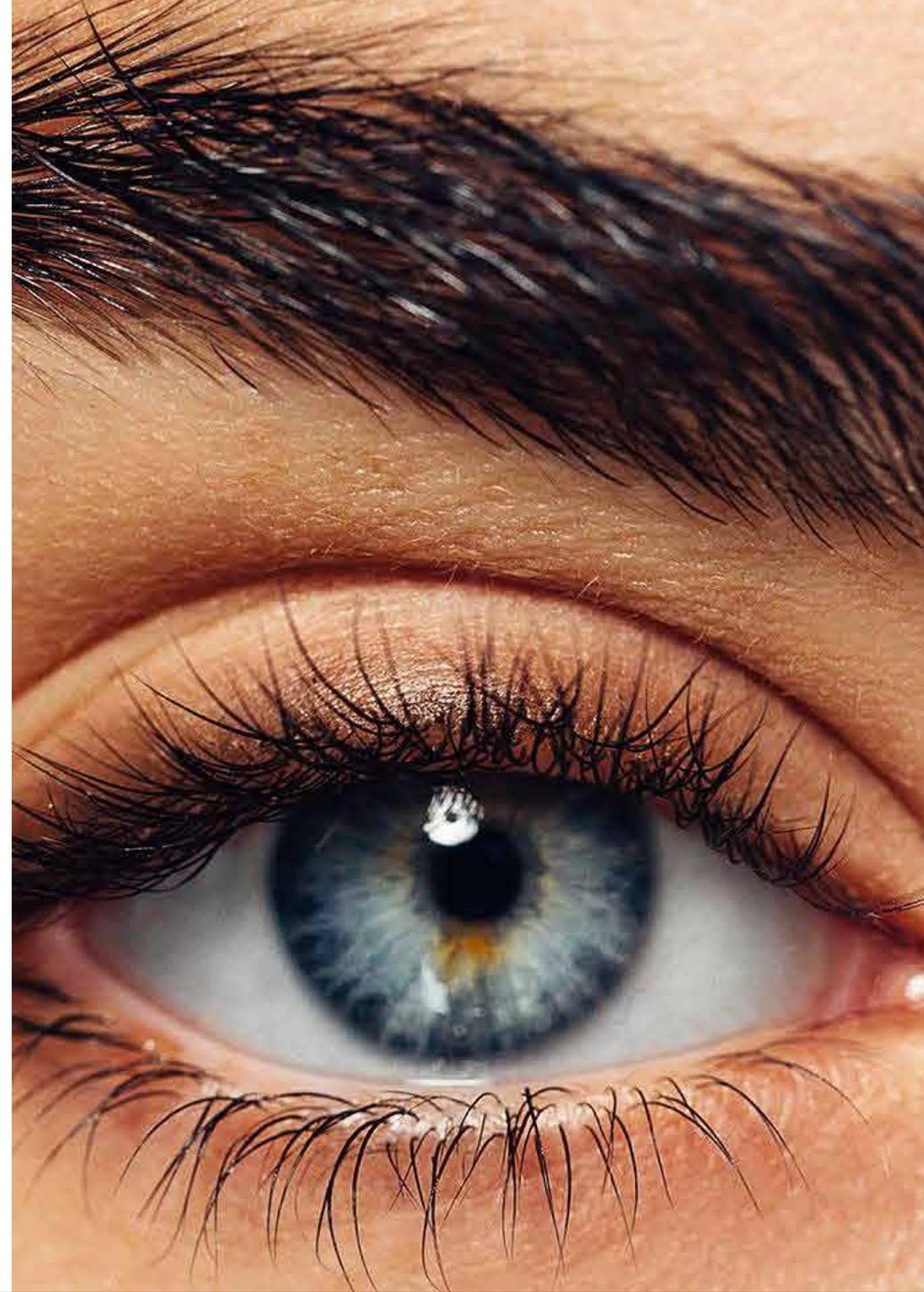
Oficial de Seguridad Protocolos de control Acceso Peatonal



OJO!!

Este manual lo pensamos para que puedas entender tus funciones de una manera mucho mas fácil.

Comencemos tu entrenamiento Basico como Guarda de Seguridad Apolo.



Puntos de Control del Sector residencial. Bajo Custodia de la Vigilancia:



Otros suscritos dentro del contrato de trabajo.



Funciones Recepción

1. Sea amable, salude bien y nunca sea confianzudo, no tutie.

El vigilante debe ser amable, tener un trato respetuoso y cordial con los residentes. Sin exceder los límites de confianza.

2. Atienda al residente siempre de buena manera.

Atenderlos en sus requerimientos

3. Atienda al residente siempre de buena manera.

Atenderlos en sus requerimientos

4. Salude adecuadamente cada vez que vea a un residente entrando o saliendo

Un buen saludo no debe faltar al ingreso/ salida de los residente con los buenos días, tardes, noches.

5. Nunca conteste el citófono con dos piedras en la mano, sea decente siempre

Contestar a los residentes el teléfono/citofono siempre con buena actitud y amabilidad atendiendo su requerimiento.

Control de Acceso RFID

Si el conjunto cuenta con un control de acceso por medio de tarjeta, llavero, huella, clave y demás, úselo y promueva el uso de estos. **NO abra la puerta con el botón, espere que el residente lo haga.**

- Los datos biométricos son únicos para cada residente, de modo que son alternativas más confiable y segura para controlar ingreso / salida.
- Cada residente está en la obligación de entrar y salir de la unidad, haciendo uso de su huella dactilar

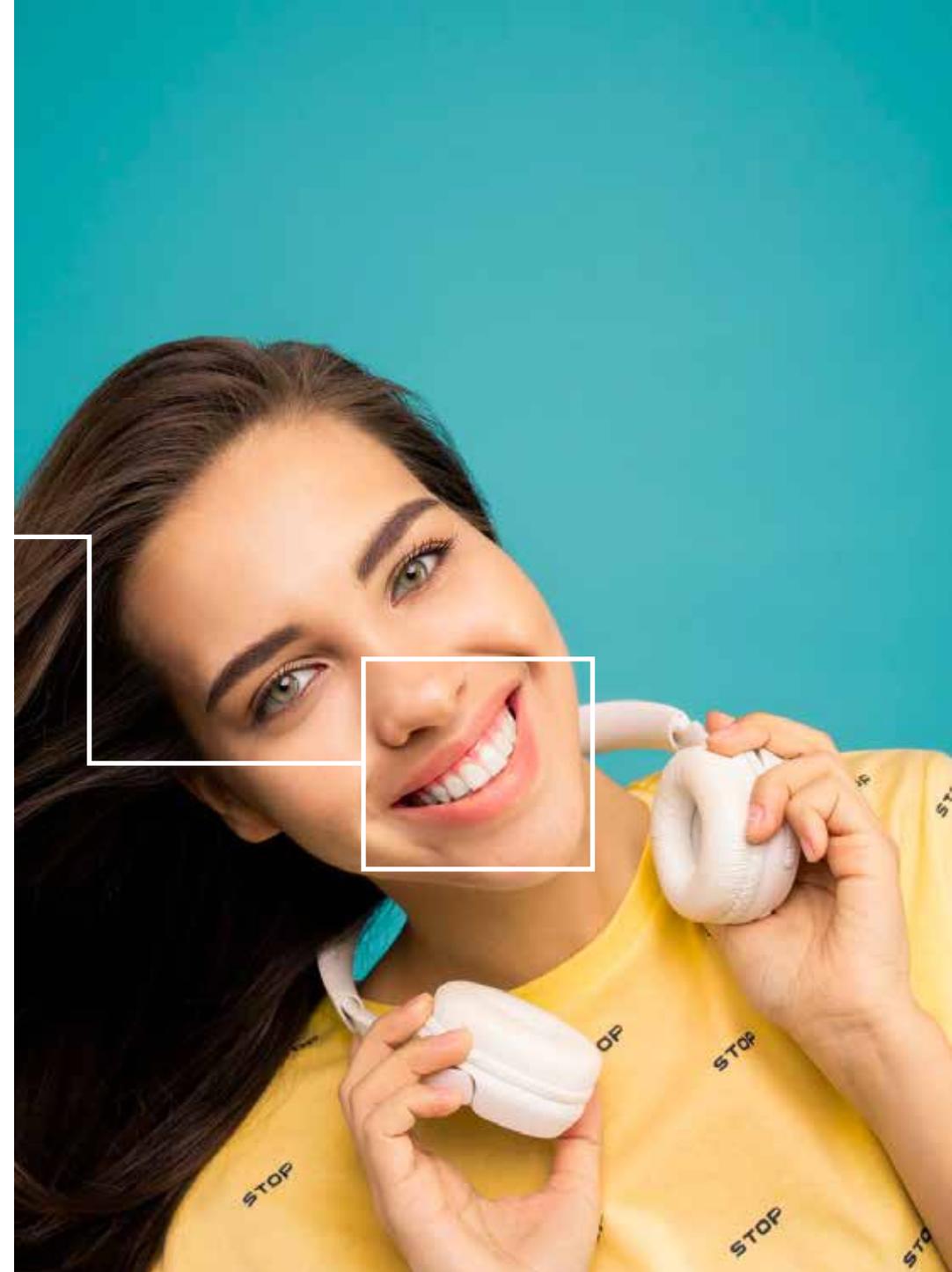
Servicio de Atención a las Personas Particulares.

La sonrisa es la forma universal de decir ¡bienvenido!

Saludar correctamente, con un tono de voz cariñoso y cordial cuando se dirige a las personas

Levantarse de la silla, es un gesto de cortesía y respeto con la persona que llegó.

Limítense a anunciar sin excepción a la visitante, y no pregunte o haga entrevista inadecuada a la misma.



Control de Acceso Peatonal



1. Solicita nombre de la persona que realiza la visita.
2. Apartamento, al cual se dirige. Nombre del residente a quien visitará.
3. Lo anuncia sin excepción al apartamento del residente, para que le autoricen su Ingreso, acuérdesese que los menores de edad ni la empleada pueden autorizar.
4. Una vez el residente autoriza su ingreso, le solicita un documento, comprueba datos inicialmente suministrados por el visitante, lo registra en el libro de control, devuelve el documento.
5. Cumplido todo lo anterior el visitante puede ingresar al conjunto, lo orienta a su lugar de destino.

- Toda contratista que llegue a realizar labores en el conjunto, se debe atender por la ventana de la recepción y/o citofono intercomunicador sí aplica.
- Lo anuncia sin EXCEPCIÓN con el residente. En el caso que el contratista sea contratado por la administración, también lo debe anunciar y tener primero la autorización verbal o escrita.
- Una vez confirmado y autorizado, solicite documento de identidad al contratistas, deje registro de sus datos personales en la minuta control de visitantes y puede seguir.
- Revise todo paquete, bolsa, maletín, al ingreso/salida de los mismos como medida de control

Control de Acceso Ingreso/Salida de (visitante, contratista, funcionario de empresa pública, que visita el conjunto)



- Haga cumplir el horario de trabajo establecido en el manual de convivencia así: lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas, sábados de 08:00 a 12:00 horas, los domingos y festivos no se programan trabajos (se exceptúa por emergencia) con conocimiento de la administración.
- Registre en la minuta toda herramienta y equipos ingresados por los contratistas a fin de que sea confrontado a la salida.
- Confirme con el residente y/o administración la salida de los contratistas, pregunte si todo está sin novedad.
- Los contratistas para realizar trabajos en áreas comunes, especial en altura deben cumplir con los elementos de SG-SST. De lo contrario no se permite.

Control de Domicilio. (ingreso/salida). En caso que se permita.

1 Toda persona que llegue con domicilio al conjunto, se debe atender por la ventanilla de recepción o por el intercomunicador

2 No le permite ingresar al conjunto hasta que lo autoricen.

3 Lo anuncia **OBLIGATORIAMENTE** al apartamento que realizó el pedido y le informa al residente de donde viene el domicilio.

4 Solo, si el residente lo autoriza le permite ingresar al conjunto, pero antes le solicite al domiciliario documento de identidad.

5 Registre, nombre y número de documento en la minuta de visitantes, apartamento, número, torre.

9 Permanezca atento que el domiciliario no exagere el tiempo de permanencia al interior del conjunto, en caso que esto ocurra, confirme con el residente porqué es la demora. .

8 No permita el ingreso de dos personas con el mismo domicilio y para el mismo apartamento/casa

7 Llame al vigilante rondero, para que lo acompañe hasta el apto de destino.

6 Entregue un chaleco **OBLIGATORIAMENTE** al domiciliario y lo debe portar dentro del conjunto, al salir lo debe devolver.

Manejo y Control de la Correspondencia y Encomiendas.

- Antes de recibir la correspondencia verifique que la dirección coincida.
- No reciba correspondencia de personas que ya no viven en el conjunto.
- Distribuya en los casilleros correspondientes y haga entrega de la misma, en la medida que ingresan los residentes.
- Al recibir las suscripciones de prensa y/o revistas, verifique de acuerdo a los listados de suscripciones la cantidad de la misma.
- Reciba paquetes y/o encomiendas selladas, dejando registro en la guía de entrega la nota RECIBIDO SIN VERIFICAR SU CONTENIDO, en caso de que las encomiendas no sean evacuadas en su totalidad durante el turno, deje registro en minuta de todo paquete pendiente por entregar.
- Correspondencia que llegue en mal estado no se recibe, excepto que el mismo residente la reciba.
- No se entrega correspondencia a los menores de edad/empleada, solo si el residente autoriza.
- Por ningún motivo facilite el sello fechador a los distribuidores de la correspondencia
- Diligencie en la minuta de novedades los faltantes de las facturas de servicios públicos.
- La correspondencia relacionada con entidades del estado como: fiscalía, transito, Dian, otra, debe ser entregada de manera prioritaria, pero si el residente no se encuentra, se informara a la administración para que le llame e informe





Manejo y Control de la Correspondencia y Encomiendas.

- No se debe entregar correspondencia a personas ajenas al conjunto sin tener una autorización escrita del propietario y avalada por la administración.
- Los residentes no deben ingresar a los casilleros a retirar su correspondencia directamente.
- No se reciben sobres que en su interior porten dinero con destino apartamentos o personas.
- No se reciben llaves en custodia de apartamentos/casa/vehículo.

Control y manejo de llaves de. (áreas comunes y asociadas)

No facilite llave de áreas restringidas, equipos, ●
cuarto de máquinas, equipos de bombeo y/o
tableros eléctricos, a personal no autorizado por
la administración.

Los residente no están autorizados, para prestar ●
llevés a la vigilancia de áreas comunes salvo si la
administración le autoriza.





Atención Citofono y Teléfono

- Mantén una situación profesional. Cuando estés contestando el teléfono en la recepción, no siempre sabes quién está al otro extremo de la conversación.
- Siempre identificate y enfócate en la conversación.
- Contesta siempre con un nivel apropiado de decoro
- Escucha cuidadosa mente.
- Se precavido con llamadas que solicitan información
- Evita, que las personas que se encuentran en recepción hagan uso del teléfono citofono. El aparato es de uso exclusivo del guarda de seguridad
- El teléfono debe utilizarse estrictamente para atender llamadas relacionadas con el oficio de la vigilancia
- Cuando conteste el teléfono o citofono, mantenga control visual del entorno y/o área de trabajo.

Anuncio y Control de las Empleadas

- Tenga en cuenta que la empleada, debe estar autorizada por el residente para ingresar a la unidad residencial y en especial a su apartamento.
- El residente, debe solicitar en la administración, un formulario registro de empleada, que también aplica para niñera, enfermera, conductor y otros. Una vez diligenciado, la administración informará a la vigilancia para dar cumplimiento y control de lo autorizado en dicho documento.
- En el caso, que el residente no diligencie el formulario, la vigilancia, hará un control de acceso a su empleada como cualquier particular..



- Revise todo paquete, bolsa, maletín, al ingreso y/o salida de empleadas.
- El comité de convención debe aprobar el protocolo de requisas sin excepción de todo el personal, que visita ocasional o permanentemente una unidad privada “apto” es decir visitantes, empleados del servicios doméstico, conductores, domiciliarios, personal contratista, solo así se podrá minimizar el ingreso y salida de personas y elementos no autorizados . lo anterior tiene como fundamento el bienestar general, interpretación extensiva de la ley de propiedad horizontal (ley 765 del 2001)

Perfecto
ya acabaste.

Ahora en la parte de abajo
puedes realizar tu quiz

