

Manual de Normas y Procedimientos para la Vigilancia y Seguridad de la Urbanización “Costa Sur”

La Coordinación de Seguridad y la Junta de Condominio de la Urbanización “Costa Sur” dictan el presente. Manual de Normas y Procedimientos para cumplir con el servicio de vigilancia y seguridad del Urbanismo.

CLÁUSULA PRIMERA: Tanto los copropietarios como los arrendatarios y los visitantes del Urbanismo, están obligados en todo momento a observar y cumplir las recomendaciones que los Agentes de Seguridad realicen en relación con las normas y reglamentaciones de seguridad existentes en la urbanización.

CLÁUSULA SEGUNDA: El personal de Seguridad, los copropietarios, arrendatarios y los visitantes del Conjunto, deberán en todo momento dispensarse un trato cortés, amigable, y en ningún caso intercambiar palabras ofensivas.

CLÁUSULA TERCERA: Es obligación de todo el personal de Seguridad lograr que tanto los visitantes como los residentes del urbanismo, cumplan las normativas existentes en el Manual de Normas y reglamentos de convivencia de La urbanización. Dándose el caso de alguno de ellos infrinja dicho manual se le deberá hacer un llamado de atención para que corrija su conducta; de continuar con actitud irregular, se le pedirá que desaloje el área. Si tal requerimiento no es atendido, el Agente de Seguridad deberá reportarlo de inmediato a la Caseta de vigilancia, la cual dejará constancia de la situación en el libro de novedades y lo informará a la Junta de Condominio.

CLÁUSULA CUARTA: Es obligación del personal de Seguridad:

- 1) Velar para que se mantengan cerradas las puertas vehiculares y peatonales mientras no se les esté dando uso en la urbanización.
- 2) No permitir que los vehículos ingresen o salgan aprovechando el momento en que otro vehículo lo hace; siempre se deberá esperar a que el dispositivo de acceso lo permita; sólo así el siguiente vehículo puede avanzar.
- 3) Solicitar a todo conductor, residente, visitante y de transporte de personal (Taxi y Transporte escolar), abrir la ventanilla de su vehículo al entrar y al salir. Exigirle también mantener una velocidad máxima de 20 Km/h y no hacer uso de claxons, sirenas y equipos de audio. Registrar el número de la placa del vehículo cuyo conductor no cumpla con estas disposiciones; de ser posible registrar también su nombre y número de casa para reportar la novedad a la Gerencia del Condominio.
- 4) No permitir que los vehículos se cuadren detrás o delante de las puertas vehiculares # 1, 2, 3, 4, 5 y 6 para evitar que en caso de Emergencia sean utilizadas.

CLÁUSULA QUINTA: Es obligación del Personal de Seguridad:

- 1) Solicitar Documento de Identidad para verificar la identidad, así como también, tomar nota de los datos de todo visitante que va a ingresar a la urbanización.
- 2) Registrar la hora de entrada y hora de salida de todo vehículo que ingrese como visitante, anotar el número de su placa, tipo de vehículo, número de ocupantes, nombre del conductor y el número de su Documento de Identidad, nombre de la persona a quien solicita y hacia cuál casa se dirige. En caso de no suministrar información hacia donde se dirige el personal de vigilancia no permitirá el acceso sin la respectiva autorización del propietario en cuestión.
- 3) No permitir la entrada ni la salida de mudanzas sin la autorización escrita firmada y sellada (original) por el propietario y la Junta de Condominio. La autorización debe reflejar los días en los cuales se realizará la mudanza, en horario permitido (de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:30 p.m. a 5:00 pm, y los sábados de 8:00 am a 12:00 m), el número de la casa con nombre y número telefónico de sus propietarios además de nombre y número de Documento de Identidad de la persona que se muda. El personal de vigilancia deberá anotar en la misma autorización las características del transporte: número de placa, nombre y apellido, cédula del conductor y sus acompañantes. Una vez culminada la mudanza y antes de que el vehículo de transporte se retire, los Agentes de

Seguridad revisarán las instalaciones para constatar si se causaron o no daños, entonces firmarán conformes la persona responsable de la mudanza y el Agente. La autorización debidamente diligenciada se devolverá a la Gerencia de Urbanización en el menor tiempo posible.

- 4) Con respecto al ingreso de personal obrero autorizado por los propietarios para realizar reparaciones a sus viviendas; no se permitirá la entrada sin la respectiva autorización escrita firmada y sellada (original) por el propietario y la Junta de Condominio, para ello el propietario deberá suministrar a la Junta, copia del Documento de identidad y constancia de buena conducta de dichos trabajadores.
- 5) No se permitirá la entrada de material para realizar reparaciones y remodelaciones en las viviendas con moras en el pago de las mensualidades y sin la respectiva autorización emitida por el departamento de condominio de la Urbanización previa solicitud del propietario. El personal de Seguridad deberá anotar en la misma las características del transporte, el número de su placa, nombres y apellidos, número de Documento de Identidad de su conductor. Una vez colocado el material en la casa correspondiente (dentro de la respectiva parcela), y antes de que el vehículo de transporte se retire, el servicio de Seguridad revisará las instalaciones para constatar si se causaron o no daños, entonces firmarán conformes la persona responsable de la entrega de material y el vigilante.
- 6) Con respecto al ingreso del personal doméstico, tendrá el mismo trato del personal obrero con la excepción que se ajustará al horario establecido por el propietario en cuestión.
- 7) Limitar el acceso de visitantes después de las 9:00 pm al menos que exista emergencia médica o una autorización previa del propietario.

CLÁUSULA SEXTA: Es obligación del Personal de Seguridad:

- 1) No ausentarse de su lugar de trabajo para realizar gestiones personales a los residentes, ni para avisarles de la presencia de visitantes; en el caso que lo requiera el personal de vigilancia buscará los medios idóneos de comunicación que le permita poder notificar dicha situación al propietario.
- 2) No permitir la entrada a vendedores, cobradores ni a prestadores de servicio no autorizados por la Gerencia de condominio, a excepción de aquellos servicios públicos agua, electricidad, gas debidamente identificados.

- 3) No permitir la carga, descarga y/o transferencias de mercancías, con fines comerciales, entre vehículos, en las áreas internas del urbanismo.
- 4) No permitir la permanencia de vehículos en los estacionamientos comunes con capacidad mayor a una (1) tonelada, ni la de cualquier otro vehículo que por su tamaño sobrepase los límites establecidos.
- 5) No permitir lavar vehículos en los estacionamientos de visitantes, ni en las áreas comunes.
- 6) No permitir estacionar vehículos en canales de circulación o en áreas no señaladas para ello.
- 7) No permitir en las áreas de los estacionamientos, juegos que por sus características puedan causar daños a los vehículos.
- 8) No permitir la permanencia de vehículos en áreas internas y externas adyacentes a la garita de entrada.
- 9) No recibir ningún tipo de correspondencia, paquetes, encomiendas, mercancías, entre otros, para la posterior entrega a los residentes, ya que la misma deben ser recibida por su destinatario.
- 10) No permitir la presencia en las áreas comunes de personas portando o exhibiendo armas blancas o de fuego. Solo el personal de Vigilancia que presta sus servicios está autorizado para portar su arma de reglamento. (En caso que se use)
- 11) No permitir el consumo de bebidas alcohólicas en el malecón o áreas comunes y cualquier otro espacio que no sea destinado a la realización de eventos sociales.
- 12) Velar porque el nivel de música, sonidos o ruidos emitidos durante las fiestas que se realicen en los domicilios, previa autorización de la Junta de Condominio, sea moderado de tal manera que no genere molestias ni perturben el descanso de los vecinos. El horario autorizado para tales actividades es:
 - De domingos a jueves hasta las diez de la noche (10:00 pm)
 - De Viernes y sábados hasta la una de la madrugada. (1:00 am).

A esa hora el personal de Vigilancia contactará al propietario para informarle que ha culminado la hora establecida y que deberá bajar el volumen, de no acatar la norma se notificará al delegado del sector a fin de que tome las medidas pertinentes al caso.

- 13) No permitir el uso de equipos de sonido con alto volumen ni el consumo de bebidas alcohólicas en vehículos en tránsito, o estacionados, ni actos que atenten contra la moral en las áreas internas de la Urbanización.
- 14) No permitir que las áreas comunes sean usadas para fines distintos a los establecidos en el Manual del Usuario o Documento de Condominio y en las normas promulgadas por la Junta de Propietarios o la Gerencia de Urbanización.
- 15) Hacer un llamado de atención a aquellas personas que saquen a pasear sus mascotas sin la respectiva correa y sin la bolsa para la recolección de excremento así las paseen en las áreas verdes, el residente que no cumpla sus obligaciones debe ser reportado por escrito a la oficina de la Gerencia de Urbanización, indicando su número de casa.

CLÁUSULA SÉPTIMA: El personal de vigilancia está obligado a:

- 1) Reportar a la Junta de Condominio el número de la casa que esté perturbando la tranquilidad de los vecinos efectuando reparaciones, ruidos, escándalos o tenga música a alto volumen. El horario establecido para las reparaciones es:
 - De lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 am y de 1:00 pm a 5:00 pm y
 - Días sábados 08:00 am a 12 pm.
- 2) Hacer los recorridos por las diferentes áreas del Conjunto de acuerdo a los parámetros de seguridad y tomando en cuenta lugares vulnerables. En caso de detectar alguna situación irregular proceder de inmediato a su corrección, comunicar la novedad a sus jefes y elaborar el respectivo informe.
- 3) Evitar reunirse en grupos. En aquellos casos en los cuales la dinámica del trabajo lo requiera, la reunión se limitará al tiempo estrictamente necesario.
- 4) No recibir visitas durante su horario de trabajo. Si el caso es urgente debe pedir la autorización de su jefe inmediato, así mismo, no está permitido fumar dentro de la garita ni mientras se le esté brindando atención a algún propietario o visitante.
- 5) Evitar en todo momento la permanencia de personas en su punto de trabajo para que así sus labores no sean obstaculizadas.
- 6) Reportar diariamente a la Gerencia de condominio todas las novedades, lo cual debe hacerse antes de las 09:00 de la mañana (09:00 am).
- 8) Mantener el orden y el aseo en su sitio de trabajo. Los Agentes de Seguridad siempre debe tener una presentación impecable.

- 9) Tratar con amabilidad y cortesía a todas las personas, sean empleados, residentes o visitantes.
- 10) De existir construcciones o remodelaciones en viviendas que de alguna manera estén afectando el área común de la urbanización esto debe ser reportado inmediatamente al condominio.
- 11) Velar por el orden y buen funcionamiento de los estacionamientos destinados para visitantes.
- 12) No permitir bajo ningún concepto la salida y entrada de personal obrero no autorizado por la entrada principal de la urbanización.
- 13) Encender/apagar y mantener (según lo indicado) la programación de las luces de la caseta de vigilancia y verificar la iluminación en las áreas comunes (calles y el malecón) reportando al Administrador de las ocurrencias.
- 14) Hacer rondas dentro de la Urbanización en ambos turnos de la vigilancia dejando constancia del mismo en el cuaderno de ocurrencias. Con una frecuencia de 2 horas (como mínimo 6 rondas por turno), en caso de congestionamiento priorizar la seguridad en los puntos de ingreso dejando la constancia en el cuaderno de ocurrencias la razón por la que no se hizo la ronda.
- 15) Debe encargarse de relevarse con todas las llaves que se les han dado a su cargo y todos los activos asignados por escrito.
- 16) No permitir el ingreso de ninguna persona ajena a la urbanización, en estado de ebriedad o en cualquier situación análoga que pueda atentar la paz de la urbanización.
- 17) Terminantemente prohibido que un vigilante reciba algún tipo de regalía por algún servicio prestado.
- 18) Terminantemente prohibido dormir en el puesto de trabajo y menos en su turno.
- 19) Deberá impedir el ingreso de terceros para promocionar servicios, pedir limosnas, predicadores y vendedores ambulantes dentro del perímetro de la urbanización.
- 20) El vigilante no deberá abandonar el servicio o área de responsabilidad hasta que haya acabado su jornada laboral establecida y ser debidamente relevado.
- 21) Terminantemente prohibido la permanencia de personas ajenas a la función de seguridad, en especial de niños en la caseta de seguridad.
- 22) No permitirá reuniones de personas (adultos, jóvenes o niños) a la entrada de la urbanización.

- 23) El teléfono es estrictamente para asuntos de trabajo.
- 24) No permitirá el ingreso de camionetas, taxis, motos, moto-taxis, que no se identifiquen debidamente (DNI, tarjeta de propiedad). Se anotarán las placas, nombre del conductor modelo y toda aquella información que permita su identificación de cualquier vehículo que ingrese a la urbanización. Además se observará en todo momento el tiempo que demora y su actividad al interior recordando siempre que este vehículo entra y sale inmediatamente.
- 25) El ingreso de los trabajadores de obra civil será autorizado solo después de la 07.00 horas hasta las 18.00 horas (de lunes a viernes) y de 07.00 horas hasta las 13.00 horas (los días sábados), prohibido el ingreso los días domingos y feriados
- 26) Todo prestador de servicio deberá de dejar su DNI. en vigilancia para la identificación y anotación en el registro de visitas siendo devuelto solo a la salida del condominio. Su ingreso es autorizado únicamente por el propietario quien debe estar en su domicilio, su permanencia está permitida solo en el domicilio o lugar al que va a prestar el servicio y al terminar el servicio el propietario o residente que autorizo su ingreso debe anunciar su salida, para evitar que este caminando por zonas no autorizadas.
- 27) No debe permitir el acceso de personal obrero en la urbanización, para hacer trabajos de construcción y/o remodelaciones, a menos que estén debidamente autorizados por escrito por el respectivo propietario e informado a la Administración de la urbanización.
- 28) Prohibido el ingreso de personas a departamentos desocupados salvo autorización de su propietario por escrito y con toda la información necesaria para su identificación de la persona a ingresar.
- 29) En el caso de la constructora esta deberá presentar una nómina de los trabajadores que despeñaran las labores, a su vez, se le hará entrega de una circular con todas las normas horarios y prohibiciones de la urbanización.
- 30) Queda totalmente prohibido guardar en la caseta cualquier tipo de objetos o paquetes a personas ajenas a la seguridad.
- 31) Esta estrictamente prohibido entretenerse leyendo el periódico o cualquier tipo de lectura durante su turno, así como el uso de televisores, así como, utilizar juegos de azar, tales como barajas, dominós, tablero o cualquier juego que distraiga la atención de sus funciones.

- 32) En caso de personas o autos sospechosos cerca o dentro de la urbanización, deberá coordinar de inmediato el apoyo de Serenazgo y/o Policía Nacional.
- 33) Los agentes no discutirán o negociarán con los propietarios o visitantes por ninguna razón las disposiciones anteriormente indicadas. En caso de reclamos, se le indicará al propietario que asiente su queja por escrito y la dirija al administrador de la urbanización.
- 34) El Agente no tomará parte en los conflictos personales o familiares que se susciten en la urbanización al margen de cualquier hecho.
- 35) El Agente no deberá permanecer en las instalaciones de la urbanización fuera de su horario de trabajo Salvo Indicación escrita de parte del administrador indicando el porqué de su presencia y en que horario.
- 36). El agente que ronda deberá asegurarse que todas las puertas de acceso a la urbanización estén debidamente cerradas.

CLÁUSULA OCTAVA: En el caso de existir construcción de Viviendas y Urbanismo por parte de la Constructora o promotora, el personal de vigilancia está obligado a:

- 1) Velar por el control de acceso y salida en la delimitación existente entre el área de construcción y el área habitada o a ser habitada (la frontera); para ello deberá tomar nota del Nombre, documento de identidad, placa del vehículo, propósito y destino.
- 2) Establecer un control de acceso en los puntos de penetración destinados a la obra para fines administrativos bajo las mismas condiciones del párrafo anterior.
Otros:
 - 1) El vigilante tiene prohibido recibir visitas personales dentro del urbanismo (salvo excepciones de emergencia) y salir durante su turno para atender asuntos personales (salvo excepciones aprobadas por la Junta de Condominio).
 - 2) El vigilante tiene prohibido permitir el acceso y/o estadía de personas en la garita de vigilancia (salvo las excepciones mencionadas).
 - 3) El vigilante tiene prohibido, durante su turno de trabajo, reunirse en la puerta de acceso al urbanismo u otras áreas comunes y/o abandonar su puesto en la garita (salvo emergencias).
 - 4) El vigilante tiene prohibido dar información personal y de las actividades de los copropietarios.

- 5) El vigilante debe restringir la confianza con los copropietarios, (y familia), visitantes, personal de servicio y obrero.
- 6) El vigilante tiene prohibido, durante su turno, realizar actividades fuera de aquellas definidas en este reglamento.
- 7) El vigilante tiene prohibido utilizar las áreas comunes del urbanismo.
- 8) El vigilante tiene prohibido la entrega o recepción de sobres, paquetes u otros encargos en los apartamentos. Su función se limita a la caseta de vigilancia y las rondas establecidas en las áreas requeridas.

CLÁUSULA NOVENA: En el caso de existir algún Desastre Natural y / o Emergencia:

- 1) Disponer en la garita de control ubicada en la reja de acceso vehicular # 3 de un tablero de llaves donde se disponga de un juego de cada una de las rejas de acceso peatonal y vehicular a la urbanización. Costa Sur.
- 2) Coordinar con dos (2) vecinos que vivan cerca a las respectivas rejas de acceso de tal manera que ante cualquier situación de emergencia pueda acudir en forma rápida y oportuna y así facilitar el acceso de bomberos , ambulancia serenazgo y personal de PNP que acuden para atender la emergencia.
- 3) En caso de cualquier emergencia y/ o desastre natural un vigilante deberá acudir de inmediato al sector de la emergencia por los medios más rápidos portando las llaves de la reja cercana al lugar afectado. Todo esto en coordinación directa con el delegado de calle y/o los vecinos que tengan el duplicado de las llaves de las rejas de acceso.
- 4) Coordinar con dos vecinos que dispongan de las llaves de la reja de acceso vehicular y peatonal y puedan en forma rápida y oportuna abrir la reja en el lugar que se ha presentado la emergencia y así facilitar el ingreso de bomberos, ambulancias, serenazgo y PNP.
- 5) El nombre, número de teléfono y dirección de los vecinos que dispondrán de las llaves de las rejas deberá registrado en la garita principal.

El presente documento es de carácter dinámico, quiere decir que, puede sufrir modificaciones en cualquier momento, sin embargo, estas podrán ser realizadas únicamente por la Junta Directiva de la Urbanización Costa Sur, o mediante acuerdo entre propietarios en su totalidad. Los propietarios se

comprometen a velar por la continuidad y ejecución de este PROTOCOLO en todo momento.