**FUENTE : http://condominiolasencinas.cl/protocolo-de-la-empresa-de-seguridad-del-condominio/**

[**Protocolo de la Empresa de Seguridad del Condominio**](http://condominiolasencinas.cl/protocolo-de-la-empresa-de-seguridad-del-condominio/)

**1. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA GUARDIA**:

- Controlar el ingreso y salida de visitas y proveedores al Condominio, los que deberán estar previamente autorizados por el residente vía telefónica, quedandodebidamente identificados.

- Verificar que se cumplan las disposiciones de seguridad, prevención de incendios, normas de tránsito y tráfico dentro del Condominio.

- Participar activamente en situaciones de emergencia, tales como: incendios, sismos, robos, asaltos, etc.

- Identificar diariamente los vehículos y números de patentes de los residentes que ingresan y salen del Condominio, identificando y controlando al conductor.Nadie ingresará a parcelas deshabitadas o en construcción, sin cedula de identidad y sin orden del dueño o contratista.

- Controlar los equipos de emergencia externos de la Instalación tales como grifos, extintores (si lo hubiere), luminaria interior, estanques de gas, etc. Y comunicar cualquier anormalía que observe.

**2. ACTIVIDADES RUTINARIAS**:

- El Guardia de Portería, durante su servicio deberá registrar las novedades de importancia y relevantes en el libro de novedades e informará inmediatamente, si la situación lo amerita, a la Administración del Condominio  y  Central de Operaciones de SP. Seguridad Ltda.

- Solicitar identificación a toda persona extraña que ingrese a la Instalación.

- Conocer y aplicar medidas de control a la siguiente lista de verificación:

- Llamar a bomberos, carabineros y ambulancias, en caso de emergencia.

- Ubicación de las válvulas maestras del sistema contra incendios, agua potable, gas y conocer el sector que controlan.

**3. PROTOCOLO PARA CONTROL DE ACCESO AL** **CONDOMINIO**

**1. Consideraciones Generales**

- Los portones tanto de salida como de entrada al Condominio, deberán permanecer cerrados las 24 horas del día.

- En todo momento, el personal de servicio deberá actuar con respeto y buenos modales, abriendo el portón y saludando. Haciendo notar su buena voluntad y servicio hacia las personas.

- Queda prohibido el ingreso de vendedores, promotoras o personal que ofrezca servicios varios al interior del Condominio.

- Queda prohibido al personal entregar información de los residentes o familiaresa terceros.

- El ingreso de Carabineros de Chile o Investigaciones deberá ser consultado a la respectiva persona antes que ingresen al Condominio. Se exceptúa de esa situación si la Policía exhibe una orden judicial firmada por un juez competente, en este caso deberá ingresar debido a que quien se oponga a su ingreso podría ser detenido por obstrucción a la justicia.

- Solo podrán ingresar al Condominio aquellas visitas, prestadores de servicio o proveedores, autorizados solo por el residente.

**2. Procedimientos para Visitas**

- Se deberá solicitar al residente la autorización de ingreso de sus visitas y, cuando el ingreso no se encuentre registrado, de salida; sean éstas por citófono o teléfono, o por cualquier medio a su alcance (Guardia Móvil). De no recibir respuesta el personal de turno no autorizará su ingreso. Para aquellos casos enque los residentes recibieran visitas programadas, se les solicitará a éstos  una lista de las visitas, las que serán autorizadas al momento de su llegada identificándolas y confrontándolas con el respectivo listado. En caso que la persona no figure en el listado se deberá pedir la autorización para su ingreso.

- Para que este punto del protocolo se cumpla, se debe contar con la colaboración del residente, en el sentido de informar a sus visitas que serán controlados al ingreso del Condominio por la guardia, todo esto, con el fin que las persona cooperen en su identificación.  Luego de lo anterior, se autorizará el ingreso.

**-** En caso de autorizarse la visita, se registrará el número de carné de identidad  del visitante, estampando en el libro pertinente el nombre, casa o área del Condominio a la cual se dirige, número de patente del vehículo, hora de ingresoy salida.

- Aunque la visita fuera conocida por el personal de Guardia, de igual forma se debe registrar en el libro de visitas su nombre, casa o área del Condominio a la que se dirige, número de patente vehicular y hora de entrada. (siempre y en todo momento se debe difundir la sensación de optimo grado de seguridad hacia las personas que visitan el condominio)

- En la eventualidad en que la visita autorizada ingrese en vehículo se le señalará la ubicación del lugar a visitar.

**3. Procedimientos para Prestadores de Servicios**

- El ingreso de prestadores de servicios o proveedores al Condominio, seránautorizados por el residente y solamente durante el día, sean estos electricistas, pintores, albañiles o maestros en general.

- En el caso de las construcciones, es obligación de la constructora presentar certificados de antecedentes al día y una nómina de los trabajadores que se desempeñarán en la obra, a su vez, se le hará entrega de una circular con todas las normas,  horarios y prohibiciones del Condominio. Los trabajadores deben dejar su carné de identidad en portería cada vez que ingresen al interior, siendo retirado a su salida. El ingreso de los trabajadores será autorizado solo después de las 07:00 horas, salvo casos de emergencia solicitados por el residente y deberán retirarse a las 18:30 horas. No se autorizará el ingreso al Condominio los días domingos y festivos, solo los días sábados hasta las 14:00 horas. Los trabajadores deberán ingresar en vehículo hasta la obra, prohibiéndose el transito peatonal.

- Al ingresar al Condominio se le solicitará su identificación para registrar sus antecedentes.

- Al retirarse del Condominio se deberá controlar su salida.

**4. Procedimientos Ante Fiscalizadores**

- Si se presentan en Portería Inspectores Municipales, o del Servicio de Salud Ambiental, no podrán ingresar al Condominio, a no ser que vengan acompañados por Carabineros, o bien que el personal correspondiente lo autorice. Se informará a la Administración y  Central de Operaciones de SP Seguridad, de la visita.

**5. Procedimientos por Traslado de especies**

- Toda salida de especies deberá contar con la autorización del residente, para tal efecto, éste deberá comunicar a la guardia la salida desde su residencia de las especies.

**4. PROTOCOLO PARA RONDAS DE SEGURIDAD DE LA INSTALACIÓN**

**1.** **Consideraciones Generales**

- Durante el turno permanentemente se mantendrá el Guardia en portería.

**2.** **Procedimientos Particulares**

- Todo evento que afecte la seguridad de los residentes y sus bienes debe ser informado de forma inmediata a la Administración y Central de Operaciones de SP Seguridad. Para el caso de violaciones a la seguridad se debe informar a la brevedad a Carabineros y al afectado.

- El Guardia deberá portar permanentemente la radio de comunicación en estado operacional.

**5. PROTOCOLO DE EMERGENCIA**

El personal de Guardia deberá seguir los siguientes pasos en caso de:

**1. Incendio en Dependencias de la Instalación o Sitios deshabitados**

- Comunicarse inmediatamente con Bomberos y Carabineros.

- Dar aviso de inmediato  al Supervisor de Turno, Central de Operaciones y Administración.

- Hacer uso de los elementos de seguridad disponibles en el Condominio.

- La Administración deberá delimitar un área de seguridad con los elementos disponibles con los que cuenta el Condominio.

- El Guardia Móvil acompañar a los vehículos de emergencia hasta el lugar de los hechos.

- Registrar el procedimiento en el libro de novedades.

**2. Activación de Alarmas**

- Concurrir el Guardia móvil a la propiedad.

- Deberá hacer un chequeo completo del lugar y dar aviso al Supervisor de Turno y Central de Operaciones.

- Pedir autorización al residente para chequear y verificar que todo este bien en la casa.

- Se llamará a Carabineros en caso de encontrar desconocidos en la propiedad.

- El Guardia móvil permanecerá en el lugar atentamente ante cualquier situación extraña.

- Registrar el procedimiento en el libro de novedades.

**3. Activación de Alarmas con Personas en el Interior de la Casa**

- Se informará al Guardia Móvil el cual debe concurrir de inmediato al lugar.

- Tomar contacto vía telefónica con el residente y verificar que se encuentren sin novedad.

- El Guardia Móvil debe tomar contacto visual con el residente o la persona que se encuentre en la casa ( Nana o familiar) y verificar que se encuentre todo sin novedades.

- En caso de NO tener contacto visual o telefónico, inmediatamente comunicarse con Carabineros y mantenerse en el lugar atento ante cualquier movimiento. En ningún caso el Guardia deberá ingresar al lugar.

- Avisar en forma inmediata al Supervisor de Turno y Central de Operaciones para hacerse presente en el lugar.

- Registrar el procedimiento en el libro de novedades.

**4. En Caso de Accidente Automovilístico al Interior del Condominio**

- Evaluar rápidamente a los afectados, tomando signos vitales, transmitiendo tranquilidad a los afectados.

- Llamar al servicio de salud más cercano y a Carabineros.

- No mover a la persona del lugar, a menos que sea realmente necesario.

- Aislar el lugar del accidente de los curiosos para facilitar las labores de reanimación y llegada de los servicios de emergencias.

- Avisar a su Supervisor de Turno, Central de Operaciones y Administración.

- Registrar el procedimiento en el libro de novedades.

**5. En Caso de Accidente Doméstico**

**a)** **Persona Atrapada en el Interior del Domicilio**

- Evaluar a través de la conversación, el estado del afectado.

- Buscar los medios más cercanos para solucionar el problema.

- Avisar al Supervisor de Turno y Central de Operaciones.

- Llamar a Bomberos.

- Registrar el procedimiento en el libro de novedades.

**b)** **Golpes por Caídas**

- Evaluar signos vitales.

- Llamar al servicio de salud más cercano.

- Inmovilizar al afectado y en ningún caso moverlo del lugar.

- Dar las mayores facilidades a los servicios de asistencia para su llegada al lugar del accidente.

- Avisar al Supervisor de Turno y Central de Operaciones.

**c)** **Cortaduras**

- Verificar hemorragias.

- En caso de hemorragias, comprimir con paños limpios.

- Llamar al servicio de urgencia más cercano.

- Avisar al Supervisor de Turno y Central de Operaciones.

**6. Llegada de Vehículos de Emergencia al Condominio**

- Indicar la vía de acceso más rápida y expedita al lugar del suceso.

- Acompañar con móvil de seguridad para facilitar la ubicación del lugar.

- Permanecer en el lugar en alerta.

- Registrar el procedimiento en el libro novedades.

**7. Sorprender a Desconocido Caminando al Interior del Condominio**

- Tomar contacto directo con el individuo y solicitar los datos.

- Informar a portería para verificar datos de ingreso y destino del individuo.

- Solicitar apoyo y transportar al individuo hasta la portería.

- Informar al Supervisor de Turno y Central de Operaciones.

- Registrar el procedimiento en el libro novedades.

**8. Detectar Cercos Rotos en Deslindes o Sitios Habitados**

- Avisar a la portería para tomar contacto con el personal correspondiente.

- Permanecer en punto fijo hasta obtener respuesta del propietario o Administración del Condominio.

- Verificar estado de reparación final.

- Registrar el procedimiento en el libro novedades.

**9. Detectar Poste Chocado**

- Avisar a portería, ubicación del suceso, para verificar ingreso de vehículo a ese sector.

- Avisar a la Administración del Condominio.

- Determinar horario de accidente y responsable del hecho.

- Avisar a Supervisor de Turno y Central de Operaciones.

- Registrar el procedimiento en el libro novedades.

**10. Corte de Energía Eléctrica**

- Dirigirse al lugar afectado, chequear situaciones e informar a portería.

- Llamar a emergencia de Chilectra.

- Reforzar rondas en el lugar.

- Avisar a la Administración del Condominio.

- Avisar a Supervisor de Turno y Central de Operaciones.

- Registrar el procedimiento en el libro novedades.

**11. Rotura Matriz de Agua**

- Verificar en terreno situación del problema e informar a portería.

- Llamar a empresa de aguas al fono de emergencia.

- Avisar a la Administración del Condominio.

- Entregar información clara y precisa a los llamados de los propietarios en consulta del problema.

- Avisar a la Central de Operaciones.

- Registrar el procedimiento en el libro novedades.

**12. Rotura de Matriz de Gas**

- Aislar sitio del suceso.

- Llamar a emergencia de la Compañía que corresponda (Metrogas, Abastible, etc.).

- Avisar a la Administración del Condominio.

- Llamar a sitios habitados más cercanos, recomendar no encender luces y mantener ventanas abiertas para la circulación del aire.

- Avisar a Supervisor de Turno y Central de Operaciones.

- Registrar el procedimiento en el libro novedades.

**13.** **Al Encontrar Portones o Puertas  Abiertas de parcelas Habitadas**

- Avisar a la portería.

- Tomar contacto telefónico con la persona correspondiente.

- Permanecer en el sitio hasta la solución del problema.

**14. En Caso de Aviso de un Robo ya Cometido**

- Llamar a Carabineros.

- Acudir al lugar del robo.

- Avisar a la Administración del Condominio.

- Permanecer en el lugar hasta la llegada de Carabineros y otorgar la mayor información a éstos.

- Avisar a Supervisores de turno y Central de Operaciones.

- Registrar el procedimiento en el libro novedades.

**15. Vehículos Sospechosos en el Exterior del Condominio**

Si bien la Empresa y el Personal de Vigilancia no tienen ninguna ingerencia en esta materia, por ser una labor que le compete directamente a Carabineros e Investigaciones, se debe tener atención a lo siguiente:

- Observar cantidad de ocupantes del vehículo sospechoso, tomar placa patente, color y modelo el automóvil.

- Si transcurrido más de 15 minutos siguen en el lugar, dar aviso a Supervisor de Turno y Central de Operaciones, quienes tomarán contacto con las personas del vehículo sospechoso solo a modo de consulta, para saber si están con problemas o perdidos.

- Si esto persiste por más de 30 minuto y de acuerdo al dialogo anterior, se llamará a Carabineros o al plan cuadrante del sector.

- Registrar el procedimiento en el libro novedades.

**16. Llegada de Carabineros o Personal de Investigaciones a Portería**

- Solicitar identificación del funcionario que viene a cargo del procedimiento.

- Registro en el libro de novedades los datos del personal y vehículo en el cual se trasladan.

- Si el procedimiento es al interior del Condominio, deben ser acompañados por el Guardia Móvil disponible, si así lo requiere la policía.

**17. Llegada de Móviles del Servicio de Alarmas**

- Solicitar identificaciones a todo el personal.

- Registro en el libro de novedades de los datos del personal y vehículo en el cual se trasladan y pedir autorización al residente para su ingreso.

- Si el procedimiento es al interior del Condominio, deben ser acompañados por un móvil de seguridad en forma cautelosa hasta la casa a la cual se dirigen.

**18 Disturbios debido a Fiestas en Casas Habitados y reclamos de Residentes**

Para el caso de Condominios, se realiza el siguiente procedimiento:

- Tomar contacto con propietario de la casa y manifestarle los reclamos recibidos de otros residentes.

- Hacerse presente en el lugar de los hechos con los móviles a modo de persuasión visual.

- En el caso de persistir el problema e informando al propietario de los reclamos,se llamará a Carabineros solo a solicitud de residentes del Condominio.

- Llamar al Supervisor de Turno y Central de Operaciones.

- Registro del procedimiento en el libro de novedades.