

PROCEDIMIENTOS CONSERJES, CONTROL DE ACCESO Y EMERGENCIAS



Contenido

1.- CONSIDERACIONES PRELIMINARES.....	3
2.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIOS	4
3.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE REPORTE DE ROBO	5
4.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE ASALTO.....	6
5.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE RUIDOS MOLESTOS	7
6.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE DENUNCIA DE PERSONAS EN LLOS ESPACIOS COMUNES Y PRIVADOS	8
7.- PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE PERSONAS A LA AURORA.....	9
8.- PROCEDIMIENTO DE SALIDA DE VEHÍCULOS DESDE LA AURORA	10
9.- PROCEDIMEINTO DE INGRESO DE VEHÍCULOS DE EMERGENCIAS O DE ORGANISMOS PÚBLICOS	11
10.- PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE VEHÍCULOS DE ORGANISMOS PÚBLICOS QUE VIENEN A FISCALIZAR.....	12
11.- PROCEDIMIENTO DE INGRESO O SALIDA DE VEHÍCULOS DE GRAN TAMAÑO	13
12.- PORTONES Y BARRERAS	14

1.- CONSIDERACIONES GENERALES

Organigrama

- El Parque La Aurora es un parque ubicado en propiedad privada, incluido sus caminos de ingreso.
- El dueño de los caminos y los espacios comunes es la Asociación de Propietarios de la Parcelación La Aurora de Curacaví.
- Cada turno está integrado al menos por dos personas, la portería siempre debe estar custodiada. En caso de una emergencia, siempre tienen que permanecer un conserje en la portería.
- Todo evento que ocurra en el transcurso del turno de un conserje, debe quedar registrado en el libro de novedades, identificando con nombre y RUT a las personas involucradas.
- Los conserjes deben dar aviso al Jefe de Conserjes de cualquier novedad o evento que ocurra durante su turno. Si no se encuentra disponible el Jefe de Conserjes, dirigirse al Subgerente, quien debe a su vez revisar diariamente el libro de novedades.
- Los conserjes no están autorizados a recibir dinero de los parceleros o de otra persona, por ningún motivo.
- Los conserjes tienen que permanecer despiertos durante su turno, no están autorizados a dormir en su lugar de trabajo.
- El aseo del baño destinado a los conserjes debe ser realizado por el personal de turno de noche, antes de retirarse. El Jefe de Conserjes designará, rotativamente, al encargado del aseo.
- El Conserje durante su jornada de trabajo no debe permanecer en las pistas de tránsito vehicular, siempre debe permanecer en su lugar de trabajo.
- Los conserjes no podrán retirarse del puesto de trabajo sin que haya llegado su relevo. Si el relevo se atrasa más de 15 minutos deberá avisar al Jefe de Conserjes o en su ausencia a Subgerente para que defina las acciones a seguir.
- Los Conserjes **NO ESTÁN AUTORIZADOS A ENTREGAR NINGÚN TIPO DE INFORMACIÓN** de la Asociación de sus trabajadores y de los Asociados a ninguna persona, ante una solicitud respecto de este tema, registrar el hecho e informar que se debe dirigir a las Oficinas Administrativas para elevar su solicitud
- El conserje debe utilizar su siempre su uniforme de trabajo y sus elementos de seguridad.

2.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIOS

AL RECIBIR AVISO DE INCENDIO

En caso de recibir un aviso de incendio se debe realizar el siguiente procedimiento:

- Llamar a Bomberos de Curacaví
 - o 1ra Compañía Fono: 2 2835 1050
 - o Bomberos 3ra Compañía Fono: 2 2835 3130
 - o Emergencia al Sr Mauricio Mardónez Fono: 9 6905 0442

- Llamar a Conaf provincia de Melipilla Fono: 2 2832 3221
 - o Informar Sr Ángelo Guisande Yáñez Fono: 9 7743 3245
 - o Informar Sr Pedro Parada Fono: 9 8902 60 70

- Informar a que actuará de coordinador general en caso de incendio.
 - o Roberto Corral Fono: 9 7304 6136

APOYO AREA DE OPERACIONES

En caso de necesitar apoyo del equipo de operaciones de La Aurora, contactar a:

Mauricio Salas Fono: 9 6426 1656
Luis Cea Fono: 9 6426 2958

AVISO GENERAL

Siempre se debe avisar a las siguientes personas luego de solicitar la ayuda necesaria:

- Gerente Sr Gonzalo Enriquez Fono: 9 3038 0949
- Subgerente Sr Cristián Correa Fono: 9 7868 2705
- Administrador General Sr Roberto Corral Fono: 9 7304 6136
- Jefe de Conserjes Sr Arturo González Fono: 9 7300 1551
- Presidente del directorio Sr Pedro Serrano Fono: 9 9537 8550 / 9 7300 1540

LLEGADA DE BOMBEROS O CONAF

Al recibir un carro de bomberos o Conaf, siempre se debe seguir el siguiente procedimiento:

- Siempre debe permanecer al menos un (1) conserje en la portería.
- Un (1) conserje debe acompañar al carro al lugar del incendio.
- El conserje a cargo del turno debe entregar a la persona encargada de Bomberos o Conaf una copia de la carpeta para incendios que contiene:
 - o Teléfonos generales de La Aurora y de emergencia
 - o Mapa con ubicación de grifos
 - o Listado de catastro de piscinas
 - o Listado de materiales contra incendios con que cuenta La Asociación
 - o Indicación de autorización para extracción de aguas desde tranque del fundo vecino
 - o Listado con personal de La Aurora con curso de brigadas contra incendios y uso de extintores

3.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE REPORTE DE ROBO

Al recibir un reporte de robo en una parcela se debe realizar el siguiente procedimiento:

- Llamar a Carabineros a los siguientes teléfonos:
 - o Teléfono Institucional emergencias Fono: 133
 - o Teléfono plan cuadrante Fono: + 56 9 8428 9190

- Dar aviso al Jefe de Conserjes Sr Arturo González Fono: 56 9 7300 1551
- Concurrir a la parcela afectada a constatar la situación y recolectar la mayor cantidad de información posible, tanto de testigos como visuales, las que deben quedar registradas a través de fotografías. Se debe solicitar a la persona que se encuentre en la parcela en dicho minuto, al menos los siguientes datos:
 - o Nombre del propietario
 - o Teléfono de contacto
 - o Detalle de lo robado
 - o Detalle de los destrozos causados

EN CASO DE QUE EL ROBO SE ENCUENTRE EN PROCESO, NO SE DEBE INTERVENIR Y SE DEBE DAR AVISO A PORTERIA PARA QUE SE INSISTA EN EL LLAMADO A CARABINEROS. EL LUGAR DEBE SER ACORDONADO PARA QUE NADIE INGRESE AL SECTOR.

Además, se debe dar aviso inmediato a las siguientes personas:

- Gerente Sr Gonzalo Anriquez Fono: 56 9 3038 0949
- Subgerente Sr Cristián Correa Fono: 56 9 7868 2705
- Roberto Corral Fono: 56 9 7304 6136
- Presidente del directorio Sr Pedro Serrano Fono: 56 9 9537 8550 / 56 9 7300 1540

4.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE ASALTO

Al recibir un reporte de asalto en una parcela se debe realizar el siguiente procedimiento:

- Llamar a Carabineros a los siguientes teléfonos:
 - Teléfono Institucional emergencias Fono: 133
 - Teléfono plan cuadrante Fono: 9 8428 9190

Concurrir a la parcela afectada a constatar la situación y recolectar la mayor cantidad de información posible. No se debe interferir en la situación hasta que llegue carabineros.

EL LUGAR DEBE SER ACORDONADO PARA QUE NADIE INGRESE AL SECTOR.

Una vez que llegue Carabineros al Parque, un jeep debe acompañarlos hasta la parcela o sector indicado. Nunca debe quedar la portería sin personal a cargo.

Además, se debe dar aviso inmediato a las siguientes personas:

- Gerente Sr Gonzalo Anriquez Fono: 56 9 3038 0949
- Subgerente Sr Cristián Correa Fono: 56 9 7868 2705
- Roberto Corral Fono: 56 9 7304 6136
- Presidente del directorio Sr Pedro Serrano Fono: 56 9 9537 8550 / 56 9 7300 1540

5.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE RUIDOS MOLESTOS

Cuando Portería recibe un aviso realizando un reclamo por ruidos molestos, se debe seguir el siguiente procedimiento:

- Anotar el nombre, parcela y sector de quien realiza la denuncia.
- Anotar parcela o sector desde donde se están emitiendo los ruidos molestos
- Se debe concurrir a la parcela o sector para verificar la situación
- En lo posible se debe conversar con quienes se encuentren en la parcela que emite los ruidos molestos con el fin de que esto sean bajados.
- En caso de que sigan las denuncias por ruidos molestos, se debe llamar a carabineros.
- Dejar nota en libro de novedades.

6.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE DENUNCIA DE PERSONAS EN ESPACIOS COMUNES Y PRIVADOS

Cuando Portería recibe un aviso indicando que existen personas extrañas en los espacios comunes y privados, se debe dejar nota de la situación, se debe registrar al menos la siguiente información:

- Persona que realiza la denuncia. Nombre, teléfono de contacto y la parcela a la que pertenece.
- Número de personas extrañas en la vía pública.
- Detalle de la actividad que se encuentran realizando.

Luego de consignada la información anterior, se debe enviar una patrulla para verificar la situación y revisar la veracidad de la denuncia.

El procedimiento a seguir depende de quienes sean las personas que se encuentren en el sector:

- **Personas externas a La Aurora.** En caso de ser personas externas a La Aurora y que estas no sean invitados de algún parcelero, se debe indicar a dichas personas que deben hacer abandono del parque, dejando constancia de los nombres y registrando la forma en que ingresaron.

En caso de que las personas no accedan a la solicitud, se debe llamar de forma inmediata a carabineros.

No se debe utilizar la fuerza para retirar a las personas del parque.

En caso de ser personas externas, invitados de algún parcelero y después de las 22:00 hrs., se les debe indicar que deben dirigirse a la parcela de la cual son invitados, debiendo acompañarlos a dicha parcela. Siempre se debe verificar con el parcelero la veracidad de la información.

- **Trabajadores de parcelas de La Aurora.** En caso de ser trabajadores de alguna de las parcelas de La Aurora y después de las 22:00 hrs. se les debe indicar que deben abandonar el lugar y mantenerse dentro de la parcela en donde realizan sus labores.

Se debe confirmar con el dueño de la parcela la veracidad de la información

- **Parceleros de La Aurora.** En caso de ser un parcelero de La Aurora o familiar de este, se debe comunicar al parcelero del aviso por parte de un vecino, solicitarles que se retiren a su parcela y no realicen actividades molestas para otros vecinos.

7.- PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE PERSONAS A LA AURORA

Cada vez que llega una persona que desea ingresar a La Aurora, se debe validar si es Asociado, Trabajador habitual o persona externas al parque.

- **Asociados.** En caso de ser un Asociado se debe anotar el nombre, fecha y hora de ingreso al hacer ingreso por el acceso de visitas.
Si ingresa por el acceso habilitado con el sticker tag, no se debe registrar nada.
- **Trabajadores habituales.** Al ingresar trabajadores habituales, se debe registrar nombre, rut y parcela a la que se dirige.
Este ingreso solo se puede realizar hasta las 20:00 hrs.
Se debe validar que el trabajador se encuentre registrado en el listado de trabajadores.
En caso de ser pasado este horario, se debe validar el ingreso con el propietario.
- **Personas externas al Parque.** Al ingresar personas externas al parque, se debe requerir y validar lo siguiente:
 - o **Identificación.** Siempre se debe Registrar el nombre, numero de RUT o pasaporte y patente de el o los vehículos de las personas que ingresan.
 - o **Motivo de la visita.** En caso de ser visitas de una parcela, se debe validar en lo posible con el parcelero.
 - o En caso que la persona no explique claramente a donde se dirige, no sepa el nombre del parcelero o número de parcela, **se le debe impedir el acceso a la parcelación.**

8.- PROCEDIMIENTO DE SALIDA DE VEHÍCULOS DESDE LA AURORA

- Al salir vehículos de la parcelación, se debe verificar alguna de las siguientes situaciones:
 - **Parcelero:** Si es un parcelero con Sticker tag, se debe dejar que el dispositivo abra la barrera. Solo se debe ayudar en caso de que el dispositivo no funcione, en cuyo caso se debe dar aviso a administración para su reemplazo.
 - **Trabajadores:** Se debe validar que el vehículo vaya con trabajadores registrados al ingreso. En caso de duda respecto de la procedencia de la carga del vehículo se puede proceder a solicitar al trabajador autorización para revisar esta y asegurarse que no tenga relación con un robo.
 - **Visitas:** Se debe registrar la salida de la visita registrando la patente del vehículo y abrir la barrera para que se retire.
- **Vehículos propiedad de La Asociación.** SIEMPRE que un vehículo propiedad de La Asociación sale del parque, se debe dejar consignado quien lo maneja, fecha, hora y a donde se dirige.

9.- PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE VEHÍCULOS DE EMERGENCIAS O DE ORGANISMOS PÚBLICOS

Se consideran vehículos de emergencias las ambulancias, carabineros, PDI, bomberos y Conaf.

Al recibir a alguno de estos vehículos que se dirija a una emergencia al interior del parque, se debe realizar el siguiente procedimiento:

- Tomar nota y registrar el lugar a donde se dirigen y quien viene a cargo del procedimiento.
- Un guardia debe acompañar al vehículo de emergencias en un jeep con el fin de asegurar que llegue de forma rápida al lugar de la emergencia. No puede quedar la portería sin un guardia a cargo.
- En caso que sea necesario notificar a otras instituciones, estas deben ser notificadas de forma inmediata.
- Se debe dar aviso al Jefe de Conserjes
Sr Arturo González

Fono: 9 7300 1551

10.- PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE VEHÍCULOS DE ORGANISMOS PÚBLICOS QUE VIENEN A FISCALIZAR

En estos casos se consideran los vehículos de instituciones como SII, Tesorería, SAG, Seremi de Salud, Vialidad, etc.

Como norma La Aurora **NO IMPIDE EL INGRESO** de vehículos de organismos públicos que se encuentren realizando sus funciones.

Al recibir a alguno de estos vehículos que se dirija a una fiscalización al interior del parque, se debe realizar el siguiente procedimiento:

Tomar nota de:

- solicitar la credencial del organismo a cuál pertenecen
- registrar nombre y RUT de quien viene a cargo del procedimiento y registrar datos de todas las personas que ingresaran
- Se debe solicitar y registrar r la parcela o sector a la que se dirigen.
- Patente del vehículo.

11.- PROCEDIMIENTO DE INGRESO O SALIDA DE VEHÍCULOS DE GRAN TAMAÑO

En caso de que se presente un vehículo de gran tamaño, entendiendo gran tamaño que su peso sobrepase las 25 toneladas o que por su volumen no pase de forma expedita por la puerta de ingreso, se debe seguir el siguiente procedimiento:

- **Ingreso:** En caso de que se presente en portería un vehículo de gran tamaño, se debe verificar previo a su intento de ingreso si este puede pasar por el acceso normal de La Aurora.
 - En caso de que no se pueda, este vehículo deberá ser redireccionado hacia la puerta 2. Para poder ingresar por esta puerta, el vehículo deberá ser escoltado por un jeep de seguridad y por personal de Emeq para evitar cualquier problema con la altura de los cables.
 - En caso de que sí pueda pasar, dependiendo de las condiciones de la carga y el camión, este deberá ser escoltado por un jeep de seguridad y por personal de Emeq para evitar cualquier problema con la altura de los cables.
La decisión de escoltar y de llamar a la empresa contratista eléctrica, deberá ser tomada por el jefe de guardias o por quien se encuentre subrogándolo en dicho minuto.
 - Ningún ingreso de estas características podrá ser realizado después de las 20:00 hrs. y en todos los casos se deberá contactar al propietario de la parcela a donde se dirigen para validar y coordinar las acciones de seguridad, tanto en el tránsito como en los cables eléctricos o de telecomunicaciones.
 - Se deberá dejar expresamente consignada en el libro la situación.

12.- PORTONES Y BARRERAS

- Las barreras de ingreso deben permanecer en todo momento cerradas.
- El portón de ingreso ubicado en el puente debe ser cerrado todos los días a las 24:00 hrs.
- En casos especiales y previa indicación del jefe de porteros puede ser cerrado antes.