



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – SEGURIDAD -**

*SEGURIDAD*  
*Estándares Generales*

*PAG. 1 de 10*  
*Noviembre 2017*

## **MISIÓN**

Garantizar condiciones seguras en la periferia y dentro del condominio mediante controles de personas, vehículos, maquinarias, equipos e instalaciones, a través de personal calificado apoyado con el uso de radios de comunicación, cámaras de circuito cerrado y la observancia del Reglamento del condominio, siempre con trato cordial y cálido servicio.

## **VISIÓN**

Ser el departamento destacado por su disciplina y apego a las normas de seguridad, protección civil y tácticas de control en situaciones cotidianas y críticas.

## **OBJETIVOS**

1. Mantener el orden y vigilancia permanente dentro del condominio así como en sus diferentes áreas y perímetros coordinándose con las demás áreas y jefes departamentales.
2. Atender con rapidez y profesionalismo los reportes de robo o extravíos de las pertenencias de propietarios, invitados y huéspedes, así como de los empleados y directivos del condominio.
3. Canalizar los reportes que se registran, como fugas de gas, agua, apagones de energía eléctrica, cortos circuitos, incendios, basura acumulada en covachas.
4. Registrar con detalle los reportes diarios en la bitácora de incidencias de seguridad e informar con prontitud a la gerencia las novedades y acontecimientos importantes.
5. Enviar vía correo electrónico la bitácora a la gerencia, a los miembros de los comités y demás personas que influyen en la toma de decisiones.
6. Mantener el control de los objetos olvidados en las habitaciones, en coordinación con el departamento de Ama de Llaves, para el registro de su salida autorizada.



7. Mantener el control de entrada y salida de vehículos de propietarios, huéspedes, empleados, visitas y proveedores mediante un registro escrito en bitácora para tal efecto y en coordinación con el Departamento de Valet Parking.
8. Controlar el acceso a personas al condominio.
9. Controlar el acceso a playa conforme las condiciones climatológicas y de marea para preservar la seguridad de las personas.
10. Establecer procedimientos en materia de Seguridad del Trabajo en coordinación con Gerencia y Recursos Humanos.
11. Hacer del conocimiento de Recursos Humanos, los reportes o anomalías cuando los trabajadores cometan alguna falta o violen el reglamento interno, previa autorización de Gerencia.
12. Permanecer en vigilancia las 24 horas apoyados con las cámaras de CCTV observando el buen desempeño y funcionamiento de las áreas y sus accesos.

## **RELACIONES INTERNAS**

- El departamento de Seguridad establece comunicación y coordinación con cada uno de los jefes departamentales para fomentar el trabajo en equipo y el logro de metas de cada departamento y del condominio en general.
- Se mantiene estrecha comunicación con los “pooles de renta” para estar corregir las anomalías que se suscitan relacionadas con la operación de dichos entes en el condominio.
- Se coordina con las fuerzas públicas, tales como la Policía Federal, Policía Turística y Policía Municipal para controlar a cualquier persona que esté alterando el orden o violentando el reglamento Interno del Condominio.
- Se atiende cortésmente a los representantes de las diferentes dependencias gubernamentales cuando éstas acudan al Condominio a notificar algún asunto de orden judicial o Jurídico e informar a Gerencia para su autorización y conocimiento.



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – SEGURIDAD -**

*SEGURIDAD*  
*Estándares Generales*

*PAG. 3 de 10*  
*Noviembre 2017*

## **CONTACTOS DENTRO DEL CONDOMINIO**

- Se atiende con rapidez y amabilidad los reportes de cualquier tipo emitidos por los propietarios, huéspedes, empleados, o cualquier otra persona.
- Se informa a los departamentos correspondientes de algún percance que se suscite y corresponda a sus áreas para una pronta solución.
- Se atiende personalmente las llamadas de auxilio, urgencias o quejas.
- Se garantiza la seguridad necesaria a los propietarios que residen en el condominio y se toman en cuenta las peticiones y sugerencias que realicen referente a mejorar la seguridad dentro del condominio.
- Se promueven prácticas seguras en áreas comunes para evitar accidentes.
- Se da aviso al servicio médico interno en caso de accidente o emergencia.
- Se proporcionan primeros auxilios mientras llega personal médico ante un accidente o emergencia.



CONDOMINIO

**LAS TORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – SEGURIDAD -**

*SEGURIDAD*  
*Estándares Generales*

*PAG. 4 de 10*  
*Noviembre 2017*

## **CONTACTOS CON EMPLEADOS**

- Se mantiene una vigilancia con todo el personal que labora en el condominio.
- Se revisa y se checa tanto la entrada como la salida del personal en el área de la caseta.
- Se realizan revisiones a la salida de todo el personal.
- Por medio de pases de salida se controla los objetos o cosas que salgan del Condominio especificando la finalidad y características, autorizando el propietario, jefe departamental y Gerencia, anotando nombre, habitación y fecha.

## **CONTACTOS CON VISITAS**

- Las visitas se registran en caseta de seguridad proporcionando el nombre, la compañía o empresa que representan así como el motivo y departamento a visitar.
- Se registra al personal que visita a propietarios, huéspedes, oficinas generales u oficinas varias dentro del condominio.
- Se mantiene vigilancia a los proveedores que entran al Condominio para ofertar o entregar algún producto dejando sus datos generales en seguridad, se registran en bitácora y se les coloca un gafete de visita.
- Se revisan las facturas de productos que entran al condominio, verificando que las mercancías coincidan con lo que dice la factura en cuanto a presentaciones, cantidades y nombre del producto.



CONDOMINIO

**LAS TORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – SEGURIDAD -**

*SEGURIDAD*  
*Estándares Generales*

*PAG. 5 de 10*  
*Noviembre 2017*

- Se hace acompañamiento cuando el visitante desconoce el área donde se encuentra la persona a visitar.
- Se hace acompañamiento con especial atención en casos de trabajadores externos como cerrajeros, contratistas, agentes de bienes raíces, etc.
- Todas las visitas que lleguen al Condominio solicitando entrevistarse con algún Directivo, Jefe Departamental o Gerencia se deberá notificar para saber si se le atenderá o no.

#### **ACTIVIDADES FUNDAMENTALES**

- Tenemos la responsabilidad de vigilar y brindar protección contra todo daño para los propietarios, huéspedes, invitados, colaboradores y directivos del condominio, para lo cual debemos llevar a cabo lo siguiente:
- Para evitar robos en los departamentos o habitaciones. En ocasiones, los ocupantes de un departamento dejan las puertas de sus habitaciones abiertas o la llave pegada a la cerradura por fuera vulnerando la seguridad dentro de sus pertenencias.
- Evitar robos en los estacionamientos. Se mantiene vigilancia permanente mediante cámaras de seguridad.
- Evitar incendios y otros accidentes. Se detectan puntos de riesgo como cables sueltos visibles, lámparas fundidas o parpadeantes, contactos en mal estado, derrames de agua o cualquier otro líquido, objetos que obstruyan el libre acceso, personas en estado inconveniente, personas fumando en áreas prohibidas, etc.
- Detectar huéspedes no registrados, a quienes se les hará la recomendación de pasar a Recepción para registrarse ya sea para rentar una habitación o usar las áreas previa identificación y autorización.



CONDOMINIO

**LAS TORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – SEGURIDAD -**

*SEGURIDAD*  
*Estándares Generales*

*PAG. 6 de 10*  
*Noviembre 2017*

- Detectar personas causando cualquier tipo de escándalo o perturbando la tranquilidad de los demás. En su caso, se pide el apoyo de la fuerza pública.
- Regular el comportamiento del personal del condominio, de acuerdo con las políticas y en apego al reglamento interior.
- Vigilar los eventos que se realizan en cualquier área del Condominio.

### **CONSIGNAS POR ÁREA**

Cada turno tiene un Encargado o Supervisor, quien con el personal a su cargo deberá de cubrir las diferentes áreas del Condominio y estacionamientos externos. Los elementos de seguridad deberán cumplir con sus consignas por área, así como las indicaciones que surjan durante el día.

### **ALBERCAS**

- Hacer respetar el reglamento de albercas.
- Abrir y cerrar rejas de acceso a las albercas.
- Abrir y cerrar rejas de acceso a playa observando las condiciones climatológicas para la seguridad de los bañistas.
- Verificar el color de la bandera que indica el oleaje.
- Conservar la paz y el orden en el área.
- Suplir al salvavidas en su ausencia.
- Verificar si hay luces encendidas en el área y en las terrazas de los departamentos.
- No permitir objetos de vidrio ni hieleras en el área.
- Evitar juegos rudos.
- Evitar que las personas corran en el área.



CONDominio

# LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – SEGURIDAD -

*SEGURIDAD*  
*Estándares Generales*

*PAG. 7 de 10*  
*Noviembre 2017*

- Alertar a las personas sobre el abuso del alcohol.
- Los alimentos y bebidas deberán ser adquiridos en el restaurante de snacks. Los bañistas no pueden ingresar con sus propios productos para comer ni beber.
- El uso de la alberca es exclusivamente con traje de baño.
- No permitir el acceso a vendedores ambulantes.
- No permitir el acceso a personas ajenas al condominio.
- Los menores deberán estar siempre acompañados por un adulto.
- El área de “jacuzzi” es exclusiva para los propietarios.
- Reportar a la caseta de seguridad cualquier anomalía o riesgo.
- Realizar recorridos constantes en el área.

## **LOBBY**

- Hacer respetar el reglamento del lobby.
- Conservar la paz y el orden en el área.
- Reportar anomalías y riesgos.
- Abrir y cerrar las rejas de rampas a solicitud.
- Asistir a recepción en caso necesario.
- Anunciar visitas a Gerencia.
- No permitir el acceso a vendedores ambulantes.
- Canalizar a nuestros huéspedes a recepción para que les coloquen sus brazaletes.
- los visitantes y proveedores deberán entrar por rampa a caseta previa autorización.
- No está permitido el acceso a mascotas.
- las visitas a los huéspedes deberán estar autorizados y registrados en recepción y/o caseta según sea el caso.
- Verificar el buen funcionamiento de los elevadores.



CONDOMINIO

**LAS TORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – SEGURIDAD -**

*SEGURIDAD*  
*Estándares Generales*

*PAG. 8 de 10*  
*Noviembre 2017*

## **MOTOR LOBBY**

- Conservar la paz y el orden en el área.
- No permitir el acceso a vendedores ambulantes.
- Mantener en orden a los autos a su llegada.
- Verificar que los autos sean revisados cada vez que llegan.
- Anunciar visitas a la gerencia.
- Canalizar a los huéspedes a recepción, para que a su vez se les indique la agencia correspondiente.
- Estar pendiente del perímetro frontal y alertar de lo que suceda en la calle y pueda afectar al condominio.
- Mantener informado a caseta de las novedades anomalías y riesgos.
- Apoyar al personal de valet parking en caso necesario.
- No permitir el acceso de personas ajenas al condominio.

## **RAMPA**

- Conservar la paz y el orden en el área.
- Los visitantes y proveedores deberán entrar previa autorización para su acceso.
- Los autos de los huéspedes deberán traer su folio.
- Estar pendiente del perímetro frontal y alertar de lo que suceda en calle y pueda afectar al condominio.
- Mantener informado a caseta de las novedades, anomalías y riesgos.
- Mantener despejada la entrada y salida.
- Abordar a personas externas que quieran entrar.



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – SEGURIDAD -**

*SEGURIDAD*  
*Estándares Generales*

*PAG. 9 de 10*  
*Noviembre 2017*

## **RECORRIDOS**

- Realizar recorridos constantes en pisos de ambas torres, estacionamiento y banqueta.
- Reportar a caseta las novedades, anomalías y riesgos a la brevedad posible.
- Verificar que el personal en áreas y/o habitaciones tenga una razón de estar ahí.
- Reportarse a caseta cada 5 minutos.
- Verificar el buen funcionamiento de los elevadores.
- Verificar que las covachas se encuentren en orden y bien cerradas.

## **CASETA**

- Aplicar consignas y reglamentos.
- Asignar cajón de estacionamiento a propietarios que así lo solicitaron, previo aviso de la Gerencia.
- Verificar que cada auto se estacione en su cajón asignado.
- Indicar si un vehículo puede entrar o salir.
- Realizar revisión de las bolsas y bultos al personal en su salida.
- La checada del personal en entrada y salida deberá ser con uniforme.
- Checar tarjetas de asistencia del personal. Comunicar al jefe departamental cuando el personal llegue tarde para su autorización.
- Los proveedores y visitantes deberán registrarse previa autorización.
- Canalizar soluciones a problemas que se le comuniquen.
- Estar pendiente de los monitores de CCTV.
- Informar a gerencia cualquier novedad seria.



CONDOMINIO

**LAS TORRES GEMELAS**

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – SEGURIDAD -

*SEGURIDAD*  
*Estándares Generales*

*PAG. 10 de 10*  
*Noviembre 2017*

## **ETIQUETA TELEFÓNICA**

### **Llamada entrante:**

Seguridad, buenos días/tardes/noches, le atiende \_\_\_\_\_.

Al finalizar la llamada:

¿Algo más en lo que le pueda ayudar?

Que tenga un bonito día/tarde/noche.

El teléfono debe ser atendido antes del tercer timbrado.

**El presente manual es de observancia general y su cumplimiento es exigido con rigor.**