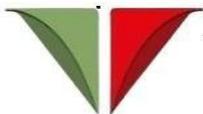


Villa Italia
Etapa Florencia

INSTRUCTIVO BÁSICO PARA PERSONAL DE SEGURIDAD

Daule, febrero 2024

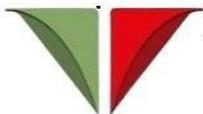
1. Mostrará en todo momento un **porte correcto**, no adoptara posturas incorrectas, atenderá el público en forma respetuosa y a la vez con firmeza cumplirá y hará cumplir sin excepción las normas y disposiciones de seguridad emanadas por el CONJUNTO FLORENCIA, para con nuestros propietarios.
2. Actuará eficientemente y con cautela en situaciones adversas o críticas tales como terrorismo, delincuencia común, incendio, evacuación, primeros auxilios, etc.
3. Contestar el teléfono **con respeto y amabilidad**, teniendo en cuenta el cambio de horario como es buenos días, buenas tardes, buenas noches etc.
4. Actuar con criterio de buen trato con los visitantes del conjunto Florencia, y a la vez con firmeza ante situaciones que atenten contra la seguridad causándoles siempre la sensación de seguridad a toda persona y que se encuentre en las instalaciones del conjunto.
5. No sostener conversaciones personales o telefónicas con personas ajenas a la empresa de seguridad, que pueden distraer la seguridad en su puesto de vigilancia, **o familiarizarse con residentes del conjunto** o visitantes (**NO RECIBIR REGALOS QUE COMPROMETAN SU RECTO PROCEDER, PUEDEN ACEPTAR ALIMENTOS Y BEBIDAS, MAS NO LICORES NI CIGARRILLOS, NI DINERO**),
6. Ningún miembro de seguridad puede suministrar a personas extrañas, y mucho menos por teléfono, datos sobre los propietarios, arrendatarios y/o Administración del conjunto Florencia; **no se puede informar** si viven en el conjunto, número de teléfono, casa (manzana y villa), y si es posible tomar información y datos del sospechoso para proceder a dar aviso a las autoridades.
7. El personal de seguridad se mostrará permanentemente **con el uniforme correctamente limpio y planchado**, con el cabello recortado, la barba rasurada, uñas recortadas y limpias, botones de la camisa abrochados correctamente, mascarillas o protector facial respetando las normas de bioseguridad, mostrando una buena imagen, actitud de orden, eficiencia, y sobre todo conocimiento de sus funciones,
8. **Mantener el aseo en la garita** como son: escritorios, pisos y todos los implementos que tengan en la recepción como baño, lavamanos, equipos de seguridad, etc.
9. Todo el personal está obligado a ser puntual en la asistencia a su puesto de trabajo. Debiendo Llegar con QUINCE (15) minutos de anticipación para cubrir su servicio y en perfectas condiciones tanto físicas como anímicas.
10. Está prohibido abandonar el puesto de guardia sin haber recibido su relevo y sin haber cumplido el horario establecido.
11. Todos los guardias de seguridad tanto al recibir como al entregar su turno deberán firmar el libro de minuta anotando su hora de Llegada y/o entrega igual que las novedades que hayan sucedido durante el servicio.
12. El guardia no podrá salir del conjunto sin autorización de la empresa o de la administración.



Villa Italia Etapa Florencia

INSTRUCTIVO BÁSICO PARA PERSONAL DE SEGURIDAD

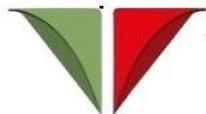
13. No realizar actividades ajenas al servicio (**uso de celular personal**), que distraigan las funciones propias de la seguridad.
14. Todos los elementos que se encuentren en la recepción estarán bajo la responsabilidad de los guardias y de la compañía de seguridad.
15. Mantener en buen estado, verificando su correcto funcionamiento todos los equipos de comunicación que le sean entregados por la empresa de seguridad o del usuario del servicio para que estén prestos a la hora de reportar cualquier eventualidad.
16. Cumplir y hacer cumplir los estatutos y normas de convivencia, sin involucrar a ningún miembro del Directorio.
17. Cuando un residente o propietario, está en mora, debe acercarse a la garita, a recibir a sus visitas, taxis, deliverys, expresos en general y/o proveedores. (la seguridad no permitirá que aperturen la puerta) y enviar a la administración a diario el reporte de las novedades. **(el residente que esté en mora por más de 3 meses no contará con los servicios, es decir el agente de seguridad no puede llamar al residente que tiene visitas o pedidos en garita)**
18. Monitorear permanentemente las cámaras de vigilancia, En **especial dar seguimiento a vehículos que no son de los residentes**, asegurándose que se dirija a la dirección dada en donde no existan situaciones anómalas y reportar diariamente las novedades.
19. No permitir la salida de niños menores de 12 años sin la compañía de un adulto y/o la autorización de los padres.
20. No permitir el ingreso de personas ajenas a la compañía de **seguridad dentro de la garita**, ni hacerse cargo de llaves, dineros en efectivo, joyas o títulos valores,
21. Llevar un control estricto del ingreso de visitantes (**registrar en bitácora y visualizar cédula de identidad en cámara de vigilancia**), se debe pedir autorización por teléfono a la villa que va asistir el visitante, excepto aquellas personas que constan en el listado como visitas recurrentes, **visitas anticipadas con código QR** y autorizadas por el residente.
22. No permitir la salida de electrodomésticos y enseres sin la previa autorización por escrito o verbal de la administración.
23. Todo vehículo que ingresa o sale por el lado de visitantes tendrá que ser revisado los portamaletas (así sean propietarios que estén o no al día); registrar cédula de identidad.
24. Coordinar el ingreso de vehículo por el lado de visitantes, **dando prioridad al vehículo que ingrese con el TAGS, ya que puede ingresar a velocidad y se puede generar algún incidente lamentable.**



Villa Italia
Etapa Florencia

INSTRUCTIVO BÁSICO PARA PERSONAL DE SEGURIDAD

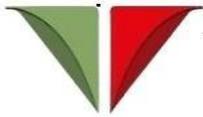
25. El vehículo que ingrese como visita, taxi, deliverys, etc., deberá el personal de seguridad anunciar al residente, **en caso que no responda al segundo llamado, hacer ubicar al vehículo en el retorno, con fin de evitar congestionamiento**
26. Revisar bolsos y/o carteras de las empleadas doméstica, (excepto aquellas que los propietarios y/o residentes hayan solicitado por correo que no sean revisadas), **DEBEN SER REGISTRADAS A DIARIO EN LA BITÁCORA SIN EXCEPCION**
27. Queda terminantemente prohibido a los guardias autorizar o aceptar que los vendedores de diferentes Empresas hagan, promociones y/o ventas de productos en el conjunto sin la previa autorización de la Administración.
28. En caso de que un propietario o residente no desee cumplir con las normas y disposiciones del conjunto, el guardia se limitara a informar a la Administración del caso y nunca deberá irrespetarlo y mucho menos deberá cometer actos que riñan con la caballerosidad, educación y buenas costumbres; caso después, la novedad suscitada será expuesta a la Administración mediante informe de la compañía de SEGURIDAD; una vez recibido el informe del guardia procederá a hablar con el propietario o residente y se tomaran las medidas del caso.
29. Cualquier problema que se presente cuando el Administrador o Administradora esté ausente el guardia deberá informar por escrito relacionando los detalles del caso sucedido una vez termine su servicio este debe dejarse con la guardia entrante.
30. Cuando llegasen empleados de las Empresas de servicios públicos, deben identificarse con el respectivo carnet de la Empresa, informar a la Administración y coordinar con Administración **(Se cumplirá las medidas de seguridad tal y cual sea un visitante)**.
31. Cuando empresas privadas como Conecel, Otecel, Celerity, Megadatos entre otros deben identificarse con el respectivo carnet de la Empresa, informar a la Administración y esperar instrucciones (Se cumplirá las medidas de seguridad tal y cual sea un visitante).
32. Cuando lleguen trabajadores particulares, el guardia debe solicitar identificación, manzana, villa y nombre del residente para verificar si existe autorización de parte de la Administración, para el ingreso del trabajador, si el trabajo que va a realizar es por un período superior a 24 horas
33. En **caso de mudanza**, el personal de guardias no permitirá la salida del camión del mismo sin previa autorización por parte de la administración
34. No permitirá que vehículos sospechosos o no autorizados se estacionen en las inmediaciones del puesto de vigilancia, debiendo impedirlo disuasivamente con toques de silbato **(manteniendo siempre la distancia)** e informar mediante chat o llamada al CONSEJO DE SEGURIDAD CIUDADANA y/o al ECU 911, por medio de la aplicación o llamada telefónica.
35. Tener pleno conocimiento de la ubicación de equipos y sistemas de seguridad, llaves de luz, agua, etc., para su empleo oportuno y adecuado en casos de emergencia.



Villa Italia
Etapa Florencia

INSTRUCTIVO BÁSICO PARA PERSONAL DE SEGURIDAD

36. En caso de incendio en su punto de trabajo o entorno utilice el extintor más cercano a usted, avise por medio del teléfono (llamar al 911), radio, corra la voz, y accionar el botón de pánico para activar la sirena
37. En caso de incendio en alguna vivienda de la ciudadela llamar por medio del teléfono (al 911), proceder a despejar calle para ingreso de vehículos motobombas, ambulancias, etc. que pertenezcan al cuerpo de bomberos. Estar preparados para la apertura de los hidrantes.
38. En caso de detectar un robo en cualquier vivienda de la ciudadela los guardias procederán a llamar al residente y constatar que no existe novedad. En caso contrario. Llamar a Policía Nacional y paralelamente comunicarse con la oficina central de la empresa de seguridad y solicitar
39. El personal de seguridad en ningún caso actuará con violencia, pateando o riñendo aun sea verbalmente, evitando por todos los medios estas situaciones, solicitando ayuda inmediata por medio del radio o silbato.
40. No permitir reuniones en las áreas comunes a altas horas de la noche, prioritariamente cuando se encuentren consumiendo bebidas alcohólicas y drogas alucinógenas.
41. En caso de disturbios o riñas o rompimiento de normas de convivencia o de las órdenes de las autoridades respecto a reuniones sociales por residentes se debe hacer el llamado de atención, en caso contrario llamar a la policía Nacional y oficina central de la Empresa de Seguridad. Anotar en la bitácora el detalle de la novedad.
42. El guardia de seguridad que se encuentre en el puesto del área de la piscina, deberá exigir a los residentes de que cumplan con las normativas previo ingreso a la piscina, (ESTAR AL DIA SEGÚN LISTADO) y que usen una adecuada vestimenta para baño y que se duchen antes de ingresar, no permitir que circulen en traje de baños, u otros similares por áreas del sector de la urbanización distintas al área de las piscina, y no permitir el ingreso de comida, balones, inflables grandes, ni mascotas, USO DEL GORRO TANTO ADULTOS COMO NIÑOS **(se instalara un dispositivo de acceso para la piscina)**
43. **Llamar la atención cuando las mascotas estén en las áreas comunes como calles, parque, malecón, canchas, juegos infantiles,**
44. No permitir que los juegos infantiles sean utilizados por los adultos
45. 22h00 deberán cerrar las puertas del parque, verificar que nadie quede adentro en especial niños que pueden estar en el tobogán y apagar las luces
46. Confirmar que las luces de la cancha sintética se apaguen los domingos 21h00, y de martes a viernes 22h00
47. Cuando la cancha sintética no esté en uso la puerta debe permanecer cerrada con candado,



Villa Italia Etapa Florencia

INSTRUCTIVO BÁSICO PARA PERSONAL DE SEGURIDAD

El agente que esté haciendo las rondas, debe estar constantemente en las calles, revisando que todo esté sin novedad que las casas que estén en mantenimiento, construcción o arreglos internos hayan sido informados correctamente a la administración, hacer control reportar si una mascota que están en la calle deambulando en la medida de sus posibilidades detectar a que domicilio pertenece, tomar foto e informar de manera inmediata a la administración.

Estar más atentos a la revisión de cámaras para el monitoreo permanente del perímetro interno y externo de la urbanización, poniendo mayor atención en las áreas vulnerables como son el área del Malecón desde la manzana 1 hasta la parte posterior de administración,

Hacer el seguimiento e identificar:

- Vehículos sospechosos.
- Personas deambulando sospechosamente.
- Visitantes (Uber's & Deliverys) hacer el seguimiento que ingresen a la manzana y villa que corresponda y se retire según el caso.
- Constatar minuciosamente y dar seguimiento a los empleados de entidades públicas y privadas que ingresen a la Etapa
- Coordinar de forma permanente vía radio con el agente ronda, y solicitar soporte en el caso necesario.

Todo registro de ingreso y salida de visitas, domésticas, trabajadores, proveedores públicos y/o privados deben ser ingresados en la BITÁCORA DIGITAL con la respectiva identificación de quien autoriza su ingreso.

A este instructivo adjuntamos las normas de convivencias para los fines respectivos.

**P´ASOCIACION DE PROPIETARIOS DE FLORENCIA VILLA ITALIA
LA ADMINISTRACION**