

PROTOCOLO OPERATIVO PARA EL CONTROL DE ACCESO VEHICULAR MEDIANTE LECTURA DE PLACAS

Conjunto Residencial Paulo VI – Primera Etapa P.H.
Aplicable a todas las zonas con talanqueras automatizadas

1. Objetivo

Establecer el procedimiento que deben cumplir los vigilantes ubicados en las casetas de acceso vehicular de cada zona de la copropiedad, una vez entre en funcionamiento el sistema de lectura automática de placas, garantizando el cumplimiento del Reglamento de Propiedad Horizontal, la seguridad, el trato respetuoso a los residentes y el control adecuado de los ingresos.

2. Fundamento reglamentario

El protocolo se fundamenta en las siguientes disposiciones del Reglamento de Propiedad Horizontal:

- Artículo 110: asigna a la Administración la gestión de las zonas comunales de parqueo.
- Artículo 111: exige que los vehículos que ingresen a las zonas comunales de parqueo estén debidamente autorizados.
- Artículo 113: regula el uso de los garajes de propiedad privada.
- Artículo 114: establece las condiciones de utilización de las zonas comunales de parqueo, incluido el máximo de dos cupos por apartamento y la ausencia de asignación de un lugar fijo.
- Artículo 116: establece los requisitos para la adjudicación de cupos comunales.
- Artículo 118: establece limitaciones para el ingreso de determinados vehículos.
- Artículo 120: contempla prohibiciones de estacionamiento y otras conductas en las zonas comunales.
- Artículo 125: ordena a la Administración adoptar las medidas necesarias para que los vehículos registrados cumplan el Reglamento.

3. Instrucciones generales para los vigilantes

1. Mantenerse atentos a la operación del sistema y verificar que la talanquera funcione correctamente.
2. Permitir el ingreso automático únicamente cuando el sistema reconozca la placa y autorice el acceso a la zona correspondiente.

3. No levantar manualmente la talanquera para permitir el uso de las zonas comunales de parqueo a vehículos no autorizados, salvo que exista una autorización expresa conforme al procedimiento aprobado por la Administración.
4. Diferenciar siempre los vehículos destinados a ingresar a un garaje de propiedad privada de aquellos que pretenden utilizar las zonas comunales de parqueo.
5. No inscribir, eliminar, cambiar ni autorizar placas por iniciativa propia. Estas gestiones corresponden a la Administración.
6. No discutir con los residentes ni tomar decisiones basadas en preferencias personales.
7. Informar al supervisor y registrar las novedades que no puedan resolverse mediante este protocolo.
8. No divulgar datos personales, documentos ni información de los residentes a terceros no autorizados.

4. Procedimiento según la situación presentada

Caso 1. Vehículo registrado: la talanquera se levanta automáticamente

Procedimiento:

- Verificar visualmente que el vehículo corresponda a la placa reconocida, en la medida en que el sistema lo permita.
- Permitir el ingreso.
- Estar atento a que la talanquera cierre correctamente después del paso del vehículo.
- Reportar las fallas técnicas que se presenten.

No se deben exigir nuevamente los documentos que ya fueron validados por la Administración, salvo que exista una instrucción específica o una novedad que requiera verificación.

Caso 2. Residente con garaje privado cuyo vehículo no está registrado

Procedimiento:

1. Informar al conductor que la placa no aparece registrada en el sistema.
2. Solicitar su identificación y verificar, mediante los mecanismos autorizados, que reside en la copropiedad y que el vehículo se dirige a un garaje de propiedad privada.
3. Si se confirma el derecho de acceso al garaje, permitir el ingreso mediante el procedimiento manual autorizado y registrar la novedad.
4. Informar al residente que debe tramitar ante la Administración la actualización de la placa para facilitar los siguientes ingresos.

5. Si no es posible verificar la información, contactar al supervisor o a la Administración para que se realice la validación correspondiente.

Instrucción fundamental: la falta de registro de la placa no debe utilizarse, por sí sola, para impedir el acceso legítimo a un garaje de propiedad privada. El vigilante no puede exigir que el residente renuncie a su derecho de acceso como condición para ingresar.

Caso 3. Residente que desea utilizar la zona comunal de parqueo con un vehículo no registrado

Procedimiento:

1. Informar al conductor que la placa no se encuentra autorizada para ingresar a la zona comunal de parqueo.
2. Explicarle respetuosamente que el ingreso está sujeto a la autorización y al registro establecidos por la Administración, conforme a los artículos 111, 114 y 116 del Reglamento.
3. Indicarle que debe solicitar a la Administración la revisión o actualización del registro.
4. No levantar la talanquera para permitir el uso del parqueo comunal mientras no exista autorización válida.
5. Si el residente manifiesta que ya realizó el trámite o que existe un error, contactar al supervisor para verificar la situación. No discutir ni resolver el reclamo por cuenta propia.

Si el residente no obtiene autorización, deberá buscar una alternativa de estacionamiento legalmente permitida. Los vigilantes no deben garantizarle un espacio en otra zona ni dirigirlo a lugares donde el estacionamiento esté prohibido.

Caso 4. Residente que registró tres, cuatro o más vehículos y exige el ingreso de uno no habilitado

Procedimiento:

- Informar que la Administración solicitó a los residentes seleccionar los vehículos que desean mantener registrados para el uso de las zonas comunales.
- Explicar que el personal de vigilancia no está autorizado para escoger las placas ni modificar los registros.
- Si la placa no está habilitada, no autorizar el ingreso para utilizar el parqueo comunal.
- Remitir al residente a la Administración para que informe cuáles vehículos desea mantener registrados y se valide su solicitud.

Si el vehículo se dirige a un garaje privado, se aplicará el procedimiento del caso 2, sin confundir el acceso al garaje con la autorización para utilizar el parqueo comunal.

Caso 5. Residente que se encuentra muy enojado porque no se le permite ingresar

Procedimiento obligatorio de manejo del conflicto:

1. Mantener la calma y utilizar un tono respetuoso, firme y neutral.
2. Explicar brevemente que el sistema funciona según las placas registradas y que la vigilancia no tiene facultad para modificar la base de datos.
3. Evitar frases como «usted no puede entrar», «ese no es mi problema» o «aquí mando yo». En su lugar, explicar el motivo concreto y la alternativa de solución.
4. Ofrecer contacto con el supervisor o informar el canal de atención de la Administración.
5. No entrar en discusiones, provocaciones ni confrontaciones físicas.
6. Si el residente continúa alterado, amenaza al personal o pone en riesgo a otras personas, solicitar apoyo del supervisor y activar el procedimiento de seguridad correspondiente.
7. Registrar el incidente, incluyendo fecha, hora, placa, zona, motivo de la novedad y actuación realizada.

Frase sugerida para el vigilante:

“Señor(a), entiendo su inconformidad. El sistema autoriza el ingreso de los vehículos registrados para esta zona. Yo no tengo autorización para modificar los registros, pero puedo comunicarme con mi supervisor para que le indique el procedimiento que debe seguir ante la Administración. Si su vehículo se dirige a un garaje privado, verificaremos esa situación de manera independiente”.

Caso 6. El residente afirma que el vehículo sí está registrado, pero la talanquera no se levanta

Procedimiento:

- Verificar que la placa esté limpia, visible y correctamente instalada.
- Revisar si el sistema presenta un mensaje de error, de rechazo o de falta de conexión, de acuerdo con las instrucciones técnicas.
- Contactar al supervisor cuando no sea posible determinar la causa.
- Si se confirma una falla del sistema, aplicar el procedimiento manual de contingencia autorizado por la Administración.
- Registrar la novedad y reportarla al responsable técnico.

No se debe concluir automáticamente que el residente incumplió el Reglamento: puede tratarse de un error de lectura o una falla técnica.

Caso 7. El vehículo tiene SOAT o revisión técnico-mecánica vencidos, o no se han entregado los documentos

Procedimiento:

- No corresponde al vigilante validar documentos ni modificar la autorización del vehículo por iniciativa propia.
- Informar al residente que debe entregar la documentación requerida a la Administración.
- Si el vehículo está habilitado en el sistema, seguir la autorización vigente y las instrucciones formales impartidas por la Administración.
- Si el vehículo no está habilitado para el parqueo comunal, aplicar el procedimiento del caso 3.
- Si se dirige a un garaje privado, aplicar el procedimiento del caso 2.

La vigilancia no debe crear restricciones adicionales ni levantar bloqueos por cuenta propia. Las decisiones sobre la vigencia del registro deben ser comunicadas formalmente por la Administración.

Caso 8. El sistema reconoce la placa, pero no hay espacios disponibles para estacionar

Procedimiento:

- Permitir el acceso si la autorización es válida.
- Informar, cuando se tenga conocimiento de ello, que el ingreso no garantiza disponibilidad de estacionamiento.
- No asegurar al residente que encontrará un cupo ni asignarle un espacio por decisión propia.
- Si no encuentra lugar disponible, el conductor deberá salir de la zona y buscar estacionamiento en un lugar legalmente permitido.
- No permitir que el vehículo se estacione en vías de circulación, zonas peatonales, zonas verdes, frente a garajes privados ni en otros lugares prohibidos por el Reglamento.

El artículo 114, parágrafo, establece expresamente que el uso de las zonas comunales de parqueo no otorga derecho a un lugar fijo.

Caso 9. Un vehículo intenta ingresar detrás de otro para aprovechar la apertura de la talanquera

Procedimiento:

- Mantener la vigilancia visual durante cada apertura.
- Evitar que un segundo vehículo ingrese aprovechando la autorización concedida al primero.
- Si el sistema lo permite, verificar que la talanquera complete el ciclo de apertura y cierre entre vehículos.
- Reportar cualquier ingreso no autorizado y aplicar las medidas de seguridad previstas por la empresa de vigilancia.
- No exponerse físicamente para detener un vehículo ni colocarse delante de él.

Caso 10. Ingresan visitantes, taxis, ambulancias, vehículos de servicios públicos o vehículos de carga

Procedimiento:

- Aplicar el procedimiento de ingreso de visitantes y vehículos especiales previsto en el Reglamento y en las instrucciones de la Administración.
- No asumir que el sistema de lectura de placas sustituye los controles especiales de ingreso.
- Para visitantes, verificar la autorización del residente y el procedimiento de registro correspondiente.
- Para ambulancias y emergencias médicas, facilitar el acceso oportuno conforme al protocolo de emergencias.
- Para servicios públicos, mudanzas y vehículos de carga, aplicar las autorizaciones y restricciones pertinentes.

La vigilancia debe tener instrucciones escritas específicas para estas categorías antes de poner en funcionamiento el sistema.

Caso 11. Un residente exige que se habilite su placa inmediatamente

Procedimiento:

- Explicar que la actualización corresponde a la Administración.
- No utilizar claves, usuarios o accesos del sistema que no estén autorizados.
- Comunicar la solicitud al supervisor o al canal dispuesto para novedades.
- Informar al residente cómo presentar la solicitud y qué información debe suministrar.
- Registrar la incidencia si se presenta una discusión, una amenaza o una afectación del servicio.

Ningún vigilante puede prometer una fecha de habilitación que no haya sido confirmada por la Administración.

Caso 12. Falla general del sistema, interrupción eléctrica o talanquera averiada

Procedimiento:

1. Informar inmediatamente al supervisor y al responsable técnico.
2. Activar el plan de contingencia autorizado.
3. Verificar manualmente las autorizaciones mediante el mecanismo alternativo definido por la Administración.
4. Llevar un registro de las placas y de los ingresos autorizados durante la contingencia, con los datos estrictamente necesarios.
5. Restablecido el sistema, reportar las novedades y verificar que los registros manuales hayan sido entregados al responsable correspondiente.

En ningún caso debe improvisarse un procedimiento que comprometa la seguridad de la copropiedad o impida la atención de una emergencia.

5. Conductas expresamente prohibidas al personal de vigilancia

Se prohíbe a los vigilantes:

- Seleccionar cuáles vehículos de un apartamento deben quedar registrados.
- Autorizar por amistad, presión o conveniencia el ingreso de vehículos no habilitados para el parqueo comunal.
- Negar arbitrariamente el acceso legítimo a un garaje privado.
- Modificar la base de datos, borrar placas o habilitar vehículos sin autorización.
- Recibir dinero, regalos o favores para permitir ingresos.
- Discutir, insultar, amenazar o agredir a los residentes.
- Prometer cupos de estacionamiento o asignar espacios fijos que no hayan sido autorizados.
- Divulgar información personal de los residentes.
- Abandonar la caseta o descuidar la seguridad para resolver discusiones.

6. Registro obligatorio de novedades

Toda situación que requiera intervención manual, genere una inconformidad o afecte el funcionamiento del sistema deberá quedar registrada en la minuta o en el formato dispuesto por la Administración.

El registro deberá contener, como mínimo:

- Fecha y hora.
- Zona de acceso.
- Placa del vehículo.
- Tipo de novedad.
- Descripción breve de lo ocurrido.
- Verificación realizada.
- Nombre o identificación funcional del vigilante.
- Supervisor informado y decisión recibida, cuando corresponda.

La información deberá conservarse de manera segura y estar disponible para la Administración cuando sea necesaria para revisar el caso.

7. Responsabilidades

Administración: mantener actualizada la base de datos, definir las autorizaciones, resolver solicitudes de residentes, comunicar los cambios y coordinar el soporte técnico.

Supervisor de vigilancia: verificar el cumplimiento del protocolo, apoyar al personal en situaciones conflictivas, coordinar contingencias y revisar las novedades reportadas.

Vigilantes: aplicar el procedimiento establecido, mantener un trato respetuoso, verificar las autorizaciones y reportar las situaciones que requieran intervención.

Residentes: registrar los vehículos que pretendan utilizar las zonas comunales, entregar la documentación requerida y cumplir las disposiciones del Reglamento de Propiedad Horizontal.

8. Entrada en vigencia

El presente protocolo entrará en vigencia a partir de la fecha en que la Administración comunique formalmente su aplicación, una vez se haya verificado el funcionamiento del sistema y se haya capacitado al personal de vigilancia de todas las zonas.

Todo el personal deberá recibir copia del documento y dejar constancia de su conocimiento.

ADMINISTRACIÓN Conjunto Residencial Paulo VI – Primera Etapa

Recomendaciones para implementar el protocolo

Antes de poner en marcha el sistema, recomiendo que la Administración entregue a la empresa de vigilancia tres documentos complementarios:

1. Listado o consulta autorizada de vehículos habilitados, con identificación de la zona y diferenciación entre garajes privados y parqueo comunal.
2. Directorio de contactos de contingencia, con los teléfonos del supervisor, la Administración y el soporte técnico del sistema.
3. Formato único de novedades, para registrar placas rechazadas, fallas de lectura, solicitudes de acceso manual, inconformidades y situaciones de seguridad.
4. Reglamento aplicable al ingreso de visitantes.

Además, conviene que la Administración defina por escrito quién está facultado para autorizar aperturas manuales y bajo qué condiciones. Esto evita que cada vigilante interprete las reglas de manera diferente y reduce las discusiones en las casetas.

Atentamente,

Diana Patricia Vasquez

Administración