



# **Manual de Operaciones de los Oficiales de Seguridad de ENTRERIOS-CORRIENTES**

I. Reglas Generales para los Oficiales de Seguridad.....	2
II. Reglas Específicas para los Oficiales de Ronda.....	7
III. Procedimiento en caso de comportamiento inadecuado de menores, residentes, visitantes acompañados de residentes, visitantes sin el acompañamiento de residentes.....	9
IV. Procedimiento en caso de uso de “four tracks”, carros de golf, “scooters” o cualquier vehículo no autorizado a transitar por nuestras vías de rodaje bajo las leyes de PR.....	10
V. Procedimiento en caso de pérdida de vehículos dentro o fuera de la comunidad y/o artículos personales.....	10
VI. Procedimiento en caso de robo o daño a la propiedad ubicada en las residencias.....	11
VII. Reglas Generales para el uso de Áreas Recreativas.....	12

## **I. Reglas Generales para los Oficiales de Seguridad**

1. La valla y portón de entrada de residentes no se abrirá a ningún residente que:

- A. No le funcione el sello AVI
- B. No esté programado el sello AVI
- C. No tenga sello por cambio de vehículo

Este residente deberá entrar por el carril de visitantes e identificarse con el Oficial de la Caseta de Seguridad. El oficial debe registrar al residente en el Registro de Visitantes.

Deben recordar que hay familias en Entreríos-Corrientes que tienen más de un (1) automóvil o tienen hijos con autos. Estas personas *deberán entrar por el carril de visitantes* aunque vivan en la comunidad, si en ese momento no tienen un sello AVI programado en el vehículo para abrir la valla y portón de residentes.

Debe informarle que debe obtenerlo en la oficina de Encantada Homeowners (EHOA) y luego pasar por la oficina de Entreríos-Corrientes (ECHOA) para programarlo.

2. A la llegada de un visitante en vehículo o a pie, el oficial de seguridad anotará la información requerida en el Registro de Visitantes y de éste no tener autorización de acceso en el Listado de Visitantes pre-autorizados por el residente, el oficial procederá a llamar a la residencia en cuestión para obtener la autorización de acceso. De igual manera se estará solicitando a los residentes que entren por el portón peatonal que se identifiquen con el Oficial de Seguridad.

3. De no obtener permiso de acceso, el oficial notificará al visitante el resultado y procederá a abrir la valla de acceso a visitantes para que éste vire a su izquierda hacia el carril de salida. El oficial de turno deberá asegurarse de mantener el portón de salida cerrado para evitar cualquier accidente mientras el visitante completa el viraje y abandona los predios de la villa.

4. En todo momento se mantendrán cerrados los portones y vallas utilizados para el acceso vehicular y peatonal. **De lunes a viernes de 6:00 am a 8:00 am se mantendrá abierto solo el portón de salida.** La valla de salida debe mantenerse cerrada o abajo todo el tiempo. Los portones peatonales permanecerán cerrados en todo momento.

5. Todo residente que entre y salga de la urbanización con su mascota por los portones peatonales, deberá controlarla mediante el uso de correa (“leash”), collar o pecherín (“harness”) en todo momento. El oficial de caseta no concederá acceso a ningún residente que no cumpla con esta regla.

6. El oficial de caseta orientará a los residentes que está prohibida la entrada de mascotas a las facilidades recreativas.

*Las únicas mascotas permitidas son los **perros de servicio.** La ley ADA exige que los animales de servicio estén bajo el control del entrenador en todo momento. El animal deberá llevar puesto un arnés o una correa o ser atado mientras esté en lugares públicos, a no ser que estos dispositivos interfieran con la labor del animal de servicio o que la discapacidad de la persona impida el uso de estos dispositivos.*

***Perros de terapia y/o de apoyo emocional** (therapy dog/emotional support dog) **NO** están permitidos a menos que el dueño muestre una carta o documento de un profesional de la salud indicando la función del animal.*

7. El oficial de caseta orientará a los residentes sobre el uso y registro del área designada para mascotas o “dog area”. Dicha entrada será exclusivamente por el cul-de-sac en la calle Quebrada Grande/Río La Plata en Corrientes. El residente será referido a la Oficina de Administración para mayor información.

8. Todo contratista que llegue a Entreríos-Corrientes debe estar previamente autorizado por el residente, usando la Hoja de Autorización para contratista (de el residente no estar presente en su casa para autorizar su entrada).

9. Todo invitado a alguna actividad privada en los predios del Gazebo estacionará fuera de la urbanización.

10. El residente que tenga una actividad en el Gazebo debe proveer un listado de invitados a la Caseta de Seguridad. También será requerido proveer un listado de invitados para las actividades en las residencias que reciban 10 vehículos o más. Si el residente tiene una actividad en su residencia donde espera recibir menos de 10 vehículos no tiene que proveer este listado. Sin embargo, es una excelente recomendación que así lo haga para tener mayor seguridad en la urbanización.

*La Caseta de Seguridad tiene un tablón especialmente para que los oficiales coloquen este listado, para de esta forma tener mayor control de los visitantes que se encuentran en la urbanización. Debe servir además para anotar cualquier suceso inesperado con un invitado y hacer más fácil su identificación.*

11. Todo residente que venga acompañando a otras personas en algún vehículo y se identifique como residente -aunque no sea el conductor del vehículo- debe utilizar el carril de visitantes y seguir el procedimiento normal de identificación en Caseta. El oficial de caseta identificará al residente mediante llamada a su teléfono celular obteniendo esta información del Registro de Residentes e Inquilinos basada en el número de residencia brindada por el residente. De no tener número de celular solicitará al residente que le brinde la información registrada en el Registro de Residentes. El oficial de caseta debe registrar en el Registro de Visitantes al conductor como de costumbre.

12. Toda llamada a residentes en sus hogares para permiso de acceso a visitantes estará dirigida a los adultos de la residencia. Es imposible, en ocasiones, distinguir voces de niños/as al contestar el teléfono. Sin embargo, dentro de lo que sea posible el oficial de seguridad intentará asegurarse que está hablando con un adulto registrado en el Registro de Residentes e Inquilinos. Solo se concederá acceso a visitantes autorizados por un adulto registrado en el Registro de Residentes e Inquilinos.

13. Toda solicitud de acceso por un visitante entre las **10 pm a 6 am** deberá ser cuidadosamente estudiada. El oficial preguntará al visitante el número de la residencia a visitar, nombre y número de teléfono del residente. Luego corroborará esta información en el Registro de

Residentes y, de estar correcta, procederá a llamar a la residencia en cuestión para obtener la autorización de acceso. De la información estar incorrecta o incompleta solicitará al visitante que llame al residente para que el titular se comuniquen con el oficial de seguridad. Una vez recibida la llamada del residente autorizando el acceso, el oficial anotará la información requerida en el Registro de Visitantes.

14. No se permitirá la entrada de ningún visitante (sin distinción alguna) sin tener la debida autorización del residente. En el caso de algún residente nuevo (quienes usualmente no tienen servicio de teléfono) que desee la entrada de algún contratista, el oficial de seguridad le indicará que escriba y firme una hoja de autorización de entrada a contratistas disponible en la caseta de seguridad donde se llena claramente el nombre del contratista, día o días autorizados, nombre del residente, número de la residencia además de otros detalles importantes.

15. Aquellos visitantes que aparezcan en el Listado de Visitantes pre-autorizados podrán entrar a la comunidad sin llamar al residente. Sin embargo, toda su información deberá ser anotada en el Registro de Visitas como cualquier otro visitante.

16. Las ventas o reparticiones de circulares casa por casa están prohibidas en Entreríos y Corrientes. Si el residente tiene un amigo o conocido contratista que le dice que va a hacer esto, el residente debe instruirlo para que durante horas laborables visite la oficina administrativa y deje las hojas sueltas las cuales se repartirán a los residentes en el momento en que se tenga que repartir algún comunicado a estos o se colocará en un tablón designado para ello en la oficina administrativa. Si el residente desea recomendar algún contratista a algún vecino, este debe llamar a este vecino o llevar al contratista a la residencia del vecino personalmente. No obstante, de existir algún permiso especial de algún miembro de la Junta Directiva, el oficial de turno concederá el permiso concedido a esta persona y anotará toda su información en la Hoja de Registro de Visitantes. Este permiso deberá ser de forma escrita.

17. El oficial de turno concederá acceso a la Policía Municipal y/o Estatal, Bomberos, Ambulancias, LUMA, AEE, correo federal, UPS,

DHL, FedEx, Camión de desperdicios sólidos, escombros y reciclaje, asegurándose de anotar la información requerida en el Registro de Visitantes (marca, color y tablilla).

18. El oficial de turno concederá acceso a los ciclistas asegurando anotar toda la información requerida en el registro de visitantes. Los ciclistas entrarán por el carril de visitante y saldrán por el carril de salida.

19. Los vehículos que van a exceso de velocidad dentro de nuestra urbanización recibirán una advertencia en el parabrisas de su vehículo o por debajo de la puerta de su residencia. Estas advertencias serán registradas en un libro dispuesto para este fin e inmediatamente se le notificará a la oficina administrativa.

20. Mantendrá las luces interiores de la Caseta de Seguridad prendidas en todo momento durante la noche.

21. No permitirá personas no autorizadas dentro de la Caseta de Seguridad.

22. Registrará cualquier llamada o visita dirigida a la Oficina Administrativa.

23. No proveerá información a ninguna persona de residentes de Entreríos y Corrientes. La privacidad de nuestros residentes es de extrema importancia.

24. Escribirá reportes de incidentes y acciones inmediatas o correctivas en un libro dispuesto para esto y proveerá este reporte a la Oficina Administrativa inmediatamente. Será objetivo y no emitirá juicio alguno al escribir estos reportes.

25. Evitará tertulias con los residentes.

26. Evitará en todo momento el uso del celular.

27. No abandonará su puesto en la Caseta hasta que sea relevado de su turno o salvo en situaciones de extrema emergencia. Esta puede ser alguna situación que ponga en riesgo la seguridad de algún residente o visitante. De ocurrir una situación de esta índole, el oficial de seguridad

deberá llamar de inmediato a su supervisor de turno, el oficial de patrullaje de su compañía ubicado en Encantada, y al Presidente del Comité de Seguridad de ECHOA.

28. Llevará un Registro de Rondas para todas las visitas del Oficial de ronda de la compañía de seguridad.

29. Será responsable de prender las luces del área recreativa a las 7:00 pm *-o cuando oscurezca-* y apagarlas:

lunes a jueves a las 9:00pm  
viernes, sábados, vísperas y días feriados a las 10:00pm  
domingos a las 9:00pm

30. Estacionará su vehículo en el área designada para ello.

31. Será responsable de mantener limpia el área de la Caseta de Seguridad y los alrededores de ésta.

32. Será íntegro, honesto y amable ante todos. Cualquier inquietud o molestia se comunicará inmediatamente a la Oficina Administrativa para una solución y aclaración inmediata.

33. La Oficina Administrativa examinará periódicamente que dentro de la Caseta de Seguridad se encuentren todos los libros necesarios para mantener la seguridad y el control de acceso a visitantes a nuestra comunidad.

- Información de Residentes
- Hojas de autorización (visitantes/lista de visitantes, actividades, contratistas)
- Libro o Bitácora de Incidentes y Acciones Correctivas
- Carpeta de Hojas de Servicio de Portones de Entrada

## **II. Reglas Específicas para los Oficiales de Ronda**

Además de las reglas generales descritas en las páginas 2 a 7 de este manual, los Oficiales de Ronda asignados a las patrullas deberán seguir estas reglas adicionales:

1. Seguirá la velocidad máxima estipulada dentro de Entreríos y Corrientes de *15 mph*.
2. Velará en todo momento por la seguridad de los niños de nuestra comunidad.
3. Visitará el Gazebo y las áreas adyacentes las veces que sea necesario para asegurar el control y uso adecuado de nuestras facilidades. Deberá examinar los baños, el área pasiva, las canchas, el gazebo, etc.
4. Estará pendiente en todo momento de visitante, persona extraña o desconocida en el Gazebo y áreas aledañas. Preguntará a este visitante quién es el residente que lo ha invitado. El oficial de Caseta llamará al residente para verificar que es su invitado. Se le recordará al residente que el reglamento estipula que todo visitante que utilice las facilidades recreativas debe estar acompañado del residente. Si éste no lograra identificar a la persona, se llamará al oficial de ronda para escoltarlo fuera de los predios de la urbanización.
5. Estará atento e informará al oficial de seguridad de la caseta cualquier anomalía o incidente que él observe o presencie en todo momento.
6. Estará pendiente en todo momento de las puertas de garage abiertas, puertas de residencias abiertas y cualquier otra situación que pueda amenazar la seguridad del residente. Procederá a reportar esta situación al oficial de Caseta para que llame al residente en cuestión, le informe sobre la situación y pregunte si todo está en orden y de esta forma tomar la acción pertinente ya sea proceder a cerrar las puertas, ventanas, etc. por parte del residente o el oficial de ronda con autorización del residente.
7. Hará rondas no sistemáticas para que de esta forma su rutina de rondas no sea predecible.
8. Perseguirá hasta donde le sea posible a cualquier persona que intente hacer daño a alguna propiedad o que haya entrado a Entreríos y Corrientes sin autorización.

9. Entregará advertencias de exceso de velocidad cuando sean necesarias y escribirá reportes al respecto.

10. Hará rondas por el exterior más cercano y entrada a la urbanización para asegurarse que no hayan autos sospechosos estacionados en esta área. De haber algún auto sospechoso estacionado, prenderá el biombo, anotará la tablilla y se comunicará con el oficial de la Caseta para iniciar una investigación (libro de visitantes, registro de vehículos de residentes, cámaras de seguridad) según sea necesario.

11. Llenará el Informe de Incidentes para los *vehículos estacionados en áreas no autorizadas por el Reglamento de ECHOA (aceras, líneas amarillas, redondeles, etc) y las leyes de PR*. Debe incluir marca, modelo, color y tablilla del vehículo además del día, hora, calle y residencia. Este informe se lo entregará al oficial de caseta, el cual estará entregando a la oficina administrativa.

12. El oficial de ronda orientará a aquellos residentes que paseen a sus mascotas sin el uso de correa (“leash”), collar o pecherín (“harness”) en todo momento.

### **III. Procedimiento en caso de comportamiento inadecuado de menores, residentes, visitantes acompañados o no acompañados por un residente**

El oficial de seguridad estará pendiente que dentro de las instalaciones recreativas no se lleven a cabo las siguientes actividades pero no limitadas a:

- uso de lenguaje soez
- peleas
- consumo de sustancias controladas
- consumo de bebidas alcohólicas
- hacer ruidos de cualquier índole que altere la paz de algún residente

En ocasiones es sumamente difícil identificar la edad específica de los jóvenes de Entreríos y Corrientes. Sin embargo, el oficial utilizará su mejor juicio en cuanto a identificar jóvenes menores de 18 años.

El oficial procederá a entrevistar a estos jóvenes, preguntar el número de su residencia y les indicará que no pueden incurrir en las actividades arriba mencionadas en las facilidades recreativas.

Si el comportamiento persiste, el oficial llamará a los padres y escribirá un reporte del incidente.

Si es un visitante, le preguntará qué residencia está visitando para notificar al residente sobre el comportamiento de su invitado si es que el residente no estuviera presente en ese momento. El residente debe presentarse para orientar a su invitado y resolver la situación.

De estar acompañado se le solicitará al residente que tome la acción correctiva con su invitado.

En caso de que el comportamiento inadecuado sea del residente, el Oficial de Ronda solicitará al residente que cese su comportamiento.

En todos estos incidentes el Oficial de Ronda y/o de Caseta preparará un informe y permanecerá en la caseta de seguridad hasta tanto la recoja el personal de Administración y/o Junta Directiva. Además, debe notificar al Presidente del Comité de Seguridad.

#### **IV. Procedimiento en caso de uso de “four tracks”, carros de golf, “scooters” o cualquier vehículo no autorizado a transitar por nuestras vías de rodaje bajo las leyes de PR**

El Oficial de Seguridad hará un reporte de incidente al respecto anotando el tipo de vehículo, color, día, hora, nombre del residente y número de residencia para ser entregado a la caseta de seguridad donde permanecerá hasta ser recogido por personal de la oficina administrativa.

Si se tratara de un menor de edad, el Oficial de Seguridad llamará a los padres y explicará a éstos que dicho comportamiento no está permitido bajo la Ley de Tránsito del Gobierno de Puerto Rico. Si el

comportamiento aún persiste, el Oficial de Seguridad procederá a llamar a los respectivos cuarteles municipales y/o estatales y someterá una querrela o informe.

El Oficial de Caseta no concederá acceso a “four tracks”, carros de golf, botes o lanchas, remolques, etc a menos que vengan transportados en grúa y sean estacionados dentro de su garaje, “drive way” o patio. La Administración y la Junta Directiva tomarán la acción que corresponda conforme lo establece el reglamento de ECHOA.

#### **V. Procedimiento en caso de pérdida de vehículos dentro y fuera de la comunidad y/o artículos personales**

La Asociación de Residentes de Entreríos y Corrientes no es responsable de la pérdida de vehículos o artículos personales tanto dentro como fuera de la comunidad. Sin embargo, el oficial ayudará a la persona afectada informando los números de teléfonos de los respectivos cuarteles para hacer una querrela y escribirá un reporte de incidente al respecto y de acción tomada.

#### **VI. Procedimiento en caso de robo o daño a propiedad ubicada en residencias**

La Asociación de Residentes de Entreríos y Corrientes no es responsable de la pérdida de vehículos o artículos personales tanto dentro como fuera de la comunidad y mucho menos dentro de las residencias (incluyendo patios). Sin embargo, el oficial ayudará a la persona afectada suministrando los teléfonos de los respectivos cuarteles para hacer una querrela y escribirá un reporte de incidente al respecto. El oficial de seguridad se comunicará a la mayor brevedad posible con el Director del Comité de Seguridad de la Junta Directiva.

#### **VII. Reglas Generales por el Uso de Áreas Recreativas**

1. El uso de la cancha será permitido los siete (7) días de la semana:

lunes a jueves: 7:00am-9:00pm

viernes, sábados, vísperas y días feriados: 7:00am-10:00pm  
domingos 7:00am-9:00pm

2. Se prohíbe el uso de la cancha a visitantes que no estén acompañados por un adulto residente autorizado. Todo permiso de acceso a las áreas recreativas deberá ser otorgado por un residente adulto.
3. Se prohíbe jugar sin camisa.
4. Se prohíbe el uso de la cancha para otra actividad que no sea el juego de baloncesto o volleyball.
5. Los usuarios deberán dejar la cancha libre de basura y desperdicios que haya generado en el transcurso de su uso.
6. Se usará vocabulario adecuado, evitando gritos, ruidos innecesarios y palabras soeces.
7. La Asociación de residentes y/o la administración no se hacen responsables por objetos dejados en las áreas recreativas.
8. El oficial de seguridad tendrá la autoridad de despejar el área si hay menores sin supervisión de un adulto o en una actividad ilícita o prohibida en esa área.
9. Cualquier infracción a alguna de estas reglas será razón suficiente para que la persona que no las cumpla sea expulsada del área por el Administrador, Oficiales de seguridad y/o miembro de la Junta Directiva.
10. No hay estacionamiento para el Gazebo de Entreríos y Corrientes; todo vehículo deberá estacionar fuera de la urbanización. El oficial vigilará que ningún vehículo se estacione en la línea amarilla desde la entrada de los residentes hasta el final del área recreativa.