



PROTOCOLO DE SEGURIDAD Y CONTROL DE ACCESO AL FRACCIONAMIENTO PLAYAS DEL CONCHAL

Consejo Directivo 2024-2026

1. INTRODUCCIÓN

Este protocolo busca garantizar la seguridad integral del Fraccionamiento Playas del Conchal mediante reglas claras y transparentes para el control de accesos. **El modelo de seguridad convierte al residente en un activo valioso en la seguridad mediante la autorización directa de sus visitas.** El residente, es el único responsable de las autorizaciones de ingreso que otorgue a sus visitas. Toda autorización se encuentra debidamente registrada en el sistema.

Los guardias ya no disponen de botoneras manuales para aperturas cotidianas. La única **forma de apertura** en el carril **vehicular o peatonal** de visitas es:

- a) **Mediante autorización directa del residente vía llamada automatizada del sistema Neurona (presionar 1 para autorizar, 0 para denegar).**
- b) **Con un código de acceso** proporcionado por el residente, a su visita. El código proporcionado se debe de informar al visitante antes de ingresar al totem para que pueda canjearlo sin haber vencido. El uso de este código omite la llamada al residente.
- c) **Solo para ingreso peatonal para trabajadores domesticos y de obra, alternativamente se puede utilizar la credencial con fotografía, legible y vigente del trabajador. Esta alternativa esta en fase de implementación de su automatización, pero es aceptada como válida al ser inspeccionada por el guardia, corroborando los datos y fotografía.**

En ambos casos es obligatorio del usuario ingresando por este carril, permitan al guardia realizar la inspección de cajuela y del interior del auto. Si esto se cumple con respeto y orden, el ingreso será seguro y en beneficio de nuestra comunidad.

Nota importante del Protocolo de seguridad: *La inspección de cajuela es obligatoria para el carril de visitas, permitan cordialmente acatar la indicación del guardia para hacer ágil el ingreso.*

Es obligación de cada residente mantener actualizados sus datos telefónicos en el sistema Neurona para recibir la llamada y garantizar un acceso ágil y seguro por el carril de visitas.

2. PRINCIPIOS GENERALES

- Respeto absoluto a los protocolos.
- Responsabilidad directa del residente respecto a visitantes y proveedores.
- Comunicación inmediata ante cualquier sospecha o emergencia.
- Conducta educada y respetuosa con el guardia es prioridad en la seguridad.
- Otorgar facilidades para la inspección de auto y cajuela para todo aquel que ingrese por este carril.

3. ACCESO POR CARRIL DE RESIDENTES

Usuarios autorizados:

- Residentes al corriente en cuotas (TAG vehicular).
- Familiares y amigos mediante QR (App Neurona Pro).

Prohibiciones:



PROTOCOLO DE SEGURIDAD Y CONTROL DE ACCESO AL FRACCIONAMIENTO PLAYAS DEL CONCHAL

Consejo Directivo 2024-2026

- **Ingreso pegado al vehículo precedente** sin esperar que baje la barrera completamente. Esta conducta será sancionada como falta grave, con multa automática y posible inhabilitación temporal o definitiva del TAG.
- **Residentes morosos no pueden utilizar este carril y serán detectados** inmediatamente con una señal visual morada en la antena, siendo obligados a usar el carril de visitas cumpliendo con el protocolo completo en el carril de visitas.
- **Manipulación o transferencia del TAG.** Esta acción es en contra de la seguridad y es falta grave lo que implica una sanción e inhabilitación del TAG temporal o definitiva.
- **No se le puede llamar al guardia a la caseta, para pedirle que le abra la barrera a una visita o cuando llegue, porque ya no tienen botoneras manuales de apertura.**
- **Prohibido expedir QR para trabajadores, agentes inmobiliarios, proveedores de servicio, camiones de material para obra, y todo tipo de usos distintos a la naturaleza de la visita familiar única y exclusivamente del domicilio anfitrión.**

Nota: Este carril no tiene revisión de cajuela. Evita riesgos generando QR a personas de distinto perfil del familiar y de amigos de total y absoluta confianza.

4. ACCESO POR CARRIL DE VISITAS

Usuarios obligatorios:

- Residentes morosos.
- Residentes sin TAG, familiares y amigos sin QR.
- Visitantes generales y específicos contratados por residentes (Uber, taxis, comida, farmacia, tintorería).
- Huéspedes Airbnb (con previa autorización administrativa).
- Prestadores de servicio, camiones de material para obra y trabajadores en general por vía vehicular.
- Proveedores de servicio multidomicilio debidamente acreditados (*CFE, Paquetería, Servicio de Gas, Recolección de basura, Proveedores de Alimentos, Autoridades Gubernamentales, etc.*)

Procedimiento:

- Alinearse correctamente en el carril, hacer fila y esperar con paciencia su turno para llegar al totem de registro
- Hacer su registro autónomo completo en totem Neurona (indicar el domicilio exacto, **identificación oficial**, captura facial, placas), o en su caso, ingresar el código de acceso numérico que le fue compartido por el anfitrión.

El Visitante proporciona el domicilio exacto que desea visitar (*Calle, Numero, Lote, Fracción, Manzana*), o bien, puede ingresar solo el número único de unidad privativa si la conoce (*este número aparece en su estado de cuenta después del símbolo de “#” o en la aplicación Kompuerta o Neurona*).

- Para el caso anterior, la autorización será por residente vía llamada automática (1 autoriza, 0 deniega). En esta llamada, posterior al mensaje de aviso del sistema de su visita, se abre una comunicación en doble vía, de tal forma, que usted puede preguntar a su visita el motivo de su ingreso.

- Tratándose de que viajan en el mismo vehículo varios trabajadores de obra o prestadores de servicio, solo ingresa en el vehículo el conductor. Todos los demás trabajadores, deberán descender del vehículo y hacer el registro peatonal en el totem de ingreso de manera individual cumpliendo con este protocolo peatonal. Una vez realizado lo anterior, ingresarán al fraccionamiento caminando. Una vez que ingresaron, podrán nuevamente subirse al vehículo para continuar con su ruta.
- **Alternativa Altamente recomendada: Código de acceso numérico** generado previamente por residente desde App Neurona Pro y compartido con su visita. **Este procedimiento se distingue por ser Ágil, seguro y sin llamada al domicilio, por lo que se les invita a todos los residentes a utilizar y adoptar este metodo de ingreso como el preferente.**
- **Revisión obligatoria del vehículo (cajuela incluida).**
- **Metodo de llamada al domicilio:** Si el residente no contesta la llamada, el sistema intentará en los tres números que se encuentren registrados en el sistema. Si no hay respuesta, se entiende por negado el ingreso y el visitante tendrá que abandonar el carril vehicular o peatonal, teniendo que volver hacer fila para intentar un nuevo ingreso. Es responsabilidad única del residente atender las llamadas y autorizar la apertura de la barrera oprimiendo en su telefono el número 1. Caso contrario, si no desea autorizar el ingreso de la visita, deberá oprimir el número 0 en su telefono. Durante el ingreso y autorización (llamada) en el totem de registro por las visitas de los residentes, el guardia no interviene, ni hace autorizaciones.

Botón de ayuda: Si un visitante tiene dudas durante su registro, podrá presionar el botón de ayuda en la pantalla del tótem Neurona, conectándose directamente con el guardia para asistencia en el registro únicamente. Este botón no permite aperturas manuales, ni es oportunidad para solicitarle al guardia acceso por desconocimiento de domicilios exactos, o cualquier otro asunto ajeno a la asistencia y orientacion del metodo de registro.

Al ser autorizado el ingreso, es importante ser amables y permitir que el guardia haga su trabajo. Un residente que impida esta acción, es lo que provoca el ingreso tardío y poco seguro. No debemos pelear con el guardia, se trata de un protocolo de seguridad por el bien de todos.

El impedimento a la ejecución del protocolo completo de ingreso por el carril de visitas, será causa de sanciones para el domicilio visitado. Toda acción del guardia y del usuario del carril de visitas, esta videograbado para las aclaraciones que correspondan. El protocolo es necesario por seguridad, no ha lugar a interpretaciones personales del como hacerse. El guardia no tiene facultades de modificar el protocolo ni de recibir explicaciones para permitir un ingreso fuera del protocolo. El guardia no conoce de los domicilios ni telefonos de los residentes ni de sus familiares directos e indirectos. **El guardia no tiene facultades para autorizar ingresos de visitas de residentes sin la llamada de autorización correspondiente.** El guardia no hace coneciones personales. El guardia solamente esta atento al ingreso seguro, orienta el metodo de ingreso, cumplimiento del protocolo, y desaloja el carril retornando a los visitantes, que por el incumplimiento a estos protocolos, no deben ingresar al fraccionamiento.

5. INGRESO PEATONAL

- Registro obligatorio en tótem peatonal Neurona (domicilio exacto e Identificacion que es obligatoria).
- Autorización por residente mediante llamada o código generado en App Neurona Pro.
- Torniquete abrirá exclusivamente tras autorización.
- Revision de Mochila aleatoria en su caso.

- Alternativamente se tiene permitido el ingreso, exhibiendo al guardia de control de acceso la credencial del fraccionamiento con fotografía y datos legibles (*en tanto se automatiza este método de ingreso que esta en fase de planeación*). Tras revisar que la persona que ingresa y credencial coincidan, solo así será permitido el acceso. Si la credencial no corresponde a la persona, deberá usar el método de llamada o código de acceso. El guardia retendrá la credencial del fraccionamiento que no coincida con el que la porta y será desechada por seguridad.

6. RESIDENTES MOROSOS

- Exclusivamente por carril de visitas.
- Obligado registro completo y respetar turno en fila.
- Privilegios de Asociado Activo restaurados 24 horas tras regularización.
- El guardia no está obligado a abrirle la barrera. El moroso lo tendrá que hacer bajándose del vehículo y accionando el botón para la apertura de la barrera de ingreso al fraccionamiento.
- El moroso no tiene derecho a llamar al guardia para solicitar servicios de asistencia para permitir ingresos de proveedores de servicio o comida rápida, en todo caso, el se encuentra obligado a ir hasta la puerta a recoger sus pedidos.

7. SALIDA POR CARRIL DE VISITAS

Usuarios obligatorios:

- Residentes morosos.
- Residentes sin TAG, familiares y amigos sin QR.
- Visitantes generales y específicos contratados por residentes (Uber, taxis, comida, farmacia, tintorería).
- Huéspedes Airbnb (con previa autorización administrativa).
- Prestadores de servicio, camiones de material para obra y trabajadores en general por vía vehicular.
- Proveedores de servicio multidomicilio debidamente acreditados (*CFE, Paquetería, Servicio de Gas, Recolección de basura, Proveedores de Alimentos, Autoridades Gubernamentales, etc.*)

Procedimiento:

- Alinearse correctamente en el carril de vistas, hacer fila y esperar con paciencia su turno para llegar a la caseta con el guardia
- El guardia solicitará el domicilio de donde viene que corresponde al mismo domicilio con el que ingresó al fraccionamiento.

El Visitante proporciona el domicilio exacto que registró en su ingreso al fraccionamiento
(*Calle, Numero, Lote, Fracción, Manzana*)

- **Revisión obligatoria del vehículo (cajuela incluida).**
- **Marcar la salida:** El guardia con el domicilio proporcionado por el visitante, lo buscare en el sistema Neurona, y una vez localizado, registrará su salida y entonces la barrera se abrirá.
- Es obligatorio e indispensable que el visitante le proporcione al guardia el domicilio con el que ingresó al fraccionamiento para poder salir. En caso que el visitante o residente dificulten la labor del guardia ya sea proporcionando mal el domicilio o negándose a proporcionarlo, será de su absoluta responsabilidad y sujeto a las sanciones establecidas en el reglamento para estos casos.

8. FACULTADES DEL ENCARGADO DE TURNO

El Encargado de Turno está facultado exclusivamente para facilitar ingresos mediante la aplicación Neurona a proveedores específicos sin domicilio definido (*paquetería múltiple, mantenimiento del fraccionamiento, servicios públicos como basura, CFE, agua, policía y bomberos*). **No podrá autorizar ingresos particulares a domicilios específicos de morosos o de servicios como Uber, taxis o servicios similares, siendo esta autorización únicamente responsabilidad del residente. Todo intento de ingreso por el carril de residentes que no cumpla con estas disposiciones, el guardia podrá negar el acceso al visitante y regresarlo a la fila del carril de visitas.**

9. BOTONES DE EMERGENCIA

- **Uso exclusivo del guardia en emergencias reales** (policía, ambulancia, incendio, Protección Civil, Seguridad privada por alarma). El encargado de turno de caseta tiene la facultad y responsabilidad de coordinar a las casetas y facilitar los ingresos rápidos y oportunos de los servicios de emergencia y centrales de alarma. Los servicios de emergencia no están sujetos a las filas y pueden ser ingresados preferencialmente y con rapidez por el carril que se encuentre más libre, incluyendo el carril para residentes mediante el Tag de emergencia.
- Obligación de grabar video explicativo (30 segundos).
- **En los casos de servicios de emergencia**, hay ingreso controlado preferencial sin llamada de autorización de ingreso, sin embargo, el guardia avisa del ingreso al residente haciendo la llamada. El encargado de Turno, da seguimiento presencial acompañando y apoyando al servicio de emergencia hasta el término de esta comisión.
- Uso indebido será sancionado.
- No se considera emergencia, ingresos de rutina de policías o de ambulancias por traslados privados que no son por una emergencia médica.

10. LIMITACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL GUARDIA

- Actuar con profesionalismo y cortesía.
- No autorizar ingresos fuera de protocolo.
- No debatir con los residentes quejas de protocolo (orientar al quejoso a que acudan a la Gerencia Administrativa para exponer su reclamo).
- Revisión obligatoria de vehículos en carril de visitas, y mochilas en carril peatonal, para entrar o salir.

11. PROHIBICIONES Y SANCIONES

Prohibiciones específicas:

- Ingreso vehicular pegado sin hacer espera a que baje la barrera.
- Agresiones físicas y/o verbales o presiones al personal administrativo o de seguridad
- Obstruir y entorpecer la labor del guardia de control de ingreso desconociendo o negando proporcionar el domicilio al que ingresan o del que salen del fraccionamiento
- Impedir la revisión de cajuela
- Darle acceso por QR a un residente moroso
- Dar acceso por QR a personas que acuden a otros domicilios ajenos a quien lo generó

- Dar acceso por QR a trabajadores, camiones de obra y prestadores de servicio.
- Intentos indebidos de acceso (residentes morosos por carril de residentes).
- Evadir hacer fila en el carril de visitas argumentando “ser residente” y sin el debido registro en el sistema
- Manipulación indebida de TAG o QR.
- Obstrucción por intentar evadir el protocolo.
- Estacionarse en los retornos o carriles de entrada y salida por cualquier causa.

Sanciones por hacer caso omiso a estas disposiciones:

- Multas económicas.
- Suspensión temporal del TAG.
- Casos graves remitidos a Consejo Directivo.

11. PROCEDIMIENTO ANTE FALLAS DEL SISTEMA

- El Encargado de Turno será el único autorizado para determinar aperturas manuales en caso de fallas técnicas comprobadas.
- Documentación inmediata y reporte formal a administración.
- Pasar a registro y modo manual hasta el reestablecimiento del servicio.

12. INCONFORMIDADES Y QUEJAS

- Dirigir escrito exclusivamente a Gerencia Administrativa. No reclamar ni discutir con el guardia exigiendo se le abra la barrera.
- Respuesta oficial máximo en 3 días hábiles.
- Posibilidad de apelación ante Consejo Directivo.

13. ALERTA.

Es una acción de los guardias ante un reporte en la que se debe de hacer verificación de hechos del que se sospecha de una conducta anormal. Esto se da:

- a) Porque en el control de ingreso se detecta una conducta sospechosa o por el reporte de un residente a cualquiera de las casetas.
- b) Por el reporte en algún medio de grupos sociales chat de colonos, y soporte de seguridad y sistemas, en el que se sospecha de una persona, un auto, o alguna situación que vulnere la seguridad de nuestro fraccionamiento.

Los guardias se coordinan inmediatamente para escuchar y atender en todas las casetas un estado de alerta, y en su caso, para enviar guardias al sitio y verificar lo que les causó una preocupación.

14. CÓDIGO ROJO.

El código rojo, es una acción de los guardias ante una intrusión no deseada. Esto se da ya sea porque en el control de ingreso se detecta un intento de intrusion, agresiones de residentes, visitantes, o por el



PROTOCOLO DE SEGURIDAD Y CONTROL DE ACCESO AL FRACCIONAMIENTO PLAYAS DEL CONCHAL

Consejo Directivo 2024-2026

reporte de un residente a cualquiera de las casetas, incluido, el reporte detectado en algún medio de grupos sociales, del que se observa flagrantemente un delito en progreso.

Los guardias se coordinan para atender en todas las casetas un estado de alerta y cooperación para detener o impedir se lleve a cabo un delito. Implica además el llamado inmediato de la fuerza pública para la salvaguarda de la comunidad.

Toda conducta agresiva por residentes en el interior del fraccionamiento, o en los carriles de ingreso o salida del fraccionamiento en la que se obstruya el citado carril, o bien, residentes bajándose de autos para agredir física o verbalmente al guardia será sancionado, además, se podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública para la disuasión del conflicto y se le dará vista a la autoridad competente.

15. PREGUNTAS FRECUENTES (FAQs)

- **¿Puedo pedir al guardia abrir la barrera?** No, es exclusivo del sistema Neurona.
- **¿Qué sucede si no respondo llamada?** Acceso negado automáticamente.
- **¿Quién atiende mis quejas?** Gerencia Administrativa exclusivamente.
- **¿Puedo interrogar a mi visita cuando Neurona me llama?** Sí, puede hablar durante la llamada durante 30 segundos, antes de autorizar o denegar el ingreso. Al término de la conversación recuerde oprimir 1 para autorizar o 0 para denegar el ingreso.
- **¿Puedo brincar la fila en el carril de visitas para ingresar por ser residente?** No, debes realizar la fila para ingresar en el carril de visitas y permitir la revisión de cajuela.
- **¿Mi visita dio mal el domicilio, tiene que hacer otra fila?** Sí, es obligación de todo visitante conocer el domicilio exacto al que acude para buscarlo en la pantalla de Neurona, siendo los datos importantes Calle, Lote, fracción y Manzana. También puede aprenderse el número de la unidad Privativa a la que visita, para una búsqueda rápida.
- **¿Neurona no muestra el domicilio que busco en el totem, que hago?** Esto puede significar que los teléfonos del domicilio que visitas no están actualizados o registrados en el sistema administrativo, y deberás hacerlo del conocimiento de tu anfitrión, desalojar el carril. Cuando el anfitrión te envíe un código de acceso o te indique cómo llamarle desde el totem, deberás hacer fila nuevamente para el registro correspondiente.
- **¿Cómo se cual es el número de unidad privativa que me corresponde?** Ese dato lo puedes conocer desde tu aplicación Neurona Pro, Kompuerta o Estado de cuenta, y se encuentra después del símbolo de “#” en la descripción de tu calle, lote y Manzana (Domicilio). Ejemplo:

ADMINISTRACION ASOCIACIÓN TORRES
ALTARA A.C.
Dirección: ADMINISTRACION ASOCIACIÓN TORRES ALTARA
A.C. #243
Tel: 2292139946
Correo: altaraveracruz@gmail.com
Ref bancaria:

- **¿Mi unidad privativa funciona como AirB&B puedo generar QR?** No. Las unidades Privativas que funcionan como plataformas AirB&B no deben utilizar la aplicación de Neurona Pro para generar QR o códigos de acceso. Estas Unidades Privativas funcionan con un protocolo especial de ingreso, que es controlado por los guardias en caseta cumpliendo con el citado protocolo. Si se detecta que un domicilio que opera con plataforma AirB&B utiliza la aplicación Neurona Pro, será expulsado del uso de la aplicación y sancionado.
- **¿No quiero que me llame neurona, que debo hacer?** Acude a la oficina administrativa o envía un correo electrónico solicitando que tus teléfonos no se registren en la plataforma para recibir llamadas. El servicio de las llamadas es optativo. El ingreso de tus visitas es seguro si les proporcionas un QR para carril de residentes, o bien, un código numérico para acceso por el carril de visitas.
- **¿Qué pasa si no contesté la llamada de mi visita o no se sabe mi domicilio?** El guardia por protocolo lo invitará a desalojar el carril de visitas y, el visitante, tendrá que investigar el domicilio correcto por su cuenta con su anfitrión, hasta que el anfitrión le envíe un código numérico o atienda la llamada para autorizar o denegar el acceso. Si requiere hacer un nuevo intento, deberá hacer fila nuevamente y ejecutará el registro obligatorio correspondiente en neurona. No se aprtan lugares, ni se permite ningún registro que no sea mediante el totem de neurona.
- **¿Tengo emergencia médica y una ambulancia viene a mi domicilio, me tiene que llamar Neurona?** No. El guardia en casos de emergencias justificada abre la barrera para que la

ambulancia pase rápidamente al domicilio sin la llamada de seguridad, teniendo que registrar su acción en un video de 30 segundos explicando la razón para usar el boton de emergencia. Toda emergencia cuenta con acompañamiento de un guardia.

- **¿Soy residente moroso puedo ingresar por carril de residentes?** No. Un residente moroso no puede ingresar por el carril de residentes. No puede adquirir un Tag. No puede usar la aplicación Neurona Pro para generar Qr y codigos numéricos. No puede llamar al guardia para solicitar algún servicio. Si tiene servicios de comida rápida, paquetería u otros servicios, tendrá que acudir a la caseta para recibir su pedido. Si tiene una visita o proveedores de servicios esperando por ingresar, tendrá que acudir a la caseta para abrirles la pluma manualmente. No tiene derecho a recolección de basura. No puede rentar la palapa. No tendrá derecho a ingresar a las amenidades. No puede pedir ni tiene derecho a servicio de vigilancia y camaras. El estatus de morosidad, se encuentra sustentado en el articulo sexto de los estatutos, y por tanto, su calidad de asociado pasa a un estatus de desactivado.

14. REFLEXIÓN FINAL PARA RESIDENTES

La mejor garantía de seguridad para todos es la cooperación, educación y respeto hacia las normas y protocolos establecidos. Este modelo requiere residentes pacientes y responsables, conscientes de que el éxito de un ingreso seguro depende de todos.

“No puede existir un ingreso seguro si lo que busca es la rapidez”

Recordemos que los guardias únicamente cumplen un protocolo general que aplica por igual a todos, sin excepciones ni privilegios. **Toda inconformidad debe presentarse exclusivamente ante la Gerencia Administrativa. No tiene caso discutir con el guardia. El guardia cumple un protocolo, y no tiene facultades de resolver su queja.**

Cada queja es escuchada y valorada por el comité directivo conforme al reglamento y sus protocolos. Se cuenta siempre con video y audio que sirven de sustento para sancionar a un domicilio, o bien, a un guardia por incumplir con el protocolo. El residente debe de abstenerse de interferir en el protocolo del guardia.

Agradecemos sinceramente su colaboración para hacer de Playas del Conchal un fraccionamiento seguro, armónico y ejemplar.