Manual de Parqueaderos Torre 7-24



MANUAL DE USUARIO, PARQUEADEROS EDIFICIO TORRE 7-24.

1.1. Objetivo.

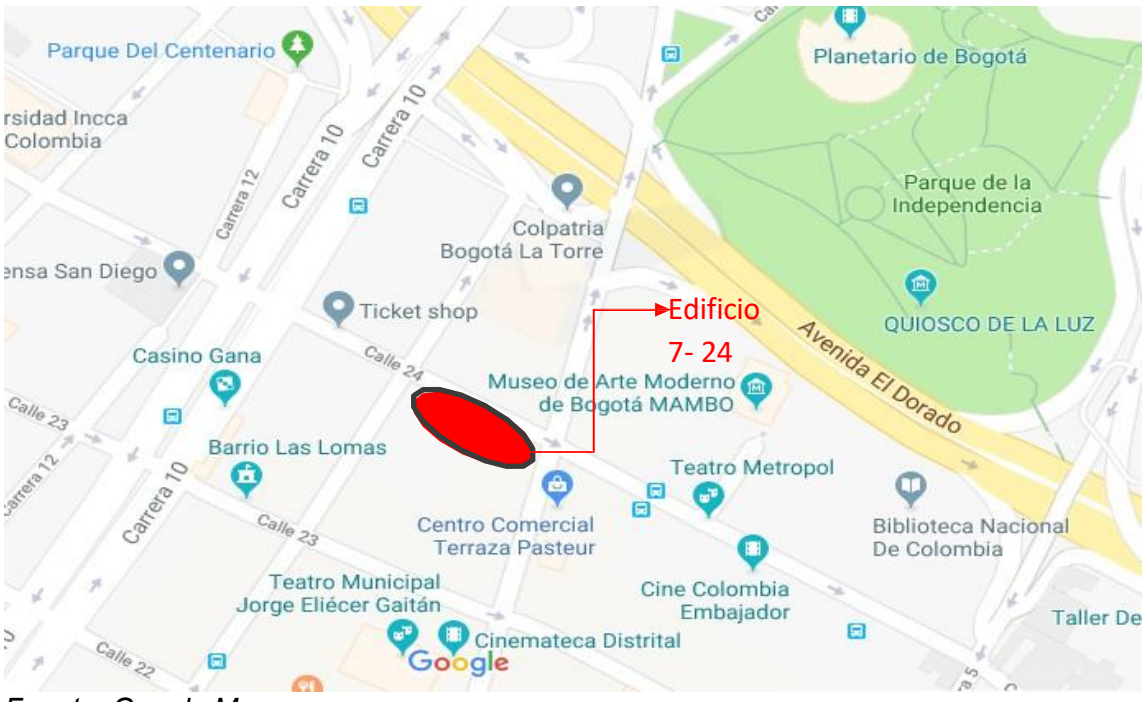
Establecer las normas y lineamientos que garanticen el control de las actividades llevadas a cabo por los usuarios y residentes al utilizar el servicio de parqueadero del edificio 7-24.

1.2. Alcance.

Este manual aplica para todos los usuarios del servicio de parqueadero de la Torre 7-24, residentes, visitantes, domiciliarios y en si toda la población que de alguna u otra forma acceda al estacionamiento del edificio en automóvil, motocicleta, bicicletas de cualquier índole u otro dispositivo que requiera ser estacionado al interior de la edificación.

1.3. Generalidades del manual de usuario.

La Torre 7-24 es un edificio ubicado en la calle 24 # 7 - 43, destinado para el uso de oficinas corporativas de vanguardia en el centro de la ciudad. Además, cuenta con locales comerciales que diversificarán el uso de la edificación. Está conformado a su vez por 17 pisos, de los cuales los primeros cuatro hacen parte de una plataforma continua que define el basamento del edificio.



Fuente: Google Maps.

En su interior se encuentran:

- 2 salones para conferencias de 40 y 35 personas respectivamente.
- Comedor para funcionarios con terraza exterior.
- 4 ascensores Inteligentes y 1 Ascensor Negativo que comunican con los sótanos.
- 4 locales Comerciales en 1er nivel y 6 Cajeros Electrónicos.
- 4 niveles de parqueaderos.

El acceso vehicular al edificio se puede realizar por la Calle 24 o por la Carrera 9, pasando por las talanqueras de control, circulando hacia el sur del edificio hasta los elevadores vehiculares que llevan a los niveles superiores. Los parqueaderos se encuentran localizados en los niveles 1 al 4.

Los parqueaderos del edificio, cuentan con 5 niveles en su interior para la circulación y estacionamiento de vehículos, bicicletas y motocicletas, los cuales funcionan y se distribuyen así:

En el primer nivel se encuentran los locales comerciales ubicados en las fachadas principales de la edificación, locales del 101 al 109, incluyendo los cajeros electrónicos sobre la Calle 24 y la Carrera 9na, 2 estacionamientos para discapacitados accediendo por la Carrera 9na y el acceso a los sótanos 1 y 2 por la Calle 24. En este nivel cuenta con 4 unidades de estacionamiento para el comercio del edificio.

En el Sótano 1 se encuentran estacionamientos de bicicletas, equipos de servicios, 25 parqueaderos con duplicador y 5 sin duplicador para un total de 55 parqueaderos, 1 parqueadero de comercio con duplicador, 1 duplicador par visitantes de oficinas para un total de estacionamientos en este nivel de 59 unidades.

En el sótano 2 se encuentran los estacionamientos de motocicletas y bicicletas, además de baños y duchas, un total de 69 estacionamientos.

A este nivel se accede por la Carrera novena, pasando por la talanquera de acceso principal, tomando la rampa a mano izquierda, descendiendo al sótano 1, luego girando a la izquierda, y tomando la rampa de acceso al sótano 2 a mano izquierda.

En el tercer nivel superior se encuentran 25 parqueaderos, entre los cuales se localizan las plataformas de duplicación de parqueaderos con un total de 50 unidades, así como también los 2 auditorios de eventos.

A este nivel se puede acceder desde la Calle 24, pasando por las talanqueras principales, transitando derecho hasta el elevador vehicular, así mismo se puede acceder al cuarto piso, a través del elevador vehicular.

En el cuarto nivel se encuentran 27 parqueaderos privados sin duplicadores y hasta este nivel llega el elevador vehicular, por el mismo se puede descender del edificio para la salida de los vehículos estacionados en el interior, recuerde ingresar en reversa o seguir las indicaciones del personal orientador.

1.4. Definiciones.

- **Tarjeta de acceso**: dispositivo de proximidad que cuenta con un chip o cinta magnética que almacena los datos de la tarjeta habiente para controlar los accesos, tiempos y áreas de circulación.
- **Orientador o guarda de seguridad**: Persona designada por el operador del parqueadero o la administración para controlar y garantizar la seguridad de las personas, los vehículos y la infraestructura de la edificación, además de velar por el cumplimiento de las normas del presente manual y brindar el apoyo necesario en la operación del parqueadero.
- **Manual de usuario**: Documento que regula, reglamenta y estipula las conductas, deberes y derechos de los usuarios al interior del estacionamiento de la Torre 7-24.
- **Residentes**: Personas o población flotante del edificio que acceden a un espacio determinado al interior del edificio y que, con autorización del arrendatario o propietario de alguna(s) oficinas o locales, usan el estacionamiento de 7-24.
- **Usuario**: Persona que goza de los estacionamientos físicos para almacenar vehículos del tipo, motocicleta, automóvil, bicicleta y si todo aquel dispositivo que requiera ser estacionado al interior de la edificación. Pueden ser residentes, visitantes, domiciliarios, personal técnico, empresas de servicios públicos o entes del gobierno (policía, bomberos, defensa civil, entre otros).
- **Operador de parqueaderos y/o administración**: Ente encargado de velar y manejar todo lo relacionado con los estacionamientos del edificio 7-24, además de verificar el correcto cumplimiento de las normas, derechos y deberes de los usuarios, operadores, funcionarios y residentes del edificio 724.
- **Vehículo**: Aparato con o sin motor que se mueve sobre el suelo y sirve para transportar cosas o personas, especialmente el de motor que circula por tierra, pueden ser motocicletas, automóviles, bicicletas y todos aquellos que las personas utilizan para desplazarse de un lugar a otro.
- **Estacionamiento / aparcaderos**: Son aparcaderos las construcciones realizadas en el suelo o en el subsuelo de locales o predios urbanos y rurales que conforme a la reglamentación del Plan de Ordenamiento Territorial sean destinados a la prestación del servicio de estacionamiento y cuidado de vehículos motorizados y no motorizados, mediante la modalidad de arrendamiento o depósito de forma gratuita o con fines comerciales.

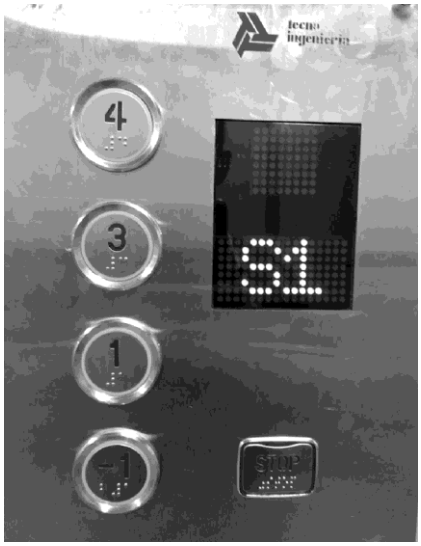
- **Horario:** Calle 24 de lunes a viernes de 6am a 4pm, sábados de 7am a 4pm, Domingos 8am a 4pm; Carrera 9 de lunes a viernes de 6am a 9pm, sábado de 7am a 7pm, domingos de 8am a 6pm.

- **Precauciones Viales:** El **Edificio Torre 7-24** cuenta con semaforizacióninterna y espejos periféricos los cuales debemos tener en cuenta al ingreso o salida prevenir en cruces o giros a los sótanos.

- **Ascensor Vehicular:** equipo monta coches, ubicado para realizar desplazamiento entre Piso 1, Piso 3, Piso 4 y sótano 1.

  Instrucciones:

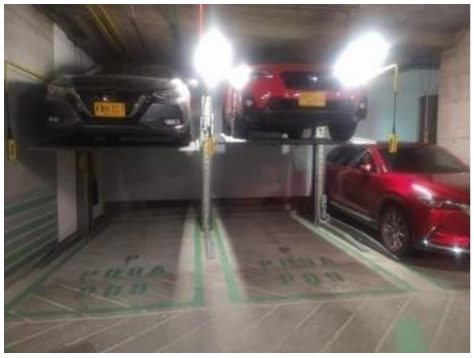
- Revise que el indicador lumínico se encuentre en verde.
- Acerque el vehículo al sensor o presione el botón.
- El indicador lumínico cambiará su color a rojo y el elevador iniciará su camino hasta su posición.
- Las puertas se abrirán. Solo cuando estén completamente abiertas podrá ingresar a la cabina.
- Ingrese a la cabina y avance hasta que el indicador lumínico interno cambie a verde.
- Use la botonera interna, mostrada en la figura, para ordenar al elevador que se desplace al piso que usted desea.



- El elevador cerrará sus puertas y se dispondrá a trasladarse al piso de su elección. El indicador lumínico activará el color rojo y el verde.
- Cuando el elevador complete su recorrido, abrirá sus puertas y el indicador lumínico pasará a verde. En este momento es seguro retirar el vehículo de la cabina.
- Repita el mismo procedimiento con otro vehículo.
- Se adjunta anexo video explicativo.
- En caso de emergencia, en cabina se encuentra un botón tipo hongo con alarma sonora, y comunicación directa con cuarto de control para activar el protocolo interno.

- **Duplicadores o Elevadores de Vehículos:** La **Torre 7-24,** conel fin de optimizar los espacios cuenta con un sistema de elevadores para vehículos el cual tiene los mantenimientos de acuerdo con la ficha técnica, como recomendación al ubicar su vehículo en la plataforma (subir el vehículo) debequedar bien ubicado dentro del espacio, dejar con freno de seguridad y engranado, camionetas de altura no se pueden subir de ubicarse sobre una plataforma deberán **dejar llaves**.

- Al igual de ubicarse en la parte de abajo del elevador debe **dejar las llaves**, con finde dar la salida al vehículo que está en la parte de arriba.





- **Motos y Bicicletas:** El **Edificio Torre 7-24** cuenta con zona para motosy bicicletas, como norma los motociclistas deben usar el casco permanentemente mientas se movilizan por las instalaciones.





- **Siniestro:** Este se presenta cuando el usuario realiza un reclamo, al considerar que su vehículo no se encuentra en las mismas condiciones en las que lo dejo bajo custodia.

- **PQR:** Es una solicitud, la cual hace el usuario tendiente a mejora del servicioprestado.

- **Boleta de Entrada o Tiquete:** Es el soporte del bien o Activo dejado en custodia, el cual tiene toda la información del mismo (hora de entrada, placa y numero depóliza que respalda la operación) la perdida de este genera cobro.

- Cobro punto de pago, (usuarios parqueadero público) el ciclo de servicio inicia al ingresar al vehículo, la placa es digitada en nuestro sistema el cual tiene un software controlador con hora fecha y placa, así inicia el servicio para usuarios, en el momento de salir el operario solicita el tiquete previamente entregado lo pasa al sistema y automáticamente él genera la información monto a pagar se procede a realizar transacción y generar factura electrónica.

- Facturación Cliente Jurídico los cinco (5) primeros días de cada mes, el pago se debe realizar por **el cliente**, según lo acordado los 10 días de cada mes.

- Para control del convenio (Mensualidades), se solicita un listado de los vehículos y motos autorizadas, con nombre y placa.

- Los funcionarios o visitantes de la **Torre 7-24** que hagan uso del estacionamiento y no estén

dentro del listado o previamente autorizados,les será cobrado el parqueadero según tarifas establecidas.

Protocolo PQR´S:

A continuación, se describe el proceso para atención y respuesta de los PQRS.

Las PQRS se pueden recibir por medio de los siguientes canales: carta, e mail o personalmente.

correo electrónico servicioalcliente@easypunto.com

En el caso que las PQR sea físico, el líder operativo o supervisor deberá comunicarse con el área de SAC y diligenciar el formato PQR, el cual tiene un tiempo máximo de (3) tres días.

Una vez, entregado al área de SAC la PQR, esta tiene (2) días hábiles como máximo para dar respuesta al cliente.

la operación debe adjuntar: fotos, inventario o videos, para argumentar y justificar elpor qué SI o NO se responde por lo sucedido en el punto de servicio.

Procesos siniestros:

El siniestro se presenta cuando el usuario realiza un reclamo, al considerar que suvehículo NO se encuentra en las mismas condiciones en que lo dejó bajo custodia.

1. El operario debe informar de inmediato al líder operativo para atender la reclamación.

2. Se procede a diligenciar Informe de Accidente de forma detallada de lo ocurrido (fecha, hora, lugar, datos del cliente, datos del vehículo, descripción y observaciones), el líder operativo debe garantizar que se encuentre totalmente diligenciado el formato.

3. Entregar a Servicio al Cliente la documentación de soporte (fotos, inventario, tarjeta de propiedad, del vehículo y cedula del propietario), por Correo electrónico o en físico.

4. Una vez llega al área de SAC la PQR, el área tiene 3 días hábiles como máximo para dar respuesta al cliente.

   Se debe tener en cuenta que, dependiendo del caso, este no necesariamente secierra a los (cinco) días hábiles, dado que cuando son pagos de siniestros se tienen tres opciones dependiendo del caso y monto:

   Aseguradora: Casos por valores mayores de tres millones se escalan a laaseguradora, para lo cual, el cliente deberá enviar una serie de requerimientos para que la aseguradora proceda con el caso.

   Cuando el cliente envía todos los requerimientos se dispone de un mes para revisar el caso.
   Cuentas de cobro: Cuando el cliente No acepta los arreglos en nuestro taller autorizado, y

quiere que sea pago en un taller de su confianza, el cliente debe enviar cotización y posteriormente factura para poder procedercon el pago junto a una cuenta de cobro.
En el caso de aceptar la reparación en nuestro Taller autorizado, se envíadirectamente.

Fecha de pago:

- El pago de los siniestros se realiza a los 30 días hábiles de realizado el acuerdo con el usuario. 30 días cuando es el caso de un robo de vehículoo algo similar.

Operador de parqueadero No responde por:

- Elementos que no hagan parte del vehículo.
- Elementos que no haya sido dejado bajo custodia a la operación y que no tengan su respectivo tiquete al ingresar al punto de servicio, ejemplo: computadores morrales, dinero, celulares, mercados, compras, iPod etc.
- Por situaciones ajenas a nuestro servicio y que sean por causas naturales como: lluvias, vientos, temblor, etc.

Obligaciones de los usuarios:

Al dejar estacionado su automóvil en los parqueaderos del Edificio 7-24, está aceptando, además de la normatividad sobre la materia las siguientes condiciones, tenga en cuenta que usted está siendo monitoreado por la seguridad electrónica del Edificio 7-24.

Además, señor usuario tenga en cuenta en todo momento las buenas prácticas de auto cuidado personal y de sus bienes, dado a que el edificio no se hace responsable de las pérdidas por falta de auto cuidado en sus pertenencias:

El vehículo solo podrá ser retirado:

a) Por el portador de la tarjeta de control de acceso.
b) En caso de pérdida de la tarjeta, por quien demuestra ser el legítimo propietario previa presentación de los documentos de propiedad del vehículo y verificación por parte de seguridad.

No olvide señor usuario:

a) Deje constancia con el operador de parqueadero sobre el estado en que deja su vehículo.
b) Ningún usuario está autorizado para manipular las plataformas elevadoras vehiculares, solo el personal que el operador del parqueadero designe, será el autorizado para operar estos sistemas.
c) Velocidad máxima 10km/h.
d) Encender luces antes de ingresar al parqueadero.
e) Está prohibido realizar procedimientos de mecánica y/o lavado de vehículos al interior de los parqueaderos, circulaciones y/o zonas comunes.
f) El vehículo debe ingresar en perfectas condiciones, sin fugas de aceite o fluidos que puedan afectar la infraestructura del edificio o a otros usuarios, en caso de causar daños o accidentes de otros usuarios el generador será responsable por las afectaciones que ello causare.
g) No está permitido el ingreso de remolques, tráiler o vehículos de carga o mayores a 2

Toneladas, ni se podrá exceder la altura permitida, que será de 3.0 metros.

h) El propietario, copropietario y/o residente, deberá informar por escrito a la administración el cambio de vehículo, para su autorización de ingreso a la zona de parqueo propia, registrando, color, placa y marca, de no hacerlo se negará el acceso al automotor sin excepción, hasta tanto no se encuentre autorizado por parte de la administración.
i) No se permite el préstamo de tarjetas entre usuarios para el ingreso o la salida del vehículo.
j) Todo vehículo deberá permanecer cerrado y con alarma, no deberá contener paquetes u objetos a la vista y dentro del vehículo, el operador de parqueaderos no se hace responsable por objetos dejados al interior del vehículo.
k) No está permitido el almacenamiento de sustancias combustibles (ACPM, gasolina, Kerosene, gas oil, aceites, entre otros) al interior del parqueadero, tampoco se permite el repostaje de vehículos al interior del parqueadero.
l) No está permitido el uso de parqueaderos como depositos o bodegas.
m) El vehículo debe estacionarse en reversa.

Aclaraciones.

El operador de parqueaderos NO se hace responsable de:

a) Radios extraíbles, accesorios, dinero, documentos o cualquier otro elemento que se deje al interior del vehículo.
b) Daños ocasionados al vehículo como consecuencia o con ocasión de fuerza mayor, caso fortuito o culpa de un tercero.
c) Fallas mecánicas, eléctricas o de cualquier índole.
d) El retiro del vehículo por personas diferentes a su propietario, si se ha presentado la tarjeta de control de accesos.
e) Por reclamos efectuados después de retirar el vehículo del parqueadero.

El usuario deberá:

a) En caso de necesitar dejar el vehículo pernoctando, deberá informar al operador de parqueaderos para su respectiva autorización.
b) En caso de daño por terceros avisar a los orientadores, a la administración o informar en el punto de información el evento para su seguimiento.

Marco legal.

- Ley 1480 de 2011 Estatuto del consumidor.
- Ley 1437 de 2011 Contencioso administrativo.
- Decreto 575 de 2013 secretaria de Movilidad
- Decreto 271 de 2012 de secretaria de Movilidad
- Ley 769 de 2012 Código nacional de Transporte
- Ley 272 de 2007 (ley de tercera edad)
- Artículo 19 de la ley 675 de 2001 (cobro de parqueaderos)
- Articulo 22 ley 675 de 2001.