

Cargo: Portero/conserje.

Área: Tienda Retail.

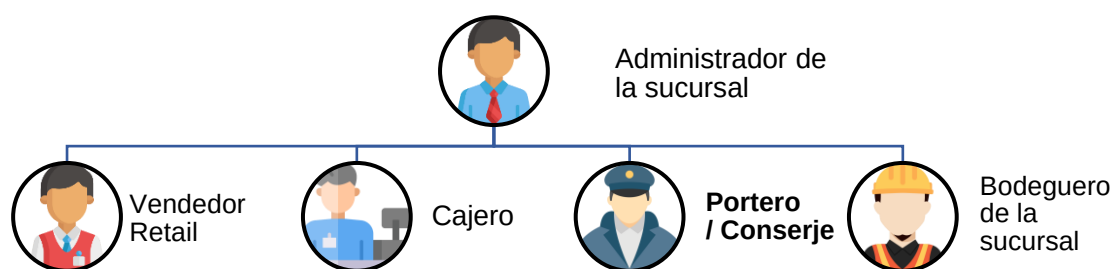
Jefe Inmediato: Administrador de la sucursal.

I. OBJETIVOS DEL CARGO

- Garantizar la seguridad y control de acceso en las instalaciones de la sucursal mediante la supervisión permanente de personas, bienes, vehículos (Si aplica), con el fin de mantener un ambiente seguro y ordenado.

II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL

Organigrama:



III. FUNCIONES

1. Mantenimiento y Limpieza en su zona de trabajo *(Entrada principal de la tienda):*

- Mantener limpio y ordenado el área de ingreso, incluyendo puertas, vidrios, pisos y mobiliario de la entrada principal.
- Verificar que no existan obstáculos que dificulten la circulación de clientes o representen riesgos de seguridad.
- Realizar la limpieza y el mantenimiento del parqueadero de la sucursal, en caso de que ésta disponga de dicho espacio.
 - Nota: Estas actividades deberán ejecutarse exclusivamente antes del inicio del horario de atención al público, posterior al horario de apertura; se debe centrarse en la vigilancia y el control de ingreso y salida de la tienda.

2. Atención al Cliente y Primera Impresión:

- Dar la bienvenida con amabilidad, crear un ambiente positivo y ofrecer ayuda inicial en caso que el cliente lo solicite.

- Brindar seguimiento a los clientes hacia secciones, productos o zonas en específicos dentro de la tienda
- Notificar al vendedor Retail o al personal disponible para que atienda al cliente.

3. Control de acceso y seguridad de la tienda:

- Supervisar permanentemente el ingreso y salida de clientes, garantizando el cumplimiento de las normas de seguridad.
- Solicitar de manera cordial a los clientes que se retiren el sombrero y cascos (indicado que mire la cámara fijamente) y depositen sus pertenencias en el casillero de la sucursal.
 - En caso de no contar con casilleros, solicitar la revisión de bolsos o mochilas al ingreso y verificar nuevamente a la salida para evitar retiros indebidos de productos.
- Solicitar la factura o nota de venta en caso de identificar que un cliente porta productos de la sucursal para validar su legítima adquisición.
- Alertar y reportar oportunamente al administrador de la tienda o al segundo al mando situaciones sospechosas, intentos de hurto o conductas inusuales.
- Controlar el ingreso de vehículos de los clientes en el estacionamiento (*Si la sucursal dispone*), orientando a los clientes hacia los espacios disponibles.
- Notificar al administrador de la sucursal o al segundo al mando sobre la llegada del camión de centro logístico y distribución para su respectiva recepción de productos.
- Supervisar en las cámaras de seguridad de la tienda, asegurando la vigilancia efectiva de todas las áreas y la detección oportuna de situaciones irregulares (*En caso que disponga*).
 - Validar su correcto funcionamiento de cámaras, alarmas y sistemas de seguridad, en caso de identificar novedades, notificar al administrador y/o segundo armando para su respectiva gestión y resolución.

IV. RESULTADOS ESPERADOS

- Mantener un ambiente seguro, ordenado y controlado dentro de la sucursal, garantizando la integridad de clientes, personal y bienes de la tienda.
- Anticipar y prevenir incidencias de hurto, accidentes o situaciones de riesgo mediante vigilancia constante y reportes oportunos.

V. ENTREGABLES

- Reporte de asistencia (*Entrada y salida*) en el grupo interno de portero/conserje.

VII. INDICADORES (KPI's) DEL CARGO

- Número de incidentes de hurto de productos no detectados por el portero/conserje durante su turno.

VI. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ACADÉMICO:

- **Formación académica:** Título de bachiller.
- **Certificados:** Credenciales como Guardias de Seguridad, avalados por el Ministerio de Gobierno.
- **Experiencia laboral:** Mínimo 1 año de experiencia en roles de seguridad, vigilancia o control de accesos, preferiblemente en tiendas retail o entornos comerciales.

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:

- Protocolos de seguridad y control de acceso.
- Manejo de sistemas de vigilancia y alarmas de seguridad.
- Procedimientos de emergencia y primeros auxilios.
- Normativa interna de la empresa sobre accesos y seguridad.

COMPETENCIAS TÉCNICAS:

- Vigilancia constante y observación detallada.
- Capacidad de identificar comportamientos sospechosos y situaciones de riesgo.
- Manejo de equipos de seguridad.
- Mantener el control de ingreso y salida de la tienda.

COMPETENCIAS BLANDAS:

- Comunicación efectiva.
- Resolución de conflictos.
- Confiabilidad.

- Atención al detalle.

VII. VISTOS DE ACUERDO		
APROBADO POR: Presidencia Ejecutiva	REVISADO POR: Director de Talento humano	ACEPTADO POR: Gerente comercial
FECHA:	FECHA:	FECHA: