

PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR

PODA Y TRATAMIENTO DE SETOS PRIVADOS

11-08-2026 | MAR MENOR GOLF RESORT

ÍNDICE

1. OBJETO.....	2
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.	2
3. PROCEDIMIENTO CUANDO NO ES POSIBLE EL ACCESO.....	2
4. COMUNICACIÓN DEL ACCESO FALLIDO.....	2
5. SERVICIO PROGRAMADO NO REALIZADO.	3
6. NUEVA VISITA SOLICITADA POR EL PROPIETARIO.	3

1. Objeto

El presente Procedimiento Operativo Estándar (POE) establece el procedimiento que deberá seguirse cuando los equipos de jardinería de STV no puedan acceder a una propiedad durante el programa previsto para la poda de setos y/o el tratamiento contra cochinilla.

El objetivo es garantizar que cada acceso fallido quede correctamente registrado y respaldado mediante evidencias, proporcionando un proceso claro y coherente para STV, la Comunidad y los propietarios.

2. Ámbito de aplicación

Este procedimiento se aplica exclusivamente a propiedades cerradas o inaccesibles en las que STV no pueda acceder a las zonas que requieren poda de setos y/o tratamiento contra cochinilla.

Se aplica cuando el acceso se vea impedido por:

- Puertas o portones cerrados con llave.
- Ausencia del propietario o persona con la llave.
- Disposiciones de acceso incorrectas o no disponibles.
- Otras circunstancias atribuibles al propietario o a la persona con la llave.

3. Procedimiento cuando no es posible el acceso

Cuando el equipo de jardinería llegue a una propiedad programada y no pueda acceder a través de la puerta del jardín, el operario deberá:

1. Intentar el acceso

- Intentar el acceso por la vía habitual.
- Llamar al timbre/interfono cuando esté disponible.
- Dar un plazo razonable para que responda el propietario o la persona con la llave.

2. Registrar el acceso fallido

- Propiedad/dirección.
- Fecha y hora.
- Nombre del operario de STV.
- Motivo por el que no fue posible el acceso.
- Trabajo programado que no pudo realizarse.

3. Tomar evidencia en vídeo

- Deberá realizarse un vídeo breve que muestre el intento de acceso fallido.
- Cuando sea posible, el vídeo deberá mostrar: la entrada/puerta de la propiedad; la puerta cerrada o inaccesible; al operario intentando acceder; y el uso del timbre/interfono, cuando proceda.
- El operario no mostrará su rostro.

4. Comunicación del acceso fallido

El vídeo y los datos relativos al acceso fallido deberán enviarse al administrador de Mar Menor Golf Resort tan pronto como sea posible.

INFORMACIÓN REQUERIDA

Propiedad	✓
Fecha y hora	✓
Motivo de la falta de acceso	✓
Trabajo no realizado	Poda de seto / Tratamiento / Ambos
Evidencia en vídeo	✓

* Todos los incidentes serán registrados y objeto de seguimiento por el administrador del Resort.

5. Servicio programado no realizado

Cuando STV no pueda acceder a la propiedad durante el programa previsto:

- La poda de setos y/o el tratamiento se registrará como no realizado debido a la imposibilidad de acceso.
- STV no estará obligada a interrumpir el programa de mantenimiento previsto para regresar a la propiedad.
- El programa normal de mantenimiento continuará con el resto de propiedades.

Si posteriormente el propietario desea que STV regrese específicamente para realizar el trabajo pendiente, deberá ponerse directamente en contacto con STV.

6. Nueva visita solicitada por el propietario

Cuando el propietario solicite una nueva visita tras un acceso fallido debidamente documentado:

- STV facilitará al propietario un presupuesto para la visita adicional.
- La nueva visita se programará una vez aceptado y abonado el presupuesto.
- El administrador será informado una vez finalizados los trabajos.