Manual del portero de bar y discoteca

Tu portero es la primera cara de tu negocio y la última línea antes de un problema. Este manual cabe en pocas hojas: imprímelo, pégalo en el cuarto del personal y repásalo con tu equipo antes de cada temporada.

1 Las cuatro responsabilidades

Responsabilidad	Qué significa en la práctica
Recibir	Saludar, ordenar la fila y explicar el cover y las reglas.
Revisar	Documento, edad, lista de vetados y objetos que no se pueden pasar.
Registrar	Dejar constancia de cada ingreso y llevar el conteo del aforo.
Proteger	Detectar riesgos (peleas, exceso de alcohol) y avisar a tiempo.

2 Antes de abrir (15 minutos)

- [ ] Leer las reglas del día: cover, listas, aforo y eventos especiales.
- [ ] Celular cargado, batería de respaldo y datos o internet funcionando.
- [ ] Confirmar el aforo máximo y los números de alerta con el encargado.
- [ ] Revisar la lista de vetados actualizada.
- [ ] Cartel de reglas y de tratamiento de datos a la vista.
- [ ] Acordar la seña o el contacto para pedir ayuda sin gritar.

3 El saludo y la fila

Un saludo corto cambia el tono de toda la noche: **"Buenas noches, bienvenidos. Documento en la mano, por favor."** Con la fila ordenada y las reglas claras desde el comienzo se evitan casi todas las discusiones. Si la fila se alarga, avisa el tiempo estimado: la gente aguanta mejor una espera conocida.

Regla de oro: el mismo trato y el mismo proceso para todos. Si tu criterio cambia según quién llegue, tarde o temprano habrá un conflicto.

Menos papel, más control

Faxo lleva el registro de entrada, el aforo y el historial en el celular del portero. Prueba Faxo 7 días gratis: faxoai.com

4 La revisión, siempre en el mismo orden

- [ ] **Documento:** pedirlo en la mano, completo y legible. Foto, nombre, número y fecha de nacimiento.
- [ ] **Edad:** leer la fecha de nacimiento y hacer la cuenta con día y mes; no confiarse del año a ojo.
- [ ] **Lista de vetados:** comparar por documento, no solo por el nombre.
- [ ] **Objetos:** según las reglas del local (armas, objetos que no se pueden pasar).
- [ ] **Registro:** anotar el ingreso con hora y sumar al aforo.
- [ ] **Aforo:** mirar el contador antes de dejar pasar al siguiente.

5 El semáforo de la puerta

Un sistema de tres colores para que cualquier portero decida igual:

Verde • entra
Documento válido, edad cumplida y aforo libre.

Amarillo • duda
Algo no cuadra: llamar al encargado, no decidir solo.

Rojo • no entra
Motivo claro, dicho con respeto y sin discutir.

6 Cómo decir que no sin pelear

En lugar de...	Di...
“Usted no entra.”	“Hoy no puedo dejarlo pasar. La política del local es esta.”
“Eso está falso.”	“Con este documento no puedo confirmarlo. Si trae otro, con gusto lo reviso.”
“Ya está lleno, no insista.”	“Estamos en el aforo máximo. Apenas salga gente, le aviso.”
Discutir en la fila	Llamar al encargado y mantener la calma.

Importante: el portero no tiene que ganar la discusión, tiene que cumplir la regla. Si la situación se pone tensa, se pide apoyo; no se resuelve a empujones.

7 Si hay un problema

- **Documento dudoso:** amarillo, se avisa al encargado y se decide entre los dos.
- **Persona alterada o con exceso de alcohol:** no entra; se le explica con calma y se ofrece un transporte seguro si es posible.
- **Pelea o riesgo:** proteger a las personas, llamar a seguridad y a las autoridades; después, anotar lo ocurrido con hora y testigos.

8 Al cerrar el turno

- [ ] Contar entradas, salidas y personas que quedan dentro.
- [ ] Anotar incidentes: qué pasó, a qué hora y quién lo vio.
- [ ] Entregar el reporte al encargado (aforo máximo alcanzado, vetos nuevos, excepciones).
- [ ] Guardar de forma segura el registro y no compartirlo por chats informales.
- [ ] Dejar el equipo cargando y la puerta lista para el siguiente turno.

9 Datos de las personas: lo mínimo y con cuidado

El documento de una persona es información sensible. Pide solo lo que necesitas (nombre, número y edad), úsalo para la seguridad del local y no lo compartas. Ten visible un aviso breve que diga para qué se registran los datos y por cuánto tiempo se guardan. Más detalles en la guía “Lista de invitados y de vetados”.

10 Hoja de reglas (para pegar en la puerta)

Reglas del local

- Edad mínima: _____ años, con documento original en la mano.
- Cover: $ _____ Aforo máximo: _____ personas.
- No se permite: _____.
- El local puede negar el ingreso por seguridad y se explica el motivo.
- Registramos tu ingreso para tu seguridad; tus datos se guardan ____ días.

11 Lo que un buen portero hace

- Llega puntual y descansado.
- Trata a todos con respeto, también a quien no entra.
- Pide ayuda a tiempo.
- Anota lo que pasa, aunque “ya se sabe”.
- Aplica la misma regla a todos.

Menos papel, más control

Dale a tu equipo de puerta una herramienta simple: lector de documentos con IA, semáforo y aforo en vivo. Prueba Faxo 7 días gratis: faxoai.com