

 Defensa 	INSTRUCTIVO INGRESO Y SALIDA PEATONAL DE USUARIOS Y VISITANTES	Código: GL- I- 001 Versión No: 03 Vigente a partir de: 5 de febrero de 2025
--	---	--

Procedimiento asociado: Seguridad Física

Alcance: Desde la recepción de los visitantes, usuarios y servidores públicos a las instalaciones hasta la validación de salida de los usuarios.

1. abreviaturas, unidades de medida y expresiones aceptadas:

CCTV: Circuito cerrado de televisión

UM: Usuario en monitoreo

Paso No.	Actividad
1	Realizar la recepción de los usuarios, visitantes y servidores públicos en la puerta de entrada de las instalaciones de la DIVRI.
2	Solicitar autorización a los usuarios, visitantes y servidores públicos para la requisa de los elementos personales tales como maletas, equipos tecnológicos, llaves, y demás elementos, los cuales deben descargarse en las canastillas ubicadas junto a los arcos detectores de metales, para realizar su inspección a través el equipo escáner de rayos X. En caso de que este no operando se realizará la inspección visual de manera minuciosa.
3	<p>Solicitar que los usuarios, visitantes y servidores públicos atraviesen el arco detector de metales, y luego realizar la requisa manual con el detector de metales (escáner Garret). Si se identifica la presencia de metales se debe solicitar nuevamente el descargue de los elementos detectados en las canastillas para su inspección. Si el usuario, visitante o servidor público se niega a la requisa, se exalta o toma un comportamiento agresivo, no ingresará a las instalaciones de la DIVRI y se dejará constancia en el informe que presente la empresa de seguridad y se evaluará si el usuario o visitante quedará registrado en la lista UM (Ver paso No 6). Adicionalmente en este último caso en el cual la persona se exalte o tome un comportamiento agresivo se realizarán los siguientes pasos, sin permitir el ingreso a las instalaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El personal de la Empresa de Seguridad estará a cargo de la situación en primera instancia informando al usuario o visitante que no podrá ingresar debido a la situación y llevará a cabo las actividades necesarias de contención establecidas por la empresa. 2. Si el usuario continúa con su comportamiento, la empresa de seguridad solicitará el apoyo a relacionamiento con el ciudadano, quien evaluará la situación y atenderá en segunda instancia 3. En caso de persistir la novedad, relacionamiento con el ciudadano solicitará, de ser necesario, la presencia de un servidor público del área competente o requerida por el usuario o visitante para dar solución. 4. En caso de que el comportamiento persista y no se logre solucionar la situación, se requerirá por parte de relacionamiento con el ciudadano, la presencia del uniformado de la Policía Nacional de mayor antigüedad en la DIVRI, quien una vez haya evaluado y procurado dar solución, determinará la necesidad o pertinencia de solicitar apoyo a la Policía Nacional o de ser preciso a la Secretaría de Salud

 Defensa	 DIVRI <small>DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA</small>	INSTRUCTIVO	Código: GL- I- 001
		INGRESO Y SALIDA PEATONAL DE USUARIOS Y VISITANTES	Versión No: 03 Vigente a partir de: 5 de febrero de 2025

Paso No.	Actividad
4	<p>Verificar de manera exhaustiva la presencia de armas, por tener prohibido el ingreso a la DIVRI. En caso de encontrar la tenencia de estas por parte de los usuarios o visitantes, los guardas de seguridad y vigilancia deben solicitar su descarga, retiro de munición y posterior entrega para su almacenamiento en el armerillo dispuesto. El guarda de seguridad y vigilancia realiza el registro en el libro designado de los elementos dejados en custodia.</p> <p>La manipulación para descargar el arma y retiro de la munición siempre estará a cargo del propietario o poseedor del arma y el guarda de seguridad y vigilancia procederá a almacenarla en el compartimiento del armerillo y entregar la llave del compartimiento respectivo al visitante. A la DIVRI, solo podrán entrar armas asignadas de los esquemas de seguridad tales como la de Presidente de la República, Ministros, Viceministros, Secretarios Generales, altos dignatarios o personalidades con esquemas de seguridad que visiten las instalaciones, previo aviso a la empresa de vigilancia por parte de encargado del Área Logística. Dichos esquemas de seguridad serán los responsables de la operación y custodia de las armas dentro de las instalaciones.</p>
5	<p>Realizar la revisión de equipos tecnológicos y bolsos. Los equipos tecnológicos que ingresan a la DIVRI deben registrarse en el libro de ingreso peatonal y es responsabilidad de la persona su cuidado mientras se encuentre al interior de la Dirección.</p> <p>En los casos de ingreso de cajas selladas, se debe solicitar su apertura para su verificación por parte del personal de seguridad, y solicitar la inspección del guarda de seguridad y vigilancia - manejador canino y el ejemplar para realizar la verificación de la presencia de explosivos.</p>

 Defensa	DIVRI <small>DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA</small>	INSTRUCTIVO	Código: GL-I-001
		INGRESO Y SALIDA PEATONAL DE USUARIOS Y VISITANTES	Versión No: 03 Vigente a partir de: 5 de febrero de 2025

Paso No.	Actividad
6	<p>Realizar la verificación de identidad de los visitantes de acuerdo con las siguientes categorías:</p> <p>PERSONAL FRECUENTE Confirmar si el visitante es un alojado, usuario frecuente, funcionario o persona con contrato en ejecución, esta persona ingresará por el molinete, en el caso que el molinete no permita el ingreso, se comprobará con el sistema de información de seguridad los tiempos de permanencia en las instalaciones. Para el caso del personal alojado, se verificará por lo menos con 5 días de antelación al vencimiento de los ficheros por parte del área logística quien mediante correo electrónico informará al coordinador del grupo de rehabilitación inclusiva con el fin de realizar los trámites correspondientes con los usuarios. A su vez el coordinador del grupo de rehabilitación inclusiva responderá mediante correo electrónico la gestión realizada.</p> <p>VISITANTE POR PRIMERA VEZ Validar la identificación del visitante mediante la solicitud de documento de identificación tales como cedula de ciudadanía, cedula militar, carnet policial, carnet de servicios de salud. El guarda de seguridad y vigilancia encargado del sistema de información pregunta al usuario el motivo de la visita y valida si existe una justificación de autorización de ingreso soportada en correo electrónico, radio, carpeta compartida, extensión telefónica o autorización de un funcionario público de la DIVRI.</p> <p>Se procede a realizar el diligenciamiento del formulario en el software con nombres, apellidos, identificación, fotografía y huella dactilar, y activar los permisos de ingreso por un día, dando la instrucción de entrada por el molinete, para que el visitante se dirija a la recepción del Bloque 1-Piso 1; en los casos donde no se tenga confirmación de visitante para ingreso se debe direccionar a la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano. Este visitante debe estar acompañado por el guarda de seguridad y vigilancia ubicado en esta recepción quien orientará a la persona a su destino. En el caso que se dificulte la lectura de huella, se registra el ingreso en el libro de "Ingreso Peatonal" llevado por el personal de seguridad, solicitando la apertura del molinete a la central de CCTV.</p> <p>ASISTENTE A EVENTOS Comprobar si el visitante está autorizado para ingresar a las instalaciones para un evento programado (mediante la existencia del registro en la carpeta compartida, correo electrónico o listado de asistencia). En caso de que el visitante no se encuentre reportado como asistente, se debe contactar al servidor público encargado del evento para que autorice o no el ingreso. En el caso que asistente al evento no se encuentre registrado en el sistema de información de control de acceso, se realizará el registro de PRIMERA VEZ. En el caso que exista registro, el guarda de seguridad y vigilancia solicita el documento de identificación al visitante tales como cédula de ciudadanía o cedula militar o carnet policial o carnet de servicios de salud y habilita el permiso en software para el evento.</p>

 Defensa	DIVRI <small>DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA</small>	INSTRUCTIVO INGRESO Y SALIDA PEATONAL DE USUARIOS Y VISITANTES	Código: GL- I- 001 Versión No: 03 Vigente a partir de: 5 de febrero de 2025
--------------------	--	---	--

Paso No.	Actividad
	<p>LISTADO UM (Usuario en Monitoreo) Verificar la identificación del visitante, si esta persona se encuentra en el Listado. El funcionario disponible en el punto de información tomará contacto con el usuario para atender su solicitud y si no es posible dar solución, se tomará contacto con el área que pueda darle la información pertinente sobre su solicitud para que sea atendido en el área de ingreso.</p> <p>Nota 1. El listado UM se debe actualizar cada vez que ocurre una novedad con los usuarios, y es de responsabilidad de los coordinadores de la DIVRI realizar su actualización. (Conforme a los criterios definidos en el reglamento de interno y de ingreso, relacionamiento con el ciudadano consolida la información) El reporte se debe enviar mediante correo electrónico al cuarto de control de la DIVRI.</p> <p>Nota 2. No está permitido el ingreso de los menores de edad a las instalaciones de la DIVRI. Sin embargo, de manera excepcional se permitirá su ingreso, para la asistencia a eventos, ceremonias o reuniones donde sea requerida su presencia. Para lo cual se requiere el diligenciamiento y autorización mediante el formato de INGRESO EXCEPCIONAL DE MENORES DE EDAD A LAS INSTALACIONES DE LA DIVRI Cod. GL-F-014. Este formato debe ser entregado al contratista de vigilancia en la guardia de entrada para poder otorgar el acceso de los menores de edad. Es de responsabilidad de la empresa de vigilancia la custodia y archivo de los formatos INGRESO EXCEPCIONAL DE MENORES DE EDAD A LAS INSTALACIONES DE LA DIVRI Cod. GL-F-014 en el cuarto de control de la DIVRI</p> <p>Si algún Grupo o área tiene programado un evento que incluya la presencia de menores de edad, la empresa de vigilancia activará un protocolo especial el cual requiere del acompañamiento por el sistema de seguridad de cámaras CCTV de manera permanente durante la estadía de los menores en las instalaciones.</p> <p>Nota 3. El ingreso de mascotas está prohibido, con excepción de ejemplares lazarios (guía o acompañamiento), o los animales que brindan un servicio de apoyo a la DIVRI en eventos o detección de alucinógenos y explosivos.</p> <p>Nota 4. Si un visitante accede a las instalaciones sin autorización, se realizará monitoreo continuo, empleando el sistema de seguridad de cámaras CCTV, el guarda de seguridad y vigilancia abordará a la persona solicitando la salida de las instalaciones y se informará inmediatamente a la Policía Nacional.</p> <p>Nota 5: La persona que autoriza el ingreso es responsable del visitante y debe acompañarlo durante la visita desde que ingresa hasta su salida de las instalaciones. En caso de novedad o emergencia deberá informar a las instancias que correspondan para atender la situación.</p>
7	Solicitar el ingreso por el molinete, validando la huella por el lector biométrico; una vez el visitante ingrese a las instalaciones se debe realizar el monitoreo a través del sistema de seguridad de cámaras (CCTV).

 Defensa 	INSTRUCTIVO INGRESO Y SALIDA PEATONAL DE USUARIOS Y VISITANTES	Código: GL- I- 001 Versión No: 03 Vigente a partir de: 5 de febrero de 2025
--	---	--

Paso No.	Actividad
8	<p>Realizar el control y monitoreo de los visitantes En caso de presentarse las siguientes situaciones dentro de las instalaciones, se debe proceder de acuerdo con las categorías definidas, así:</p> <p>Personal deambulando: El guarda de seguridad y vigilancia hará contacto con la persona y validará la situación, haciendo las recomendaciones de estadía y salida de las instalaciones.</p> <p>Personal alterado: El grupo de guardas de seguridad y vigilancia acompañará la situación en todo momento, tomando las medidas pertinentes e informará al líder de la brigada de emergencia quien activará con el plan operativo normalizado la urgencia psiquiátrica.</p>
9	Realizar la inspección en la guardia de los elementos personales como bolsos, bolsas o cajas al momento de la salida de la DIVRI para verificar que no se sustraigan elementos de las oficinas.
10	Entregar elementos personales si el visitante los ha dejado en custodia en la guardia (armas o equipos tecnológicos) y registrar su salida en el Libro de Ingreso Peatonal.
11	Validar la salida del visitante de las instalaciones, empleando el lector biométrico o registro en libro de control. A su vez se requerirá realizar la requisita de los elementos personales tales como maletas, equipos tecnológicos, llaves, y demás elementos a través del equipo escáner de rayos X. En caso de que no esté operando se realizará la inspección visual de manera minuciosa.

2. Definiciones:

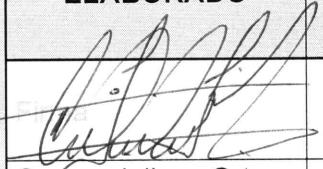
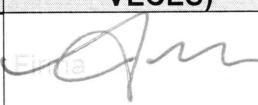
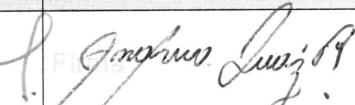
Listado UM: Listado de usuarios por comportamientos que no son permitidos por el manual de convivencia y Reglamento interno

Personal Alterado Sobresalto o un estado generado por la ira u otra pasión (Sentimiento vehemente, capaz de dominar la voluntad y perturbar la razón)

3. Documentos asociados: Procedimiento de Seguridad Física, Contrato de Vigilancia, libro de ingreso peatonal

 Defensa <hr/> 	INSTRUCTIVO <hr/> INGRESO Y SALIDA PEATONAL DE USUARIOS Y VISITANTES	Código: GL- I- 001 <hr/> Versión No: 03 Vigente a partir de: 5 de febrero de 2025
--	---	--

REVISADO Y APROBADO

Nombres y apellidos	ELABORADO	REVISADO	REVISADO (PLANEACIÓN O QUIEN HACE SUS VECES)	APROBADO (Coordinador)
		No aplica		
Grado y cargo	Profesional de Defensa 14- Logística	No aplica	Profesional de Defensa - 14	Coordinadora del Grupo Administrativo y Financiero
Fecha	5 de febrero de 2025	No aplica	5 de febrero de 2025	5 de febrero de 2025

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ACCION	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA	RESPONSABLE
1	Actualización	Actualización del instructivo por el proceso de restructuración del Ministerio de Defensa Nacional y la creación de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva - DIVRI	4 agosto 2023	Fredy Salinas Perilla
2	Actualización	Nueva versión con ajustes en las actividades y responsabilidades	27 de septiembre 2023	Paola Calderón
3	Actualización	Se realiza su actualización por solicitud de la Directora para reglamentar el ingreso autorizado de menores de edad en la DIVRI	5 de febrero de 2025	Fredy Salinas Perilla

Vo.Bo. Coordinadora Rehabilitación Inclusiva - Marcela Wilches Vidal

Vo.Bo. Coordinador Prestaciones Sociales – Anderson Raul Mariño Niño

Vo.Bo. Coordinador Veteranos – Doris Mesa Correa

Vo.Bo. Relación con el Ciudadano - P/O- Claudia Margarita Prada Mejía

Vo.Bo. Seguridad y Salud en el Trabajo – Lissette Andrea Cruz Órjuela.