

**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS  
ANDA  
NORMATIVA DE ACCESO DE VISITANTES A LAS  
INSTALACIONES DE ANDA**

**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS  
ANDA**



**NORMATIVA DE ACCESO DE VISITANTES A LAS INSTALACIONES DE  
ANDA  
(SEGURIDAD FISICA)**

**MARZO - 2016**

**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**  
**ANDA**  
**NORMATIVA DE ACCESO DE VISITANTES A LAS**  
**INSTALACIONES DE ANDA**

**ÍNDICE**

|    |                                     | <b>Página</b> |
|----|-------------------------------------|---------------|
| 1  | <b>INTRODUCCIÓN.....</b>            | <b>3</b>      |
| 2  | <b>OBJETIVO.....</b>                | <b>3</b>      |
| 3  | <b>DEFINICIONES.....</b>            | <b>3</b>      |
| 4  | <b>MARCO NORMATIVO.....</b>         | <b>3</b>      |
| 5  | <b>AMBITO DE APLICACIÓN .....</b>   | <b>3</b>      |
| 6  | <b>VIGENCIA .....</b>               | <b>3</b>      |
| 7  | <b>DISPOSICIONES GENERALES.....</b> | <b>4</b>      |
| 8  | <b>RESPONSABILIDADES.....</b>       | <b>5</b>      |
| 9  | <b>ACCIONES.....</b>                | <b>7</b>      |
| 10 | <b>CONSIDERACIONES.....</b>         | <b>9</b>      |
| 11 | <b>ANEXOS.....</b>                  | <b>10</b>     |

**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**  
**ANDA**  
**NORMATIVA DE ACCESO DE VISITANTES A LAS**  
**INSTALACIONES DE ANDA**

1. Introducción

La presente Normativa está estructurada para llevar a cabo el procedimiento correcto de seguridad para el acceso de visitas a las instalaciones de ANDA.

En ella se explica cómo se deberá actuar ante diferentes sucesos que se dan de forma diaria en las entradas peatonales, actividades de rutina y especiales que van desde como registrar a un individuo hasta como actuar en caso de portación de arma por parte de visitantes que ingresen.

2. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para la seguridad, registro y control de acceso a visitantes y del personal a las diferentes instalaciones de ANDA.

3. Definiciones:

Seguridad: Ausencia de riesgo o confianza en algo o alguien

Seguridad Perimetral: Conjunto de sistemas de detección, diseñado especialmente para proteger perímetros internos y externos; disuade, detecta y frena con antelación el ingreso de intrusos.

4. Marco Normativo:

Artículo 62 de la Ley de Regulación de armas, emitida por Asamblea Legislativa en el año de 1999

5. Ámbito de aplicación:

Todos los visitantes y personal que requieran acceder a las instalaciones de ANDA.

6. Vigencia: A partir de la fecha de aprobación por Junta de Gobierno.

**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**  
**ANDA**  
**NORMATIVA DE ACCESO DE VISITANTES A LAS**  
**INSTALACIONES DE ANDA**

7. Disposiciones Generales:

7.1 Para visitantes:

- a. Está restringido el ingreso a las oficinas administrativas e instalaciones operativas de ANDA, a vendedores, promotores, cobradores o personas que realicen diligencias que no guarden relación directa con las actividades de trabajo.
- b. Se podrán exceptuar aquellas personas mencionadas en el literal “A” que hayan solicitado un permiso de acceso para realizar ventas informales u otra actividad dentro de las instalaciones y que presenten una autorización firmada y sellada por parte de alguna autoridad de la Institución, ya sea de Presidencia, Dirección Ejecutiva, Gerencia de Recursos Humanos o la Unidad de Seguridad.
- c. ANDA se reserva el derecho de admisión a personas que por causas justificadas les sea restringido el acceso a las instalaciones. El personal de vigilancia dispondrá de un registro actualizado y la restricción no podrá ser revocada bajo ninguna circunstancia.

7.2 Visita de personal Jubilado de ANDA

- a. El personal de la institución jubilado tendrá acceso durante las horas laborales y a las áreas relacionadas con su condición de jubilado.
- b. El personal jubilado que deseen ingresar a las instalaciones en condición de empleado o representante de otras empresas, deberá registrarse en la entrada como visitante cumpliendo con los requisitos de acceso, prevaleciendo su condición de visitante a la de jubilado.

En el caso de ex empleados se les permitirá el ingreso como visitantes en caso de realizar algún trámite pendiente dentro de la institución.

- 7.3 Los elementos de seguridad deberán inspeccionar los bolsos, maletines y/o paquetes a todas las personas que deseen acceder a las instalaciones, esto lo deberá realizar en los puntos de entrada y salida. Deberá solicitar de forma amable que le permitan la inspección de maletines y/o paquetes en los puntos de entrada y salida.

- 7.4 Se prohíbe el ingreso de armas de fuego a los visitantes, a excepción de los miembros de organismos de seguridad de la Fuerza Armada Nacional, Transporte de valores o Seguridad Bancaria.

**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**  
**ANDA**  
**NORMATIVA DE ACCESO DE VISITANTES A LAS**  
**INSTALACIONES DE ANDA**

- 7.5 Los escoltas y motoristas de autoridades (custodia de personalidades), deberán permanecer en una sala de estar o un lugar asignado por el jefe de la Unidad de seguridad dispuesta para ellos.
- 7.6 En los casos que los visitantes porten armas de fuego, el elemento de Seguridad deberá solicitar el permiso de portación de armas para verificación y resguardará el arma en el casillero dispuesto para ello hasta que finalice la visita.
- 7.7 Los visitantes tendrán que portar de forma visible el carnet de visitante y tendrán acceso a las instalaciones durante el tiempo programado para el horario de atención al público de 08:00 a 16:00 horas, exceptuando la Agencia Universitaria podrá permitir el ingreso para realizar trámites hasta las 16:00 horas.
- 7.8 Los visitantes podrán ingresar a las instalaciones en horario de 08:00 a.m. a 04:00 p.m., pudiendo permanecer en ellas hasta finalizar su trámite.
- 7.9 El ingreso de visitas a las Gerencias será autorizado por el Gerente de la Dependencia correspondiente, previa notificación a la Unidad de Seguridad.
- 7.10 Las áreas de Almacenes y Bodegas estarán restringidas para los visitantes. En caso de ser necesario deberá ser autorizado por el Gerente del plantel o jefe de almacenes y bodegas y ser acompañado por personal de la misma durante toda su permanencia en la Institución.
8. Ingreso de vehículos particulares a las Áreas de visitas:
- a. Los visitantes, ex empleados y personal jubilado de ANDA, deberán aparcar sus vehículos en los estacionamientos destinados para visitas.
  - b. El servicio de taxis podrá ingresar por la entrada principal de las instalaciones solo en los casos que transporten empleados de la Institución o visitantes debidamente identificados.
9. Responsabilidades
- a. De las Gerencias  
Informar por escrito a la Unidad de Seguridad sobre la recepción de paquetes específicos para algún área.
  - b. Del Trabajador

**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**  
**ANDA**  
**NORMATIVA DE ACCESO DE VISITANTES A LAS**  
**INSTALACIONES DE ANDA**

Acudir a la Recepción cuando se les avise que tiene correspondencia para recibirla directamente a título personal.

- c. De la vigilancia en las puertas de entrada
  - i. Entregar el carne de identificación de visitas.
  - ii. Solicitar documentos de identificación (DUI, Pasaporte).
  - iii. Verificar si existe restricción de acceso al visitante (visitas o empleados de la institución), en caso afirmativo habrá que informar a la Unidad de Seguridad.
  - iii. Consultar autorización de acceso al trabajador a quien visitan.
  - iv. Resguardar la documentación de las visitas de acuerdo al número de carnet entregado para evitar errores en la devolución del mismo
  - v. Devolver los documentos de identificación una vez finalizada la visita y solicitar el carnet de visitante.
  
- d. Del Supervisor de Seguridad  
Determinar la conveniencia de autorizar el ingreso del visitante o de informar al empleado para que atienda al visitante en la Recepción. En caso de restricción de acceso para un visitante deberá proceder notificando a la Unidad de Seguridad quienes procederán según sea el caso para el ingreso.
  
- e. Del Visitante  
Ingresar a las instalaciones o dependencias de la Institución por la recepción o portón principal, durante el horario establecido y portar el carnet de visitante de forma visible durante el tiempo que permanezca en las instalaciones.
  - ii. Devolver el carnet de visitante una vez finalizado su trámite al guardia en la puerta de entrada por donde ingreso.
  
- f. Del personal de seguridad o Supervisor de Perímetro
  - i. Verificar o detectar si el visitante porta arma de fuego u otro tipo de arma, e indicar el procedimiento a seguir.
  - ii. Verificar si el visitante o personal de la institución a la entrada o salida de las instalaciones porta bienes propios de la Institución y exigir el formulario de autorización de salida.

**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**  
**ANDA**  
**NORMATIVA DE ACCESO DE VISITANTES A LAS**  
**INSTALACIONES DE ANDA**

10. Acciones

a. Acceso para Visitantes

Las Gerencias, Unidades o Áreas deberán informar previamente por escrito con un mínimo de 24 horas a la Unidad de Seguridad sobre el ingreso de visitas, proporcionando la siguiente información: nombre, fecha de visita, hora, dependencia a la que visitaran, personal responsable de la visita y cualquier otra información que se considere necesaria informar para la coordinación de ingreso y seguridad.

b. El personal de Seguridad deberá vigilar el cumplimiento de las siguientes disposiciones:

i. El ingreso para visitas está autorizado solamente por la entrada peatonal o vehicular durante el horario establecido para visitas.

ii. Solicitar identificación al visitante e información sobre a quien visita o el motivo de su visita.

iii. Solicitar al visitante portar el carnet de visitas y colocarlo en la parte superior izquierda del pecho.

iv. Solicitar a la visita llenar el Formulario vigente F-5 (Anexo 1) el cual será autorizado por la Unidad de Seguridad en caso de portar consigo materiales, equipos y otros artículos que no son de la Institución.

v. Al finalizar su trámite deberá devolver el carnet de visita al guardia de seguridad en el mismo lugar por donde ingreso.

vi. En caso de salir con equipo o material de su propiedad deberá mostrar el formulario vigente F-5 elaborado al momento de su ingreso.

c. Personal de Seguridad

Deberá solicitar al visitante documento de identidad (DUI o Pasaporte), verificará si tiene acceso autorizado y comunicará al empleado a quien visitan para que autorice el ingreso.

**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**  
**ANDA**  
**NORMATIVA DE ACCESO DE VISITANTES A LAS**  
**INSTALACIONES DE ANDA**

- ii. En caso que el visitante tenga restricción de acceso notificara a la Unidad de Seguridad, quienes procederán según prohibición o suspensión de ingreso y determinarán la conveniencia de autorizar el ingreso o de informar al empleado si debe atender al visitante en la recepción. En caso de autorización de ingreso con restricción deberá informar al visitante que será atendido en la recepción.
  - iii. Registrará los datos del visitante en el formato de visitantes cuando ingrese por primera vez a la institución y visite a alguna dependencia o empleado, sino deberá actualizar la información de la persona y área o nivel a visitar.
  - iv. Solicitará identificación y entregara carne de visitante indicando la ruta más conveniente a seguir hacia la dependencia que visita.
  - v. Si la visita trae consigo algún equipo u otro artículo de su propiedad le solicitará que llene el formulario vigente F5, el cual deberá ser firmado y sellado por la Unidad de Seguridad para la autorización de entrada o salida de equipos, materiales y otros artículos propiedad de terceros (visitantes, empleados, contratistas).
  - vi. Verificará al final de la jornada laboral la existencia de los carnet de visitantes contra números de control, en caso de faltantes corrobora en el formato de visitas si el carnet fue entregado o no. En caso no haya sido entregado contacta al empleado para verificar si la visita ha terminado.
  - vii. Verificará al inicio de labores si la relación de carnet de visitas del día anterior contra el carnet físico entregado fuera del horario laboral. En caso de faltar alguno preparará notificación de extravió e informara a la Unidad de Seguridad para que reemplace el faltante.
- d. Unidad de Seguridad
- Recibe notificación sobre el extravío de los carnets de visitas y procede a solicitar a la Dirección de Tecnologías de Información para reponer el documento extraviado, se le saca fotocopia al documento que ha presentado el cliente para un registro interno.



**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**  
**ANDA**  
**NORMATIVA DE ACCESO DE VISITANTES A LAS**  
**INSTALACIONES DE ANDA**

e. Recepción de Correspondencia y/o Encomiendas

En el caso que la correspondencia o encomienda sea propiedad de la Institución, el guarda de seguridad notificará a la dependencia correspondiente quien notificará a la unidad de seguridad y solicitará autorización para el ingreso del mensajero a su oficina o a la recepción.

ii. Cuando la correspondencia o encomienda sea para empleados, se recibirá en la Recepción, exceptuando aquella que por su importancia, urgencia o confidencialidad deba ser entregada a título personal, para lo cual el personal de recepción o el visitante deberá llamar telefónicamente al empleado para que este reciba personalmente la correspondencia o encomienda.

11. Consideraciones

La Unidad de Seguridad deberá velar por que todo el personal de seguridad conozca:

i. La distribución en planta de la Institución,

ii. Puntos de acceso: peatonales y de estacionamiento para visitas, motos, empleados jubilados o vitalicios ex empleados.

iii. Zona de carga/descarga

iv. Horario de visitas

v. Deberá colocar en los puntos de acceso avisos sobre la prohibición de armas de fuego mediante afiche o aviso base.

**Formato F-5**

- El material que se registra en el F5 debe ser visto y revisado por la Unidad de Seguridad para ser autorizado para su Salida o Entrada.

- El personal deberá de tener duplicado del F5 cuando retire material o equipo para ser dejado en la portería o punto de seguridad

- El personal de la Institución, al ingresar material o equipo personal, deberá elaborar un F5 para su debido control a la hora de la salida y ser autorizado por la unidad de seguridad.

**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS  
ANDA  
NORMATIVA DE ACCESO DE VISITANTES A LAS  
INSTALACIONES DE ANDA**

**Anexo 1**

**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS  
ANDA**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS INSTITUCIONALES**

F-5

**ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS  
SALIDA Y ENTRADA DE MATERIALES O EQUIPO**

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**PLANTEL:** \_\_\_\_\_

**DEPARTAMENTO DE:** \_\_\_\_\_

**DESTINO:** \_\_\_\_\_

**MOTORISTA:** \_\_\_\_\_

**NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA SALIDA DE MATERIALES:**  
\_\_\_\_\_

| ITEMS | DESCRIPCION |
|-------|-------------|
|       |             |
|       |             |
|       |             |

Firma del responsable  
de retirar material o equipo:

**Firma:** \_\_\_\_\_

Firma y sello del Jefe Superior de la  
Dependencia del cual se Retira  
material o equipo:

**Firma:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello de la Unidad de Seguridad.

**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS  
ANDA  
NORMATIVA DE ACCESO DE VISITANTES A LAS  
INSTALACIONES DE ANDA**