



FICHA DE PROCESO

PROCESO:

Seguridad y Vigilancia

Código:

16,369-18

Fecha:

29/09/25

SUB- PROCESO

VIGILANCIA Y MONITOREO

Revisión:

05

OBJETIVO DEL PROCESO

Controlar, vigilar el ingreso de personas y vehículos, distribución y supervisión de los agentes de seguridad para el desarrollo de operativos de seguridad, dentro de la zona franca. (Armería, Comunicación y Tránsito)

LÍDER DEL PROCESO

Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo

RESPONSABLES DEL PROCESO

Jefe del Departamento de Vigilancia y monitoreo.
Agente de Seguridad
Supervisor Encargado del Turno
Director de Seguridad
Subdirector de Seguridad
Secretaría de Vigilancia y Monitoreo

Agente de Seguridad Supervisor Armero
Agente de Seguridad armero del grupo en turno
Jefe de la Unidad de Radio Comunicación
Agente de Seguridad Supervisor de la Sección de Comunicaciones
Unidad de la Sección de Comunicación
Supervisores de Grupos
Agente de Seguridad Supervisor de la Sección de Tránsito.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (1)

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Agentes de Seguridad	Hoja de Distribución Diaria	Supervisión diaria de puesto y la distribución del personal de seguridad: - Recibir la Hoja de Distribución Diaria de los Agentes de Seguridad, supervisar la distribución de los agentes de seguridad en los distintos puestos de ubicación dentro de la zona franca. - El Jefe de Vigilancia verifica la información que se presenta en la Hoja de Distribución Diaria de los Agentes de Seguridad. - El jefe del Departamento de Vigilancia recibe del Agente Supervisor encargado de Turno, el Informe por turno de las novedades resaltantes. - El Jefe de Vigilancia realiza visitas esporádicamente a todas las áreas y puertas en donde los Agentes de Seguridad realizan su trabajo.	Informe de Novedades	Jefe del Departamento de Vigilancia

FICHA DE PROCESO

PROCESO:	Seguridad y Vigilancia	Código:	16,369-18	Fecha:	29/09/25
SUB- PROCESO	VIGILANCIA Y MONITOREO	Revisión:	05		

El jefe de Vigilancia y Monitoreo con el Sub-director	Plan de Operativo	Desarrollo de operativos de seguridad dentro de la zona franca: - El jefe de Vigilancia y Monitoreo con el Sub-director, confeccionan el Plan de Operativo. - Seleccionar a los Agentes de Seguridad para realizar el operativo. - El personal asignado se desplaza a las áreas. - Confeccionar el informe de operativo y luego el jefe del departamento de vigilancia y Seguridad lo verifica, lo firma y es enviado a la Dirección de Seguridad, dependiendo sea el caso, se remite a la Policía Nacional o Juez de Paz.	informe de operativo	Policía Nacional Correduría Departamento de Vigilancia y Monitoreo
Visitantes o Usuarios	Pase de entrada o carta	Vigilar y controlar la entrada a personas y vehículos dentro de la Zona Libre: - Solicitar a la persona que quiere ingresar al área segregada, su pase de entrada. - El Agente de Seguridad en el caso de que el usuario tenga pase eventual o carta, verifica los datos por medio de la cédula de identidad personal o pasaporte vigente - Se realiza el informe de lo decomisado y posteriormente se envía al Jefe de Vigilancia y Monitoreo. - El Agente de Seguridad ubicado en la puerta de entrada de los turistas, guía a los mismos a la ventanilla de Pases de Turistas. - En caso del ingreso de los Seguridad externos se les solicita los documentos personales y el Agente de Seguridad de la Zona Libre llena el formulario de Control de Entrada de Vehículos de Seguridad Foráneos a la Zona Libre de Colón y el Control de Servicio de Vigilancia Civil, con los datos suministrados.	Pases retirados	Departamento de Vigilancia y Monitoreo

**FICHA DE PROCESO****PROCESO:****Seguridad y Vigilancia****Código:****16,369-18****Fecha:****29/09/25****SUB- PROCESO****VIGILANCIA Y MONITOREO****Revisión:****05****OTRAS ACTIVIDADES**

NOMBRE DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
Sección de armería	Controlar la entrega, recibo de armas y municiones a los agentes de seguridad.
Sección de comunicación	- Control de la recepción y transmisión de mensaje de radio comunicación. - Proporcionar una radio portátil de comunicación a un agente de la Policía nacional para brindar apoyo de vigilancia en la Zona Libre de Colón.
Sección de tránsito	- Atender los casos de infracción o colisión que se den en el área segregada. - Velar por el orden vehicular en el área segregada

DOCUMENTOS APLICABLES

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Supervisión diaria de puesto y la distribución del personal de seguridad.	P-D.S. – D.V.M.- 01	Control de la recepción y transmisión de mensaje de radio de comunicación.	P.D.S.-D-V-M-S.C.- 01
Desarrollo de operativos de seguridad dentro de la zona franca	P-D.S. – D.V.M.- 02	Proporcionar una Radio Portátil de comunicación a un agente de la Policía Nacional para brindar apoyo de vigilancia en la Zona Libre de Colón.	P.D.S.-D.V.M.S.C.- 02
Vigilar y controlar la entrada a personas y vehículos dentro de la Zona Libre	P-D.S. – D.V.M.- 03	Velar por el orden vehicular en el área segregada	P.D.S.-D.V.M.S.T.- 01
Control de la entrega y recibo de armas y municiones	P-D.S.-D.V.M. S.A.-01	Atender los casos de infracción o colisión que se den en el área segregada.	P.D.S.-D.V.M. S.T.- 02

REGISTROS QUE SE CONSERVAN

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Informe de Casos de Turnos	2,007-07	Registro Diario de entrega y recibo de Armas	2002-07
Distribución Diaria de los Agentes de Seguridad	2,009-07	Recibo de puestos de arma (Escopeta calibre 12)	2029-08
Control del Servicio de Vigilancia Civil	2,028-07	Recibo de puesto de Armas (Revólver calibre 38)	2030-08
Control y Distribución de Turno -Estado de Fuerza	16,102-09	Recibo de puesto de Armas (Revolver y Pistola)	2031-08
Control vehicular del Área de la Zona Libre	16,104-11	Mantenimiento de Armas	16,108-09
Control de Entradas de Vehículos de seguridad Foráneos a la Zona Libre de Colón	16,105-11	Control de Municiones	16,111-10
Registro y Control de los Radios de Comunicación	16,114-13	Cantidad de Municiones utilizadas en Polígonos	16-112-18
Registros y Control de los Radios de Comunicación entregados a unidades de la Policía Nacional	16,115-13	Inventario de Municiones	16,110-10
Control de Asistencia	16,116-13	Inventario físico de radios de Comunicación	16,117-23

FICHA DE PROCESO

PROCESO:	Seguridad y Vigilancia	Código:	16,369-18	Fecha:	29/09/25
SUB- PROCESO	VIGILANCIA Y MONITOREO	Revisión:		05	

INDICADORES ESTABLECIDOS

NOMBRE	MÉTRICA	META	FRECUENCIA
NO HAY INDICADOR			

RIESGOS IDENTIFICADOS

NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE
Existencia de armas por descarte	Armas en mal estado y obsoletas para la actividad de vigilancia.	Mal estado por tiempo de uso	Falta de personal idóneo para descartar las armas en mal estado y el debido mantenimiento de los mismos.	Negativo: Incumplimientos con el sistema Credibilidad o imagen de la empresa	Preventivo	Efectuar el descarte de las armas en mal estado Planificación en la compra de armas Mantenimiento de las armas.	Encargado de la Sección de Armería Jefe de Vigilancia y Monitoreo.
Existencia de radios dañados	Radios en mal estado para la actividad de vigilancia	El tiempo de uso, (24hrs)	Uso a la intemperie de las radios Tiempo de vida útil	Falta de comunicación efectiva entre los agentes de Seguridad	Preventivo	Enviar a reparar las radios	Encargado de la Sección de Comunicación
Solicitud de Agente de Seguridad	No hay suficiente Agente de Seguridad en los grupos	Falta de unidades	Falta de nombramiento	No hay suficientes unidades para cubrir los puestos y áreas de responsabilidad	Preventivo	Solicitud de nuevas unidades	Jefe de Departamento de Vigilancia y Monitoreo

COMUNICACIÓN

MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
Novedades	Jefe de Vigilancia y monitoreo, jefes de turnos y jefes de secciones	Informe, radio, telefónica	diario	Los agentes de seguridad
Instrucciones de trabajo y asignación de áreas	Jefe de Vigilancia y monitoreo, jefes de turnos y jefes de secciones	Informe, radio, telefónica	diario	Los agentes de seguridad
Casos específicos	Jefe de Vigilancia y monitoreo, Jefes de turnos, jefes de secciones, secretaria	Informe, radio, telefónica	diario	Los agentes de seguridad
Informes de seguridad	Jefe de Vigilancia y monitoreo, jefes de turnos y jefes de secciones	Memorándum	diario	Director, subdirector de seguridad y jefe del departamento de vigilancia y monitoreo



FICHA DE PROCESO

PROCESO:	Seguridad y Vigilancia	Código:	16,369-18	Fecha:	29/09/25
SUB- PROCESO	VIGILANCIA Y MONITOREO	Revisión:	05		

PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISION)	REQUERIMIENTO DEL SGC
Los usuarios de la zona libre	Adecuada vigilancia y supervisión de toda la zona libre	Cumplimiento de Controles en la revisión de pases de ingreso de personas y vehículos a la zona libre por los agentes de seguridad, según lo descrito en el manual de procedimiento del departamento de seguridad y vigilancia.	Cumplimiento de todos los requisitos y los procedimientos descritos dentro del departamento de vigilancia y monitoreo.