



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	<b>Código:</b>	<b>16,369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2/12/21</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>Revisión:</b>	<b>03</b>		

### OBJETIVO DEL PROCESO

Investigar las denuncias de los casos delictivos suscitados dentro del perímetro de la Administración Zona Libre de Colón.

#### LÍDER DEL PROCESO

Jefe del Depto. de Investigación

#### RESPONSABLES DEL PROCESO

Jefe de Investigación Agentes de Seguridad Agente de Seguridad Supervisor	Secretaria
---	------------

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (1)

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Usuarios	Comunicación de denuncia vía Radio, llamada telefónica o cartas de las empresas	<b>Investigación de las Denuncias.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir las denuncias de los casos delictivos suscitados en el área.</li> <li>La secretaria o jefe registra la denuncia e informaciones vía telefónica, radio o a través de cartas.</li> <li>El agente de seguridad investiga las denuncias de los casos delictivos reportados.</li> <li>Confección de informe del caso y remitido a su superior o entidad correspondiente</li> </ul>	Informe del caso	Director de Seguridad  <hr/> Juez de Paz Fiscalía

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (2)

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Usuarios	Ingreso de personas y vehículos	<b>Revisar e investigar a las personas y vehículos dentro del área de la Zona Libre de Colón.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de personas y vehículos por el agente de seguridad en las puertas de la Zona Libre.</li> <li>Si tiene la documentación correcta ingresa a la Zona Libre y de lo contrario se le niega el ingreso a la zona franca.</li> <li>En caso de detectar mercancía ilícita el agente de seguridad procede a llamar al Jefe de Turno o Investigación.</li> <li>Realizan la investigación y dependiendo del caso remiten al Director de Seguridad y luego a la instancia correspondiente.</li> </ul>	Informe del Caso	Director de Seguridad  <hr/> Juez de Paz y Fiscalía



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	<b>Código:</b>	<b>16,369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2/12/21</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>Revisión:</b>	<b>03</b>		

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (3)

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Usuarios de las Empresas	Ingreso de Camiones o furgones a la Zona Libre de Colón	<p><b>Detectar la entrada de furgones o camiones con mercancía indocumentada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El agente de seguridad revisa la documentación y el camión.</li> <li>Si está en orden la documentación permite el ingreso. En caso de no tener la documentación es rechazado.</li> <li>Si es mercancía ilícita se comunica con el jefe inmediato para verificación e investigación.</li> <li>La mercancía es decomisada y se procede con la comunicación a las instancias pertinentes.</li> </ul>	Informe del caso	Director de Seguridad  Juez de Paz y Fiscalía

### DOCUMENTOS APLICABLES

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Investigar denuncias de los casos delictivos suscitados en el área	P-D.S.-D.I.-01	Detectar la entrada a furgones o camiones con mercancía indocumentada	P-D.S.-D.I.-03
Revisar e investigar a las personas y vehículos dentro del área de la Zona Libre de Colón	P-D.S.-D.I.-02		

### REGISTROS QUE SE CONSERVAN

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Formato de casos	16,201-18		

### INDICADORES ESTABLECIDOS

NOMBRE	MÉTRICA	META	FRECUENCIA
Estadística mensual de los casos y hurtos dentro del área	control de informes del mes	5 primeros días del mes	Mensual



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	<b>Código:</b>	<b>16,369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2/12/21</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>Revisión:</b>	<b>03</b>		

### RIESGOS IDENTIFICADOS

NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE
Inconsistencia en el informe de investigación	Los agentes de seguridad se demoran en la entrega de los apuntes a la secretaria y en ocasiones los mismos no se presentan completos	Agentes de seguridad de turnos	Olvido en la presentación del informe por los agentes de turnos y se omite información relevante al transcurrir mucho tiempo para su generación Desconocimiento en la forma en que debe presentarse el informe Falta de seguimiento al agente de turno	Incumplimiento de los requerimientos del sistema / afectación de la calidad	Preventivo	Entrenamiento al personal estableciendo la forma correcta de la presentación de los informes	Jefe del Depto. de Investigación
				Credibilidad o imagen de la institución			
				Demoras en la operación o servicio.			
				Pérdidas económicas			
Transporte	Falta de vehículo para efectuar las rondas en el área segregada	Vehículo dañado	Por falta de vehículo se nos dificultad, atender os casos	Insatisfacción en los usuarios por la demora en llegar para la atención en los casos de hurtos, robos y estafas	Preventivo	Comunicar, al Director de Seguridad la falta de vehículo para que se pueda comprar, poder tener un mejor control en la atención de los casos atendidos por el departamento (hurtos, robos, asaltos, estafas) entre otros	Jefe del Depto. de Investigación

### COMUNICACIÓN

MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
¿Qué comunicar?	¿Quién comunica?	¿Cómo se comunica?	¿Cuándo se comunica?	¿A quién se comunica?
Los informes de casos delictivos	Jefe del Depto. de Investigación	Memorandos, notas e informes	Por evento	Director de seguridad, Juez de Paz y Fiscalía
Solicitud de transporte	Jefe de Investigación	Radio comunicación	Por evento	Jefe de Turno o Jefe de Transporte



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	<b>Código:</b>	<b>16,369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2/12/21</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>Revisión:</b>	<b>03</b>		

### PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISION)	REQUERIMIENTO DEL SGC
Juez de Paz /Fiscalía	Presentación completa y bien sustentada de los hechos delictivos	Informe de casos, estadísticas	Procedimientos de Investigación
Usuarios	Revisar e investigar a las personas y vehículos dentro del área de la Zona Libre de Colón.	Cumplir con los lineamientos de seguridad	Procedimientos de Investigación