



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	<b>Código:</b>	<b>16,369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>07-09-2023</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>TRANSPORTE DE CARGA</b>	<b>Revisión:</b>	<b>12</b>		

Otorgar, autorizar pases y cartas de los vehículos comerciales para la entrada del transporte de carga y servicio.

LÍDER DEL PROCESO	RESPONSABLES DEL PROCESO	
Director de Seguridad	Jefe de Transporte de Carga Oficinista de Transporte de Carga	Secretaria del Departamento

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (1)				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Persona representante de la empresa o Usuario	Solicitud y requisitos de pases vehiculares	Solicitudes de pases de vehículos comerciales y transportistas: <ul style="list-style-type: none"> <li>La Oficinista encargada, verifica todos los requisitos a los solicitantes por primera vez y renovaciones; marcando en la lista de verificación incluida en cada formulario, los requisitos presentados de acuerdo con la clase de calcomanía solicitada.</li> <li>La Oficinista encargada de verificar la documentación, le entrega las solicitudes al Jefe del Departamento de Transporte de Carga, quien firma como Visto Bueno de la revisión, posteriormente los documentos son enviados al Director de Seguridad quien también los firma antes de ser enviado a la Gerencia General para su aprobación.</li> <li>El Jefe de Transporte de Carga asigna la calcomanía en el libro de registro; para ser colocada en los vehículos por los oficinistas encargados.</li> <li>El Oficinista encargado de colocar las calcomanías inspecciona el vehículo para verificar que esté debidamente rotulado en las puertas laterales y en el techo.</li> <li>El Oficinista encargado de pegar la calcomanía firma el formulario como constancia que colocó la calcomanía.</li> <li>El usuario firma el formulario como constancia que la calcomanía fue pegada en su vehículo.</li> <li>La Oficinista encargada, registra en el sistema el número de calcomanía, verifica que todos los datos registrados estén actualizados, crea código y activa la opción para que el solicitante pueda emitir el formulario del código DMCE 2.0 a los vehículos que mueven carga, por último, se archivan las solicitudes.</li> </ul>	Calcomanía  Formulario de constancia de colocación de calcomanía.	Usuario  Departamento de Transporte de Carga
La Secretaria de Transporte de Carga	Carta de solicitud de entrada	Autorización de permisos especiales a vehículos comerciales: <ul style="list-style-type: none"> <li>La Secretaria del Departamento de Transporte de Carga revisa y recibe los documentos adjuntos con la solicitud y entrega al jefe del departamento.</li> <li>El Jefe del Departamento de Transporte de Carga revisa y coloca visto bueno para el pago en la caja, una vez cancele el costo correspondiente, devuelve los tres juegos de la carta a la Secretaria para proceder a archivarlos y preparar un informe mensual a la Dirección de Seguridad.</li> </ul>	Carta de autorización de entrada	Transportistas de vehículos comerciales de transporte de carga de Zona Libre de Colon.



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	<b>Código:</b>	<b>16,369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>07-09-2023</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>TRANSPORTE DE CARGA</b>	<b>Revisión:</b>	<b>12</b>		

### DOCUMENTOS APLICABLES

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Solicitudes de pases de vehículos comerciales y transportistas	P-D.S. - D.T.C- 01	Trámite para el código de ingreso de importación terrestre, proveniente de Centroamérica	P-D.S.- D.T.C - 03
Autorización de permisos especiales a vehículos comerciales.	P-D.S.- D.T.C - 02		

### REGISTROS QUE SE CONSERVAN

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Orden de Cobro	4,209-21	Solicitud para Calcomanía de Vehículos Comerciales. Empresas Usuarias	4,216-22
Registro en el Sistema del Código DMCE 2.0	4,211-23	Solicitud para calcomanía de Vehículos Comerciales. Transportistas, Agremiados	4,217-22
Solicitud para Calcomanía de vehículos Comerciales. Empresas Independiente	4,214-22		
Solicitud para Calcomanía de Vehículos Comerciales. Empresa de Servicios	4,215-22		

### INDICADORES ESTABLECIDOS

NOMBRE	MÉTRICA	ME-TA	FRECUENCIA
Tiempo de aprobación de pases comerciales	Tiempo de respuesta a los usuarios internos y externos	5 días mínimo y 15 días máximo	Trimestral

### RIESGOS IDENTIFICADOS

NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE
Mala calidad del servicio	Entregas tardías de calcomanías	Departamento de Compras	No se cuente con disponibilidad de calcomanías o falta de presupuesto.	Incumplimiento de los requerimientos Credibilidad o imagen de la institución Demora en el servicio	Preventivo	Confeccionar tarjetas provisionales de pase comerciales.	Jefe del Departamento Transporte de Carga
Contagio del personal con la enfermedad Covid-19	Contagios y ausencia de personal del departamento de Transporte de Carga en la atención y prestación de los servicios a los usuarios	Virus Covid-19	Pandemia del Virus Covid-19 a nivel mundial	Ausencia del personal para asistir a su puesto de trabajo. Insatisfacción del usuario, por la falta de atención de los servicios.	Preventivo	Tomar acciones con los usuarios para el ingreso al Departamento de Transporte de Carga como: *La utilización de Gel	Jefe del Departamento de Transporte de Carga, Secretaria y



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	<b>Código:</b>	<b>16,369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>07-09-2023</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>TRANSPORTE DE CARGA</b>	<b>Revisión:</b>		<b>12</b>	

				Falta de atención de los servicios brindados en el Depto. de Transporte de Carga.		Alcoholado, *La utilización obligatoria de mascarilla o tapa boca, *La utilización de Gel Alcoholado, *La reducción de la atención al usuario dentro del recinto (máximo 6), *Distanciamiento de dos metros entre funcionarios y usuarios, *Adiestrar al personal en las diferentes funciones o tareas que se realizan en el Departamento de Transporte de Carga para dar continuidad al servicio.	Personal de atención al cliente.
--	--	--	--	---	--	---	----------------------------------

### COMUNICACIÓN

MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
Fechas de inicio de entrega de calcomanías	Director de Seguridad	Comunicado de entrega de calcomanía del año vigente  Página Web de la Zona Libre de Colón	Al inicio de tramites	Todos los usuarios, Transportistas de vehículos comerciales de transporte de Zona libre de Colón.
Fechas de retiro de calcomanías vencidas	Director de Seguridad	Comunicado de calcomanías vencidas	anual	Todos los usuarios, Transportistas de vehículos comerciales de transporte de carga de Zona libre de Colón.
Fechas de avisos de calcomanías aprobadas al usuario	Oficinista encargada de pases de transporte	Vía telefónica	Según necesidad del usuario	Todos los usuarios, Transportistas de vehículos comerciales de transporte de carga de Zona Libre de Colón.

### PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISION)	REQUERIMIENTO DEL SGC
Todos los usuarios, Transportistas de vehículos comerciales de	Ofrecer un buen servicio a los usuarios Transportistas de vehículos	Tramitar y autorizar pases permanentes y provisionales, para el ingreso de vehículos de	Verificación de cumplimiento de entrega de documentación y formularios solicitados a los



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	<b>Código:</b>	<b>16,369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>07-09-2023</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>TRANSPORTE DE CARGA</b>	<b>Revisión:</b>	<b>12</b>		

transporte de carga

comerciales de transporte de carga  
de Zona libre de Colon

carga y servicios a la Zona Libre de Colón.

transportistas de acuerdo al tipo de trámite.