



## FICHA DE PROCESO

|                     |                               |                  |           |               |          |
|---------------------|-------------------------------|------------------|-----------|---------------|----------|
| <b>PROCESO:</b>     | Seguridad y Vigilancia        | <b>Código:</b>   | 16,369-18 | <b>Fecha:</b> | 26/09/23 |
| <b>SUB- PROCESO</b> | <b>VIGILANCIA Y MONITOREO</b> | <b>Revisión:</b> |           | <b>04</b>     |          |

### 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.<br>Agente de Seguridad Supervisor Encargado del Turno<br>Agente Táctico del Departamento de Vigilancia<br>Director de Seguridad<br>Subdirector jefe del Departamento de Vigilancia<br>Secretaria de Vigilancia y Monitoreo | Agente de Seguridad Supervisor Armero Agente de Seguridad armero del grupo en turno<br>Jefe de la Unidad de Radio Comunicación<br>Agente de Seguridad Supervisor de la Sección de Comunicaciones<br>Unidad de la Sección de Comunicación Supervisores de Grupos<br>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: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>El Jefe de Vigilancia verifica la información que se presenta en la Hoja de Distribución Diaria de los Agentes de Seguridad.</li> <li>El jefe del Departamento de Vigilancia recibe del Agente Supervisor encargado de Turno, el Informe por turno de las novedades resaltantes.</li> <li>El Jefe de Vigilancia realiza visitas esporádicamente a todas las áreas y puertas en donde los Agentes de Seguridad realizan su trabajo.</li> </ul> | Informe de Novedades | Jefe del Departamento de Vigilancia |



## FICHA DE PROCESO

|                     |                               |                  |                  |               |                 |
|---------------------|-------------------------------|------------------|------------------|---------------|-----------------|
| <b>PROCESO:</b>     | <b>Seguridad y Vigilancia</b> | <b>Código:</b>   | <b>16,369-18</b> | <b>Fecha:</b> | <b>26/09/23</b> |
| <b>SUB- PROCESO</b> | <b>VIGILANCIA Y MONITOREO</b> | <b>Revisión:</b> | <b>04</b>        |               |                 |

|   |                         |   |                      |  |
|---|-------------------------|---|----------------------|--|
| El jefe de Vigilancia y Monitoreo con el Sub-director | Plan de Operativo       | <p>Desarrollo de operativos de seguridad dentro de la zona franca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El jefe de Vigilancia y Monitoreo con el Sub-director, confeccionan el Plan de Operativo.</li> <li>Seleccionar a los Agentes de Seguridad para realizar el operativo.</li> <li>El personal asignado se desplaza a las áreas.</li> <li>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.</li> </ul>  | informe de operativo | Policía Nacional<br>Correduría<br>Departamento de Vigilancia y Monitoreo |
| Visitantes o Usuarios                                 | Pase de entrada o carta | <p>Vigilar y controlar la entrada a personas y vehículos dentro de la Zona Libre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar a la persona que quiere ingresar al área segregada, su pase de entrada.</li> <li>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</li> <li>Se realiza el informe de lo decomisado y posteriormente se envía al Jefe de Vigilancia y Monitoreo.</li> <li>El Agente de Seguridad ubicado en la puerta de entrada de los turistas, guía a los mismos a la ventanilla de Pases de Turistas.</li> <li>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.</li> </ul> | Pases retirados      | Departamento de Vigilancia y Monitoreo                                   |



## FICHA DE PROCESO

|                     |                               |                  |                  |               |                 |
|---------------------|-------------------------------|------------------|------------------|---------------|-----------------|
| <b>PROCESO:</b>     | <b>Seguridad y Vigilancia</b> | <b>Código:</b>   | <b>16,369-18</b> | <b>Fecha:</b> | <b>26/09/23</b> |
| <b>SUB- PROCESO</b> | <b>VIGILANCIA Y MONITOREO</b> | <b>Revisión:</b> |                  | <b>04</b>     |                 |

### OTRAS ACTIVIDADES

| NOMBRE DEL DOCUMENTO    | NOMBRE DEL DOCUMENTO  |
|-------------------------|---|
| Sección de armería      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Controlar la entrega, recibo de armas y municiones a los agentes de seguridad.</li> </ul>  |
| Sección de comunicación | <ul style="list-style-type: none"> <li>Control de la recepción y transmisión de mensaje de radio comunicación.</li> <li>Proporcionar una radio portátil de comunicación a un agente de la Policía nacional para brindar apoyo de vigilancia en la Zona Libre de Colón.</li> </ul> |
| Sección de tránsito     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atender los casos de infracción o colisión que se den en el área segregada.</li> <li>Velar por el orden vehicular en el área segregada</li> </ul>  |

### 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

|                     |                               |                  |           |               |          |
|---------------------|-------------------------------|------------------|-----------|---------------|----------|
| <b>PROCESO:</b>     | Seguridad y Vigilancia        | <b>Código:</b>   | 16,369-18 | <b>Fecha:</b> | 26/09/23 |
| <b>SUB- PROCESO</b> | <b>VIGILANCIA Y MONITOREO</b> | <b>Revisión:</b> |           | <b>04</b>     |          |

### 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 inadecuadas             | Armas en mal estado y obsoletas para la actividad de vigilancia. | Falta de control en inventario de armas de descarte  | Falta de supervisan y controles.<br>Falta de presupuesto de reposición de armas  | Incumplimientos con el sistema / afectación a la calidad<br>Credibilidad o imagen de la empresa<br>Pérdida económica<br>Lesiones personales | Preventivo | Planificación en la compra de armas.<br>Mantenimiento de armas.<br>Control de descarte de armas obsoletas o en mal estado. | Jefe de sección de Armería y Jefe de vigilancia y monitoreo.      |
| Existencia de radio inadecuados o obsoletos | Radios en mal estado y obsoleto a la actividad de vigilancia.    | Falta de control en inventario de radios de descarte | Falta de supervisan y controles.<br>Falta de presupuesto de reposición de radios | Incumplimientos con el sistema / afectación a la calidad<br>Credibilidad o imagen de la empresa<br>Pérdida económica<br>Lesiones personales | Preventivo | Planificación en la compra de radios.  | Jefe de sección de Comunicación y Jefe de vigilancia y monitoreo. |
| 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

|                     |                               |                  |                  |               |                 |
|---------------------|-------------------------------|------------------|------------------|---------------|-----------------|
| <b>PROCESO:</b>     | <b>Seguridad y Vigilancia</b> | <b>Código:</b>   | <b>16,369-18</b> | <b>Fecha:</b> | <b>26/09/23</b> |
| <b>SUB- PROCESO</b> | <b>VIGILANCIA Y MONITOREO</b> | <b>Revisión:</b> | <b>04</b>        |               |                 |

### PARTES INTERESADAS

| <b>PARTES INTERESADAS</b>     | <b>EXPECTATIVAS</b>                                     | <b>CONTROL<br/>(SEGUIMIENTO / REVISION)</b>  | <b>REQUERIMIENTO DEL SGC</b>   |
|-------------------------------|---|--|--|
| 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. |