



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>OPERACIONES COMERCIALES</b>	<b>Código:</b>	<b>16,839-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12-11-18</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>Movimiento Comercial</b>	<b>Revisión:</b>	<b>02</b>		

### OBJETIVO DEL PROCESO

Realizar el control, verificaciones y monitoreo de las actividades relacionadas con las operaciones comerciales de los usuarios.

#### LÍDER DEL PROCESO

Dirección de Operaciones Comerciales

#### RESPONSABLES DEL PROCESO

Jefa de Movimiento Comercial  
Oficial de Firma  
Call Center  
Verificadores

Oficinistas  
Secretarias  
Administrador del Sistema

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (1)

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
USUARIO	Documentación de la Importación	<p>1. Entradas – Importaciones (Aérea, Terrestre o Marítima)</p> <p>1.1. Carga:</p> <p>1.1.1. Recibir la documentación presentada por el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aérea: DMC, Factura, Guía aérea, Carta de Garantía cuando aplique) – Oficial de Firma</li> <li>Se verifica y se registra en la base de datos (BODEGA) la documentación de la carga.</li> <li>Terrestre / Marítima: DMC, Manifiesto de Carga, BL o Carta Porte, Decreto 6. – Verificadores.</li> <li>Se procede con la aprobación de la entrada de la carga y se sella y se firma el DMCE de entrada</li> </ul>	DMCE de entrada firmado y sellado	USUARIO
		<p><b>Aplica para Terrestre y Marítimo</b></p> <p>1.2. El verificador entrega la Tarjeta de Salida del contenedor y la Tarjeta de Comprobantes del Usuario al transportista.</p> <p>1.3. Enviar al Departamento de Movimiento Comercial, para su registro en el Control de Salidas y entradas, DMCE – Entrada, la tarjeta de entrada,</p> <p>1.4. Luego de su registro se envía a la Sección de Transporte de Carga el DMCE – Entrada, la tarjeta de entrada.</p>	Tarjetas de Entrada de los contenedores y DMCE - Entrada	Departamento de Movimiento Comercial
			Tarjetas de Entrada de los contenedores y DMCE - Entrada	Sección de Transporte de Carga



## FICHA DE PROCESO

	<b>PROCESO:</b>	<b>OPERACIONES COMERCIALES</b>	<b>Código:</b>	<b>16,839-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12-11-18</b>
	<b>SUB- PROCESO</b>	<b>Movimiento Comercial</b>	<b>Revisión:</b>		<b>02</b>	

Usuario	Detalle de contenedor entrada IR de la Agencia Naviera	<p>2. Contenedores vacíos</p> <p>2.1. Recibir la documentación presentada por el usuario. (IR – emitido por la Naviera que contiene los datos del contenedor / el formulario de detalle de contenedor de entrada)</p> <p>2.2. Se realiza una verificación de la documentación</p> <p>2.2.1. El IR permite revisar que el contenedor que ingresa coincide con las generales del contenedor descritas en el IR.</p> <p>2.2.2. El IR se verifica contra el Detalle de contenedor de entrada confirmando que el No. De Reserva (Booking) coincidan.</p> <p>2.3. De estar todo en orden procede con la autorización de ingreso del contenedor vacío y se le entrega la tarjeta de ingreso a la Zona Libre.</p> <p>2.4. El verificador entrega las Tarjetas de entrada de los contenedores y los registros de detalle de contenedor de entrada al Departamento de Movimiento Comercial, para su registro en el Control de Salidas y entradas.</p> <p>2.5. Luego de su registro se envía a la Sección de Transporte de Carga.</p>	Autorización de entrada a la Zona Libre Tarjeta de Salida / Comprobante del Usuario	Transportista
			Tarjetas de Entrada de los contenedores y los registros de detalle de contenedor	Departamento de Movimiento Comercial
			Tarjetas de Entrada de los contenedores y los registros de detalle de contenedor	Sección de Transporte de Carga

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (2)

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
USUARIO	Documentación de la Re-Exportación	<p>3. Salidas Re-exportaciones</p> <p>3.1. Carga:</p> <p>3.1.1. Recibir la documentación presentada por el usuario. (puerta)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aérea: DMCE - Salida, Manifiesto de carga, Factura comercial, Decreto 6, Tarjeta de Salida de contenedor,</li> <li>Terrestre: DMCE - Salida, Manifiesto de Carga, Factura comercial, Tarjeta de Salida de</li> </ul>	DMCE de salida firmado y sellado	USUARIO Transportista



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>OPERACIONES COMERCIALES</b>	<b>Código:</b>	<b>16,839-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12-11-18</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>Movimiento Comercial</b>	<b>Revisión:</b>	<b>02</b>		

		<p style="text-align: center;">contenedor, Declaración unificada centroamericana (DUC), Marítima: Aplica la documentación de terrestre y adicional el Decreto 6 –(DUC no aplica)</p> <p>3.1.2. Se verifica la documentación de la carga. 3.1.3. Se procede con la aprobación de la salida de la carga y se sella y se firma el DMCE de salida.</p> <p><b>Aplica para Terrestre y Marítimo</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. El verificador entrega la Tarjeta de Comprobantes del Usuario al transportista.</li> <li>b. Enviar al Departamento de Movimiento Comercial, para su registro en el Control de Salidas y entradas, DMCE – Salida y , la tarjeta de Salida.</li> <li>c. Luego de su registro se envía a la Sección de Transporte de Carga el DMCE – Salida, la tarjeta de Salida.</li> </ol>	DMCE – Salida y , la tarjeta de Salida	Departamento de Movimiento Comercial  Sección de Transporte de Carga
Usuario	Detalle de contenedor salida	4. Contenedores vacíos	Autorización de salida a la Zona Libre	Transportista
		4.1. Recibir la documentación presentada por el usuario. ( IR – emitido por la Naviera que contiene los datos del contenedor / el formulario de detalle de contenedor de salida)	Tarjeta de comprobante del Usuario	
		4.2. Se realiza una verificación de la documentación	Tarjetas de Salida de los contenedores y los registros de detalle de contenedor	Departamento de Movimiento Comercial
		4.2.1. El IR permite revisar que el contenedor que sale coincide con las generales del contenedor descritas en el IR.		
		4.2.2. SE verifica la tarjeta de salida a la Zona Libre.		
		4.3. De estar todo en orden procede con la autorización de salida del contenedor vacío.		
		4.4. El verificador entrega las Tarjetas de Salida de contenedor y el registro de detalle de contenedor salida al Departamento de Movimiento Comercial, para su registro en el Control de Salidas y entradas.	Tarjetas de Salida de los contenedores y los registros de detalle de contenedor	Sección de Transporte de Carga
		4.5. Luego de su registro se envía a la Sección de Transporte de Carga.		



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>OPERACIONES COMERCIALES</b>	<b>Código:</b>	<b>16,839-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12-11-18</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>Movimiento Comercial</b>	<b>Revisión:</b>	<b>02</b>		

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (3)

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
USUARIO	DMCE de Salida - sellado por Aduana y la Factura Comercial – Oficial de Firma, Declaración de Movimiento Comercia – Entrada Devolución I (DMC – Papel químico).	<p>Entrada de Devolución – Movimiento Comercial</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Recibir el DMCE de Salida - la Factura Comercial – Oficial de Firma, Declaración de Movimiento Comercia – Entrada Devolución I (DMC – Papel químico).</li> <li>2- Se verifica los datos del DMC Entrada de Devolución- Entrada con la justificación de la devolución y el DMCE- Salida, confirmando si es parcial o total</li> <li>3- De estar todo en orden se emite una orden de cobro en Tesorería.</li> <li>4- Se verifica el sello de pagado en DMC- Entrada de Devolución.</li> <li>5- Se registra en el sistema de Bodega y se sella el DMC- Entrada de devolución y se firma por el Oficial de Firma de Movimiento Comercial.</li> <li>6- Se conserva una copia del DMC- Entrada de devolución, DMCE-Salida y la factura Comercial.</li> </ol>	Declaración de Movimiento Comercia – Entrada Devolución I (DMC – Papel químico) sellada y firmada	Usuario
		<p>Verificación en la Puerta de Entrada</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7- El verificador entrega la Tarjetas de Salida del contenedor y la Tarjeta de Comprobantes del Usuario al transportista.</li> <li>8- Enviar al Departamento de Movimiento Comercial, para su registro en el Control de Salidas y entradas, DMC – Entrada de devolución y la tarjeta de entrada,</li> <li>9- Luego de su registro se envía a la Sección de Transporte de Carga el DMC– Entrada de devolución y la tarjeta de entrada.</li> </ol>	Tarjetas de Salida de los contenedores y DMC – Entrada de devolución	Departamento de Movimiento Comercial
			Tarjetas de Salida de los contenedores y DMC – Entrada de devolución	Sección de Transporte de Carga



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>OPERACIONES COMERCIALES</b>	<b>Código:</b>	<b>16,839-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12-11-18</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>Movimiento Comercial</b>	<b>Revisión:</b>	<b>02</b>		

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (4)

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
USUARIO	DMCE de Descarte  Factura,  Carta de la empresa con la solicitud para descartar la mercancía.	<b>Trámite de Merma</b>  1- Recibir el DMCE de Descarte de la mercancía que se va a Mermar, con la factura, Carta de la empresa con la solicitud para descartar la mercancía. 2- Se registra en el libro control de ingreso del documento para el trámite de la merma 3- Se verifica la documentación y se entrega a la Directora de Operaciones comerciales. 4- Aprobada la solicitud se procede a la confección de la Declaración de Acta de Merma –Carta dirigida a la Administración Regional de Aduanas- Zona Norte 5- Se registra la carta de aduana en el Libro de entrega de documento de merma en la Dirección Regional de Aduana. 6- Se recibe de la Dirección Regional de Aduana la Resolución para proceder con el trámite de merma. 7- Se coordina con la Dirección Regional de Aduana la fecha para la ejecución de la Merma (El inspector de Merma, Auditor de Aduana y usuario) 8- Realizada la Merma se completa el adjunto la Notificación a los inspectores de merma para el retiro de documentos en la Dirección Regional de Aduanas y adjunta a la documentación de la Merma.	Declaración de Acta de Merma  Resolución (ADR)	USUARIO



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>OPERACIONES COMERCIALES</b>	<b>Código:</b>	<b>16,839-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12-11-18</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>Movimiento Comercial</b>	<b>Revisión:</b>	<b>02</b>		

### OTRAS ACTIVIDADES

NOMBRE DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
Atención de consultas a través de Call Center	Registro de Firmas del usuario

### DOCUMENTOS APLICABLES

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Procedimiento para el Trámite de Merma	P-D.O.C.-D.M.C. – 01	Procedimiento para el registro y control diario de entrada y salida de contenedores de la Zona Libre de Colón	P-D.O.C.-D.M.C. – 10
Procedimiento para tramitar el Registro de firmas a Usuarios	P-D.O.C.-D.M.C. – 02	Procedimiento para el control de entradas aéreas	P-D.O.C.-D.M.C. – 11
Procedimiento para el Trámite de Cartas de Empresas, Oficios de Fiscalía e Instituciones del Estado	P-D.O.C.-D.M.C. – 03	Procedimiento para el control de entradas terrestre	P-D.O.C.-D.M.C.-12
Procedimiento para Brindar Asesoramiento al Cliente en el uso del Sistema de Automatización del Movimiento Comercial Electrónico	P-D.O.C.-D.M.C. – 04	Procedimiento para el control de salidas aéreas	P-D.O.C.-D.M.C. -13
Procedimiento para el Control y Manejo en la Administración de Contenedores dentro del Sistema de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE)	P-D.O.C.-D.M.C. – 05	Procedimiento para el control de salidas marítima	P-D.O.C.-D.M.C. .-14
Procedimiento para el Balance y Ajuste de los Pagos y Cobros de las Empresas dentro del Sistema de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE)	P-D.O.C.-D.M.C. – 06	Procedimiento para la creación y suspensión de claves de operación a las empresas que se establezcan en la Zona Libre de Colón.	P-D.O.C.-D.M.C.-15
Procedimiento para la Reactivación de Cuentas Administrativas de las empresas dentro del Sistema de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE)	P-D.O.C.-D.M.C. – 07		
Procedimiento para la Asistencia Telefónica a las Unidades Administrativas en el Servicio de Atención Telefónica.	P-D.O.C.-D.M.C. – 08		
Procedimiento para la programación y asignación mensual para los turnos en las puertas de entrada y salida de contenedores de la Zona Libre de Colón.	P-D.O.C.-D.M.C. – 09		



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>OPERACIONES COMERCIALES</b>	<b>Código:</b>	<b>16,839-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12-11-18</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>Movimiento Comercial</b>	<b>Revisión:</b>		<b>02</b>	

### REGISTROS QUE SE CONSERVAN

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Informe de Valor de Merma	2,103-09	Entrega de sellos	15,411-14
Control Originales de Entradas	2,105-08	Revisión diarias de Tarjeta	15,412-17
Registro de Entradas de Contenedores	15,401-15	Control de Entrega del Horario a los verificadores de cargas	15,413-17
Registro de Salidas de Contenedores	15,401-15-A	Control de Asistencia en oficina (Perlas)	15,414-17
Control de Asistencia en Puerta	15,403-12	Trámite de Mermas o Descartes	15,415-17
Control de Novedades Diarias	15,404-12	Notificación a los inspectores de merma para retiro de documentos en la Dirección de aduanas (D.R. A.)	15,416-18
Control de entrega de celulares/scaner a las Deltas	15,405-13	Informe de Merma	15,417-19
Control de las tarjetas para contenedores y furgones	15,407-15		

### INDICADORES ESTABLECIDOS

NOMBRE	MÉTRICA	META	FRECUENCIA
Tiempo para el trámite de la merma	Fecha en que se realiza la merma – Fecha de llegada de los documentos a comercial	15 días hábiles	mensual

### RIESGOS IDENTIFICADOS

NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE
Errores en el DMCE	Que los usuarios cometan errores al momento generar el DMCE	Usuario	Desconocimiento Error Humano	Atrasos en la operación	Preventivo	Formación en el uso del sistema DMCE Actualizaciones en el Sistema DMCE	Dirección de Operaciones Comerciales



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>OPERACIONES COMERCIALES</b>	<b>Código:</b>	<b>16,839-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12-11-18</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>Movimiento Comercial</b>	<b>Revisión:</b>	<b>02</b>		

						Verificación de a través del Depto. de Estadísticas de los registros que se hace en el DMCE por los Usuarios	Analista de Estadísticas
						Verificaciones que se realizan en Movimiento comercia de las DMCE – Importación Vía área – Entrada de Devoluciones	Oficial de Firma
NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE
Descontrol en la conservación de registros	Que no se conserven los registros requeridos para la tramitación del descarte	Inspector	Desorganización	Falta de credibilidad	Preventivo	Establecer procedimiento para la tramite del descarte de la mercancía. Formación del personal en los nuevos lineamientos para el trámite de la mercancía	Dirección de Operaciones Comerciales
Cambios en el Sistema de DMCE	Que se realicen cambios en el Sistema de DMCE que afecten la operación	Dirección de Operaciones Comerciales/Departamento Informática	Falta de Planificación	Atrasos en la operación Perdidas económicas	Preventivo	Coordinación oportuna con los interesados del proyecto para realizar la planificación de cambios sin afectar la operación.	Dirección de Operaciones Comerciales

COMUNICACIÓN				
MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
Errores en el DMCE / Contenedores	Call Center / Oficial de Firma / Verificador de Carga	Vía telefónica/Nota	Por Evento	Usuario
Notificación por situaciones que se presenten con el Sistema DMCE	Call Center	Correo Electrónico/nota	Por Evento	Usuario
Respuesta a consultas	Call Center	Vía telefónica / Nota	Por Evento	Usuario





## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>OPERACIONES COMERCIALES</b>	<b>Código:</b>	<b>16,839-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12-11-18</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>Movimiento Comercial</b>	<b>Revisión:</b>	<b>02</b>		

### PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISION)	REQUERIMIENTO DEL SGC
Autoridad Nacional de Aduana	Que las declaraciones comerciales generadas desde el DMCE cumpla con todos los datos correctos de la mercancía importada o reexportada.	Verificación a través del Departamento de estadísticas y Movimiento Comercial	Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad
AUPSA	Revisión de la documentación en caso de que sean alimentos	Verificación a través del Departamento de estadísticas y Movimiento Comercial	Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad
Cuarentena	Documentación de importación y exportación de madera	Verificación a través del Departamento de estadísticas y Movimiento Comercial	Ley 23 del 15 de julio de 1997
Usuarios	Aprobación de Trámite de Movimiento de Importación y Exportación	Verificación de documentación en las puertas y en la oficina de movimiento comercial	Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad