

| | | | |
|---|---|-------------------------|---------------------------------|
|  | ZONA LIBRE DE COLÓN | | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS |
| | Revisión:02 | Fecha:03/12/2020 | |
| | Dirección de Operaciones Comerciales | | |
| | Departamento de Movimiento Comercial | | |
| | Recepción de las cartas de empresas o instituciones, los oficios de la fiscalía y las cartas, circulares y memorando interno de la Zona Libre de Colón. | | |

1.0 PROPÓSITO:

Establecer los lineamientos del procedimiento a seguir al momento de recibir las cartas de empresas o instituciones, los oficios de la fiscalía y las cartas, circulares y memorando interno de la Zona Libre de Colón, las cuales luego de ser revisada y dependiendo de lo comunicado en la misma, se procede con su archivo cuando es para nuestro conocimiento o asignación en el área que corresponda en la Dirección de Operaciones Comerciales y finalmente dar respuesta al interesado.

ALCANCE:

Inicia con la recepción de los documentos y dependiendo del caso se procede con el archivo o asignación, para finalmente dar respuesta al interesado en tiempo oportuno.

2.0 RESPONSABLES:

1. Interesado: Persona natural o jurídica de la empresa o institución, que firma la carta, oficio, memorando y circular, dirigida a la Zona Libre de Colón.
2. Secretaria de Gerencia: funcionaria quien remite la carta de la empresa, luego que el Gerente General o la Secretaria General, indican la dirección que debe dar respuesta a la misma.
3. Secretaria de la dirección o área: funcionaria de las otras oficinas dentro de la Zona Libre de Colón quienes remiten memorando, circulares o cartas para conocimiento o para recibir respuesta.
4. Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales: funcionaria de la Dirección de Operaciones Comerciales o del Departamento de Movimiento Comercial quien realiza la recepción de los documentos que ingresan.
5. Director de Operaciones Comerciales: funcionario responsable de verificar la respuesta preparada por los jefes de Movimiento

| | | |
|---------------------------------------|---------------|---------------|
| Código: P.-D.O.C.-D.M.C.-03 | Aprobado por: | Página 1 de 2 |
|---------------------------------------|---------------|---------------|

| | | | |
|---|---|-------------------------|---------------------------------|
|  | ZONA LIBRE DE COLÓN | | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS |
| | Revisión:02 | Fecha:03/12/2020 | |
| | Dirección de Operaciones Comerciales | | |
| | Departamento de Movimiento Comercial | | |
| Recepción de las cartas de empresas o instituciones, los oficios de la fiscalía y las cartas, circulares y memorando interno de la Zona Libre de Colón. | | | |

Comercial y Depósito Público, para ser firmada ya sea por el o para firma del Gerente General, dependiendo del caso.

6. Jefe del Departamento de Movimiento Comercial: funcionario responsable de buscar la información solicitada y preparar respuesta al usuario, oficinas o fiscalía.
7. Jefe de Departamento de Depósito Público: funcionario responsable de buscar la información solicitada y preparar respuesta al usuario, oficinas o fiscalía.
8. Funcionario de mensajería: funcionario que distribuye las cartas a las áreas correspondientes o instituciones.
9. Archivadora: funcionario responsable de la Sección de Archivo quien se encarga de custodiar la documentación y búsqueda de expedientes cuando se requiera.

BASE LEGAL:

1. Ley 8 de 4 de abril de 2016, por la cual se reorganiza la Zona Libre de Colón.

DEFINICIÓN:

1. Interesado: el representante legal de la empresa quien remite solicitud de registro de firmas a la Dirección de Operaciones Comerciales.
2. Carta o nota: es una nota por medio de la cual la empresa solicita el registro de las personas autorizadas, la cual debe contener el o los nombres de las personas, sus números de cédulas y la firma de la persona que se autoriza.
3. Oficio de la Fiscalía: documento emitido por la Fiscalía por medio del cual solicitan alguna información por parte de la Zona Libre de Colón, con prioridad y prontitud.

| | | |
|--|----------------------|----------------------|
| Código: P.-D.O.C.-D.M.C.-03 | Aprobado por: | Página 1 de 2 |
|--|----------------------|----------------------|

| | | | |
|---|---|-------------------------|---------------------------------|
|  | ZONA LIBRE DE COLÓN | | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS |
| | Revisión:02 | Fecha:03/12/2020 | |
| | Dirección de Operaciones Comerciales | | |
| | Departamento de Movimiento Comercial | | |
| Recepción de las cartas de empresas o instituciones, los oficios de la fiscalía y las cartas, circulares y memorando interno de la Zona Libre de Colón. | | | |

4. Memorando: documento emitido por las direcciones u oficinas, de la Zona Libre de Colón en la cual solicitan una información o hacen del conocimiento del personal alguna situación o cambio en el procedimiento.

5. Circular: documento emitido por la Gerencia General o Subgerencia, a los usuarios de la Zona Libre de Colón sobre aplicaciones o trabajos que se están realizando en mejora de la misma.

6. Resolución: documento de carácter legal firmado por la Gerencia General o Subgerencia, en la cual se autoriza una clave de operación, permiso de operación, arrendamientos, pases de ingresos o cualquiera otra disposición.

7. Instituciones del estado u Órganos Anuentes: son aquellas instituciones que remiten cartas para conocimiento de la Zona Libre de Colón o solicitando alguna consulta que esperan sea atendida.

3.0 PROCEDIMIENTO:

3.1 El interesado ya sea el usuario, instituciones u oficinas de la ZLC, entregan a la Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales o Movimiento Comercial la carta, memorando, circular, resolución u oficio.

3.2 La Secretaria procede a revisar la documentación, si corresponde la misma a la Dirección de Operaciones Comerciales procede a registrar su firma, fecha y hora de recibido.

3.3 La Secretaria registra en el libro de "Correspondencia Recibida" y entrega al director (a) o Jefe de Movimiento Comercial el documento recibido para su revisión o asignación.

3.4 El Director (a) o Jefe de Movimiento Comercial, revisa el documento y dependiendo de lo indicado en la misiva procede a

| | | |
|--|----------------------|----------------------|
| Código: P.-D.O.C.-D.M.C.-03 | Aprobado por: | Página 1 de 2 |
|--|----------------------|----------------------|

| | | | |
|---|---|-------------------------|---------------------------------|
|  | ZONA LIBRE DE COLÓN | | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS |
| | Revisión:02 | Fecha:03/12/2020 | |
| | Dirección de Operaciones Comerciales | | |
| | Departamento de Movimiento Comercial | | |
| | Recepción de las cartas de empresas o instituciones, los oficios de la fiscalía y las cartas, circulares y memorando interno de la Zona Libre de Colón. | | |

dar trámite.

- 3.5 Si es un documento que corresponde a una comunicación para conocimiento, se procede con la comunicación por correo a todo el personal de Operaciones Comerciales.
- 3.6 Los oficios de la fiscalía o de la Autoridad Nacional de Aduanas, son remitidos por la Gerencia General o la oficina de Asesoría Legal.
- 3.7 Los oficios son atendidos por el Director (a) o asignado al Jefe de Movimiento Comercial, el cual se le tiene que dar respuesta a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles.
- 3.8 Las cartas de los usuarios o instituciones que presentan algún tipo de consulta se le asigna dependiendo el caso al Jefe de Movimiento Comercial o Depósito de Público, para su atención y respuesta, la cual no debe demorar más de cinco (5) días.
- 3.9 Si la carta del usuario o de la institución fue enviada por la Gerencia a la Dirección de Operaciones Comerciales para que atendiera, analizara, verificara y recopilara, información y presentara respuesta, el Director procede a confeccionar nota al interesado para la firma del Gerente General.
- 3.10 El Director (a) de la Dirección de Operaciones Comerciales presenta propuesta de borrador de la nota al gerente, si esta es aprobada se procede con su impresión y se remite por medio del "Libro de Mensajería" a la Secretaria de Gerencia.
- 3.11 La Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales, se queda con un juego de copia de los documentos y copia de la nota de respuesta sin firma.
- 3.12 La Secretaria de Gerencia entrega al Gerente General la nota para su firma, luego que esta es firmada la Secretaria de Gerencia envía por correspondencia la nota a la secretaria de la Dirección

| | | |
|--|----------------------|----------------------|
| Código: P.-D.O.C.-D.M.C.-03 | Aprobado por: | Página 1 de 2 |
|--|----------------------|----------------------|

| | | | |
|---|---|-------------------------|---------------------------------|
|  | ZONA LIBRE DE COLÓN | | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS |
| | Revisión:02 | Fecha:03/12/2020 | |
| | Dirección de Operaciones Comerciales | | |
| | Departamento de Movimiento Comercial | | |
| | Recepción de las cartas de empresas o instituciones, los oficios de la fiscalía y las cartas, circulares y memorando interno de la Zona Libre de Colón. | | |

de Operaciones Comerciales.

- 3.13 La Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales recibe la misma y no coloca recibido en la carta, lo realiza en un libro aparte.
- 3.14 La Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales confecciona sobre de mensajería en la cual se le entrega la respuesta al usuario u instituciones.
- 3.15 La Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales entrega el sobre en mensajería el cual lleva una copia para que el interesado firme de recibido y coloque la fecha.
- 3.16 El Mensajero entrega a la Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales la copia de la nota en la cual consta la firma y fecha de recibido el sobre.
- 3.17 La Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales procede a escanear la nota y enviar correo al director, posteriormente procede con el archivo de toda la documentación en el folder que corresponda.
- 3.18 Cuando se requiera consultar la respuesta se procede a solicitarle al responsable de la Sección de Archivo o a la Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales, la documentación que se está requiriendo.

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| Código | Título |
|---------------|-------------------------------------|
| | Cartas de empresas |
| | Oficios de Fiscalía e Instituciones |
| | Libro de Control de entregado |

| | | |
|--|----------------------|----------------------|
| Código: P.-D.O.C.-D.M.C.-03 | Aprobado por: | Página 1 de 2 |
|--|----------------------|----------------------|

| | | | |
|---|---|------------------|---------------------------------|
|  | ZONA LIBRE DE COLÓN | | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS |
| | Revisión:02 | Fecha:03/12/2020 | |
| | Dirección de Operaciones Comerciales | | |
| | Departamento de Movimiento Comercial | | |
| Recepción de las cartas de empresas o instituciones, los oficios de la fiscalía y las cartas, circulares y memorando interno de la Zona Libre de Colón. | | | |

5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

| Fecha | Modificación |
|----------|--|
| 18-02-10 | Se eliminó el procedimiento 3, por lo que este reemplaza el anterior quedando como procedimiento 3. |
| 03-12-20 | Modificación integral del procedimiento (Titulo, propósito, responsable, desarrollo del procedimiento) Se adiciona Base Legal, Alcance, descripción del procedimiento. |

Descripción del Proceso:

| No. | Actividad | Participante Responsable | Descripción |
|-----|--|------------------------------------|---|
| 1 | Recepción de las cartas de empresas o instituciones, y los oficios de la fiscalía. | Interesado/ Secretaria de Gerencia | 1.1 Entregan a la Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales o Movimiento Comercial la carta, memorando, circular, resolución u oficio. 1.2 Los oficios de la fiscalía o de la Autoridad Nacional de Aduanas, son remitidos por la Gerencia General o la Oficina de Asesoría Legal. |
| 2 | Revisión de documentación | Secretaria | Si la misma corresponde a la Dirección de Operaciones Comerciales procede a registrar su firma, fecha y hora de recibido. |
| 3 | Registro de información | Secretaria | La misma registra en el libro de "Correspondencia Recibida" y entrega al director (a) o Jefe de Movimiento Comercial el documento recibido para su revisión o asignación |
| 4 | Revisión de documentos | Director o jefes | 4.1 Se revisa el documento y dependiendo de lo indicado en la misiva procede a dar trámite. 4.2 Si es un documento que corresponde a |

| | | |
|---------------------------------------|---------------|---------------|
| Código: P.-D.O.C.-D.M.C.-03 | Aprobado por: | Página 1 de 2 |
|---------------------------------------|---------------|---------------|



ZONA LIBRE DE COLÓN

Revisión:02

Fecha:03/12/2020

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Operaciones Comerciales

Departamento de Movimiento Comercial

Recepción de las cartas de empresas o instituciones, los oficios de la fiscalía y las cartas, circulares y memorando interno de la Zona Libre de Colón.

| | | | |
|---|--|---|--|
| | | | <p>una comunicación para conocimiento, se procede con la comunicación por correo a todo el personal de Operaciones Comerciales.</p> <p>4.3 Los oficios son atendidos por el Director (a) o asignado al jefe de Movimiento Comercial, el cual se le tiene que dar respuesta a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles.</p> <p>4.4 Si la carta del usuario o de la institución fue enviada por la Gerencia a la Dirección de Operaciones Comerciales para que atendiera, analizara, verificara y recopilara, información y presentara respuesta, el director procede a confeccionar nota al interesado para la firma del Gerente General.</p> <p>4.5 Presenta propuesta de borrador de la nota al gerente, si esta es aprobada se procede con su impresión y se remite por medio del "Libro de Mensajería" a la secretaria de gerencia.</p> |
| 5 | Atender y responder las cartas de los usuarios o instituciones | Jefe de Movimiento Comercial o Depósito de Público | Las cartas de los usuarios o instituciones que presentan algún tipo de consulta se le asigna dependiendo el caso al Jefe de Movimiento Comercial o Depósito de Público, para su atención y respuesta, la cual no debe demorar más de cinco (5) días. |
| 6 | Recepción de copias, Envío y Recibido de correspondencia. | Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales | <p>6.1 La Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales, se queda con un juego de copia de los documentos y copia de la nota de respuesta sin firma.</p> <p>6.2 Cuando la carta baja firmada, no coloca recibido en la carta, lo realiza en un libro aparte.</p> |

Código:

P.-D.O.C.-D.M.C.-03

Aprobado por:

Página 1 de 2



ZONA LIBRE DE COLÓN

Revisión:02

Fecha:03/12/2020

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Operaciones Comerciales

Departamento de Movimiento Comercial

Recepción de las cartas de empresas o instituciones, los oficios de la fiscalía y las cartas, circulares y memorando interno de la Zona Libre de Colón.

| | | | |
|---|-----------------------------------|---|---|
| | | | <p>6.3 Confecciona sobre de mensajería en la cual se le entrega la respuesta al usuario e instituciones.</p> <p>6.4 Entrega el sobre en mensajería el cual lleva una copia para que el interesado firme de recibido y coloque la fecha.</p> |
| 7 | Constancia de Entrega de la Carta | Funcionario de mensajería | Entrega a la Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales la copia de la nota en la cual consta la firma y fecha de recibido del sobre. |
| 8 | Escanear y archivar documentación | Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales | Escanea la nota y envía correo al director (a), posteriormente procede con el archivo de toda la documentación en el folder que corresponda. |
| 9 | Consulta de documentos | Sección de Archivos y Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales | Cuando se requiera consultar la respuesta se procede a solicitarle al responsable de la Sección de Archivo o a la Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales, la documentación que se está requiriendo. |

Código:

P.-D.O.C.-D.M.C.-03

Aprobado por:

Página 1 de 2



Recepción de las cartas de empresas o instituciones, los oficios de la fiscalía y las cartas, circulares y memorando interno de la Zona Libre de Colón.