

 <p><b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b> Plataforma Logística del Comercio Mundial</p>	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>Revisión 04</b>	<b>Fecha: 18-06-2025</b>	
	<b>Dirección de Operaciones Comerciales</b>		
	<b>Departamento de Movimiento Comercial</b>		
	Creación reactivar, suspensión o cancelación de la clave de operación a las empresas que se establezcan en la Zona Libre de Colón.		

## 1.0 PROPÓSITO:

Establecer los lineamientos para el procedimiento que se utilizará para crear, reactivar, suspender o cancelar las cuentas de las empresas para que realicen sus actividades u operaciones, así como también el acceso a los funcionarios en el sistema de la declaración de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE), con la finalidad de cumplir con los controles de seguridad y cumplimiento que establecen las normas.

### ALCANCE:

Este procedimiento abarca la creación, la reactivación, la suspensión o cancelación, del usuario de acceso al sistema DMCE, así como a los funcionarios de la Zona Libre y de otras instituciones. De acuerdo con las instrucciones generadas de la Gerencia General, Oficina de Asesoría Legal y la Dirección de Finanzas para las empresas. Para los funcionarios de la institución, de acuerdo con las solicitudes de la Dirección de Finanzas y Departamento de Transporte, la Dirección de Operaciones Comerciales realiza el registro de los usuarios.

El cual le permitirá generar la salida, entrada, merma o traspaso de las mercancías dentro de la Zona Libre de Colón y empresas adyacentes a la Zona Libre de Colón.

### RESPONSABLES:

1. Secretaria del Departamento de Movimiento Comercial: funcionaria que revisa la solicitud (cata) y los requisitos que debe presentar la empresa al momento de solicitar el usuario y clave de operación en el DMCE.
2. Jefa del Departamento de Movimiento Comercial: persona responsable de registrar la empresa, crear el usuario, reactivar, suspender o cancelar la clave de operación.
3. Director de Finanzas: persona responsable de remitir solicitud de suspensión o reactivación de empresas por morosidad con la institución a la Dirección de Operaciones Comerciales.

Código: <b>P-D.O.C.-D.M.C.-06</b>	Aprobado por:	Página 1 de 9
--------------------------------------	---------------	---------------

 <p><b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b> Plataforma Logística del Comercio Mundial</p>	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>Revisión 04</b>	<b>Fecha: 18-06-2025</b>	
	<b>Dirección de Operaciones Comerciales</b>		
	<b>Departamento de Movimiento Comercial</b>		
	Creación reactivar, suspensión o cancelación de la clave de operación a las empresas que se establezcan en la Zona Libre de Colón.		

- Analista de Queja: es aquel que de acuerdo a su función requiere ingresar al sistema del DMCE para validar, supervisar, monitorear, entre otras funciones.

#### BASE LEGAL

- Ley 8 de 4 de abril de 2016, por la cual se reorganiza la Zona Libre de Colón.
- Resolución JD N°06-06 del 19 de junio de 2006 “Por la cual se reglamenta el Contrato de Permiso de Operación y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 412 del 21 de noviembre d 2023, mediante se establecen nuevas actividades que las empresas podrán desempeñar dentro de la ZLC, se incorporan nuevos términos como la figura leaseback, beneficios fiscales y un período de estabilidad jurídica.

#### DEFINICIÓN

- Usuario: número de cuenta que se rea para el acceso en el sistema de la Declaración de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE).
- Carta de empresa: es una nota por medio de la cual solicita la creación del usuario al acceso DMCE.
- Declaración de Movimiento Comercial Electrónico: es la declaración por medio del cual realiza el descarte de su mercancía y lo saca de su inventario.
- Comprobante de Pago: documento emitido por la Oficina de Tesorería al momento que la empresa cumplió con el pago de sus obligaciones.
- Registro: Ingreso de datos de la empresa para activarla en el Sistema de la DMCE.
- Activo: activación o reactivación del usuario y clave de operación, de la empresa en el sistema de la DMCE y del funcionario de la ZLC.

Código: <b>P-D.O.C.-D.M.C.-06</b>	Aprobado por:	Página 2 de 9
--------------------------------------	---------------	---------------

 <p><b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b> Plataforma Logística del Comercio Mundial</p>	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>Revisión 04</b>	<b>Fecha: 18-06-2025</b>	
	<b>Dirección de Operaciones Comerciales</b>		
	<b>Departamento de Movimiento Comercial</b>		
	Creación reactivar, suspensión o cancelación de la clave de operación a las empresas que se establezcan en la Zona Libre de Colón.		

7. Inactivo: suspensión o cancelación de la empresa en el sistema de la DMCE y de los funcionarios de la ZLC.
8. Empresas adyacentes o extramuros: son aquellas empresas que se encuentran ubicadas del otro lado de la Vía Randolph y en Davis, que de igual manera están bajo la jurisdicción de la Zona Libre de Colón.

### 3.0 PROCEDIMIENTO:

- 3.1 El usuario entrega carta a la secretaria del departamento de Movimiento Comercial o envía por correo electrónico a [movimientocomercial@zolicol.gob.pa](mailto:movimientocomercial@zolicol.gob.pa) o [soportedmce@zolicol.gob.pa](mailto:soportedmce@zolicol.gob.pa) su solicitud de activación o creación de usuario, para que se le dé acceso en el sistema DMCE, la cual debe acompañarse de los documentos siguientes:
  - 3.1.1 Carta de la empresa solicitando la activación o creación del usuario en el DMCE.
  - 3.1.2 Comprobante de pago de Tesorería
  - 3.1.3 Copia de certificación del Registro Público o Pacto social de la empresa
- 3.2 Si la solicitud cumple con los requisitos establecidos, el Analista de Quejas procede a imprimir los documentos y entregar a la Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales, en caso contrario rechaza la solicitud y envía correo al usuario para que corrija o complete la información, y nuevamente envíe el correo.
- 3.3 En el caso que sea una solicitud de un director (a) de la Administración de la Zona Libre de Colón para que se le dé acceso en el DMCE un funcionario, el jefe solicitante debe enviar por correo a [soportedmce@zolicol.gob.pa](mailto:soportedmce@zolicol.gob.pa) la solicitud y especificar el alcance de los módulos en los cuales el funcionario tendrá acceso. El Analista de Quejas procede a imprimir los documentos y entregar a la secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales.

Código: <b>P-D.O.C.-D.M.C.-06</b>	Aprobado por:	Página 3 de 9
--------------------------------------	---------------	---------------

 <p><b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b> Plataforma Logística del Comercio Mundial</p>	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>Revisión 04</b>	<b>Fecha: 18-06-2025</b>	
	<b>Dirección de Operaciones Comerciales</b>		
	<b>Departamento de Movimiento Comercial</b>		
	Creación reactivar, suspensión o cancelación de la clave de operación a las empresas que se establezcan en la Zona Libre de Colón.		

- 3.4 La Secretaria en los casos de la norma 3.1 y 3.3, entrega los documentos al director (a) o al Jefe del Departamento de Movimiento Comercial para que proceda con el registro, activación, reactivación, cancelación o suspensión.
- 3.5 La Secretaria procede a enviar correo a la empresa o Director de la Zona Libre de Colón notificando que su solicitud ha sido atendida, que verifique su correo que le llego un mensaje automatizado del sistema con su usuario y clave.
- 3.6 Cuando se requiera reactivar, suspender o cancelar, el usuario de acceso de una empresa o funcionario de la Zona Libre de Colón se procederá a verificar el estado en el sistema de la empresa.
- 3.7 El Departamento de Movimiento Comercial antes de dar un usuario de acceso al sistema DMCE a los funcionarios de Zona Libre programará una capacitación, de igual manera a las empresas que así lo requieran, para el uso del sistema.
- 3.8 Cuando se haya remitido a la Dirección de Operaciones Comerciales dos (2) solicitudes de suspensión a una empresa por parte de diferentes oficinas en la Zona Libre de Colón, la Dirección de Operaciones Comerciales remitirá a ambas oficinas con copia a la Gerencia un memorando comunicando que la medida de suspensión se mantiene hasta que la empresa haya cumplido con ambas oficinas.
- Hasta que ambas oficinas no remitan las notificaciones de levantamiento de la suspensión, **no se habilitará** el usuario.
- 3.9 La empresa luego de recibir su usuario y contraseña podrá habilitar otros usuarios que requiera para uso solamente de su empresa, el mismo **no es transferible a otra empresa**.
- 3.10 Los roles activados a la empresa en la DMCE, solo tendrán los campos autorizados de acuerdo a su actividad, de requerir la empresa otros roles deben presentar una nueva solicitud a la Gerencia para que la Oficina de Asesoría Legal inicie el trámite.
- 3.11 Mensualmente se generará un reporte de empresas y sus usuarios de accesos nuevos al DMCE, a la Dirección de Operaciones Comerciales.

#### 4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código: <b>P-D.O.C.-D.M.C.-06</b>	Aprobado por:	Página 4 de 9
--------------------------------------	---------------	---------------

 <p><b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b> Plataforma Logística del Comercio Mundial</p>	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>Revisión 04</b>	<b>Fecha: 18-06-2025</b>	
	<b>Dirección de Operaciones Comerciales</b>		
	<b>Departamento de Movimiento Comercial</b>		
Creación reactivar, suspensión o cancelación de la clave de operación a las empresas que se establezcan en la Zona Libre de Colón.			

Código	Título
	Ley 8 d 4 de abril de 2016
15,476-25	Registro de Activación y Suspensión de Claves de Operación

## 5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Modificación
23-10-19	Modificación de: título del procedimiento, 1.0 propósito, 2.0 Responsable, 3.1- 3.15 procedimientos. Se incluye alcance, base legal, definición y cuadro de descripción del proceso.
03-12-20	Modificación integral del procedimiento. Se fusionaron los procedimientos #7 y 15, se adiciona base legal, alcance, definición
21-10-24	Actualización del Alcance, Responsable, Definición del numeral 3.1, 3.4, 3.6, 3.6 y 3.11
18-06-25	Se incluye en documento de referencia (4.0) el formulario: Registro de Activación y Suspensión de Claves de Operación

Descripción del Proceso:

No.	Actividad	Participante Responsable	Descripción
1.	Presentar la solicitud	Interesado	<p>El usuario envía por correo electrónico a <a href="mailto:soportedmce@zolicol.gob.pa">soportedmce@zolicol.gob.pa</a> su solicitud de activación o creación de usuario, para que se le dé acceso en el sistema de la DMCE, la cual debe acompañarse de los documentos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carta de la empresa solicitando la activación o creación del usuario en la DMCE.</li> <li>2. Comprobante de pago.</li> </ol>
2.	Revisión de Documentos	Funcionario de Atención de Llanadas	<p>2.1 Si la solicitud cumple con los requisitos establecidos, el funcionario de Atención de Llamada del DMCE procede a imprimir los documentos y entregar a la secretaria de la Dirección de</p>

Código: <b>P-D.O.C.-D.M.C.-06</b>	Aprobado por:	Página 5 de 9
--------------------------------------	---------------	---------------



			<p>Operaciones Comerciales, en caso contrario rechaza la solicitud y envía correo al usuario para que corrija o complete la información, y nuevamente envíe el correo.</p> <p>2.2 En el caso que sea una solicitud de un director (a) de la Administración de la Zona Libre de Colón para que se le dé acceso en el DMCE un funcionario, el jefe solicitante debe enviar por correo a <a href="mailto:soportedmce@zolicol.gob.pa">soportedmce@zolicol.gob.pa</a> la solicitud y especificar el alcance de los módulos en los cuales el funcionario tendrá acceso. El funcionario de Atención de Llamada del DMCE procede a imprimir los documentos y entregar a la secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales</p>
3.	Revisión de documentos	Secretaria de la Dirección de Operaciones Comerciales	<p>3.1 La Secretaria en los casos de la norma 3.1 y 3.3, entrega los documentos al director o a quién se designe para que proceda con el registro, activación, reactivación, cancelación o suspensión.</p> <p>3.2 La Secretaria procede a enviar correo a la empresa o director de la Zona Libre de Colón notificando que su solicitud ha sido atendida, que verifique su correo que le llegó un mensaje automatizado del sistema con su usuario y clave.</p>
4	Crear, reactivar, suspender o cancelar.	Jefe del Departamento de Movimiento Comercial	<p>4.1 Cuando se requiera reactivar, suspender o cancelar, la clave de operación de una empresa o funcionario de la ZLC se procede a verificar el estatus en el sistema de la DMCE de la empresa, si esta se encuentra inactiva se procede a realizar una captura de la imagen para informe</p>



			<p>al director, y posteriormente se procede con la reactivación, suspensión o cancelación.</p> <p>4.2 El Departamento de Movimiento Comercial antes de dar una clave o acceso en el sistema de la DMCE debe programar una capacitación a la empresa o funcionario de la ZLC, para el uso del sistema.</p> <p>4.3 Cuando se haya remitido a la Dirección de Operaciones Comerciales dos (2) solicitudes de suspensión a una empresa por parte de diferentes oficinas en la Zona Libre de Colón, la Dirección de Operaciones Comerciales remitirá a ambas oficinas con copia a la Gerencia un memorando comunicando que la medida de suspensión se mantiene hasta que la empresa haya cumplido con ambas oficinas.</p> <p>4.4 Hasta que ambas oficinas no remitan las notificaciones de levantamiento de la suspensión, <b><u>no se habilitará</u></b> el usuario.</p>
5	Hallazgo	Director (a) de Operaciones Comerciales	De darse un hallazgo el Director (a) de Operaciones Comerciales procede a comunicar mediante un informe por escrito al Gerente General indicando la situación.
6	Incluir nuevos roles en su usuario	Interesado	<p>6.1 La empresa luego de recibir su usuario y contraseña, podrá habilitar otros usuarios que requiera para uso solamente de su empresa, el mismo <b><u>no es transferible a otra empresa.</u></b></p> <p>6.2 Los roles activados a la empresa en la DMCE, solo tendrán los campos autorizados de acuerdo a su actividad,</p>

	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>Revisión 04</b>	<b>Fecha: 18-06-2025</b>	
	<b>Dirección de Operaciones Comerciales</b>		
	<b>Departamento de Movimiento Comercial</b>		
	Creación reactivar, suspensión o cancelación de la clave de operación a las empresas que se establezcan en la Zona Libre de Colón.		

			de requerir la empresa otros roles deben presentar una nueva solicitud a la Gerencia para que la Oficina de Asesoría Legal inicie el trámite.
7	Informe mensual	Jefa del Departamento de Movimiento Comercial	Mensualmente el Administrador de la DMCE debe presentar informe de las cuentas que han sido creadas, reactivadas, suspendidas o canceladas, al Departamento de Movimiento Comercial quién preparará informe a la Dirección de Operaciones Comerciales para remitirlo a la Oficina de ISO para que presente informe general a la Gerencia.

	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>Revisión 04</b>	<b>Fecha: 18-06-2025</b>	
	<b>Dirección de Operaciones Comerciales</b>		
	<b>Departamento de Movimiento Comercial</b>		
	Creación reactivar, suspensión o cancelación de la clave de operación a las empresas que se establezcan en la Zona Libre de Colón.		