

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha: 04-7-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:	08	

OBJETIVO DEL PROCESO		
Realizar el control, verificaciones y monitoreo de las actividades relacionadas con las operaciones comerciales de los usuarios de la Zona Libre de Colón.		
LÍDER DEL PROCESO	RESPONSABLES DEL PROCESO	
Dirección de Operaciones Comerciales	Jefe de Depto. Movimiento Comercial Oficial de Firma Call Center Verificadores	Oficinista de Merma Secretarias Administrador del Sistema

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (1)				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
USUARIO	Documentación de la Importación	1. Entradas – Importaciones (Aérea, Terrestre o Marítima) 1.1. Carga: 1.1.1. Recibir la documentación presentada por el usuario. - Aérea: DMC, Factura, Guía aérea, Carta de Garantía cuando aplique) – Oficial de Firma - Se verifica y se registra en la base de datos (BODEGA) la documentación de la carga. - Terrestre / Marítima: DMC, Manifiesto de Carga, BL o Carta Porte, Decreto 6. – Verificadores. - Se procede con la aprobación de la entrada de la carga y se sella y se firma el DMCE de entrada	DMCE de entrada firmado y sellado	USUARIO
		Aplica para Terrestre y Marítimo 1.2. El verificador entrega la Tarjeta de Salida del contenedor y la Tarjeta de Comprobantes del Usuario al transportista. 1.3. Enviar al Departamento de Movimiento Comercial, para su registro en el Control de Salidas y entradas, DMCE – Entrada, la tarjeta de entrada, 1.4. Luego de su registro se envía a la Sección de Transporte de Carga el DMCE – Entrada, la tarjeta de entrada.	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				
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha: 04-7-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:	08	

Usuario	Detalle de contenedor entrada Documento de la Agencia Naviera	Contenedores vacíos 1. Recibir la documentación presentada por el usuario. (Documento emitido por la Naviera que contiene los datos del contenedor / el formulario de detalle de contenedor de entrada) 2. Se realiza una verificación de la documentación El documento de la agencia Naviera permite revisar que el contenedor que ingresa coincida con las generales del contenedor descritas 3. El Documento de la agencia naviera se verifica contra el detalle de contenedor entrada confirmando que el N° de reserva (Booking) coincida. 4. De estar todo se procede con la autorización de ingreso del contenedor vacío a la Zona Libre. 5. El verificador entrega los registros de detalle del contenedor de entrada al Departamento de Movimiento Comercial, para su registro en el Control de Salidas y entradas.	Autorización de entrada a la Zona Libre – Formulario de Detalle de contenedor de entrada sellado y firmado	Transportista
			Los registros de detalle de contenedor	Departamento de Movimiento Comercial

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (2)				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
USUARIO	Documentación de la Re-Exportación	2. Salidas Re-exportaciones 2.1. Carga: 2.1.1. Recibir la documentación presentada por el usuario. (puerta) • Aérea: DMCE - Salida, Manifiesto de carga, Factura comercial, Decreto 6, Tarjeta de Salida de contenedor,	DMCE de salida firmado y sellado	USUARIO Transportista

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha: 04-7-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:	08	

		Terrestre: DMCE - Salida, Manifiesto de Carga, Factura comercial, Tarjeta de Salida de contenedor, Declaración unificada centroamericana (DUC), Marítima: Aplica la documentación de terrestre y adicional el Decreto 6 –(DUC no aplica) 2.1.2. Se verifica la documentación de la carga. 2.1.3. Se procede con la aprobación de la salida de la carga y se sella y se firma el DMCE de salida. Aplica para Terrestre y Marítimo - El verificador entrega la Tarjeta de Comprobantes del Usuario al transportista. - Enviar al Departamento de Movimiento Comercial, para su registro en el Control de Salidas y entradas, DMCE – Salida y, la tarjeta de Salida. - Luego de su registro se envía a la Sección de Transporte de Carga el DMCE – Salida, la tarjeta de Salida.	DMCE – Salida y , la tarjeta de Salida	Departamento de Movimiento Comercial Sección de Transporte de Carga
Usuario	Detalle de contenedor salida	3. Contenedores vacíos 3.1. 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) 3.2. Se realiza una verificación de la documentación 3.2.1. El IR permite revisar que el contenedor que sale coincide con las generales del contenedor descritas en el IR. 3.2.2. SE verifica la tarjeta de salida a la Zona Libre. 3.3. De estar todo en orden procede con la autorización de salida del contenedor vacío. 3.4. 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. 3.5. Luego de su registro se envía a la Sección de Transporte de Carga.	Autorización de salida a la Zona Libre Tarjeta de comprobante del Usuario	Transportista
			Tarjetas de Salida de los contenedores y los registros de detalle de contenedor	Departamento de Movimiento Comercial
			Tarjetas de Salida de los contenedores y los registros de detalle de contenedor	Sección de Transporte de Carga

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha: 04-7-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:	08	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (3)				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
USUARIO	-DMCE de Salida - sellado por Aduana - Factura Comercial - Oficial de Firma, -Declaración de Movimiento Comercia -Entrada Devolución I (DMC).	Entrada de Devolución – Movimiento Comercial 1- Recibir el DMCE de Salida - la Factura Comercial – Oficial de Firma, Declaración de Movimiento Comercia – Entrada Devolución de forma electrónica 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 Verificación en la Puerta de Entrada 3- El verificador entrega el DMCE de salida con firma y sello del contenedor al transportista. 4- Enviar al Departamento de Movimiento Comercial, para su registro en el Control de Salidas y entradas, DMC – Entrada de devolución.	Declaración de Movimiento Comercia – Entrada Devolución (DMC) sellada y firmada	Usuario
			DMCE- Entrada de devolución	Departamento de Movimiento Comercial

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha: 04-7-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:	08	

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. -Documentos de automatización en caso de productos controlados.	Trámite de Merma 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 autorización por parte del Órgano Anuente (OGA) en caso de productos controlados. 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 o Jefe (a) de Movimiento Comercial 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 Administración Regional de Aduana. 6- Se recibe de la Administración Regional de Aduana la Resolución para proceder con el trámite de merma. 7- Se coordina con la Administración 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

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

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha: 04-7-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:	08	

DOCUMENTOS APLICABLES			
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Procedimiento para el Trámite de Descarte o Merma	P-D.O.C.-D.M.C. – 01	Procedimiento para el ingreso y salida de mercancía	P-D.O.C.-D.M.C. – 05
Procedimiento para el Registro de firmas de los usuarios de las empresas	P-D.O.C.-D.M.C. – 02	Procedimiento para la creación, reactivar, suspensión o cancelación de la clave de operación a las empresas que se establezcan en la Zona Libre de Colón.	P-D.O.C.-D.M.C. – 06
Procedimiento para la recepción de las cartas de empresas o instituciones, los oficios de la Fiscalía y las cartas, circulares y memorando interno.	P-D.O.C.-D.M.C. – 03	Procedimiento para el Registro de espacios de Furgones y/o Contenedores de las empresas usuarias de la Zona Libre de Colón.	P-D.O.C.-D.M.C. – 07
Procedimiento para la Administración del Sistema de Declaración de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE) para la asistencia, asesoría y soporte.	P-D.O.C.-D.M.C. – 04		

REGISTROS QUE SE CONSERVAN			
NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Control de Asistencia en Puerta	15,403-24	Registro Diario de Merma	15,417-24
Control de Novedades Diarias	15,404-24	Movimiento de Contenedores Mensual	15,461-25
Entrega de sellos	15, 411-24	Registro de Activación y Suspensión de Claves de Operación	15,476-25
Informe de Atención al Usuario-Call Center	15,464-25	Control de Asignaciones	15,478-25
Control de Registro de Firmas de Usuario	15,477-25	Reporte de Inspecciones Realizadas	15,480-25
Inspección de Oficio	15,479-25	Cuadro de Contenedores Completados Fuera de Fecha	15,482-25
Control de Inspecciones de Bodega	15,481-25	Inspección de Contenedores Fuera de Área	15,484-25
Informe de Trámites de Reclamo de Contenedores/Furgones	15,483-25	Registro Diario de Merma	15,417-24
Reporte de Certificados de Reexportación Tramitados	15,485-25	Movimiento de Contenedores Mensual	15,461-25

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha: 04-7-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:	08	

Control de Salda de Conductores	14,486-25	Control de Inventario Diario-Dispositivos PDT	15,487-25

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 , para aquellas mercancías que el volumen de descarte no sea más de dos (2) contenedores y o requiera permiso de los Órganos Anuentes (OGA). 30 días hábiles para aquellas mercancías que requiere de autorización del Órgano Anuentes, productos controlados y el volumen de carga es más de dos (2) contenedores.	Mensual

RIESGOS IDENTIFICADOS							
NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFFECTO	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
						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

	FICHA DE PROCESO					
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha:	04-7-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:		08	

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

PARTES INTERESADAS			
PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISIÓN)	REQUERIMIENTO DEL SGC
Autoridad Nacional de Aduana	Que las declaraciones comerciales generadas desde el DMCE cumplan 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

	FICHA DE PROCESO					
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha:	04-7-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:		08	

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