

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha: 25-8-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:	09	

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 Oficinista – (Agente Soporte DMCE -atención usuario) Verificadores	Supervisor de Carga Oficinista de Merma Secretarias Oficinista (Analista de DMCE)

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (1)				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
USUARIO	Documentación de la Importación	1. Importaciones - Aérea (Entradas) 1.1. Recibir la documentación 1.1.1. Recibir la documentación presentada por el usuario. • Aérea: DMCE – Entrada, Factura Comercial, Guía aérea, Carta de Garantía (cuando aplique) – Oficial de Firma, Manifiesto de Carga. • Verifica y registra los datos en el Sistema SIFCO en el módulo de (bodega), la documentación de la carga. • Procede con la aprobación sellado y firma del DMCE-Entrada	DMCE – Entrada Sellado y Firmado	USUARIO
		2. Importaciones – Marítima y Terrestre (Entradas) 2.1. Recibir la documentación presentada por el transportista • Marítima o Terrestre: DMCE-Entrada, Conocimiento de embarque marítimo o Carta porte, Tránsito Interno, Factura Comercial y Manifiesto de Carga (opcional)-Verificadores • Procede a escanear el código QR del DMCE-Entrada • Verifica los datos en el dispositivo para validar que correspondan a la documentación, y al contenedor o camión que está ingresando a la Zona Libre de Colón • Si los datos son incorrectos notifica al transportista para que la empresa realice las correcciones. • De ser correctos los datos procede con el completado y sellado del Formulario de Detalle de Contenedor del DMCE – Entrada, entrega copia al transportista. En la Oficina entrega copia a la Supervisora de turno para su revisión y archivo.	DMCE-Entrada Sellado y Firmado	Usuario Transportista Departamento de Movimiento Comercial

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha: 25-8-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:	09	

	Detalles de contenedor de entrada Documentos de la Agencia Naviera	3. Entrada de Contenedores vacíos. 3.1. Recibir la documentación presentada por el transportista: - El Formulario de Detalle de Entrada de Contenedor vacío, el EIR y el número de reserva (Reserva para el embarque “booking” y el Contenedor). - El usuario procede a actualizar en el sistema, el número de reserva se reemplaza por el número del contenedor. - Se procede a escanear el Formulario de detalle de Contenedor con el dispositivo y se verifica que los datos corresponden al contenedor que está ingresando físicamente. - Se procede a escanear el Formulario de detalle de Contenedor con el dispositivo y se verifica que los datos correspondan al contenedor que está ingresando físicamente. - De estar correctos los datos, se procede a completar el Formulario de Entada del Contenedor, al sellado y firma. - Se entrega a la Supervisora de turno para su revisión y Archivo.	Formulario Detalle de Contenedor y DMCE-Entrada	Sección de Verificación de Carga
--	--	---	---	----------------------------------

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (2)				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
USUARIO	Documentación de la Re-Exportación	1. Reexportaciones (Salidas) 1.1 Carga-Llenos 1.1.1. Recibir la documentación presentada por el usuario. Aérea: DMCE - Salida, Factura comercial, Guía aérea, Tránsito interno y Manifiesto de Carga.	DMCE de salida firmado y sellado	USUARIO Transportista

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha: 25-8-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:	09	

		Marítimas: DMCE-Salida, Factura Comercial, Conocimiento de embarque marítimo, Tránsito interno y Manifiesto de Carga Terrestre: DMCE-Salida, Factura Comercial, Conocimiento de Embarque Terrestre ,(Carta Porte), Tránsito Interno y Manifiesto de Carga y DUCA-T (cuando la caga va hacia Centroamérica.) 1.1.2. Para Marítimas y Terrestre: se escanea con el dispositivo el Código QR y se verifican los datos del DMCE-Salida, que Corresponda al contenedor que esta por salir. 1.1.3. Si hay algún error, se indica al transportista para que la empresa realice la corrección. 1.1.4. Si la información es correcta, procede a completar, sellar y firmar el Formulario de Detalle de Contenedor. 1.1.5. Se entrega una copia de los documentos al transportista y otra la entrega a la Supervisora de turno para su revisión y archivo.	DMCE – Salida Firmado y Sellado	Usuario Transportista Sección de Verificación de Carga
Usuario	Detalle de contenedor salida	2. Salida de Contenedores vacíos 2.1 Recibir la documentación presentada por el transportista: * El Formulario de Detalle de salida de Contenedores vacío, (EIR emitido por la naviera que contiene los datos del contenedor de salida) *DMCE-Salida 2.2 Se realiza una verificación de la documentación recibida. 2.3 Con el dispositivo se procede a escanear el Formulario de Detalle de Contenedor (DMCE) y se verifica que los datos corresponden al contenedor que esta saliendo físicamente. 2.4 Si los datos están correctos, se procede a completar el Formulario de Salida del Contenedor, al sellado y firma. 2.5 Se entrega una copia de los documentos al transportista y otra la entrega a la Supervisora de turno para su revisión y archivo.	Formulario Detalle de Contenedor y DMCE - Salida.	Usuario Transportista Sección de Verificación de Carga

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha: 25-8-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:	09	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (3)				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
USUARIO	Documentación de la Devolución (DMCE-Entrada)	1. Entrada de Devolución 1.1 Recibir la documentación presentada por el transportista. *DMCE-Entrada, tipo de Declaración Devolución *Conocimiento de Embarque marítimo o Carta porte. *Transito interno (Aduana) *Factura comercial y manifiesto de Carga (opcional) 1.2 Se verifica los datos en el DMCE-Entrada (Devolución) y los documentos de la salida ligada a la devolución, validando que los datos sean correctos 1.3 De estar bien procede a verificar la documentación en la Puerta de entrada.	DMCE-Entrada	Usuario Transportista
		2. Verificación en la Puerta de Entrada 2.1 El verificador recibe del transportista el DMCE-Entrada (Devolución) y el formulario del contenedor. 2.2 Con el dispositivo escanea el código QR, revisa que los Datos sea correctos. 2.3 Procede a sellar y firmar el DMCE-Entrada (Devolución) 2.4 Entrega al transportista copia del DMCE-Entrada (Devolución) sellado y firmado. 2.5 Entrega a su supervisora copia del trámite	Formulario del Contenedor y DMCE-Entrada	Transportista Sección de Verificación de Carga

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha: 25-8-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:	09	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (4)				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
USUARIO	Documentos de la Merma	1. Trámite de Merma 1.1 Se presenta la solicitud de descarte o destrucción de mercancía descrita como "Merma" *DMCE-Descarte *Factura Comercial *Carta de Solicitud de la merma de la empresa que describa los detalles de la mercancía a descartar *Documentos de autorización en caso de productos controlados Por parte de Órgano Anuente (OGA) 1.2 Se registra el trámite en el libro control de descarte o merma (Si la documentación esta completa). 1.3 Se verifica la documentación, se confecciona la nota dirigida a ADUANA para el descarte de la mercancía y se entrega al Jefe del Departamento de Movimiento Comercial y al Director (a) de Operaciones Comerciales para su revisión y aprobación. 1.4 Aprobada la solicitud, se procede a enviar los documentos del Trámite original y copia a ADUANA, la cual debe devolver el Original sellado y firmado de recibido. 1.5 Se recibe de parte de la Administración Regional de Aduana – Zona Norte la Resolución para el cierre del proceso por parte de la Zona Libre de Colón.	Documentación sellada por Aduana Resolución (ADR-Zona Norte)	USUARIO

ZONA LIBRE DE COLON Provincia Capital del Comercio Exterior 	FICHA DE PROCESO					
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha:	25-8-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:		09	

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	15,403-25	Control de Asistencia de Inducción al DMCE	15,473-24
Control de Novedades Diarias	15,404-24	Reporte Trimestral de Merma	15,474-25
Entrega de sellos	15, 411-24	Consideraciones para Análisis Trimestral-Merma	15,475-25
Registro Diario de Merma	15,417-24	Registro de Activación y Suspensión de Claves de Operación	15,476-25
Movimiento de Contenedores	15,461-25	Control de Registro de Firmas de Usuario	15,477-25
Control Diario del Vehículo	15,462-23	Control de Asignaciones de documentos	15,478-25
Control de cambio de Turno	15,463-24	Inspección de Oficio	15,479-25
Informe de Atención al Usuario-Soporte DMCE	15,464-25	Reporte de Inspecciones Realizadas	15,480-25
Control de entrega de documentos interno	15,465-24	Control de Inspecciones de Bodega	15,481-25
Horario de Asignación Sabatino-Soporte DMCE	15,466-24	Cuadro de Contenedores Completados Fuera de Fecha	15,482-25

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha: 25-8-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:	09	

Control de Asistencia-Horas Extraordinarias	15,468-24	Informe de Trámites de Reclamo de Contenedores/Furgones	15,483-25
Horario de Verificadores de Carga	15,469-24	Inspección de Contenedores Fuera de Área	15,484-25
Horario de Conductores	15,470-24	Reporte de Certificados de Reexportación Tramitados	15,485-25
Horario de Supervisoras	15,471-24	Control de Salda de Conductores	14,486-25
Control de entrega-Dispositivo PDT	15,472-24	Control de Inventario Diario-Dispositivos PDT	15,487-25
Acta de Inspección a Locales con capacidad para Furgones o Contenedores	4,206-07		

INDICADORES ESTABLECIDOS			
NOMBRE	MÉTRICA	META	FRECUENCIA
Trámite de mermas o descartes	Medir el tiempo de atención utilizado para el trámite de mermas. - Fecha de llegada de los documentos al Departamento de Comercial. -Fecha en que se realiza la merma por Aduana.	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.	Trimestral

RIESGOS IDENTIFICADOS							
NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE
Errores en el DMCE	Los usuarios pueden cometer errores al momento de generar el DMCE	Usuario	-Desconocimiento Del funcionamiento del sistema. -Error humano	*Atrasos en la operación comerciales. *Duplicidad de documentación.	Preventivo	*Capacitación en el uso del sistema DMCE . *Actualizaciones en el Sistema DMCE *Verificación de a través del Área de Estadísticas de los registros que se hace en el DMCE por los Usuarios.	Dirección de Operaciones Comerciales Área de Estadísticas

 ZONA LIBRE DE COLON (Zona de Comercio Libre)	FICHA DE PROCESO					
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha:	25-8-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:		09	

						*Verificaciones que realiza la Dirección de Operaciones Comerciales, de todas las operaciones que se realizan en el sistema DMCE.	Dirección de Operaciones Comerciales
Descontrol en los registros de merma	Que no se conserven los registros requeridos para la tramitación del descarte	Oficinista de Merma	*Desorganización. *Cambio del Personal.	Falta de confiabilidad	Preventivo	*Formación del personal *Actualización en los nuevos lineamientos para el trámite del descarte de la mercancía. *Inclusión en el correo de Merma.	Dirección de Operaciones Comerciales
Actualizaciones en el Sistema DMCE	Que se realicen cambios en el Sistema de DMCE que afecten las operaciones	Dirección de Operaciones Comerciales/ Oficina de Informática	*Falta de la debida coordinación. *Fallas en la verificación de cambios en el sistema	*Atrasos en las operaciones *Pérdidas económicas. *Insatisfacción del Usuario	Preventivo	*Coordinación oportuna entre Zona Libre de Colón, Crimson Logic, Cable and Wireles y TIGO, para la revisión de todas las instancias y el monitoreo de estas antes, durante y después de las actualizaciones.	Dirección de Operaciones Comerciales Oficina de Informática.

COMUNICACIÓN				
MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
Errores en el DMCE / Contenedores	Soporte DMCE/Supervisora de Carga/Verificador de Carga	Vía telefónica/Correo electrónico	Por Evento	Usuario
Notificación por situaciones que se presenten con el Sistema DMCE	Oficinista Soporte DMCE	Vía telefónica/Correo electrónico	Por Evento	Usuario

	FICHA DE PROCESO				
	PROCESO:	OPERACIONES COMERCIALES	Código:	16,369-18	Fecha: 25-8-2025
	SUB- PROCESO	Movimiento Comercial	Revisión:	09	

Respuesta a consultas	Oficinista Soporte DMCE	Vía telefónica / Correo electrónico	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
MINSA	Que la mercancía que va a ser descartada tenga los permisos emitidos por la Unidad competente	Verificar a través del Departamento de Movimiento Comercial	Procedimientos del Sistema de Gestión
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