

 ZONA LIBRE DE COLÓN Plataforma Logística del Comercio Mundial	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 04	Fecha: 25-08-2025	
	Dirección de Operaciones Comerciales		
	Departamento de Movimiento Comercial		
	Administración del Sistema de Declaración de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE), para la asistencia, asesoría y soporte, a los usuarios de la Zona Libre de Colón.		

1.0 PROPOSITO:

Brindar asistencia, asesoría y soporte técnico especializado y oportuno a todos los usuarios del sistema de Declaración de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE) para garantizar la operación fluida, precisa y eficiente de la Zona Libre de Colón.

2.0 RESPONSABLES:

- Director (a) de Operaciones Comerciales
- Jefe del Departamento de Movimiento Comercial
- Agente de Soporte DMCE
- Crimsonlogic (Empresa Contratista)
- Usuario

3.0 PROCEDIMIENTO:

3.1 El usuario de la empresa remite correo electrónico a soportedmce@zolicol.gob.pa o realiza llamada a los números de atención al usuario publicados en la página web www.zolicol.gob.pa para que se atienda su solicitud, caso o trámite por el Agente de Soporte DMCE.

3.2 Los requisitos con los que debe cumplir el usuario al momento de enviar un correo para presentar su caso son los siguientes:

- Registros en el DMCE: nombre y clave de la empresa, detalle de la consulta, captura de pantalla del error que se refleja, otros datos que considere necesario de acuerdo con el caso.
- Interfaz: el usuario debe proporcionar el usuario con el cual está trabajando (en prueba o en producción), enviar el archivo TXT o XML, Batch y la carpeta Properties; adicional, el último archivo que trataron de enviar al sistema.
- Trámites Administrativos: nombre y clave de la empresa, detalle de la consulta, nota por facturación de contenedores y otros datos que considere necesarios de acuerdo con el caso.
- Consulta de Procedimientos en General: nombre y clave de la empresa, detalle de la consulta y otros datos que considere de acuerdo con el caso.

Código: P-D.O.C. – D.M.C. – 04	Aprobado por:	Página 1 de 4
--	---------------	---------------

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 04	Fecha: 25-08-2025	
	Dirección de Operaciones Comerciales		
	Departamento de Movimiento Comercial		
	Administración del Sistema de Declaración de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE), para la asistencia, asesoría y soporte, a los usuarios de la Zona Libre de Colón.		

- Fallas en el Sistema DMCE: captura de la pantalla del sistema donde se observa el error o mensaje del sistema.
- 3.3 El Agente de Soporte DMCE atiende la solicitud y revisa el correo enviado por el usuario, dependiendo del caso debe cumplir con los requisitos detallado en la norma 3.2.
- 3.4 En los casos que la información proporcionada por el usuario no esté completa, se responde el correo indicándole que debe enviar la información completa que se requiere.
- 3.5 Registros del DMCE:
- El Agente de Soporte DMCE procede a verificar en el sistema de acuerdo con la información suministrada por el usuario.
 - Si el Agente de Soporte DMCE encuentra errores en el registro procede a capturar pantalla, remitir el correo al usuario o comunicando por teléfono cuáles son sus errores de registros los cuales debe corregir.
 - De encontrarse errores en la funcionalidad del sistema, el Agente de Soporte DMCE procederá a enviar correo a cfz-support@crimsonlogic.com de la empresa CrimsonLogic para que realice las correcciones o actualizaciones en el sistema DMCE.
 - El personal de soporte de la empresa CrimsonLogic genera un número de ticket del caso enviado, el cual es comunicado al Agente de Soporte DMCE.
 - El Agente de Soporte DMCE envía correo a la empresa usuaria explicando la situación de su caso, y que el mismo se remitió al proveedor del sistema para que realice los ajustes o adecuaciones necesarias para resolver el inconveniente, proporcionándole el número de ticket asignado por la empresa CrimsonLogic.
- 3.6 Interfaz:
- El Agente de Soporte DMCE revisa los archivos proporcionados por el usuario. Si se detecta que el error es porque el usuario no cuenta con el rol correspondiente, se procede a remitir el correo al Jefe del Departamento de Movimiento Comercial para que se le adicione el rol de “consumidor de servicio web para la subida de interfaz” al usuario en el DMCE.

Código: P-D.O.C. – D.M.C. – 04	Aprobado por:	Página 2 de 4
--	---------------	---------------

 ZONA LIBRE DE COLÓN Plataforma Logística del Comercio Mundial	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 04	Fecha: 25-08-2025	
	Dirección de Operaciones Comerciales		
	Departamento de Movimiento Comercial		
	Administración del Sistema de Declaración de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE), para la asistencia, asesoría y soporte, a los usuarios de la Zona Libre de Colón.		

- En caso de que el problema de interfaz sea de estructura, el Agente de Soporte DMCE remite la información recibida a la empresa Crimsonlogic para su revisión y atención.
- Aquellos casos que sean remitidos a la empresa Crimsonlogic, se le dará seguimiento del ticket asignado y tan pronto sea solucionado se le envía correo al usuario indicando que puede continuar con su trámite ya que se realizaron las correcciones en el sistema.

3.7 Trámites Administrativos y Consulta de Procedimientos:

- Los correos o llamadas de los usuarios con relación a trámites administrativos o procedimientos en general, el Agente de Soporte DMCE procederá como lo indica la norma 3.3. y remitirá al área que corresponda el trámite, comunicándole al usuario que su solicitud se remitió a la oficina correspondiente.

3.8 Fallas en el sistema DMCE.

- Cuando existe una falla en el sistema DMCE el Agente de Soporte DMCE procede a enviar correo a cfz-support@crimsonlogic.com y a la Oficina de Informática informatica@zolicol.gob.pa, para su evaluación y atención.
- Cuando la empresa Crimsonlogic remite el estatus de la falla del sistema y el aproximado del tiempo que pueda demorar solucionar el problema, si el tiempo sobrepasa una (1) hora se activa la contingencia para la salida de la mercancía sin DMCE.
- La contingencia es autorizada por el Director de Operaciones Comerciales y comunicado por los Agentes de Soporte DMCE a los usuarios y funcionarios de la ZLC, por medio del correo, redes sociales y página web.
- La contingencia se levanta tan pronto el sistema esté nuevamente estable y se procede a comunicarle a los usuarios.

3.9 El Analista de Quejas debe presentar informe mensual al Jefe del Departamento de Movimiento Comercial de las asistencias brindadas a los usuarios.

Código: P-D.O.C. – D.M.C. – 04	Aprobado por:	Página 3 de 4
--	---------------	---------------

 ZONA LIBRE DE COLÓN Plataforma Logística del Comercio Mundial	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 04	Fecha: 25-08-2025	
	Dirección de Operaciones Comerciales		
	Departamento de Movimiento Comercial		
	Administración del Sistema de Declaración de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE), para la asistencia, asesoría y soporte, a los usuarios de la Zona Libre de Colón.		

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
15,464-25	Soporte DMCE

5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Modificación
27-06-18	Se actualizaron los numerales 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7.
03-12-20	Modificación integral del procedimiento. (Se fusionaron con el procedimiento 4 el 5, 6, y 8
18-06- 25	Se incluye en el unto 4.0 Documento de Referencia el formulario: Movimiento de Contenedores Mensual.
25-08-25	Modificación integral del procedimiento (propósito, responsable desarrollo del procedimiento), se incluyo en documento de referencia el formulario con código 15,464-25 soporte DMCE. Eliminar los numerales 3.10 al 3.18 y el formulario Movimiento de Contenedores Mensual Código 15,461-25.