

 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN Plataforma Logística del Comercio Mundial</p>	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 02	Fecha: 03-12-2020	
	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:

Asesorar al usuario con el uso del sistema y trámites de la Declaraciones de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE).

ALCANCE:

Este procedimiento abarca desde la recepción del correo electrónico enviado por el usuario al área de los Agentes de Atención de Llamadas, indicando su consulta, caso o trámite, hasta que el área de Atención de Llamadas solvente lo solicitado enviado correo al usuario sobre su consulta, caso o trámite.

2.0 RESPONSABLES:

1. Interesado: Persona natural de la empresa, que remite al correo electrónico soportedmce@zolicol.gob.pa la solicitud de asistencia, consulta, caso, trámite o apoyo en el sistema.
2. Analista de Quejas, Supervisor: funcionario (a) que lleva el control y coordinación de los Agentes de Atención de Llamadas, en el soporte que se les brinda a las empresas usuarias en el Sistema DMCE.
3. Analista de Quejas: funcionario (a) que revisa la solicitud del usuario y ofrece la asesoría, orientación y soporte en el Sistema DMCE.
4. CrimsonLogic: empresa contratada por la Zona Libre de Colón para el desarrollo, programación y soporte del Sistema DMCE.


BASE LEGAL:

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

DEFINICIÓN:

1. Usuario: persona natural o jurídica que remite solicitud al correo de soporte.
2. Sistema de Declaración de Movimiento Comercial: Sistema que permite a las empresas establecidas en la Zona Libre de Colón, realizar sus trámites comerciales de forma electrónica.

Código: P-D.O.C. – D.M.C. – 04	Aprobado por:	Página 1 de 9
--	---------------	---------------


 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN Plataforma Logística del Comercio Mundial</p>	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 02	Fecha: 03-12-2020	
	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.		

3. Soporte: servicio mediante el cual se brinda la asistencia técnica al usuario ante posibles problemas con el sistema informático y otros temas relativos a los procedimientos de la ZLC.

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 le atienda su solicitud, caso o trámite por el Agente de Atención de Llamadas.
- 3.2** Los requisitos con los que debe cumplir el usuario al momento de enviar un correo para presentar su caso son:
- Registros en el DMCE (nombre de la empresa, detalle de la consulta, captura de pantalla del error que se refleja, otros datos que considere de acuerdo al caso).
 - Fallas en el Sistema DMCE (captura de la pantalla del sistema).
 - Interfaz el usuario debe enviar el archivo TXT o XML, Batch y la carpeta Properties; adicional la escritura del último archivo que trataron de enviar al sistema
 - Trámites Administrativos (nombre de la empresa, detalle de la consulta, nota por facturación de contenedores y otros datos que considere de acuerdo al caso).
 - Consulta de Procedimientos en General (nombre de la empresa, detalle de la consulta y otros datos que considere de acuerdo al caso).
 - Otros.
- 3.3** El Analista de Quejas 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 le remite correo para que remita la información que se requiere.
- 3.5** Para las consultas que correspondan a los registros en el DMCE, el Analista de Quejas, procede a verificar en el sistema de acuerdo a la información suministrada por el usuario.

Código: P-D.O.C. – D.M.C. – 04	Aprobado por:	Página 2 de 9
--	---------------	---------------

 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN Plataforma Logística del Comercio Mundial</p>	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 02	Fecha: 03-12-2020	
	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.		

- 3.6 Si el Analista de Quejas, 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.
- 3.7 De encontrarse errores en la funcionalidad del sistema, el Analista de Quejas procederá a enviar correo a cfz-support@crimsonlogic.com de la empresa CrimsonLogic para que realice las correcciones o actualizaciones en el sistema DMCE.
- 3.8 El personal de soporte de CrimsonLogic remite un número de ticket al caso enviado
- 3.9 El Analista de Quejas remite correo a la empresa usuaria explicando la situación de su caso, y que el mismo se remitió al proveedor del sistema para que realice el ajuste en la programación, proporcionándole el número de ticket asignado por CrimsonLogic.
- 3.10 Para los casos de interfaz el Analista de Quejas revisa los archivos de encontrarse que el error es porque no cuenta con el rol correspondiente, se procede a remitir el correo a la Jefa del Departamento de Movimiento Comercial para que se le adicione el rol de “consumidor de servicio web para la subida de interfaz” en el DMCE.
- 3.11 Analista de Quejas en el caso que el problema de interfaz sea de estructura remite la información recibida a Crimsonlogic para su revisión y atención; se procede con la norma 3.8 y 3.9.
- 3.12 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, que se realizaron las correcciones en el sistema.
- 3.13 Los casos que sean reportados como fallas en el sistema DMC el Analista de Quejas, procede a enviar correo a cfz-support@crimsonlogic.com y a la Oficina de Informática informatica@zolicol.gob.pa, para su evaluación y atención.
- 3.14 Cuando la empresa CrimsonLogic remite el estatus de la falla del sistema y el 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.

Código: P-D.O.C. – D.M.C. – 04	Aprobado por:	Página 3 de 9
--	---------------	---------------

 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN Plataforma Logística del Comercio Mundial</p>	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 02	Fecha: 03-12-2020	
	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.		

- 3.15 La contingencia es autorizada por el Director (a) de Operaciones Comerciales y comunicado por los Analista de Quejas a los usuarios y funcionarios de la ZLC, por medio del correo, redes sociales y página web.
- 3.16 La contingencia se levanta tan pronto el sistema este nuevamente estable, procediendo comunicarle al usuario.
- 3.17 Para los correos o llamadas de los usuarios en relación a trámites administrativos o procedimientos en general, el Analista de Quejas 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.
- 3.18 El Analista de Quejas debe presentar informe mensual de las asistencias dada al usuario, al Jefe del Departamento de Movimiento Comercial.

4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título

5 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

 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN Plataforma Logística del Comercio Mundial</p>	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 02	Fecha: 03-12-2020	
	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.		


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

No	Actividad	Participante Responsable	Descripción
1.	Solicitud del usuario	Interesado	<p>1.1 El usuario de la empresa remite correo electrónico a soportedmce@zolicol.gov.pa o realiza llamada a los números de atención al usuario publicados en el página web www.zolicol.gov.pa para que se le atienda su solicitud, caso o trámite por el Agente de Atención de Llamadas.</p> <p>1.2 Debe cumplir con los requisitos señalados en la norma 3.2</p>
2.	Atender la solicitud	Agente de Atención de Llamadas	<p>2.1 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.</p> <p>2.2 En los casos que la información proporcionada por el usuario no esté completa, se le remite correo para que remita la información que se requiere.</p> <p>2.3 Para las consultas que correspondan a los</p>

Código: P-D.O.C. – D.M.C. – 04	Aprobado por:	Página 5 de 9
--	---------------	---------------


 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN Plataforma Logística del Comercio Mundial</p>	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 02	Fecha: 03-12-2020	
	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.		

			<p>registros en el DMCE, el Agente de Atención de Llamadas, procede a verificar en el sistema de acuerdo a la información suministrada por el usuario.</p> <p>2.4 Si el Agente de Atención de Llamadas, 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.</p> <p>2.5 De encontrarse errores en la funcionalidad del sistema, el Agente de Atención de Llamadas procederá a enviar correo a cfz-support@crimsonlogic.com de la empresa CrimsonLogic para que realice las correcciones o actualizaciones en el sistema DMCE.</p>
3.	Solicitar soporte	Crimsonlogic	<p>3.1 El personal de soporte de CrimsonLogic remite un número de ticket al caso enviado.</p> <p>3.2 CrimsonLogic remite correo electrónico indicando que el ticket fue resuelto indicando las</p>


 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN Plataforma Logística del Comercio Mundial</p>	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 02	Fecha: 03-12-2020	
	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.		

			causas de la falla en el sistema.
4.	Correo al usuario	Agente de Atención de Llamadas	Remite correo a la empresa usuaria explicando la situación de su caso, y que el mismo se remitió al proveedor del sistema para que realice el ajuste en la programación, proporcionándole el número de ticket asignado por CrimsonLogic.
5.	Para casos de interfaz	Agente de Atención de Llamadas	<p>5.1 Para los casos de interfaz el Agente de Atención de Llamadas revisa los archivos de encontrase que el error es porque no cuenta con el rol correspondiente, se procede a remitir el correo a la Jefa del Departamento de Movimiento Comercial para que se le adicione el rol de "consumidor de servicio web para la subida de interfaz" en el DMCE.</p> <p>5.2 En el caso que el problema de interfaz sea de estructura remite la información recibida a Crimsonlogic para su revisión y atención; se procede con la norma 3.8 y 3.9.</p> <p>5.3 Aquellos casos que sean remitidos a la empresa Crimsonlogic, se le dará</p>

Código: P-D.O.C. – D.M.C. – 04	Aprobado por:	Página 7 de 9
--	---------------	---------------

 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN Plataforma Logística del Comercio Mundial</p>	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 02	Fecha: 03-12-2020	
	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.		

			seguimiento del ticket asignado y tan pronto sea solucionado se le envía correo al usuario indicando que puede continuar con su trámite, que se realizaron las correcciones en el sistema.
6.	Casos por falla en el DMCE	Agente de Atención de Llamadas	Los casos que sean reportados como fallas en el sistema DMCE el Agente de Atención de Llamadas, procede a enviar correo a cfz-support@crimsonlogic.com y a la Oficina de Informática informatica@zolicol.gob.pa , para su evaluación y atención.
7.	Contingencia	Agente de Atención de Llamadas	<p>7.1 Cuando la empresa CrimsonLogic remite el estatus de la falla del sistema y el 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.</p> <p>7.2 La contingencia es autorizada por el director (a) de Operaciones Comerciales y comunicado por los Agentes de Atención de Llamadas a los usuarios y funcionarios de la ZLC,</p>

 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN Plataforma Logística del Comercio Mundial</p>	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 02	Fecha: 03-12-2020	
	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.		

			<p>por medio del correo, redes sociales y página web.</p> <p>7.3 La contingencia se levanta tan pronto el sistema este nuevamente estable, procediendo comunicarle al usuario.</p>
8.	Atender correos o llamadas de trámites administrativos	Agente de Atención de Llamadas	Para los correos o llamadas de los usuarios en relación a trámites administrativos o procedimientos en general, el Agente de Atención de Llamadas 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.
9.	Informe mensual	Supervisor de Atención de Llamadas	El Supervisor de Atención de Llamadas debe presentar informe mensual de las asistencias dada al usuario, al Jefe del Departamento de Movimiento Comercial.