 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN <small>Plan Zona Logística del Comercio Mundial</small></p>	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión:00	Fecha: 04/9/2023	
	Dirección de Operaciones Comerciales		
	Políticas de Acceso en el DMCE, SIFCO y JIRA, para la Autorización, Registro y Aprobaciones de documentos en general		

1.0 PROPOSITO:

Mantener el control para el acceso en el sistema DMCE, SIFCO y JIRA, por parte de los funcionarios de la Administración de la Zona Libre de Colón, empresas usuarias y transportistas.

ALCANCE:

Este procedimiento inicia desde la creación de usuarios para funcionarios de la Administración de la Zona Libre de Colón, para que tengan acceso delimitados para consultas, creación, registros y aprobaciones, en la Declaración de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE, SIFCO y JIRA), así como el acceso a las empresas usuarias de la Zona Libre de Colón y empresas transportistas.


BASE LEGAL:

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

2.0 RESPONSABLES:

1. **Interesado:** Persona natural o jurídica de la empresa usuaria de la Zona Libre de Colón, quien solicita la creación de usuario administrador.
2. **Secretaria de Operaciones comerciales:** funcionaria que recibe la solicitud de creación de usuario administrador de la empresa en el DMCE.
3. **Director (a) de Operaciones Comerciales:** quien dentro de las operaciones comerciales tiene a cargo la administración del sistema DMCE y puede delegar funciones que le correspondan.
4. **Jefe de Movimiento Comercial:** quien dentro de las operaciones comerciales tiene a cargo la responsabilidad de monitorear la estabilidad y buen uso del sistema DMCE.
5. **Oficinista:** funcionario que tiene asignaciones puntuales con respecto a las aprobaciones de rectificativas y tramites de devoluciones.

Código: P-D.O.C. - 01	Aprobado por:	Página 1 de 13
---------------------------------	---------------	----------------

 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN <small>Primera Loggia del Comercio Mundial</small></p>	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión:00	Fecha: 04/9/2023	
	Dirección de Operaciones Comerciales		
	Políticas de Acceso en el DMCE, SIFCO y JIRA, para la Autorización, Registro y Aprobaciones de documentos en general		

6. **Funcionario de Verificador de Carga:** funcionario responsable de controlar y validar (completar) las entradas, salidas traspasos y mermas de mercancía por medio del DMCE.
7. **Supervisor Verificador de Carga:** funcionario encargado de supervisar que el verificador cumpla con el control y (completar) las entradas, salidas traspasos y mermas de mercancía por medio del DMCE, así como. Que cuenten con las herramientas necesarias para realizar su labor.
8. **Agentes de Atención de Llamadas:** funcionario (a) que revisa la solicitud del usuario y ofrece la asesoría, orientación y soporte en el Sistema DMCE.
9. **Supervisor de Agente de Atención de Llamadas:** 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.
10. **Instituciones (Órgano Anuente):** institución del gobierno que requiere consultar las declaraciones de movimiento comercial que se registran en el sistema DMCE de la Zona Libre de Colón.

DEFINICIÓN

1. Carta de empresa: nota por medio de la cual se solicita la creación de usuario administrador de la empresa y esta contiene los datos personales de la persona autorizada. Así como también, puede solicitar se le atienda un reclamo por cobro de furgón.


2. Memorando de Solicitud de Registro: Documento por medio del cual la Oficina de Asesoría Legal comunica la creación de nueva empresa.

3 Memorando de Asignación de Función: documento por medio del cual la Dirección de Operaciones Comerciales asigna funciones y autoriza para atender trámites en el DMCE, a uno o varios funcionarios bajo su cargo.

3.0 PROCEDIMIENTO:

3.1. El Director de Operaciones Comerciales es quien tendrá el usuario Super Admin. del DMCE y este podrá asignar a un funcionario bajo su cargo para que de igual manera

Código: P-D.O.C. - 01	Aprobado por:	Página 2 de 13
---------------------------------	---------------	----------------

 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN <small>Plataforma Logística del Comercio Mundial</small></p>	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión:00	Fecha: 04/9/2023	
	Dirección de Operaciones Comerciales		
	Políticas de Acceso en el DMCE, SIFCO y JIRA, para la Autorización, Registro y Aprobaciones de documentos en general		


tenga el usuario SuperAdmin por alguna eventualidad que se presente en su ausencia, por ello, son responsable del buen uso.

3.2. El Director de Operaciones Comerciales es la persona responsable del acceso al sistema DMCE, para los funcionarios de la Zona Libre de Colón y del usuario administrador que se le crea a las empresas.

3.3 Asignación de Roles:

- **Super Admin:** Director (a) de Operaciones Comerciales.
- **Aprobación de DMCE /Formulario de Detalle de Transporte o Contenedor:** Verificadores de Carga, Empresas Usuarias Adyacentes y Personal Autorizado de Atención de Llamadas de DMCE.
- **Aprobación de Rectificativa:** Oficinista asignado del Departamento de Movimiento Comercial.
- **Aprobación de Devolución:** Oficinista asignado del Departamento de Movimiento Comercial.
- **Ajustes de Pagos en la cuenta de las empresas en el DMCE:** Personal autorizado por la Dirección de Finanzas.
- **Consulta de DMCE:** Director (a) de Operaciones Comerciales, funcionarios de Atención de Llamadas, Verificadores, Empresas usuarias de la Zona Libre de Colón, Autoridad Nacional de Aduanas, UAF e Instituciones que requieran tener acceso previo acuerdo con la Zona Libre de Colón.
- **Creación de empresas en el DMCE:** Director de Operaciones Comerciales y quien designe.
- **Creación de Usuarios administradores de las empresas:** Director de Operaciones Comerciales y quien designe.
- **Reportes estadísticos:** Personal autorizado del Departamento de estadística.
- **Reporte de Cobros:** Personal autorizado por la Dirección de Finanzas.


Código: P-D.O.C. - 01	Aprobado por:	Página 3 de 13
---------------------------------	---------------	----------------

 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN <small>Plan Zona Logística del Comercio Mundial</small></p>	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión:00	Fecha: 04/9/2023	
	Dirección de Operaciones Comerciales		
	Políticas de Acceso en el DMCE, SIFCO y JIRA, para la Autorización, Registro y Aprobaciones de documentos en general		

- **Trasposos de CPL:** Personal autorizado por la empresa usuaria.
- **Confección de DMCE:** Personal autorizado por la empresa usuaria y funcionario autorizado de la Dirección de Operaciones Comerciales para los trámites de la propia Zona Libre de Colón.
- **Administración de Empresas:** Personal autorizado por la empresa usuaria.
- **Reporte General:** Personal autorizado por la empresa usuaria.
- **Histórico de Declaraciones:** Personal autorizado por la empresa usuaria.
- **Consulta de Contenedores/Furgones:** Personal autorizado por la empresa usuaria, empresa transportistas y de Atención de Llamadas de DMCE.
- **Consumidor de Servicio Web del DMCE:** Empresas usuarias de la Zona Libre de Colón que lo soliciten y la Autoridad Nacional de Aduanas.
- **JIRA SOFTWARE:** es una aplicación administrada por la empresa Crimson Logic para el seguimiento de errores e incidencias en el sistema DMCE.
- **SIFCO:** Sistema de Información Financiera Contable de la Zona Libre de Colón, que se utiliza para el registro contable de las empresas, en el caso de la Dirección de Operaciones Comerciales es utilizado para consultar estatus de las empresas y el registro de facturación por el almacenaje de furgones o contenedores a las empresas.

3.4 Las empresas usuarias y transportistas que tienen acceso al DMCE solamente podrán tener un usuario administrador y este a su vez podrá configurar sub-usuarios para sus colaboradores que utilizarán el sistema, con los roles que le corresponden.

Código: P-D.O.C. - 01	Aprobado por:	Página 4 de 13
---------------------------------	---------------	----------------

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión:00	Fecha: 04/9/2023	
	Dirección de Operaciones Comerciales		
	Políticas de Acceso en el DMCE, SIFCO y JIRA, para la Autorización, Registro y Aprobaciones de documentos en general		

- 3.5** Para la creación de usuario administrador de la empresa usuaria o transportista, la misma debe presentar una carta firmada por el Gerente General o Representante Legal de la empresa, quien detallará los datos personales del colaborador.
- 3.6** Para la creación de usuarios funcionarios de la Zona Libre de Colón, el Director (a) de Operaciones Comerciales debe tener una asignación al puesto de forma previa o memorando por parte del Jefe directo donde labora el funcionario. El memorando debe indicar los datos personales del funcionario e indicar que roles quiere que se le asigne dependiendo de sus funciones.
- 3.7** Las aprobaciones requeridas por la empresa Crimson Logic por correcciones en la base de datos del sistema DMCE que corresponde a un ticket, atendido en la plataforma JIRA solamente será aprobado por el Director (a) de Operaciones Comerciales.
- 3.8** La Dirección de Finanzas es la responsable de vigilar que los ajustes a las cuentas de pago de los usuarios al DMCE, sean los correctos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	ACTIVIDAD	PARTICIPANTE RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Creación de Usuario a los funcionarios y usuario administrador de las empresas usuarias o transportistas, de la Zona Libre de Colón	Director (a) de Operaciones Comerciales	<p>1. Creación del usuario a los funcionarios de la Zona Libre de Colón, para el ingreso y uso del sistema DMCE, debe cumplir con lo siguiente:</p> <p>1.1 Para los funcionarios de Dirección de Operaciones Comerciales de la Zona Libre de Colón será lo siguiente:</p> <p>a. Deben tener una asignación, si dentro de la misma tiene tarea que requieren el acceso al sistema DMCE, se procede con la configuración del usuario.</p> <p>b. Al momento de la creación</p>



ZONA LIBRE DE COLÓN

Revisión:00

Fecha: 04/9/2023

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Operaciones Comerciales

Políticas de Acceso en el DMCE, SIFCO y JIRA, para la Autorización, Registro y Aprobaciones de documentos en general

			<p>del usuario se debe incluir la información personal del usuario como: Nombre completo, número de cédula, departamento donde labora, correo electrónico de la institución, cargo y teléfono.</p> <ul style="list-style-type: none">c. Creado el usuario se procede a la asignación de roles que va a depender de la función que realiza el funcionario.d. Seguido se procede con el envío de la mensajería de correo automático que genera el sistema DMCE al correo del funcionario.e. En el caso del acceso a la plataforma de JIRA, el Director (a) de Operaciones Comerciales debe enviar correo a la empresa CrimsonLogic con los datos y correos institucional del funcionario asignado al área de Atención de Llamadas del DMCE.f. Para el acceso al sistema de SIFCO, el director (a) de Operaciones Comerciales debe enviar correo a la empresa a la Oficina de Informática de la Zona Libre de Colón con los datos institucional del funcionario autorizando el acceso para consulta de usuario, reporte y
--	--	--	--



			<p>facturación de contenedores y furgones.</p> <p>1.2 Para los funcionarios de otras Oficinas de la Zona Libre de Colón será lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. El Jefe directo de la dirección, departamento u oficina donde labora el funcionario debe enviar memorando o por correo electrónico dirigido al Director (a) de la Dirección de Operaciones Comerciales, solicitando la creación del usuario. b. La Solicitud debe tener la información personal del funcionario como: Nombre completo, número de cédula, departamento donde labora, correo electrónico, cargo teléfono y el rol al que el funcionario requiere retener acceso. c. Creado el usuario se procede a la asignación de roles que va a depender de la función que realiza de funcionario. d. Seguido se procede con el envío de la mensajería de correo
--	--	--	--



ZONA LIBRE DE COLÓN

Revisión:00

Fecha: 04/9/2023

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Operaciones Comerciales

Políticas de Acceso en el DMCE, SIFCO y JIRA, para la Autorización, Registro y Aprobaciones de documentos en general

			<p>automático que genera el sistema DMCE al correo del funcionario.</p> <p>1.3 Para los funcionarios de otras instituciones pública será lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">a. El Director o Regente de la institución (Órgano Anuente) que requiera acceso para aprobaciones o consultas, deben enviar nota al Gerente General de la Zona Libre de Colón, solicitando el acceso y detallar los datos del o los funcionarios que requieren tener acceso.b. La solicitud debe tener la información personal del funcionario como: nombre competo, número de cédula, departamento donde labora, correo electrónico de la institución, cargo, teléfono y el rol al que el funcionario requiere tener acceso (Módulo de Consulta)c. Creado el usuario se procede a la asignación de roles que va a depender de la función que realiza de funcionario.
--	--	--	--

Código:

P-D.O.C. - 01

Aprobado por:

Página 8 de 13



ZONA LIBRE DE COLÓN

Revisión:00

Fecha: 04/9/2023

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Operaciones Comerciales

Políticas de Acceso en el DMCE, SIFCO y JIRA, para la Autorización, Registro y Aprobaciones de documentos en general

			<p>d. Seguido se procede con el envío de la mensajería de correo automático que genera el sistema DMCE al correo del funcionario.</p> <p>1.4 Para la creación del usuario administrador de las empresas usuarias o transportistas, de la Zona Libre de Colón será el siguiente:</p> <p>a. El dueño o Representante Legal de la empresa usuaria de la Zona Libre de Colón o empresa transportistas, debe enviar nota dirigida al Director (a) de la Dirección de Operaciones Comerciales solicitando la creación del usuario administrador del sistema DMCE para la creación y cancelación de los subusuarios que tendrán acceso, por parte de a empresa usuaria en el sistema DMCE.</p> <p>b La solicitud debe tenerla información personal del funcionario como:</p>
--	--	--	--

Código:

P-D.O.C. - 01

Aprobado por:

Página 9 de 13



ZONA LIBRE DE COLÓN

Revisión:00

Fecha: 04/9/2023

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Operaciones Comerciales

Políticas de Acceso en el DMCE, SIFCO y JIRA, para la Autorización, Registro y Aprobaciones de documentos en general

			<p>nombre completo, número de cédula, departamento donde labora, correo electrónico de la empresa, cargo, teléfono de la empresa y número de celular.</p> <p>c Creado el usuario se procede a la asignación de roles, los cuales solo debe adicionársele lo siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario General - Formulario 1. • Usuario General - Formulario 2 • Administración de la empresa Zona Libre de Colón. • Gestión de Contenedores • Reporte General • Consumidor de Servicio web para subida de archivos. <p>d. Seguido se procede con el envío de la mensajería de correo automático que genera el sistema DMCE al correo indicado por la empresa en su nota.</p>
<p>2</p>	<p>Creación de Sub-usuario</p>	<p>Usuario administrador de la empresa usuaria de la Zona Libre de Colón o empresa</p>	<p>1. El usuario administrador de la empresa podrá crear sub-usuarios para los colaboradores de la empresa,</p>



ZONA LIBRE DE COLÓN

Revisión:00

Fecha: 04/9/2023

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Operaciones Comerciales

Políticas de Acceso en el DMCE, SIFCO y JIRA, para la Autorización, Registro y Aprobaciones de documentos en general

		transportista	<p>procediendo con la asignación de roles que le corresponda de acuerdo con su función.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Por ningún motivo los sub-usuarios podrán tener el rol administrador de la empresa. 3. El usuario administrador de la empresa no podrá transferir o compartir con una segunda persona su usuario y contraseña, por temas de seguridad.
3	Cancelación de acceso al DMCE	<ul style="list-style-type: none"> • Director (a) de Operaciones Comerciales • Director o Jefe de la Unidad dentro de la Zona Libre de Colón • Oficina Institucional de Recursos Humanos de la Zona Libre de Colón. • Representante Legal de la Empresa. • Director o Responsable de la Institución u Órgano Anuente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toda persona que tiene acceso al DMCE y que por cualquier situación no este laborado se le tiene que cancelar o suspender el acceso al sistema. 2. Por ello, deben cumplir con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> a. Aquellos funcionarios bajo la Dirección de Operaciones Comerciales que tienen acceso al DMCE y por cualquier eventualidad o nuevas funciones no requiera tener acceso al D.M.C.E y por cualquier eventualidad o nuevas funciones no requiera tener acceso al DMCE, el Director inmediatamente tiene que cancelarle el usuario. <p>En el caso de que salga de vacaciones, el director (a) deberá suspender el acceso del funcionario en su ausencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> b. Aquellos funcionarios



ZONA LIBRE DE COLÓN

Revisión:00

Fecha: 04/9/2023

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Operaciones Comerciales

Políticas de Acceso en el DMCE, SIFCO y JIRA, para la Autorización, Registro y Aprobaciones de documentos en general


			<p>de la Zona Libre de Colón que tengan acceso al DMCE y por cualquier eventualidad o nuevas funciones no requiera tener acceso al DMCE el Jefe inmediato tiene que remitir nota al Director de Operaciones Comerciales solicitando la cancelación o suspensión del usuario.</p> <p>c. En el caso de los usuarios habilitados que correspondan a Órganos Anuentes, el Director o Regente de la Institución debe enviar nota al Gerente de la Zona Libre de Colón, solicitando la cancelación de los usuarios. Posterior a ello, le corresponde al Director de Operaciones Comerciales para que se proceda con la cancelación en el sistema.</p> <p>d. El funcionario que por cualquier eventualidad sea removido del área de Atención de Llamada de DMCE, el Director debe enviar correo a la empresa CrimsonLogic, para</p>
--	--	--	--

Código:

P-D.O.C. - 01

Aprobado por:

Página 12 de 13

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión:00	Fecha: 04/9/2023	
	Dirección de Operaciones Comerciales		
	Políticas de Acceso en el DMCE, SIFCO y JIRA, para la Autorización, Registro y Aprobaciones de documentos en general		

			que realice la cancelación de acceso de este funcionario.
4	Revisión periódica de los usuarios activos	Director (a) de Operaciones Comerciales	Dos veces al año, se debe solicitar a la empresa proveedora del sistema la data de los usuarios institucionales con los roles que tiene habilitados, como control interno de la dirección.

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título

5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Modificación