

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 01	Fecha: 27-06-2018	
	Dirección de Operaciones Comerciales		
	Departamento de Movimiento Comercial		
	Brindar asesoramiento al cliente en el uso del Sistema de Automatización del Movimiento Comercial Electrónico		

1.0 PROPOSITO:

Dar las indicaciones correspondientes a los usuarios en el llenado del formulario electrónico de la declaración del Movimiento Comercial.

2.0 RESPONSABLES:

Supervisor del Centro de Atención de Llamadas
 Agente de Atención de Llamadas

3.0 PROCEDIMIENTO:

- 3.1 El Agente de Atención de Llamadas recibe la entrada de una llamada y atiende, presentándose y ofreciendo la asistencia que se requiera.
- 3.2 El usuario una vez informa al Agente de Atención de Llamadas, éste se ubica de acuerdo al menú del programa y accesa al módulo correspondiente, verificado el error cometido por el usuario e informa del mismo para su corrección inmediata haciendo la observación del error cometido; si el documento está en bosquejo no presenta ningún costo adicional, de no ser así, el sistema hará el cobro nuevamente por el formulario nuevo que se está generando.
- 3.3 En caso que la falta sea de la aplicación del sistema, se hace en una impresión de la plantilla y se le remite a la empresa Crimson Logic, para su corrección.
- 3.4 Verifica si la documentación o archivo se encuentra en procesamiento de datos de Interface, para orientar al usuario como incluir el trámite de acuerdo al error que se presenta.
- 3.5 En caso de que el archivo de la empresa no suba a la aplicación, el agente de atención de llamadas solicita a la persona que está siendo atendida, que le pida a su programador el envío por correo electrónico el log y la escritura del último archivo que trataron de enviar al sistema.
- 3.6 Una vez recibida la información de log y la escritura de la empresa, el supervisor revisa la información recibida con el propósito de encontrar la falla, en caso que el error requiera la intervención de la empresa Crimson Logic, entonces se le remite la información vía e-mail el caso presentado por la empresa con sus respectivos datos.

Código: P-D.O.C. – D.M.C. – 04	Aprobado por:	Página 1 de 2
--	---------------	---------------

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 01	Fecha: 27-06-2018	
	Dirección de Operaciones Comerciales		
	Departamento de Movimiento Comercial		
	Brindar asesoramiento al cliente en el uso del Sistema de Automatización del Movimiento Comercial Electrónico		

3.7 Aquellos casos que sean remitidos a la empresa Crimson Logic, se le dará seguimiento al problema del usuario hasta tanto el mismo sea solucionado.

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título

5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Modificación
27/6/18	Se actualizaron los numerales 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7.