

| | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------------------|
|  | ZONA LIBRE DE COLÓN | | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS |
| | Revisión 01 | Fecha: 27-06-2018 | |
| | Dirección de Operaciones Comerciales | | |
| | Departamento de Movimiento Comercial | | |
| | Control y manejo en la administración de contenedores dentro del Sistema de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE) | | |

1.0 PROPOSITO:

Orientar al usuario en la administración de sus contenedores y en los procesos de entradas y salidas.

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 presenta el problema que les aparecen contenedores en el sistema que han salido de las bodegas adecuadamente; el Agente de Atención procede a verificar el estado de los contenedores en el sistema y de acuerdo a lo observado solicita al usuario que remita una carta dirigida a la Dirección de Operaciones Comerciales con las declaraciones de salidas o entradas según sea el caso, para evidenciar que su trámite sea correcto y le sea completado el mismo.
- 3.3 Si el usuario presenta problemas para la entrada o salida del contenedor por que el sistema informa que el mismo está dentro o fuera del área, el Agente de Atención procede a revisar cual fue la última fecha en que fue el ingreso o salida del contenedor e informa a la empresa cual es la situación, asegurando que el problema será solucionado en término de 15 minutos, para que se haga efectiva la entrada o salida del contenedor.
- 3.4 El Agente de Atención de Llamadas una vez confirmado la solución de la entrada o salida del contenedor, pasa a informar a la empresa que presentó el problema que el mismo ha sido solucionado y puede proceder a la aprobación de la entrada o salida de su contenedor.
- 3.5 la empresa notifica de un error en el momento de la actualización en el sistema del No. del (bosquejo), Booking por el número real del contenedor, el agente de atención de llamada solicita al usuario remita el documento con que entro el contenedor debidamente sellado, tarjeta del contenedor y el E.I.R.

| | | |
|--------------------------------------|---------------|---------------|
| Código: P-D.O.C.-D.M.C.-05 | 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 | | |
| | Control y manejo en la administración de contenedores dentro del Sistema de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE) | | |

- 3.6 Recibida la documentación se procede a su verificación y finalmente a su actualización en el sistema notificándole al usuario que su número de contenedor fue corregido.
- 3.7 Si la salida del contenedor vacío está en estado de aprobado y el mismo presenta un error en la numeración del contenedor, el mismo puede ser cancelado y elaborando nuevamente con el número correcto.
- 3.8 Si el usuario presenta un problema en el número de contenedor compartido sea éste entrada o salida, el Agente de Atención de Llamadas informa que el ajuste que se realice afectará el número del formulario de esas entradas o salidas compartidas, por lo cual se deben generar nuevamente la declaración.

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| Código | Título |
|--------|--------|
| | |
| | |
| | |

5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

| Fecha | Modificación |
|-----------|---|
| 27/6/2018 | Modificación de los numerales 3.2, 3.5, 3.6 |
| | |
| | |