	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 02	Fecha: 27-06-2018	
	Dirección de Operaciones Comerciales		
	Departamento de Movimiento Comercial		
	Balance y ajuste de los pagos y cobros de las empresas dentro del Sistema de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE)		

1.0 PROPOSITO:

Asistir al usuario en los reclamos de los pagos realizados en el sistema de Movimiento Comercial Electrónico.


2.0 RESPONSABLES:

Directora de Operaciones Comerciales
 Administrador del Sistema
 Agente de Atención de Llamadas
 Oficina de Informática
 Departamento de Contabilidad.

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 ha realizado algún pago dentro del sistema de Movimiento Comercial y el mismo no se ve reflejado en su balance, el Agente de Atención de Llamada procede a verificar el estado de los pagos realizados por la empresa asegurándose que el mismo haya sido cargado adecuadamente a la cuenta del usuario, de no ser así, se le solicita al usuario que remita vía fax o e-mail el recibo de pago.
- 3.3 El Administrador del Sistema D.M.C.E., le transfiere el caso a la Oficina de informática para la verificación interna del mismo. Una vez se confirma por Oficina de Informática que el pago se proceso normal en el sistema, se le notifica al usuario dando fe de que ya se reflejó su depósito. En caso de que la Oficina de Informática notifica que no procede, se notifica al Departamento de Contabilidad quien procede a hacer el ajuste.
- 3.4 Si el usuario presenta un reclamo por el cobro erróneo dentro del sistema DMCE, sustentando que fue por problemas de flujo eléctrico o caída del sistema, el Agente de Atención de Llamadas verifica si efectivamente el sistema presenta o presentó algún problema que produjera error en el cobro del formulario o si fue error cometido por la misma empresa al someter dos veces el formulario o por la interfase de la misma.
- 3.5 EL Administrador del sistema D.M.C.E., procede a verificar la información en caso de validar la solicitud de la empresa se remite a la Directora de Operaciones

Código: P-D.O.C.-D.M.C.-06	Aprobado por:	Página 1 de 2
--------------------------------------	---------------	---------------

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 02	Fecha: 27-06-2018	
	Dirección de Operaciones Comerciales		
	Departamento de Movimiento Comercial		
	Balance y ajuste de los pagos y cobros de las empresas dentro del Sistema de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE)		

Comerciales con toda la documentación, quién a su vez procede a la elaboración de un memorando al Departamento de Contabilidad para que se le realice la reversión del cargo a la empresa.

- 3.6 El Administrador del sistema una vez realizado el ajuste correspondiente informa al Centro de Atención de Llamadas para que se comunique con el usuario para que verifique en su balance la reversión realizada.

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título

5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Modificación
6-2-2015	Modificado el procedimiento No.6, en los puntos: 2.0 y 3.5
27/6/18	Actualización del numeral 3.2