

	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>Revisión 01</b>	<b>Fecha: 27-06-2018</b>	
	<b>Dirección de Operaciones Comerciales</b>		
	<b>Departamento de Movimiento Comercial</b>		
	Reactivación de cuentas administrativas de las empresas dentro del sistema de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE)		

### 1.0 PROPOSITO:

Asistir al usuario en la reactivación de las cuentas creadas para el acceso al sistema de Movimiento Comercial Electrónico.

### 2.0 RESPONSABLES:

Director (a) de Operaciones Comerciales  
 Supervisor del Centro de atención de llamadas  
 Agentes de atención de llamadas

### 3.0 PROCEDIMIENTO:

- 3.1 El Agente de Atención de Llamadas Supervisor recibe la llamada y atiende, presentándose y ofreciendo la asistencia que se requiera.
- 3.2 El usuario procede a informar que la cuenta se encuentra bloqueada, el Agente Supervisor verifica la clave de operación del usuario, se realiza el proceso de reactivación, se revisa y se le remite un correo electrónico al usuario notificando que la cuenta ha sido reactivada.
- 3.3 Además se le informa que las contraseña se procede a recomendar al usuario que de realizar 3 intentos eso incurre en el bloqueo de la cuenta por lo cual recomienda que de olvidarse su clave comunicarse al centro de atención de llamadas para su verificación y confirmación de ingreso al sistema con la contraseña equivocada la misma se bloquea automáticamente.
- 3.4 De igual forma se reestablecen las cuentas de acceso al sistema cuando el usuario presenta varias sesiones activas por no cerrar el mismo en forma correcta.

### 4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título

### 5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Modificación

Código: <b>P-D.O.C.-D.M.C.- 07</b>	Aprobado por:	Página 1 de 2
---------------------------------------	---------------	---------------

	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>Revisión 01</b>	<b>Fecha: 27-06-2018</b>	
	<b>Dirección de Operaciones Comerciales</b>		
	<b>Departamento de Movimiento Comercial</b>		
	Reactivación de cuentas administrativas de las empresas dentro del sistema de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE)		

27-6-18	Actualización del punto 2.0, 3.3

<b>Código:</b> <b>P-D.O.C.-D.M.C.- 07</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Página 2 de 2</b>
--	----------------------	----------------------