

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 01	Fecha: 27-06-2018	
	Dirección de Operaciones Comerciales		
	Departamento de Movimiento Comercial		
	Asistencia telefónica a las unidades administrativas en el servicio de atención telefónica		

1.0 PROPOSITO:

Asistir a las unidades administrativas en atención telefónica sobre los servicios que ofrece la Administración de la Zona Libre de Colón.

2.0 RESPONSABLES:

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

3.0 PROCEDIMIENTO:

- 3.1 El Agente de Atención de Llamadas Supervisor recibe solicitud de asistencia de la unidad administrativa para que se brinde un servicio a las empresas o dar un anuncio y seguimiento a las empresas de acuerdo a la solicitud.
- 3.2 El Agente de Atención de Llamadas Supervisor una vez recibida la solicitud, informa a todos los Agentes de Atención de Llamada sobre la solicitud recibida, distribuye y coordina para ejecutar la acción.
- 3.3 El Agente de Atención de Llamadas desarrolla la acción, marca y registra cualquier observación del usuario.

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título

5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Modificación
27-6-18	Eliminación de los numerales 3.4 y 3.5