

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión 01	Fecha: 27-06-2018	
	Dirección de Operaciones Comerciales		
	Departamento de Movimiento Comercial		
	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
27-06-18	Actualización del punto 2.0, 3.3

Código: P-D.O.C.-D.M.C.- 07	Aprobado por:	Página 1 de 1
---------------------------------------	---------------	---------------