

 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN Platano Logístico del Comercio Mundial</p>	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión: 08	Fecha: 30-03-2021	
	Dirección de Mercadeo		
	Departamento de Promoción de Inversiones		
	Brindar charlas informativas sobre el funcionamiento de la Zona Libre de Colón a grupos estudiantiles de distintos niveles		

1.0 PROPOSITO:

Brindar charlas informativas sobre el funcionamiento de la Zona Libre a grupos Empresariales, Estudiantes, Delegaciones Diplomáticas y Oficiales, además de las personas que soliciten formalmente este servicio.

2.0 RESPONSABLES:

Director de Mercadeo
 Jefe de Promoción de Inversiones
 Secretaria de Promoción de Inversiones
 Promotor de Turismo
 Director de Seguridad
 Jefe del Depto. de Pases.

3.0 PROCEDIMIENTO:

- 3.1 El Director de Mercadeo recibe las cartas de solicitud de charlas sobre el funcionamiento de la Zona Libre de Colón por parte de universidades, colegios, escuelas, grupos, misiones oficiales, delegaciones diplomáticas o personas, las aprueba según sea el caso y las remite al Jefe de Promoción de Inversiones para su debida atención.
- 3.2 El Jefe de Promoción recibe la carta de solicitud de charla con la aprobación del Director de Mercadeo y posteriormente envía un correo a la unidad administrativa encargada del Salón, a utilizar según la cantidad de personas a atender.
- 3.3 Luego el Jefe de Promoción lo anota en agenda y procede a elaborar la carta respuesta al grupo o delegación para firma del Director. Después que el Director de Mercadeo firma la nota aprobando solicitud de charla, el Jefe de Promoción procede a enviarla vía e-mail a la delegación, grupo, colegio o universidad confirmando en dicha carta la fecha asignada, lugar y otros detalles adicionales.
- 3.4 El Jefe de Promoción de Inversiones le cursa la información a su Secretaria para que las mismas confeccione el cuadro de Programación Semanal de Visita con cód. 15,801-20 para conocimiento del Nivel Superior y los Departamentos involucrados en dicha atención. Luego asigna las responsabilidades de atención a los Promotores de Turismo, si en caso tal se encuentre saturado de visitas, la Secretaria de Promoción procede a tener listos los folletos necesarios en fechas asignadas.

Código: P-D.M.-D.P.I.-02	Aprobado por:	Página 1 de 2
------------------------------------	---------------	---------------

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión: 08	Fecha: 30-03-2021	
	Dirección de Mercadeo		
	Departamento de Promoción de Inversiones		
	Brindar charlas informativas sobre el funcionamiento de la Zona Libre de Colón a grupos estudiantiles de distintos niveles		

- 3.5 Posteriormente la Secretaria de Promoción de Inversiones se encarga de enviar correo electrónico a la secretaria de la Dirección de Seguridad para informarle que vendrá un grupo de visitantes a recibir charla en la Institución.
- 3.6 El Promotor de Turismo o Jefe de Promoción en la fecha de atención procede a inspeccionar el Salón en donde se dictará la charla de Zona Libre y lleva el material de apoyo para la atención.
- 3.7 Finalizada la charla sobre el funcionamiento de Zona Libre se da un ciclo de preguntas y respuestas para aclarar las dudas de los participantes. Al final de la presentación se le entrega al coordinador del grupo un formulario de encuesta para medir la calidad del servicio.
- 3.8 Posteriormente el Promotor de turismo archiva la encuesta de atención en la carpeta correspondiente y cada tres meses se sacan los resultados de las encuestas o indicadores de gestión

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
s/c	Encuesta de Calidad en el Servicio
15,801-20	Programación Semanal de Visitas
15,851-15	Formulario-Control de Visitas

5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Modificación
10-10-05	P-D.M.-D.P.I.-03 cambia a P.D.M.-D.P.I-02
20-06-06	Modificación de los puntos ·03 al 05 Agregar nuevos puntos 06,0,7,08,09
09-04-07	Se modifico titulo del procedimiento
24-06-08	Modificados los puntos 2.0,3.3, 3.4,3.5,3.6,3.7,3.9
20-10-09	Se modifico los puntos 2.0 y 3.6
24-10-18	Se incluyó en el punto 4.0 Documento de referencia la Encuesta de Calidad en el Servicio y se corrigió escritura en el numeral 3.5
30-09-19	Se incluyó en Documento de Ref.(4.0) el formulario Control de Visitas.
30-03-2021	Se elimina del punto 3.3 y de documentos de referencia el formulario Reservación del salón Los Fundadores código13,003-06. Se unificaron los numerales 3.1 y 3.2, se modificaron los puntos 3.1, 3.2 y 3.5.