**INSTRUCTIVO POR PUESTO:**



**EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **PUESTO** | **NOMBRE** | **FECHA** |
| **ELABORADO POR:** | **Supervisor de Servicio al Cliente**  | **Lisset La Rosa** | **18/07/2018** |
| **ELABORADO POR:** | **Supervisor de Servicio al Cliente**  | **María Cerna** | **18/07/2018** |
| **ELABORADO POR:** | **Supervisor de Servicio al Cliente**  | **Katya Del Aguila** | **18/07/2018** |
| **REVISADO POR:** | **Gerente de Logística** | **Karina Hidalgo** | **18/07/2018** |
| **APROBADO POR:** | **Gerente General** | **Giovanni Klein** | **18/07/2018** |

1. **INSTRUCTIVO**

Gestiones que debe realizar un Ejecutivo de Servicio al Cliente en su día a día:

1. La primera acción del día debería ser actualizar el reporte para ello deberá revisar: naves que llegaron, las que tuvieron término de descarga, las que ya tienen tarjas e indicar aquellos que se está verificando volantes. Una vez a la semana, como mínimo, se debe actualizar todas las Etas de las órdenes que se tienen asignadas.
2. Deberán definir sus urgencias del día y comunicarlo al SSC para que pueda anticiparse con las demás áreas y tenerlas en cuenta. Así como informar aquellos despachos CRITICOS que se deben considerar según los lineamientos establecidos.
3. Luego del envío de reportes que debería ser como máximo a las 10HRS. Se deberá revisar las órdenes que se tienen para numerar. Iniciando con los aéreos, los diferidos y posteriormente los SADAS.
4. Para aquellos que manejan despachos SENASA deberían registrarlos de forma inmediata o a la brevedad posible con el fin de tener respuesta lo más posible y poder programar inspecciones.
5. El status de los despachos debe estar actualizados en línea vía trazabilidad, con el fin que en un futuro próximo ya no se generen reportes y el cliente pueda visualizarlos directamente en la web.
6. A la par que estarían revisando los despachos para numerar, van revisando los emails que el cliente les va a enviando con el fin de filtrar las respuestas y separar los despachos nuevos que deberán apertura y revisar.
7. Siempre que tengan un email de un despacho nuevo, la prioridad es revisar la posible ETA con el fin de organizar el nivel de prioridad.
8. Así también, se deberá responder al cliente en línea los emails recibidos dándole la indicación que en breve se le estaría atendiendo.
9. Se debe poner bastante énfasis en el llenado de la información de cada orden en SINTAD, la cual debe estar ingresada en línea con el fin que cualquier persona que revise dicha orden tenga el status real y completo.
10. Se deberá utilizar TRAZABILIDAD para el seguimiento de sus despachos, en los cuales puede revisar los pendientes de numerar, de levante, de aforo, de SENASA y de retiro.
11. Al momento de la generación de las proformas, se deberá revisar la moneda a utilizar y que los montos proforma dos se han los más reales posibles a favor de CLI para tener el menor % de cobro con la facturación.
12. Se debe de tener el abono de la proforma para que las áreas de visto bueno y de operaciones tengan la aprobación de Administración con la debida anticipación con el fin de cumplir en tiempo los requerimientos del cliente.
13. De tener PROYECTOS se deberá tomar minuciosa revisión y seguimiento detallado con el fin de minimizar errores y que todos los involucrados sepan la gestión que se viene realizando.
14. Se debe coordinar con el cliente todo requerimiento que nos soliciten basándose en los horarios de Operaciones, Visto bueno y Mensajería. Si se tuviera alguna urgencia, se deberá coordinar con las áreas encargadas para agilizar el proceso de la mejor forma posible.
15. La revisión de la documentación deberá realizarse de la forma más clara y minuciosa. Y cualquier anotación al respecto debe ir indicada en el file para que TODOS los involucrados estén al tanto. Así también, toda coordinación e información debe estar ingresada para ser visualizada en TRAZABILIDAD. Así como revisar las posibles restricciones de los productos a importar: MTC, MINCETUR, DISCAMEC, IQBF, etc.
16. Toda coordinación con el cliente debe verse reflejada en un email como sustento de la gestión que vienen realizando.
17. Se deberá revisar mínimo una vez por semana sus pendientes de regularizar al área de Archivo y enviar recordatorio al cliente.
18. Si se ha solicitado pago de SENASA, se debe gestionar que Operaciones regularice el sustento como máximo 24 horas posterior a la inspección.
19. Todo despacho enviado a liquidación deberá tener la información del file COMPLETO y de no tener algún dato se deberá colocar que se encuentra pendiente.
20. De requerir realizar un reconocimiento previo a una carga, se debe especificar lo requerido por el cliente para revisar y así evitar cualquier observación posterior.
21. El informe del reconocimiento previo se debe enviar detallado al cliente y especificar las observaciones con el fin de contar con la aprobación del cliente.
22. Para prever cualquier observación posterior, se debe intentar pasar todos los files a avance al área de liquidación.
23. Si el despacho a trabajar, no cuenta con una referencia anterior se debe pasar a clasificación con la mayor información posible del producto para una correcta clasificación. De ser productos químicos se deberá anexar el MSDS-TDS para verificar tipo de IMO.
24. De ser un despacho SADA y se numera con manifiesto 0 teniendo información pendiente de confirmar por parte del cliente, el ESC debe detallar el dato pendiente y bajo su responsabilidad se deberá revisar dicha información antes del envío de datos complementarios.
25. De ser un despacho DIFERIDO, toda la información debe ser la final y correcta para evitar cualquier observación posterior.
26. De numerar con CO Copia es responsabilidad del ESC realizar el seguimiento al documento pendiente y reportarlo al SSC que ya ha sido regularizado.
27. Toda numeración debe ser solicitada como máximo a las 16HRS. Teniendo en cuenta, de tener alguna urgencia se debe prever o revisar con el SSC antes de su envío a liquidación
28. Para proceder a la numeración el file de la orden deben contar con la autorización del ESC para numerar, con los documentos originales y/o autorización de numerar con copias y tener toda la información de la contratapa llenada.
29. En caso se tenga alguna observación del liquidador y/o del revisor debe ser por escrito y responderse por la misma vía como sustento. De ser información a aplicar que no se encuentren en la documentación también debería ser llenada en la hoja de apertura del file.
30. De contar con despachos ROJOS se debe solicitar la presentación y/o generación del SERF en los horarios establecidos y con la documentación completa. Así también, previamente debe tener el OK de la post-numeración del área de revisión.
31. Para todo despacho en canal ROJO se deberá indicar SI se tiene o NO referencia de boletines químicos anteriores para su anexo al sobre y prever que el especialista de aduanas solicite nuevamente un boletín químico.
32. De ocurrir que el especialista solicita boletín químico el ESC debe solicitar con anticipación la generación de la liquidación y el pago de la misma para que Operaciones pueda registrar el boletín químico para su análisis.
33. Se deberá revisar semanalmente los boletines químicos que se tuvieron la semana anterior para su revisión y darles de bajo y/o revisar alguna contingencia.
34. De contar con alguna notificación de la DAM que requiere de un análisis se debe revisar con el SSC para verificarlo en conjunto y/o hacer partícipe del análisis al área de Legal.
35. Se debería prever con el cliente el lugar de entrega de la posible carga a retirar para tener toda la información cuando se tenga todo listo para realizar el retiro.
36. Se deberá revisar todos los requerimientos para enviar una instrucción de retiro: levante, visto bueno concluido, licencia SENASA, memo actualizado con sobrestadía vigente, tipo de carga (ejemplo: IMO-REFRIGERADA) y consultar con transporte programe unidad para el retiro. En caso, el retiro sea con transporte del cliente, se debería tener la información completa de los datos de la unidad y del chofer con la debida anticipación.
37. Tener en cuenta que actualmente MAERSK-APM están solicitado memos con sellos vivos.
38. Para retiros en DPW, carga con CMA solicitando carta celeste renovada al día siguiente de la fecha de retiro-cita.
39. Se debe evitar cualquier tipo de enfrentamiento con otras áreas, de no estar de acuerdo a alguna indicación, se debe comunicar al SSC con el fin que sea revisado con el área involucrada.
40. **ANEXOS**

Formulario de Envíos de Reportes a Clientes



1. **CONTROL DE CAMBIOS**

Se ha agregado como anexo el formulario de Envío de Reportes a Clientes