



## PERFIL DE PUESTO

**Supervisor(a) de Servicio al Cliente**

Código: **PPT-SC-001**  
Versión: **03**  
Fecha: **20/09/2022**  
Aprobado: **GG**  
Página: **1 de 3**

| GRUPO OCUPACIONAL                             | DIRECTIVO             | AREA           | SERVICIO AL CLIENTE |
|---|-----------------------|----------------|---------------------|
| <h1>SUPERVISOR(A) DE SERVICIO AL CLIENTE</h1> |                       |                |                     |
|   | PUESTO                | NOMBRE         | FECHA               |
| <b>ELABORADO POR:</b>                         | Asistente de calidad  | Rubi Ramos     | 20/09/2022          |
| <b>REVISADO POR:</b>                          | Supervisión de RR.HH. | Julissa Quiroz | 20/09/2022          |
| <b>REVISADO POR:</b>                          | Gerente de Logística  | Karina Hidalgo | 20/09/2022          |
| <b>APROBADO POR:</b>                          | Gerente General       | Giovanni Klein | 20/09/2022          |

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERFIL DE PUESTO</b>                     | Código: <b>PPT-SC-001</b>  |
|   | <b>Supervisor(a) de Servicio al Cliente</b> | Versión: <b>03</b><br>Fecha: <b>20/09/2022</b><br>Aprobado: <b>GG</b><br>Página: <b>2 de 3</b> |

## 1. OBJETIVOS DEL PUESTO

- 1.1. Lograr la satisfacción respecto a la calidad de servicio que se brinda a la cartera de clientes asignados.
- 1.2. Supervisar que el equipo de trabajo realice sus funciones de manera eficiente y proactiva.

## 2. FUNCIONES ASIGNADAS

- 2.1. Supervisar el envío de los reportes diarios enviados por los ejecutivos a los diferentes clientes y de esa forma conciliar este reporte con el que se genera por Trazabilidad.
- 2.2. Atender cualquier solicitud o reclamo del cliente y estar informado por el estado de sus órdenes.
- 2.3. Asesorar y guiar a los clientes sobre los trámites aduaneros, servicios logísticos o de carga.
- 2.4. Supervisar el cumplimiento de los plazos acordados con el cliente.
- 2.5. Asegurar el cumplimiento y mejorar los procedimientos establecidos por la empresa y ejecutados por el personal a su cargo.
- 2.6. Mantener e incrementar la participación de CLI en el movimiento de nuestros clientes.
- 2.7. Orientar y monitorear la calidad de servicio recibida por los clientes de su UBN.
- 2.8. Supervisar que se tomen las medidas correctivas cuando algún cliente manifieste su no satisfacción sobre el servicio.
- 2.9. Seguimiento e implementación de los indicadores KPIs y acuerdos con el cliente.
- 2.10. Recepción y resolución de reclamos y consultas comerciales del cliente.
- 2.11. Análisis de mejora de procesos del cliente.
- 2.12. Supervisar y efectuar el análisis cuando existan costos que no serán asumidos por el cliente e identificando el responsable.
- 2.13. Verificar el cumplimiento de la programación de vacaciones del personal a su cargo.
- 2.14. Supervisar los posibles vencimientos de los regímenes suspensivos y temporales.
- 2.15. Velar y supervisar por el buen orden, seguridad de los lugares de trabajo, en especial al término de la jornada laboral, poniendo a buen recaudo la documentación aduanera.
- 2.16. Identificar y alertar posibles problemas que se puedan presentar con algún embarque.
- 2.17. Controlar que todos los embarques sean numerados con la documentación original según el régimen aduanero.
- 2.18. Realizar el seguimiento sobre posibles vencimientos de los regímenes temporales.
- 2.19. Realizar el seguimiento de la operatividad de los despachos de los clientes asignados.
- 2.20. Velar por el seguimiento de las regularizaciones de exportaciones definitivas, reexportaciones y exportaciones temporales de corresponder.
- 2.21. Velar por el seguimiento de la culminación de los Vistos Buenos correspondientes en Dam de exportación definitiva, reexportación y exportaciones temporales de corresponder.
- 2.22. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos internos asociados al área y los acordados con los clientes.
- 2.23. Presentar los KPI (Indicadores de Gestión) de todos y cada uno de los clientes en las fechas establecidas.
- 2.24. Velar por el cumplimiento estricto y permanente de las normas de seguridad y reglamento interno.
- 2.25. Velar por el cumplimiento de los objetivos propuesto por la empresa, analizando oportunidades de mejora.
- 2.26. Otras funciones del campo de su competencia que le sean asignadas por la jefatura y/o Gerencia.
- 2.27. Verificar que el personal a su cargo no se encuentre en actividades ilícitas como el robo o soborno.

## 3. RELACIONES DE PUESTO

- 3.1. El puesto depende y reporta : Gerente de Logística  
**Jefe de Servicio al Cliente**
- 3.2. El puesto tiene autoridad con : Ejecutivo de Servicio al Cliente  
Asistente de Servicio al Cliente  
Asistente de Seguimiento
- 3.3. Comunicaciones externas : Principalmente nuestros clientes

## 4. REQUISITOS DE COMPETENCIA DEL PUESTO

Debe cumplir con los siguientes requisitos:

### 4.1. Educación

#### 4.1.1. Mínimo

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERFIL DE PUESTO</b>                     | Código: <b>PPT-SC-001</b>  |
|   | <b>Supervisor(a) de Servicio al Cliente</b> | Versión: <b>03</b><br>Fecha: <b>20/09/2022</b><br>Aprobado: <b>GG</b><br>Página: <b>3 de 3</b> |

- a. Secundaria completa

#### 4.1.2. Deseada

- a. Técnico en Administración de Negocios Internacionales o similares.

#### 4.2. Formación

- a. Conocimiento de la Ley General de Aduanas y su Reglamento.
- b. Procedimientos Aduaneros.
- c. Manejo de los diferentes regímenes aduaneros e Incoterms.
- d. Conocimiento en tratados internacionales, partidas arancelarias y productos restringidos.
- e. Alto grado de conocimiento en operatividad aduanera.
- f. Manejo de Word, Excel y Outlook a nivel básico.
- g. Idioma inglés a nivel básico.

***En el caso que el postulante no evidencie con documentación sus competencias en el uso de office, idioma inglés u otro. La organización designará internamente un personal con las debidas competencias para que valide sus conocimientos en los rubros necesarios.***

#### 4.3. Experiencia

- a. Experiencia mínima de 03 años en el puesto o similares.

#### 4.4. Habilidades

- a. Definidas en la evaluación de desempeño