




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
ELABORADO POR:	Asistente de calidad	Rubi Ramos	20/09/2022
REVISADO POR:	Supervisión de RR.HH.	Julissa Quiroz	20/09/2022
REVISADO POR:	Gerente de Logística	Karina Hidalgo	20/09/2022
APROBADO POR:	Gerente General	Giovanni Klein	20/09/2022

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

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.

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

- 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