




PERFIL DE PUESTO

Código: **PPT-SC-002**
Versión: **04**
Fecha: **08/09/2022**
Aprobado: **GG**
Página: **1 de 7**

Ejecutivo de Servicio al Cliente

GRUPO OCUPACIONAL	STAFF	ÁREA	SERVICIO DEL CLIENTE
<h1>EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE</h1>			
	PUESTO	NOMBRE	FECHA
ELABORADO POR:	Asistente de Calidad	Rubi Ramos	08/09/2022
REVISADO POR:	Supervisión de RR.HH.	Julissa Quiroz	08/09/2022
REVISADO POR:	Jefe de Seguridad y Calidad	Ricardo Alarcón	08/09/2022
REVISADO POR:	Gerente de Logística	Karina Hidalgo	08/09/2022
APROBADO POR:	Gerente General	Giovanni Klein	08/09/2022

	PERFIL DE PUESTO	Código: PPT-SC-002
	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Versión: 04 Fecha: 08/09/2022 Aprobado: GG Página: 2 de 7

1. OBJETIVOS DEL PUESTO

- 1.1. Tener contacto directo con los clientes, atender y canalizar sus requerimientos, buscar un acercamiento con ellos con la finalidad de lograr fidelizarlos y obtener su máxima participación del mercado.

2. FUNCIONES ASIGNADAS


- 2.1. Realizar el seguimiento durante todo el proceso del despacho, manteniendo informado al cliente desde que se inicia el trámite hasta la entrega de su carga.
- 2.2. Brindar un servicio óptimo y oportuno a nuestros clientes externos, asesorándolos en sus trámites aduaneros en coordinación con las distintas áreas de la empresa.
- 2.3. Recepcionar la comunicación escrita, telefónica o electrónica de los clientes asignados a su servicio.
- 2.4. Revisar la documentación del despacho aduanero, y asegurarse que el envío por parte del cliente sea la correcta y necesaria según el régimen aduanero, **en un plazo máximo de 48 horas de la recepción tomando en consideración otros criterios como medio de transporte, tiempo de tránsito, entre otros, salvo que el cliente tenga un acuerdo con un plazo diferente.**
- 2.5. Registrar en los sistemas **CLI** todas las incidencias que ocurren durante el proceso del despacho. **Asegurándose que los campos que le correspondan como ESC, estén actualizadas para la visibilidad del cliente y/o áreas de soporte (fecha ETA, nave, glosa 40025, etc.) Asimismo, es responsabilidad del ESC ingresar la glosa 10110 por servicios extraordinarios que deberán ser facturados al cliente (fuera de horario y/o no contemplados en el alcance de servicio pactado con el cliente)**
- 2.6. **Revisar los correos de Alertas CLI y tomar las acciones necesarias para no incurrir en sobrecostos y/o contingencias en perjuicio de los clientes y/o CLI. El ESC debe asegurarse de que el status del despacho esté actualizado, a través de la glosa 40025 y se cumplan con los plazos objetivos CLI (ejemplo: Regularización SADA y regularización exportación definitiva en 10 días).**
- 2.7. Velar por el cumplimiento de los acuerdos ofrecidos por CLI GESTIONES al cliente.
- 2.8. Asegurarse que toda la información y acuerdos, **e indicaciones** relacionadas al despacho queden por escrito.
- 2.9. Reportar al área de **Administración** de los anticipos o abonos por los despachos en trámite, así como el seguimiento de la facturación de los mismos **(de corresponder)**.
- 2.10. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos internos asociados a las funciones propias del cargo y las acordadas con los clientes.
- 2.11. Llevar el control **del** vencimiento de algún régimen aduanero que haya realizado el cliente asignado **a la fecha, independientemente del Ejecutivo que numeró el despacho, así como la actualización de las fechas y/o glosas que correspondan.**
- 2.12. Asegurarse de no tener documentos pendientes por regularizar al área de Archivo.
- 2.13. Compilar y conciliar la documentación a través de **CLINET** con la información necesaria del despacho para ser procesado por el área de liquidación.
- 2.14. Elaborar proformas a solicitud del cliente **o cuando la negociación con el cliente lo amerite.**
- 2.15. **Asegurar disponibilidad de fondos del cliente (transferencia o letras), antes de solicitar el pago de gastos de terceros, en la medida que el cliente no disponga de crédito aprobado por CLI.**
- 2.16. Personalizar y verificar los status de los despachos para su envío al cliente de acuerdo al requerimiento, **además velar por mantenerlo actualizado, para lo cual se debe utilizar el módulo de STATUS donde el ESC debe programar la frecuencia de envío y correos destinatarios.**
- 2.17. Cumplir en dar respuesta a los correos de manera inmediata, **tanto de clientes externos como internos.**
- 2.18. Cumplir con el reglamento, las políticas, los procedimientos y demás disposiciones establecidas por la empresa.
- 2.19. Otras funciones inherentes al puesto por indicación del Jefe inmediato o Gerencia.
- 2.20. Cumplir con el reglamento interno de trabajo y el reglamento de seguridad y salud ocupacional.
- 2.21. Verificar que el personal a su cargo no se encuentre involucrado en actividades ilícitas como el robo o soborno.

Nota: Algunas funciones del ESC podrán ser asignadas al ASC según la matriz de delegación adjunta en el Anexo 01.

3. RELACIONES DE PUESTO

- 3.1. El puesto depende y reporta : Jefe de Servicio al Cliente.

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-002
	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Versión: 04 Fecha: 08/09/2022 Aprobado: GG Página: 3 de 7

Supervisor(a) de Servicio al Cliente.

3.2. El puesto tiene autoridad con : Asistente de Servicio al Cliente

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. Mínima

a. Secundaria completa.

4.1.2. Deseada

a. Técnico en comercio exterior, 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.


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 02 años en el puesto o similares.


4.4. Habilidades

a. Definidas en la evaluación de desempeño


	PERFIL DE PUESTO	Código: PPT-SC-002
	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Versión: 04 Fecha: 08/09/2022 Aprobado: GG Página: 4 de 7

Anexo 01: Matriz de delegación

#	ESC antes	ESC nuevo	ESC	ASC	AMBOS	COMENTARIOS
1	Realizar el seguimiento durante todo el proceso del despacho, manteniendo informado al cliente desde que se inicia el trámite hasta la entrega de su carga.	Realizar el seguimiento durante todo el proceso del despacho, manteniendo informado al cliente desde que se inicia el trámite hasta la entrega de su carga.	✓			
2	Brindar un servicio óptimo y oportuno a nuestros clientes externos, asesorándolos en sus trámites aduaneros en coordinación con las distintas áreas de la empresa.	Brindar un servicio óptimo y oportuno a nuestros clientes externos, asesorándolos en sus trámites aduaneros en coordinación con las distintas áreas de la empresa.	✓			
3	Recepcionar la comunicación escrita, telefónica o electrónica de los clientes asignados a su servicio.	Recepcionar la comunicación escrita, telefónica o electrónica de los clientes asignados a su servicio.	✓			
4	Revisar la documentación del despacho aduanero, y asegurarse que el envío por parte del cliente sea la correcta y necesaria según el régimen aduanero.	Revisar la documentación del despacho aduanero, y asegurarse que el envío por parte del cliente sea la correcta y necesaria según el régimen aduanero, en un plazo máximo de 48 horas de la recepción tomando en consideración otros criterios como medio de transporte, tiempo de tránsito, entre otros, salvo que el cliente tenga un acuerdo con un plazo diferente.	✓			
5	Registrar en el sistema todas las incidencias que ocurren durante el proceso del despacho.	Registrar en los sistemas CLI todas las incidencias que ocurren durante el proceso del despacho. Asegurándose que los campos que le correspondan como ESC, estén actualizadas para la visibilidad del cliente y/o áreas de soporte (fecha ETA, nave, glosa 40025, etc.) Asimismo, es responsabilidad del ESC ingresar la glosa 10110 por servicios extraordinarios que deberán ser facturados al cliente (fuera de horario y/o no contemplados en el alcance de servicio pactado con el cliente)	✓		✓	ESC se podrá apoyar en algunos procesos con ASC, quien deberá ingresar las glosas respectivas. Es responsabilidad del ESC asegurarse que los procesos se cumplan sin generar sobrecostos ni reclamos, salvaguardando los intereses del cliente y CLI.

	PERFIL DE PUESTO	Código: PPT-SC-002
	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Versión: 04 Fecha: 08/09/2022 Aprobado: GG Página: 5 de 7

#	ESC antes	ESC nuevo	ESC	ASC	AMBOS	COMENTARIOS
6		<p>Revisar los correos de Alertas CLI y tomar las acciones necesarias para no incurrir en sobrecostos y/o contingencias en perjuicio de los clientes y/o CLI.</p> <p>El ESC debe asegurarse de que el status del despacho esté actualizado, a través de la glosa 40025 y se cumplan con los plazos objetivos CLI (ejemplo: Regularización SADA y regularización exportación definitiva en 10 días).</p>	✓		✓	<p>ESC se podrá apoyar en algunos procesos con ASC, quien deberá ingresar las glosas respectivas.</p> <p>Es responsabilidad del ESC asegurarse que los procesos se cumplan sin generar sobrecostos ni reclamos, salvaguardando los interés del cliente y CLI.</p>
7	Velar por el cumplimiento de los acuerdos ofrecidos por CLI GESTIONES al cliente.	Velar por el cumplimiento de los acuerdos ofrecidos por CLI GESTIONES al cliente.	✓			
8	Asegurarse que toda la información, acuerdos, relacionados al despacho quede por escrito.	Asegurarse que toda la información y acuerdos, e indicaciones relacionados al despacho queden por escrito.	✓			
9	Reportar al área de facturación de los anticipos o abonos por los despachos en trámite, así como el seguimiento de la facturación de los mismos.	Reportar al área de Administración de los anticipos o abonos por los despachos en trámite, así como el seguimiento de la facturación de los mismos (de corresponder).	✓			
10	Asegurar el cumplimiento de los procedimientos internos asociados a las funciones propias del cargo y las acordadas con los clientes.	Asegurar el cumplimiento de los procedimientos internos asociados a las funciones propias del cargo y las acordadas con los clientes.	✓			
11	Llevar el control sobre vencimiento de algún régimen aduanero que haya manejado el cliente asignado.	Llevar el control del vencimiento de algún régimen aduanero que haya realizado el cliente asignado a la fecha, independientemente del Ejecutivo que numeró el despacho, así como la actualización de las fechas y/o glosas que correspondan.	✓			

	PERFIL DE PUESTO	Código: PPT-SC-002
	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Versión: 04 Fecha: 08/09/2022 Aprobado: GG Página: 6 de 7

#	ESC antes	ESC nuevo	ESC	ASC	AMBOS	COMENTARIOS
12	Asegurarse de no tener documentos pendientes por regularizar al área de Archivo.	Asegurarse de no tener documentos pendientes por regularizar al área de Archivo.	✓		✓	<i>La revisión del file es parte de la conciliación documentaria, y por lo tanto, responsabilidad del ESC, quien deberá subsanar cualquier observación de Archivo para cerrar el file.</i>
13	Compilar y conciliar la documentación a través de Trazabilidad-Ordenes de aduana con la información necesaria del despacho para ser procesado por el área de liquidación.	Compilar y conciliar la documentación a través de CLINET con la información necesaria del despacho para ser procesado por el área de liquidación.	✓			
14	Elaborar proformas a solicitud del cliente.	Elaborar proformas a solicitud del cliente o cuando la negociación con el cliente lo amerite.	✓			
15		Asegurar disponibilidad de fondos del cliente (transferencia o letras), antes de solicitar el pago de gastos de terceros, en la medida que el cliente no disponga de crédito aprobado por CLI.	✓			
16	Personalizar y verificar los status de los despachos para su envío al cliente de acuerdo al requerimiento, además velar por mantenerlo actualizado	Personalizar y verificar los status de los despachos para su envío al cliente de acuerdo al requerimiento, además velar por mantenerlo actualizado, para lo cual se debe utilizar el modulo de STATUS donde el ESC debe programar la frecuencia de envío y correos destinatarios.	✓			
17	Cumplir en dar respuesta a los correos relacionados al despacho de manera inmediata.	Cumplir en dar respuesta a los correos de manera inmediata, tanto de clientes externos como internos.	✓			
18		Reportar a su jefatura inmediata, dentro de las 24 hrs. útiles, cualquier solicitud, observación o reclamo del cliente externo o interno, que afecte la relación comercial con el cliente y/o genere una contingencia económica (sobrecostos de transporte, sobreestadia, almacenaje, multas, etc.)	✓			

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-002
	Ejecutivo de Servicio al Cliente	Versión: 04 Fecha: 08/09/2022 Aprobado: GG Página: 7 de 7

#	ESC antes	ESC nuevo	ESC	ASC	AMBOS	COMENTARIOS
19	Cumplir con el reglamento, las políticas, los procedimientos y demás disposiciones establecidas por la empresa.	Cumplir con el reglamento, las políticas, los procedimientos y demás disposiciones establecidas por la empresa.	✓			
20	Otras funciones inherentes al puesto por indicación del Jefe inmediato o Gerencia.	Otras funciones inherentes al puesto por indicación del Jefe inmediato o Gerencia.	✓			
21	Cumplir con el reglamento interno de trabajo y el reglamento de seguridad y salud ocupacional.	Cumplir con el reglamento interno de trabajo y el reglamento de seguridad y salud ocupacional.	✓			
22	Verificar que el personal a su cargo no se encuentre involucrado en actividades ilícitas como el robo o soborno.	Verificar que el personal a su cargo no se encuentre involucrado en actividades ilícitas como el robo o soborno.	✓			