



## PERFIL DE PUESTO

**Asistente de Servicio al Cliente**

Código: **PPT-SC-004**  
Versión: **04**  
Fecha: **08/09/2022**  
Aprobado: **GG**  
Página: **1 de 8**

GRUPO OCUPACIONAL	STAFF	AREA	SERVICIO AL CLIENTE
<h1>ASISTENTE DE SERVICIO AL CLIENTE</h1>			
	PUESTO	NOMBRE	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	Asistente de Calidad	Rubí Ramos	08/09/2022
<b>REVISADO POR:</b>	Supervisor(a) de RR.HH.	Julissa Quiroz	08/09/2022
<b>REVISADO POR:</b>	Gerente de Logística	Karina Hidalgo	08/09/2022
<b>APROBADO POR:</b>	Gerente General	Giovanni Klein	08/09/2022

	<b>PERFIL DE PUESTO</b>	Código: <b>PPT-SC-004</b>
	<b>Asistente de Servicio al Cliente</b>	Versión: <b>04</b> Fecha: <b>08/09/2022</b> Aprobado: <b>GG</b> Página: <b>2 de 8</b>

## 1. OBJETIVOS DEL PUESTO

- 1.1. Dar soporte al Ejecutivo de Cuenta, con la finalidad que logre cumplir con los tiempos ofrecidos a los clientes.

## 2. FUNCIONES ASIGNADAS

- 2.1. Apertura de órdenes en el momento que el cliente envía los documentos o parte de ellos **y subirlos en CLINET.**
- 2.2. Soporte en el seguimiento a los despachos de los clientes a cargo del Ejecutivo.
- 2.3. **Revisión previa** de los documentos necesarios para la destinación aduanera en coordinación con el ejecutivo.
- 2.4. **Pre validación para identificar si existen referencias anteriores en Catalogo o Base de Datos CLI para:**
  - (i) **proceder a solicitar la clasificación de productos nuevos a través del Tablero, previa recopilación de los documentos requeridos según el tipo de mercancía y de acuerdo al procedimiento vigente, o**
  - (ii) **pasar el file a avance**
- 2.5. **Seguimiento al arribo de la nave y tarja, así como la actualización de la fecha ETA y glosa 40025, de corresponder.**  
**Asimismo, por instrucción 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. Coordinar con las líneas aéreas **y/o** marítimas **o agentes de carga** para el recojo de documentos, emisión del BL, confirmación de llegada de nave.
- 2.7. Generar solicitudes de previos al requerimiento del ejecutivo, **quien deberá brindar el motivo de previo y demás datos que deberán estar correctos y completos para su ejecución.**
- 2.8. Generar solicitudes de retiros a **requerimiento** del ejecutivo, **quien deberá brindar los datos correctos y completos.**
- 2.9. **Informar al cliente sobre el status de sus retiros (monitoreo de unidades)**
- 2.10. Obtener los volantes de despacho **a través de Seguimiento**, página Web o solicitarlos por correo electrónico, **según corresponda y de acuerdo a la operatividad vigente con el depósito temporal revisarlos previamente y subirlos al CLINET.**  
**En caso de bultos en mal estado o carga inventariada, ASC deberá informar de inmediato al ESC.**
- 2.11. Coordinar con las distintas áreas internas para el logro de la numeración y entrega de la carga **a tiempo en base a lo indicado por** el Ejecutivo.
- 2.12. Envío de formatos "C" de aduanas para el pago o reporte de su liquidación **a solicitud del Ejecutivo, cuando corresponda.**
- 2.13. **Seguimiento a la generación de la LC por multa por diferidos e ingreso de la glosa respectiva en los sistemas CLI, según procedimiento vigente.**
- 2.14. **Enviar solicitud de rectificación de datos del manifiesto por el módulo de Legal (ex complementario)**
- 2.15. **Coordinar el envío y/o recojo de documentos del cliente u otros operadores, según corresponda, generando la solicitud de Mensajería.**
- 2.16. **Ingresar de glosa de Mensajería Especial a solicitud del Ejecutivo, según corresponda.**
- 2.17. **Coordinar el endose de los documentos de transporte y proceder con la entrega ha Visto Bueno, ingresando la glosa respectiva.**
- 2.18. **Solicitar el pago de sobreestadía y renovación de Memo de Devolución, por instrucción del Ejecutivo quien deberá brindar los datos correctos y completos para su ejecución.**
- 2.19. Sacar copias a los documentos cuando sea necesario.
- 2.20. Solicitud de cheques **y/o transferencias y su regularización, a solicitud del Ejecutivo.**
- 2.21. Revisión de files para pasar al archivo.
- 2.22. **Solicitar los direccionamientos según los parámetros y/o esquema de trabajo definido con el cliente, a solicitud del Ejecutivo o su jefe inmediato.**
- 2.23. **Generar la aplicación de seguro, según plataforma vigente por cada cliente, de acuerdo al alcance de servicio pactado con el cliente.**
- 2.24. **Ingreso de días libres de almacenaje, en la medida que sean de aplicación general por al negociación del cliente con el Depósito temporal.**
- 2.25. Otras funciones inherentes al puesto por indicación del jefe inmediato o Gerencia General.
- 2.26. Cumplir con el reglamento, las políticas, los procedimientos y demás disposiciones establecidas por la empresa.

	<b>PERFIL DE PUESTO</b>	Código: <b>PPT-SC-004</b>
	<b>Asistente de Servicio al Cliente</b>	Versión: <b>04</b> Fecha: <b>08/09/2022</b> Aprobado: <b>GG</b> Página: <b>3 de 8</b>

2.27. Cumplir con el reglamento interno de trabajo, el reglamento de seguridad y salud ocupacional y no involucrarse en actividades ilícitas como el robo o soborno.

2.28. No involucrarse 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**  
Supervisor(a) de Servicio al Cliente  
**Ejecutivo de Servicio al Cliente**

3.2. El puesto tiene autoridad con : Ninguno

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

a. Secundaria completa.

##### 4.1.2. Deseable

a. Formación en comercio exterior, Administración de Negocios Internacionales o similares.

#### 4.2. Formación

- a. Manejo fluido a nivel usuario de MS Word, MS Excel, MS Outlook.
- b. Conocimiento de inglés 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: No se requiere experiencia previa en el puesto o similares.

#### 4.4. Habilidades

a. Definidas en la evaluación de desempeño

	<b>PERFIL DE PUESTO</b>	Código: <b>PPT-SC-004</b>
	<b>Asistente de Servicio al Cliente</b>	Versión: <b>04</b> Fecha: <b>08/09/2022</b> Aprobado: <b>GG</b> Página: <b>4 de 8</b>

**Anexo 01: Matriz de delegación**

#	PERFIL ACTUAL	PROPUESTA NUEVO PERFIL	ESC	ASC	AMBOS	COMENTARIOS
1	Apertura de órdenes en el momento que el cliente envía los documentos o parte de ellos.	Apertura de órdenes en el momento que el cliente envía los documentos o parte de ellos <b>y subirlos en CLINET.</b>	✔		✔	<p><i>ESC puede delegar la tarea en ASC, más no la responsabilidad, en la medida de sus capacidades y/o desempeño.</i></p> <p><i>Es responsabilidad del ESC asegurarse que la información y documentos consignados en CliNet sean los correctos y completos.</i></p>
2	Soporte en el seguimiento a los despachos de los clientes a cargo del Ejecutivo.	Soporte en el seguimiento a los despachos de los clientes a cargo del Ejecutivo.		✔		
3	Revisión previa de los documentos necesarios para la destinación aduanera en coordinación con el ejecutivo.	<b>Revisión previa</b> de los documentos necesarios para la destinación aduanera en coordinación con el ejecutivo.		✔		
4		<p><b>Pre validación para identificar si existen referencias anteriores en Catalogo o Base de Datos CLI para:</b></p> <p><b>(i) proceder a solicitar la clasificación de productos nuevos a través del Tablero, previa recopilación de los documentos requeridos según el tipo de mercancía y de acuerdo al procedimiento vigente, o</b></p> <p><b>(ii) pasar el file a avance</b></p>		✔		
5		<p><b>Seguimiento al arribo de la nave y tarja, así como la actualización de la fecha ETA y glosa 40025, de corresponder.</b></p> <p><b>Asimismo, por instrucción 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).</b></p>	✔		✔	<p><i>ESC puede delegar la tarea en ASC, más no la responsabilidad, en la medida de sus capacidades y/o desempeño.</i></p> <p><i>Es responsabilidad del ESC asegurarse que la información consignada en los sistemas CLI esté actualizada.</i></p>



## PERFIL DE PUESTO

Asistente de Servicio al Cliente

Código: **PPT-SC-004**  
 Versión: **04**  
 Fecha: **08/09/2022**  
 Aprobado: **GG**  
 Página: **5 de 8**

#	PERFIL ACTUAL	PROPUESTA NUEVO PERFIL	ESC	ASC	AMBOS	COMENTARIOS
6	Coordinar con las líneas aéreas, marítimas para el recojo de documentos, emisión del BL, confirmación de llegada de nave.	Coordinar con las líneas aéreas <b>y/o</b> marítimas <b>o agentes de carga</b> para el recojo de documentos, emisión del BL, confirmación de llegada de nave.		✓		
7	Generar solicitudes de previos y retiros a solicitud del ejecutivo.	Generar solicitudes de previos al <b>requerimiento</b> del ejecutivo, <b>quien deberá brindar el motivo de previo y demás datos que deberán estar correctos y completos para su ejecución.</b>			✓	
8		Generar solicitudes de retiros a <b>requerimiento</b> del ejecutivo, <b>quien deberá brindar los datos correctos y completos.</b>			✓	<b>SSC puede delegar la tarea y responsabilidad en ASC para atender los retiros de manera integral desde la coordinación con el cliente hasta el retiro, en la medida de sus capacidades y/o desempeño para lo cual el ASC deberá tener mínimo 3 meses en la posición.</b>
9		<b>Informar al cliente sobre el status de sus retiros (monitoreo de unidades)</b>			✓	
10	Obtener los volantes de despacho, página Web o solicitarlos por correo electrónico y revisarlos previamente.	Obtener los volantes de despacho <b>a través de Seguimiento</b> , página Web o solicitarlos por correo electrónico, <b>según corresponda y de acuerdo a la operatividad vigente con el deposito temporalrevisarlos previamente y subirlos al CLINET. En caso de bultos en mal estado o carga inventariada, ASC deberá informar de inmediato al ESC.</b>			✓	<b>La revisión del volante es parte de la conciliación documentaria, y por lo tanto, responsabilidad del ESC.</b>
11	Coordinar con las distintas áreas internas para el logro de la numeración y entrega de la carga tiempo en coordinación con el Ejecutivo.	Coordinar con las distintas áreas internas para el logro de la numeración y entrega de la carga <b>a tiempo en base a lo indicado por</b> el Ejecutivo.	✓		✓	<b>ESC puede delegar la tarea en ASC, más no la responsabilidad, en la medida de sus capacidades y/o desempeño. Es responsabilidad del ESC asegurarse que los procesos se cumplan sin generar sobrecostos ni reclamos, salvaguardando los interés del cliente y CLI.</b>



## PERFIL DE PUESTO

**Asistente de Servicio al Cliente**

Código: **PPT-SC-004**  
 Versión: **04**  
 Fecha: **08/09/2022**  
 Aprobado: **GG**  
 Página: **6 de 8**

#	PERFIL ACTUAL	PROPUESTA NUEVO PERFIL	ESC	ASC	AMBOS	COMENTARIOS
12	Envío de formatos "C" de aduanas para el pago o reporte de su liquidación.	Envío de formatos "C" de aduanas para el pago o reporte de su liquidación <b>a solicitud del Ejecutivo, cuando corresponda.</b>			✓	
13		<b>Seguimiento a la generación de la LC por multa por diferidos e ingreso de la glosa respectiva en los sistemas CLI, según procedimiento vigente.</b>	✓		✓	<i>ESC puede delegar la tarea en ASC, más no la responsabilidad, en la medida de sus capacidades y/o desempeño. Es responsabilidad del ESC asegurarse que los procesos se cumplan sin generar sobrecostos ni reclamos, salvaguardando los interés del cliente y CLI.</i>
14		<b>Enviar solicitud de rectificación de datos del manifiesto por el módulo de Legal (ex complementario)</b>	✓		✓	<i>ESC puede delegar la tarea en ASC, más no la responsabilidad, en la medida de sus capacidades y/o desempeño. Es responsabilidad del ESC asegurarse que la información y documentos consignados en CliNet sean los correctos y completos.</i>
15		<b>Coordinar el envío y/o recojo de documentos del cliente u otros operadores, según corresponda, generando la solicitud de Mensajería.</b>			✓	
16		<b>Ingresar de glosa de Mensajería Especial a solicitud del Ejecutivo, según corresponda.</b>			✓	
17		<b>Coordinar el endose de los documentos de transporte y proceder con la entrega ha Visto Bueno, ingresando la glosa respectiva.</b>		✓		
18		<b>Solicitar el pago de sobreestadía y renovación de Memo de Devolución, por instrucción del Ejecutivo quien deberá brindar los datos correctos y completos para su ejecución.</b>			✓	



## PERFIL DE PUESTO

Asistente de Servicio al Cliente

Código: PPT-SC-004

Versión: 04

Fecha: 08/09/2022

Aprobado: GG

Página: 7 de 8

#	PERFIL ACTUAL	PROPUESTA NUEVO PERFIL	ESC	ASC	AMBOS	COMENTARIOS
19	Sacar copias a los documentos cuando sea necesario.	Sacar copias a los documentos cuando sea necesario.		✓		
20	Solicitud de cheques (en caso de asistente de procter).	Solicitud de cheques <i>y/o transferencias y su regularización, a solicitud del Ejecutivo.</i>			✓	
21	Revisión de files para pasar al archivo.	Revisión de files para pasar al 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>
22		<i>Solicitar los direccionamientos según los parámetros y/o esquema de trabajo definido con el cliente, a solicitud del Ejecutivo o su jefe inmediato.</i>	✓		✓	<i>ESC puede delegar la tarea en ASC, más no la responsabilidad, en la medida de sus capacidades y/o desempeño. Es responsabilidad del ESC asegurarse que las instrucciones se ejecuten correctamente.</i>
23		<i>Generar la aplicación de seguro, según plataforma vigente por cada cliente, de acuerdo al alcance de servicio pactado con el cliente.</i>	✓		✓	<i>ESC puede delegar la tarea en ASC, más no la responsabilidad, en la medida de sus capacidades y/o desempeño. Es responsabilidad del ESC asegurarse que la información consignada en la aplicación sea la correcta.</i>
24		<i>Ingreso de días libres de almacenaje, en la medida que sean de aplicación general por al negociación del cliente con el Depósito temporal.</i>	✓		✓	<i>ESC puede delegar la tarea en ASC, más no la responsabilidad, en la medida de sus capacidades y/o desempeño. Es responsabilidad del ESC asegurarse que la información consignada en CliNet sea la correcta.</i>



## PERFIL DE PUESTO

**Asistente de Servicio al Cliente**

Código: **PPT-SC-004**

Versión: **04**

Fecha: **08/09/2022**

Aprobado: **GG**

Página: **8 de 8**

#	PERFIL ACTUAL	PROPUESTA NUEVO PERFIL	ESC	ASC	AMBOS	COMENTARIOS
25	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.		✓		
26	Cumplir con el reglamento interno de trabajo, el reglamento de seguridad y salud ocupacional y no involucrarse en actividades ilícitas como el robo o soborno.	Cumplir con el reglamento interno de trabajo, el reglamento de seguridad y salud ocupacional y no involucrarse en actividades ilícitas como el robo o soborno.		✓		
27	Otras funciones inherentes al puesto por indicación del jefe inmediato o Gerencia General.	Otras funciones inherentes al puesto por indicación del jefe inmediato o Gerencia.		✓		
28	No involucrarse en actividades ilícitas como el robo o soborno.	No involucrarse en actividades ilícitas como el robo o soborno.		✓		