




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
ELABORADO POR:	Asistente de Calidad	Rubí Ramos	08/09/2022
REVISADO POR:	Supervisor(a) de RR.HH.	Julissa Quiroz	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-004
	Asistente de Servicio al Cliente	Versión: 04 Fecha: 08/09/2022 Aprobado: GG Página: 2 de 8

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.

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

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

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

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 y subirlos en CLINET.	✔		✔	<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.	Revisión previa de los documentos necesarios para la destinación aduanera en coordinación con el ejecutivo.		✔		
4		<p>Pre validación para identificar si existen referencias anteriores en Catalogo o Base de Datos CLI para:</p> <p>(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</p> <p>(ii) pasar el file a avance</p>		✔		
5		<p>Seguimiento al arribo de la nave y tarja, así como la actualización de la fecha ETA y glosa 40025, de corresponder.</p> <p>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).</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 y/o marítimas o agentes de carga 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 requerimiento del ejecutivo, quien deberá brindar el motivo de previo y demás datos que deberán estar correctos y completos para su ejecución.			✓	
8		Generar solicitudes de retiros a requerimiento del ejecutivo, quien deberá brindar los datos correctos y completos.			✓	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.
9		Informar al cliente sobre el status de sus retiros (monitoreo de unidades)			✓	
10	Obtener los volantes de despacho, página Web o solicitarlos por correo electrónico y revisarlos previamente.	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.			✓	La revisión del volante es parte de la conciliación documentaria, y por lo tanto, responsabilidad del ESC.
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 a tiempo en base a lo indicado por el Ejecutivo.	✓		✓	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.



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 a solicitud del Ejecutivo, cuando corresponda.			✓	
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.	✓		✓	<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		Enviar solicitud de rectificación de datos del manifiesto por el módulo de Legal (ex complementario)	✓		✓	<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		Coordinar el envío y/o recojo de documentos del cliente u otros operadores, según corresponda, generando la solicitud de Mensajería.			✓	
16		Ingresar de glosa de Mensajería Especial a solicitud del Ejecutivo, según corresponda.			✓	
17		Coordinar el endose de los documentos de transporte y proceder con la entrega ha Visto Bueno, ingresando la glosa respectiva.		✓		
18		Solicitar el pago de sobreestadia y renovación de Memo de Devolución, por instrucción del Ejecutivo quien deberá brindar los datos correctos y completos para su ejecución.			✓	



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.		✓		