




## PERFIL DE PUESTO

Código: **PPT-SC-009**  
Versión: **03**  
Fecha: **22/09/2022**  
Aprobado: **GG**  
Página: **1 de 3**

**Supervisor(a) Inhouse**

GRUPO OCUPACIONAL	DIRECTIVO	ÁREA	SERVICIO AL CLIENTE
<h1>SUPERVISOR(A) INHOUSE</h1>			
	PUESTO	NOMBRE	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	Asistente de Calidad	Rubi Ramos	22/09/2022
<b>REVISADO POR:</b>	Supervisor(a) de RR. HH.	Julissa Quiroz	22/09/2022
<b>REVISADO POR:</b>	Gerente de Logística	Karina Hidalgo	22/09/2022
<b>APROBADO POR:</b>	Gerente General	Giovanni Klein	22/09/2022

	<b>PERFIL DE PUESTO</b>	Código: <b>PPT-SC-009</b>
	<b>Supervisor(a) Inhouse</b>	Versión: <b>03</b> Fecha: <b>22/09/2022</b> Aprobado: <b>GG</b> 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 / semanales / mensuales generados por los Inhouse de acuerdo a los requerimientos / necesidades de cada cliente.
- 2.2. Atender cualquier solicitud o reclamo del cliente referente a las funciones / actividades de los Inhouse.
- 2.3. Conocer el proceso y las funciones que realiza cada Inhouse de acuerdo a las necesidades de cada cliente.
- 2.4. Supervisar el cumplimiento de los plazos acordados con el cliente por las funciones / actividades de los Inhouse.
- 2.5. Asegurar el cumplimiento e identificar las mejoras en los procesos / procedimientos establecidos por las funciones de cada Inhouse.
- 2.6. Orientar y monitorear la calidad de servicio brindada por los Inhouse.
- 2.7. Seguimiento e implementación de los indicadores KPIs a nivel de aduanas e Inhouse para clientes con servicio Inhouse.
- 2.8. Recepción y resolución de reclamos orientadas al servicio de Inhouse.
- 2.9. Análisis de mejora de procesos del cliente conforme análisis de las funciones de los Inhouse.
- 2.10. Establecer reuniones mensuales con clientes donde se brinda servicio Inhouse para la presentación de indicadores y presentación de mejoras.
- 2.11. Supervisar y efectuar el análisis cuando existan costos que no serán asumidos por el cliente e identificando el responsable en caso tener participación los Inhouse.
- 2.12. Verificar el cumplimiento de la programación de vacaciones del personal a su cargo.
- 2.13. Realizar visitas semanales o quincenales a los Inhouse para verificar el cumplimiento de las funciones establecidas, el cual se llevará a cabo con un cronograma de visitas.
- 2.14. Supervisar la inducción de las funciones que realizaría el backup de Inhouse o por cambios de personal a nivel Inhouse.
- 2.15. Acompañamiento en el proceso de inducción para el backup o cambios de personal a nivel Inhouse.
- 2.16. Establecer reuniones con los proveedores internos de la empresa (transporte, servicio al cliente, facturación, entre otros) en caso se identifique falencias en las operaciones manejadas con los Inhouse.
- 2.17. Establecer reuniones con los operadores courier (de aplicar) para revisión de procedimientos y establecimiento de mejoras.
- 2.18. Participar en reuniones con los proveedores internos de los clientes (revisión de sistemas, capacitaciones), en los casos que sea fundamental para el desarrollo de las funciones de los Inhouse y de requerirlo el cliente.
- 2.19. Mínimo 03 días de semana y/o según necesidad de cada cliente estará realizando visitas a los clientes, si es más de 3 visitas debe contar con la aprobación de su Gerencia.
- 2.20. Para el cliente Linde Gas, solo se precederá con la presentación de los indicadores KPIs de manera mensual.
- 2.21. Revisar la participación de mercado y/o crecimiento del servicio de CLI para los clientes que tienen asignado el Servicio de Inhouse.
- 2.22. Otras funciones del campo de su competencia que le sean asignadas por la jefatura y/o Gerencia.
- 2.23. En la visita a los Inhouse deberá asegurarse de concretar una reunión con el cliente ello con la finalidad de tener un feedback del servicio brindado por parte de CLI.
- 2.24. Dar soporte a los clientes a los cuales CLI les brinda ser el servicio de inhouse cuando el cliente tenga un proyecto nuevo.
- 2.25. Durante la visita a los clientes a los cuales CLI les brinda ser el servicio de inhouse deberá levantar información de algún problema del servicio en general sea o no relacionado al tema Inhouse, el mismo que deberá analizar, reunirse y/o solicitar información a las Jefaturas, Supervisores o Coordinadores de CLI a fin de establecer el correctivo o mejora. Velar por el cumplimiento estricto y permanente de las normas de seguridad y reglamento interno.
- 2.26. Velar por el cumplimiento de los objetivos propuesto por la empresa, analizando oportunidades de mejora.
- 2.27. Otras funciones del campo de su competencia que le sean asignadas por la jefatura y/o Gerencia.
- 2.28. Verificar que el personal a su cargo no se encuentre involucrado en actividades ilícitas como el robo o soborno.

## 3. RELACIONES DE PUESTO

- 3.1. El puesto depende y reporta : **Gerente de Logística**

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-009</b>
	<b>Supervisor(a) Inhouse</b>	Versión: <b>03</b> Fecha: <b>22/09/2022</b> Aprobado: <b>GG</b> Página: <b>3 de 3</b>

- Jefe de Servicio al Cliente**
- 3.2. El puesto tiene autoridad con : Ejecutivo Inhouse  
 3.3. Comunicaciones externas : Nuestros clientes con servicio Inhouse

#### 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. Técnico en Administración de Negocios Internacionales o similares.

##### 4.2. Formación

- a. Procedimientos Aduaneros / logístico
- b. Manejo de los diferentes regímenes aduaneros e Incoterms.
- c. Conocimiento en tratados internacionales, partidas arancelarias y productos restringidos.
- d. Conocimiento de procesos Logística / proceso de manufactura
- e. Conocimientos sobre modelos de mejora de procesos.
- f. Manejo de Word, Excel y Outlook a nivel básico.
- g. Idioma inglés a nivel intermedio.

***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.
- b. Experiencia en trato con personal externo a la empresa

##### 4.4. Habilidades

- a. Definidas en la evaluación de desempeño