



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
ELABORADO POR:	Asistente de Calidad	Rubi Ramos	22/09/2022
REVISADO POR:	Supervisor(a) de RR. HH.	Julissa Quiroz	22/09/2022
REVISADO POR:	Gerente de Logística	Karina Hidalgo	22/09/2022
APROBADO POR:	Gerente General	Giovanni Klein	22/09/2022

	PERFIL DE PUESTO	Código: PPT-SC-009
	Supervisor(a) Inhouse	Versión: 03 Fecha: 22/09/2022 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 / 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.

	PERFIL DE PUESTO	Código: PPT-SC-009
	Supervisor(a) Inhouse	Versión: 03 Fecha: 22/09/2022 Aprobado: GG Página: 3 de 3

- 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