



PERFIL DE PUESTO

Ejecutivo-Liquidador de Servicio al Cliente

Código: **PPT-SC-011**
Versión: **00**
Fecha: **09/09/2022**
Aprobado: **GG**
Página: **1 de 4**

GRUPO OCUPACIONAL	STAFF	ÁREA	SERVICIO DEL CLIENTE
EJECUTIVO-LIQUIDADOR DE SERVICIO AL CLIENTE			
	PUESTO	NOMBRE	FECHA
ELABORADO POR:	Jefe de Servicio al Cliente	Rosmery Jesus	09/09/2022
REVISADO POR:	Supervisor de Seguimiento	Edinson Lozano	09/09/2022
REVISADO POR:	Supervisión de RR.HH.	Julissa Quiroz	09/09/2022
REVISADO POR:	Jefe de Seguridad y Calidad	Ricardo Alarcón	09/09/2022
REVISADO POR:	Jefe de Producción y Legal Operativo	Aldo Camogliano	09/09/2022
REVISADO POR:	Gerente de Logística	Karina Hidalgo	09/09/2022
APROBADO POR:	Gerente General	Giovanni Klein	09/09/2022

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CCLi; 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-011
	Ejecutivo-Liquidador de Servicio al Cliente	Versión: 00 Fecha: 09/09/2022 Aprobado: GG Página: 2 de 4

1. OBJETIVOS DEL PUESTO

- 1.1. Tener contacto con los clientes, atender y canalizar sus requerimientos de manera directa o a través del ESC titular a cargo, según corresponda. De mantener contacto directo con clientes, deberá buscar un acercamiento con ellos con la finalidad de lograr fidelizarlos y obtener su máxima participación del mercado.
- 1.2. Elaborar la DAM de forma, ágil, segura, y oportuna, con la finalidad de cumplir con los tiempos ofrecidos a los clientes, haciendo uso adecuado de las herramientas tecnológicas dispuestas por la empresa.
- 1.3. Ante la ausencia del personal CLI asignado en el mismo horario, brindar soporte en las funciones del Asistente de Seguimiento a fin de garantizar la atención y continuidad de las operaciones.

2. FUNCIONES ASIGNADAS

2.1. SERVICIO AL CLIENTE

Las funciones detalladas a continuación hacen referencia a mantener contacto directo con el cliente; sin embargo, las instrucciones a seguir podrán ser brindados por el ESC a cargo del cliente a fin de garantizar la atención y continuidad de las operaciones de acuerdo a lo requerido por el cliente.

- 2.1.1. 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.
- 2.1.2. Brindar un servicio óptimo y oportuno a nuestros clientes externos, asesorándolos en sus trámites aduaneros en coordinación con las distintas áreas de la empresa.
- 2.1.3. Recepcionar la comunicación escrita, telefónica o electrónica de los clientes asignados a su servicio.
- 2.1.4. 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.
- 2.1.5. 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.)
- 2.1.6. 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)
- 2.1.7. 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.
- 2.1.8. 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)."
- 2.1.9. Velar por el cumplimiento de los acuerdos ofrecidos por CLI GESTIONES al cliente.
- 2.1.10. Asegurarse que toda la información, acuerdos e indicaciones relacionados al despacho, queden por escrito.
- 2.1.11. 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).
- 2.1.12. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos internos asociados a las funciones propias del cargo y las acordadas con los clientes.
- 2.1.13. 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.
- 2.1.14. Asegurarse de no tener documentos pendientes por regularizar al área de Archivo.
- 2.1.15. Compilar y conciliar la documentación a través de CliNet con la información necesaria del despacho para ser procesado por el área de liquidación.
- 2.1.16. Elaborar proformas a solicitud del cliente o cuando la negociación con el cliente lo amerite.
- 2.1.17. 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.
- 2.1.18. 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.

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-011
	Ejecutivo-Liquidador de Servicio al Cliente	Versión: 00 Fecha: 09/09/2022 Aprobado: GG Página: 3 de 4

- 2.1.19. Cumplir en dar respuesta a los correos de manera inmediata, tanto de clientes externos como internos.
- 2.1.20. 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, sobreestadía, almacenaje, multas, etc.)

2.2. PRODUCCIÓN

- 2.2.1. Asegurar el cumplimiento del Ingreso correcto y emisión de los borradores de la DAM para revisión dentro de los plazos pactados con los clientes.
- 2.2.2. Coordinar con el Ejecutivo o cliente la entrega de los documentos e información necesaria para la elaboración de los despachos conforme al régimen requerido por el cliente y normativas vigentes.
- 2.2.3. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos internos asociados a las funciones propias del cargo y las acordadas con los clientes.
- 2.2.4. Comunicar de forma inmediata al ESC o cliente vía correo en caso falte algún documento e información para el proceso de la DAM.
- 2.2.5. Asegurarse que la información consignada en la DAM sea la correcta de acuerdo a los documentos que sustenten el régimen aduanero y los procedimientos aduaneros vigentes
- 2.2.6. Se encarga de la regularización de los documentos digitalizados vía CLAVE SOL en la exportación.
- 2.2.7. Utilización del módulo Trazabilidad-Tablero de Control para el procesamiento de despachos a trabajar.

2.3. SEGUIMIENTO

- 2.3.1. Realiza la generación de proforma para los retiros en APMTIC y DPWC.
- 2.3.2. Coordinar el retiro de carga, una vez que la carga tiene levante, y solicitud de retiro
- 2.3.3. Coordinar con los ESC de servicio al cliente la programación de las inspecciones de SENASA.
- 2.3.4. Realizar la generación de las liquidaciones y asignación de BL al transportista (asocio) para el retiro de carga en DPWC y generación de citas en APMTIC.
- 2.3.5. Regularización de facturas (de corresponder, en la medida que hayan sido generadas por el ESC-LIQ).
- 2.3.6. Realizar el seguimiento a los levantes.
- 2.3.7. Ingreso de Incidencias.
- 2.3.8. Encargado de realizar las coordinaciones con los almacenes para poder retirar cargas en el horario de las 06:00 am. (pre salidas).
- 2.3.9. Responsable del cargo de entrega de carga a transportistas o almacenes.
- 2.3.10. Responsable de solicitar las movilizaciones de las cargas a los depósitos temporales y/o terminales portuarios.
- 2.3.11. Generación de citas de devolución de contenedores.
- 2.3.12. Envío de programación de fines de semana a Operaciones
- 2.3.13. Registros de ingreso de carga para las exportaciones, reexportación, refrendos y reembarques.
- 2.3.14. Registro de precintos vía SINTAD

2.4. GENERALES

- 2.4.1. Cumplir con el reglamento, las políticas, los procedimientos y demás disposiciones establecidas por la empresa.
- 2.4.2. Otras funciones inherentes al puesto por indicación del Jefe inmediato o Gerencia.
- 2.4.3. Cumplir con el reglamento interno de trabajo y el reglamento de seguridad y salud ocupacional.
- 2.4.4. Mantener la trazabilidad logística de las operaciones y cumplimiento de sus funciones dentro de un marco libre de actividades ilícitas.
- 2.4.5. No involucrarse en actividades ilícitas como el robo o soborno.
- 2.4.6. Verificar que el personal a su cargo no se encuentre involucrado en actividades ilícitas como el robo o soborno (de corresponder).

2.5. Horario

- 2.5.1. De lunes a viernes desde las 22:00 horas hasta las 08:00 horas del día siguiente, refrigerio de 3:00 am a 4:00 am.

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-011
	Ejecutivo-Liquidador de Servicio al Cliente	Versión: 00 Fecha: 09/09/2022 Aprobado: GG Página: 4 de 4

Supervisor(a) de Servicio al Cliente.
Supervisor(a) de Seguimiento

Jefe de Producción y Legal Operativo (reporte a nivel funcional para temas de Producción)
Técnico Revisor (reporte a nivel funcional para temas de Producción)

- 3.2. El puesto tiene autoridad con : Asistente de Servicio al Cliente
Asistente de Producción
- 3.3. Comunicaciones externas : Principalmente nuestros clientes y operadores

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

- Conocimiento de la Ley General de Aduanas y su Reglamento.
- Procedimientos Aduaneros.
- Manejo de los diferentes regímenes aduaneros e Incoterms.
- Conocimiento en tratados y convenios internacionales
- Conocimiento de clasificación arancelaria.
- Sólidos conocimientos de liquidación de DAM.
- Conocimiento y manejo de productos restringidos.
- Alto grado de conocimiento en operatividad aduanera.
- Manejo de Word, Excel y Outlook a nivel básico.
- Manejo de SINTAD (obligatorio).

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, vinculados a la liquidación y numeración de DAM (obligatorio) y atención de clientes (opcional).

4.4. Habilidades

- a. Definidas en la evaluación de desempeño