



PERFIL DE PUESTO

Supervisor(a) de Seguimiento

Código: **PPT-OPE-009**
Versión: **00**
Fecha: **13/02/2023**
Aprobado: **GG**
Página: **1 de 3**

| GRUPO OCUPACIONAL | DIRECTIVO | TIPO DE PUESTO | SERVICIO AL CLIENTE |
|-------------------|-----------|----------------|---------------------|
|-------------------|-----------|----------------|---------------------|

SUPERVISOR(A) DE SEGUIMIENTO

| | PUESTO | NOMBRE | FECHA |
|----------------|-----------------------|----------------|------------|
| ELABORADO POR: | Asistente de Calidad | Rubi Ramos | 13/02/2023 |
| REVISADO POR: | Supervisora de RR. HH | Julissa Quiroz | 13/02/2023 |
| REVISADO POR: | Gerente de Logística | Karina Hidalgo | 13/02/2023 |
| APROBADO POR: | Gerente General | Giovanni Klein | 13/02/2023 |

| | | |
|---|-------------------------------------|--|
|  | PERFIL DE PUESTO | Código: PPT-OPE-009 |
| | Supervisor(a) de Seguimiento | Versión: 00 Fecha: 13/02/2023 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 los clientes, garantizando que las operaciones sean atendidas a tiempo, dando solución oportuna ante cualquier problema de carácter operativo y manteniendo informado al Equipo de Servicio al Cliente.
- 1.2. Supervisar que el equipo de trabajo realice sus funciones de manera eficiente y proactiva.

2. FUNCIONES ASIGNADAS

- 2.1. Gestionar al equipo para atender las operaciones de los clientes en los diferentes almacenes, según los servicios requeridos, velando por que la carga operativa sea equitativa.
- 2.2. Asesorar y guiar al equipo de trabajo a cargo y/o Equipo de Servicio al Cliente sobre los trámites y/o procesos operativos, aduaneros, servicios logísticos, entre otros
- 2.3. Supervisar el cumplimiento de los procesos dentro de los plazos acordados con el cliente.
- 2.4. Identificar y alertar posibles problemas que se puedan presentar con algún embarque.
- 2.5. Velar por el ingreso oportuno de las incidencias en CliNet, según correspondan.
- 2.6. Asegurar el cumplimiento y mejorar los procedimientos establecidos por la empresa y ejecutados por el personal a su cargo.
- 2.7. Orientar y monitorear la calidad de servicio recibida por los clientes internos y externos.
- 2.8. Recepción y resolución de reclamos y consultas operativas del cliente, sea interno o externo.
- 2.9. Supervisar que se tomen las medidas correctivas cuando algún cliente manifieste su no satisfacción sobre el servicio.
- 2.10. Supervisar y efectuar el análisis cuando existan costos que no serán asumidos por el cliente e identificar el responsable además de las acciones de mejora a implementar.
- 2.11. Velar y supervisar por el buen orden, seguridad de los lugares de trabajo, en especial al término de la jornada laboral, poniendo a buen recaudo la documentación aduanera, de corresponder.
- 2.12. Velar por la pronta y correcta regularización de facturas por gastos de terceros de acuerdo a los plazos objetivos definidos por la organización.
- 2.13. Verificar el cumplimiento de la programación de vacaciones del personal a su cargo.
- 2.14. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos internos asociados al área y los acordados con los clientes.
- 2.15. Mantener la trazabilidad logística de las operaciones y cumplimiento de sus funciones dentro de un marco libre de actividades ilícitas.
- 2.16. Velar por el cumplimiento estricto y permanente de las normas de seguridad y reglamento interno.
- 2.17. Velar por el cumplimiento de los objetivos propuesto por la empresa, analizando oportunidades de mejora.
- 2.18. Cumplir otras funciones del campo de su competencia que le sean asignadas por la jefatura y/o Gerencia.
- 2.19. Verificar que el personal a su cargo no se encuentre en actividades ilícitas como el robo o soborno.

3. RELACIONES DE PUESTO

- 3.1. El puesto depende y reporta : Jefe de Servicio al Cliente
Gerente de Logística
- 3.2. El puesto tiene autoridad con : Asistente de Seguimiento
- 3.3. Comunicaciones externas : Principalmente nuestros clientes, terminales portuarios/aeroportuarios o depósitos temporales, así como cualquier otra entidad que intervenga en el proceso.

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 Administración de Negocios Internacionales, Comercio Exterior, Administración y a afines.

| | | |
|---|-------------------------------------|--|
|  | PERFIL DE PUESTO | Código: PPT-OPE-009 |
| | Supervisor(a) de Seguimiento | Versión: 00 Fecha: 13/02/2023 Aprobado: GG Página: 3 de 3 |

4.2. Formación

- a. Conocimiento de la Ley General de Aduanas, su Reglamento y Procedimientos Aduaneros
- b. Manejo de los diferentes regímenes aduaneros e Incoterms.
- c. Conocimiento del proceso operativo de cada Terminal de Almacenamiento y toda entidad que intervenga en el proceso de Comercio exterior.
- d. Manejo de MS Office y Outlook a nivel básico.

En el caso que el postulante no evidencie con documentación sus competencias en el uso de MS Office 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.

4.4. Habilidades

- a. Definidas en la evaluación de desempeño