

TÉRMINOS DE REFERENCIA CONSULTORÍA INDIVIDUAL DE LÍNEA

SERVICIO:	TÉCNICO EN GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE
------------------	--

I. ANTECEDENTES.

Transportes Aéreos Bolivianos (TAB), fue creado el 07 de noviembre de 1977, mediante D.S. N°15091, siendo su objeto: “Efectuar la explotación de servicios de transporte aéreo regular y no regular, interno e internacional de pasajeros de carga y correo, así como toda otra actividad relacionada con la Aeronáutica Comercial”

El rubro principal explotado por TAB, desde el inicio de su creación es el transporte de carga a nivel nacional e internacional, requiriendo personal para las diferentes actividades de esta manera el área comercial dentro de su estructura organizacional establecerá y dirigirá los procedimientos operativos y administrativos, relativos a las actividades de Atención al Cliente brindando un buen servicio, asesoramiento y satisfacción a nuestros usuarios y clientes potenciales, además de canalizar las quejas, reclamos y sugerencias.

II. OBJETO DE LOS SERVICIOS

Atender al usuario o cliente potencial proporcionándole la información pertinente y el soporte que requiere en función a los servicios que presta la Empresa, canalizando quejas, reclamos y sugerencias y dando seguimiento a los mismos hasta su disolución.

III. ACTIVIDADES Y/O FUNCIONES A REALIZAR

El (la) contratado(a) desarrollará su trabajo de acuerdo a disposición, cronograma y horarios de trabajo de la Gerencia General de TAB y dará cumplimiento a las siguientes actividades:

1. Atender a los clientes potenciales y actuales, brindándoles información clara y precisa sobre los servicios de transporte aéreo de carga, ya sea de manera presencial o a través de los medios habilitados por la empresa, como la línea gratuita 800100110 y el correo corporativo atencionalcliente@tab-bolivia.com. El objetivo es ofrecer un servicio imparcial y estandarizado, proporcionando la información necesaria de forma eficiente y profesional.
2. Gestionar y canalizar quejas, reclamos y sugerencias, asegurando su resolución en tiempo y forma
3. Derivar al área correspondiente los reclamos recibidos según su naturaleza o urgencia, llevar un control diario de los reclamos a nivel nacional para posteriormente consolidarlos.

4. Realizar seguimiento continuo a las solicitudes y casos pendientes hasta su resolución final. Asegurarse de completar el ciclo de atención una vez iniciado, garantizando que el usuario o cliente quede satisfecho con el servicio proporcionado por la empresa.
5. Brindar soporte en la preparación de cotizaciones y seguimiento de operaciones.
6. Coordinar con otras áreas tanto interno como externo para garantizar el cumplimiento de los servicios.
7. Organizar la información recabada y preparar un análisis estadístico del mismo de forma periódica o según lo requiera su inmediato superior.
8. Recibir la correspondencia externa, crear hoja de ruta y derivar al área correspondiente.
9. Realizar notas, informes, cartas y documentos de comunicación interna y externa a requerimiento de la Gerencia Comercial.
10. Colaborar en la mejora de procesos y en la identificación de áreas de oportunidad para optimizar la atención al cliente.
11. Realizar otras actividades que sean encomendadas por disposición superior, siempre y cuando no vayan en contra de lo dispuesto por normativa.

IV. SUPERVISIÓN.

La supervisión del servicio estará a cargo de la Gerencia Comercial, el cual hasta cinco días después de la conclusión del contrato deberá emitir un **informe de conformidad o disconformidad del servicio**, el cual deberá acompañar el último pago del contrato.

V. INFORMES.

El personal contratado deberá presentar hasta el 25 de cada mes el respectivo informe de actividades con la firma de visto bueno del inmediato superior y/o Gerente de Área.

VI. LUGAR Y PLAZO.

El (la) contratado(a) desempeñará funciones en la oficina Central y de acuerdo a necesidades del servicio, en el marco de sus funciones a partir del 17 de febrero hasta el 30 de abril 2025.

VII. PERFIL REQUERIDO

A. FORMACION ACADEMICA

- ✓ **Requisito mínimo:** Título a nivel Licenciatura o técnico Superior, profesional en áreas relacionadas, como Comercio Internacional/Exterior,

Negocios Internacionales, Administración de Empresas, Marketing, Logística o carreras afines.

- ✓ **Deseable:** Formación o cursos adicionales en Atención al Cliente, Gestión de Servicios, Transporte Aéreo de carga o Logística Internacional.

B. EXPERIENCIA:

- ✓ Tener experiencia general mínima de 5 años
- ✓ Tener experiencia específica mínima de 2 años en puestos relacionados con atención al cliente, preferentemente en el sector transporte aéreo, carga aérea o servicios logísticos (no excluyente).
- ✓ Experiencia en manejo de quejas y resolución de problemas.
- ✓ Experiencia en gestión de relaciones con clientes nacionales e internacionales (no excluyente).

C. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES:

✓ **CONOCIMIENTOS:**

- Procedimientos y normativas relacionadas con transporte aéreo.
- Procesos de manejo de carga (incluyendo carga peligrosa, perecedera, animales vivos, etc.).
- Conocimientos básicos de aduanas y documentación de importación/exportación.
- Manejo de microsoft office y herramientas de gestión interna.
- Conocimiento en comercio exterior y logística internacional.
- Ley 1178 (SAFCO).

✓ **HABILIDADES:**

- Comunicación efectiva tanto oral como escrita, con capacidad para interactuar de manera clara y profesional con clientes, proveedores y equipos internos.
- Orientación al cliente: Capacidad para entender y satisfacer las necesidades de los clientes de manera proactiva.
- Resolución de conflictos: Capacidad para gestionar quejas, reclamos y sugerencias de manera eficiente, ofreciendo soluciones satisfactorias.
- Trabajo en equipo: Capacidad para colaborar de manera efectiva con otras áreas, tanto interna como externa.
- Capacidad de organización y gestión del tiempo, para realizar tareas simultáneas.

D. IDIOMAS:

- ✓ **Requisito imprescindible:** Dominio del **idioma español e inglés** ya que la empresa maneja operaciones tanto a nivel nacional como internacional.
- ✓ **Deseable:** Conocimiento adicional de otros idiomas extranjeros y originarios.

E. ACTIVIDADES Y COMPETENCIAS:

- ✓ **Proactividad** y capacidad responder a las necesidades de los clientes.
- ✓ **Actitud de servicio** y orientación hacia la mejora continua.
- ✓ **Responsabilidad y compromiso** con la calidad del servicio.
- ✓ **Capacidad de adaptación** a cambios y a un entorno laboral dinámico y exigente.
- ✓ **Empatía** y habilidades interpersonales para interactuar con diferentes tipos de clientes.

VIII. MONTO Y FORMA DE PAGO

El monto total del contrato será de Bs 8.633,33 (Ocho mil seiscientos treinta y tres 33/100 bolivianos) el cual será cancelado en 3 pagos parciales; Bs 1.633,33 (Un mil seiscientos treinta y tres 33/100 bolivianos), el primer pago y Bs 3.500,00 (Tres mil quinientos 00/100 bolivianos), el segundo y tercer pago, previa presentación del informe mensual de actividades firmados por el Supervisor y por el Gerente de Área; y la presentación de la copia simple del formulario pagado de aportes a la AFP.

De manera trimestral, el Consultor deberá adjuntar al informe de actividades, la copia del formulario de declaración a Impuestos Nacionales "610".

X. TIPO DE CONTRATO

Servicio de Consultoría Individual de Línea.

XI. METODO DE ADJUDICACIÓN.

Presupuesto fijo.

XII. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

Contratación Menor.

Elaborado por:

My. DEMA. Elías José Gutiérrez Condori
GERENTE COMERCIAL TAB

Cc. Archivo

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"