



INFORME

PARA: **Fabiola Fernández**
Gerente de Administración y Finanzas

DE: **Miguel Kikuchi**
Coordinador de Calidad

FECHA: **20/01/2017**

ASUNTO: **Desempeño de los Procesos**

A continuación adjunto al presente, el cuadro de Desempeño de los Procesos de CLI Gestiones Aduaneras, que afectan la conformidad del Sistema Integrado de Gestión:

PROCESO	METODO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION	DESEMPEÑO ACTUAL	DECISIONES Y ACCIONES DE MEJORA
GESTIÓN DE LA DIRECCION	Decisiones y Acciones de la Revisión por la Dirección.	Las opciones del Blog de CLI nos permite monitorear de manera eficaz todas las gestiones de mejora.	El Representante de la Dirección deberá verificar la eficacia y hacer seguimiento de las decisiones y gestiones de mejora.
MEJORA Y CONTROL DEL SISTEMA	Planificación de Auditorías Internas	Se realizará la auditoría interna programada para Febrero del 2017	Las auditorías internas de Febrero 2017 alcanzan al Sistema de Calidad ISO 9001 y al Programa OEA
	Control de las Gestiones de Mejora	Las opciones del Blog nos permite monitorear correctamente el estado en que se encuentran las Gestiones de Mejora.	El RD debe verificar la eficacia del Blog para registrar las Gestiones de Mejora. Y efectuar el seguimiento para el 1er Trimestre 2017
GESTIÓN COMERCIAL	Índice de Satisfacción del Cliente	No se han registrado incidentes de operaciones inusuales, en los despachos de nuestros clientes atendidos en Operaciones	Los responsables definidos en los planes de acción, deben ejecutar las acciones dentro de los tiempos establecidos y comunicar a la Gerencia General, cualquier eventualidad al respecto. 1er Trimestre del 2017.
		Se han solicitado encuestas de satisfacción a los clientes, para tener un indicador con esta herramienta y conocer su grado de satisfacción (66.25 %).	
Índice de Ventas	Se ha comparado la información del 2,015 y la del 2,016, arrojando incrementos del 14,41 % en las ventas del año 2016. y 29,35 % de incremento en las utilidades netas.		
GESTIÓN DE SUBCONTRATISTAS	Resultado de Evaluación de Proveedores	Se realizó la evaluación del desempeño a los proveedores de la "Lista de Proveedores Calificados", sobre las actividades del 2016.	Se está culminando con la reevaluación a los proveedores, de acuerdo a la calificación obtenida en el 2016.



<p>SERVICIO AL CLIENTE Y LIQUIDACIONES</p>	<p>■ Reporte de Seguimiento por Cliente.</p>	<p>Los nuevos mecanismos de seguimiento y medición de Trazabilidad, se mantienen funcionando correctamente asegurando la eficacia de los procesos de Servicio al Cliente y Liquidaciones.</p>	<p>Los responsables de los procesos han confirmado la eficacia de los nuevos mecanismos en la auditoría interna última del 2017.</p>
<p>GESTION DE COMPETENCIAS</p>	<p>Resultados de Evaluación del Desempeño</p>	<p>Se realizó la evaluación del desempeño al personal de la empresa. El personal se encuentra dentro del promedio de competencias.</p>	<p>La Gerente de Administración y Finanzas debe asegurar que la siguiente evaluación se realice para el 2do. semestre del 2017.</p>
<p>GESTION DE RECURSOS</p>	<p>Cumplimiento de Programa de Recursos</p>	<p>La mayoría de los equipos de cómputo se mantienen dentro de la garantía por lo que el programa se mantiene sin ejecución propia de mantenimiento.</p>	<p>Sistemas trabaja con un backup en línea, de la información del sistema y de los usuarios; además de contar con una línea de internet de backup, para los casos de fallas en el principal.</p>