



## INFORME

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

**DE:** **Miguel Kikuchi**  
Coordinador de Calidad

**FECHA:** **20/01/2017**

**ASUNTO:** **Cumplimiento de Objetivos**

---

Se ha revisado el cumplimiento de los Objetivos de Calidad y Seguridad de la Empresa, obteniendo los resultados que se indican en los cuadros que forman parte del presente informe.



## Objetivos de Calidad

### PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD 2016

ULTIMA ACTUALIZACION: **viernes, 20 de enero de 2017**

ACTUALIZADO POR: **Miguel Kikuchi**

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTION	OBJETIVOS	DESCRIPCION	INDICADOR	RESPONSABLE	FUENTE	MEDICION	REPORTE	PLAN DE ACCION	
<p>CLI GESTIONES ADUANERAS S.A. se asegura de cumplir con sus obligaciones de sus clientes, con el fin de proporcionar de cumplir con sus requerimientos, brindar los servicios aduaneros que se solicitan los días que se solicitan por:</p> <p>La atención y calidad del servicio de una manera eficiente, con el propósito de mejorar la satisfacción del cliente, Atender las necesidades de nuestros clientes, cumpliendo con la normalidad legal aplicable; informado y calificado cualquier actividad ilicita que facilite el fraude, evasión, robo, sustracción, acapilación, lavado de dinero o terrorismo, Mantener una legislación de cumplimiento tributario, aduanero financiero y patrimonial debidamente comprobada y en nivel de seguridad adecuada, para la trazabilidad de las operaciones aduaneras y los clientes, Generar un ambiente de seguridad y calidad ocupacional, fomentando una cultura de prevención de los riesgos laborales, y Cumplir con la Ley de Protección de Datos Personales.</p>	<p>Mejorar la satisfacción del cliente, en base a la eficiencia de la gestión de Servicio al Cliente, Liquidaciones y la Asesoría Legal.</p>	1	Incrementar el índice general del servicio de agenciamiento aduanero	<b>Eficiencia del Desempeño de los procesos de Servicio al Cliente y Liquidaciones &gt; 60%</b>	Gerente General	Informe de Desempeño de Proccorar	Trimestral	Semestral	Plan de Acción N°1
		2	Incrementar los servicios brindados por nuestra asesoría legal	<b>Incremento de servicios de Asesoría Legal que se brindan al cliente &gt; 0</b>	Gerente General	Informe de Desempeño de Proccorar	Trimestral	Semestral	
<p>Cumplir con las requerirar y mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema Integrado de Gestión, así como la identificación de los riesgos al sistema y el control de los mismos, con el compromiso permanente de esta Gerencia y de toda la familia CLI GESTIONES ADUANERAS S.A.</p>	<p>Asegurar el ingreso de recursos económicos</p>	3	Mantener el índice de ventas totales o mejorarlos	<b>Porcentaje de Ventas del presente año Vs. año anterior &gt; 100%</b>	Gerente General	Estado Financiarar	Menstrual	Anual	Plan de Acción N°2
		4	Mantener la utilidad neta anual o mejorarlo	<b>Porcentaje de Utilidades del presente año Vs. año anterior &gt; 100%</b>	Gerente General	Estado Financiarar	Menstrual	Anual	



## PLAN DE ACCION N° 1

Estado al: viernes, 20 de enero de 2017

OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	% DE AVANCE	TENDENCIA DEL AVANCE
Mejorar la satisfacción del cliente, en base a la eficiencia de la gestión de Servicio al Cliente y Liquidaciones	1 Optimizar la coordinación entre los Ejecutivos de Servicio al Cliente y los Asistentes de Seguimiento para informar oportunamente al cliente las incidencias de los despachos..	Gerente de Logística	1er. Trimestre del 2016	4to. Trimestre del 2016	50%	REGULAR
	2 Mejorar la asesoría que se brinda a los clientes y proveerles de información legal relacionada con sus operaciones	Gerente de Logística	1er. Trimestre del 2016	4to. Trimestre del 2016	75%	BUENA
PORCENTAJE DE AVANCE GENERAL DE LAS ACCIONES						
CRITERIO PARA VERIFICAR LA EFICACIA DE LAS ACCIONES	Estas acciones son eficaces cuando hayamos superado la línea base de la meta de los objetivos.	Gerente de Logística	1er. Trimestre del 2016	4to. Trimestre del 2016	75%	BUENA
<p>Las evaluaciones de satisfacción de nuestro cliente interno Operaciones, respecto a nuestro servicio y la evaluación a Operaciones como proveedor interno, indica que existe un grado de satisfacción mutua del 60.20%. La asesoría Legal ha empezado a realizar visita a nuestros clientes para recoger sus opiniones y coordinar sus casos. Además ha obtenido que principales autoridades de la SUNAT nos reciban, quienes nos han brindado atención a los requerimientos de nuestros clientes.</p>						



## PLAN DE ACCION N° 2

Estado al: viernes, 20 de enero de 2017

OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	% DE AVANCE	TENDENCIA DEL AVANCE
Asegurar el ingreso de recursos económicos	1 Obtener como mínimo, durante el periodo el ingreso de 3 clientes importantes que aseguren el incremento de ingresos.	Gerente General	1er. Trimestre del 2016	4to. Trimestre del 2016	100%	BUENA
	2 Aumentar la cantidad de operaciones con nuestros principales clientes, para que contribuya a la generación de recursos económicos.	Gerente General	1er. Trimestre del 2016	4to. Trimestre del 2016	75%	BUENA
PORCENTAJE DE AVANCE GENERAL DE LAS ACCIONES						
CRITERIO PARA VERIFICAR LA EFICACIA DE LAS ACCIONES	Estas acciones son eficaces cuando hayamos superado la línea base de la meta de los objetivos.	Gerente General	1er. Trimestre del 2016	4to. Trimestre del 2016	75%	BUENA
Desde el mes de Abril estamos trabajando despachos de Siemens Helker, desde junio con Siemens Termochilca y desde noviembre con Linder Gas (KPI: 100.00%) Las operaciones de nuestros principales clientes se mantienen regularmente y con un aumento de sus valores CIF en los últimos meses. (Ventas: 767.54% , Utilidad: 867.75%)						



## Objetivos de Seguridad

POLÍTICA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD	OBJETIVOS	DESCRIPCION	INDICADOR	RESPONSABLE	FUENTE	MEDICION	REPORTE	PLAN DE ACCION	
<p>Atender las necesidades de nuestros clientes, cumpliendo con la normatividad legal vigente; infirmando y evitando cualquier actividad ilícita que facilite el rabe, narcotráfico, lavado de dinero o terrorismo,</p> <p>Asegurar la capacidad e integridad de nuestra personal,</p>	<p>Brindar el servicio a nuestros clientes, sin incurrir en actividades ilícitas, con pleno conocimiento de las normas que regulan nuestro servicio.</p> <p>Mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema Integrado de Gestión.</p>	1	Atender a los clientes, sin incurrir en actividades ilícitas en ningún proceso de CLI.	<b>Actividades de CLI con incidencias de casos ilícitos</b>	Representante de la Dirección	Reportar de Operaciones Suspechosas	Semestral	Semestral	Plan de Acción N° 1
		Nuestros clientes y/o proveedores no deben incurrir en actividades ilícitas.	<b>Actividades de Clientes y/o Proveedores con incidencias de casos ilícitos = 0</b>	Representante de la Dirección	Visitar de Seguridad a Evaluación de Actividad del Aracida de Negociar	Semestral	Semestral		
		Cumplir con la actualización de las normas relacionadas a nuestras operaciones	<b>Normas aduaneras no comunicadas a los trabajadores</b>	Jefe Legal	Normas de El Peruano publicadas en CLI	Semestral	Semestral		
		Cumplir con la ley de Protección de Datos Personales	<b>Norma de la LPDP no cumplida = 0</b>	Gerente General	Informe de la GDM del Administrador del Sistema de PDP	Semestral	Semestral		
		Los trabajadores de CLI no deben incurrir en actividades ilícitas.	<b>Trabajadores involucrados en actividades ilícitas = 0</b>	Representante de la Dirección	Reporte de Operaciones Suspechosas	Semestral	Semestral		
Mantener una trayectoria de cumplimiento tributaria, solvencia financiera y patrimonial debidamente comprobada y un nivel de seguridad adecuada, para la trazabilidad de las operaciones contables y logísticas,	Mantener una solvencia financiera en la empresa, para afrontar las medidas de seguridad necesarias.	2	Mantener los resultados de cada mes en positivo.	<b>Cuadro de resultados de cada mes &gt; 0</b>	Gerente de Administración y Finanzas	Estado Financiero	Trimestral	Semestral	Plan de Acción N° 2
La capacidad de respuesta en las operaciones,	Tener trazabilidad en todas las operaciones, para descartar acciones ilícitas.	3	Realizar el seguimiento a toda la operación brindada al cliente	<b>Incidencias relevantes del despacho no registradas = 0</b>	Representante de la Dirección	Estado de Incidencias del despacho del Sistema	Trimestral	Semestral	Plan de Acción N° 3



## PLAN DE ACCION N° 1

Estado al: viernes, 20 de enero de 2017

OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	% DE AVANCE	TENDENCIA DEL AVANCE
Brindar el servicio a nuestros clientes, sin incurrir en actividades ilícitas, con pleno conocimiento de las normas que regulan nuestro servicio. Mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema Integrado de Gestión.	1 Realizar las verificaciones del cumplimiento de objetivos a los diferentes procesos de CLI, para asegurarnos del cumplimiento a las normas y requisitos de seguridad del BASC, OEA y LPDP.	Responsable de la Dirección	1er. Trimestre del 2016	4to. Trimestre del 2016	75%	BUENA
	2 Realizar las verificaciones del cumplimiento de las publicaciones de las normas relacionadas con los temas aduaneros, para asegurarnos de la actualización y comunicación de las mismas al personal de CLI y a los clientes.	Jefe Legal	1er. Trimestre del 2016	4to. Trimestre del 2016	100%	BUENA
PORCENTAJE DE AVANCE GENERAL DE LAS ACCIONES						
CRITERIO PARA VERIFICAR LA EFICACIA DE LAS ACCIONES	Estas acciones son eficaces cuando hayamos superado la línea base de la meta de los objetivos.	Responsable de la Dirección	1er. Trimestre del 2016	4to. Trimestre del 2016	75%	BUENA
No han existido casos de ilícitos en ninguno de nuestros procesos y se ha verificado el cumplimiento de las publicaciones diarias de noticias relacionadas con nuestro rubro						BUENA



## PLAN DE ACCION N° 2

Estado al: viernes, 20 de enero de 2017

OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	% DE AVANCE	TENDENCIA DEL AVANCE
Mantener una solvencia financiera en la empresa, para afrontar las medidas de seguridad necesarias.	1 Presentar los estados financieros, presupuesto e impuestos por pagar mensuales, a la Gerencia General para su revisión y análisis; de manera que se tomen las medidas y decisiones correctas para mantener una solvencia financiera suficiente.	Gerente de Administración y Finanzas	1er. Trimestre del 2016	4to. Trimestre del 2016	100%	BUENA
PORCENTAJE DE AVANCE GENERAL DE LAS ACCIONES						
CRITERIO PARA VERIFICAR LA EFICACIA DE LAS ACCIONES	Estas acciones son eficaces cuando hayamos superado la línea base de la meta de los objetivos.	Gerente General	1er. Trimestre del 2016	4to. Trimestre del 2016	75%	BUENA
Se presentan los estados financieros, presupuesto e impuestos por pagar a la Gerencia para su revisión todos los meses						BUENA



PLAN DE ACCION N° 3

Estado al: viernes, 20 de enero de 2017

OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	% DE AVANCE	TENDENCIA DEL AVANCE
Tener trazabilidad en todas las operaciones, para descartar acciones ilícitas.	1 Realizar las verificaciones del cumplimiento de objetivos a los diferentes procesos de CLI, para asegurarnos del ingreso de las glosas de incidencias de los despachos; necesarias para la obtener la trazabilidad requerida para evitar actividades ilícitas.	Representante de la Dirección	1er. Trimestre del 2016	4to. Trimestre del 2016	75%	BUENA
PORCENTAJE DE AVANCE GENERAL DE LAS ACCIONES						
CRITERIO PARA VERIFICAR LA EFICACIA DE LAS ACCIONES	Estas acciones son eficaces cuando hayamos superado la línea base de la meta de los objetivos.	Gerente General	1er. Trimestre del 2016	4to. Trimestre del 2016	75%	BUENA
Se ha verificado el uso de las glosas de incidencias de los despachos, tanto en Servicio al cliente, Liquidaciones como en Operaciones.						BUENA