



INFORME

PARA: **Fabiola Fernández**
 Gerente de Administración y Finanzas
DE: **Miguel Kikuchi**
 Coordinador de Calidad
FECHA: **14/07/2016**
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:

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS			
- 2016 -			
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 cumplió con la auditoría interna programada para el 2016	El RD programará auditorías internas para el 1er. Trimestre del 2017
	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. 2do Trimestre del 2016.
		Se han solicitado encuestas de satisfacción a los clientes, para tener un indicador con esta herramienta y conocer su grado de satisfacción.	
	Índice de Ventas	Se ha comparado la información del 2,015 y la del 2,016, arrojando incrementos del 2,02% en las ventas del primer semestre, se espera mejorar en un 5% global para el 2016.	



<p>GESTIÓN DE SUBCONTRATISTAS</p>	<p>Resultado de Evaluación de Proveedores</p>	<p>Se realizó la evaluación del desempeño a los proveedores de la "Lista de Proveedores Calificados", sobre las actividades del 1er semestre del 2016.</p>	<p>Revaluar a los proveedores de acuerdo a la calificación obtenida. 2do semestre del 2016.</p>
<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 deberán evaluar la eficacia de los nuevos mecanismos para reformularlos en caso se requieran, antes de la próxima auditoria interna 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 2016.</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>