

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Periodo 2018

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 Web Site de CLI permite a nuestros clientes revisar la información relacionada a sus despachos.	Se ha verificado el buen funcionamiento del Web Site de CLI y del módulo de Digitalización
MEJORA Y CONTROL DEL SISTEMA	Planificación de Auditorías Internas	Se realizaron las auditorías internas a los sistemas ISO 9001, OEA, BASC e ISO 37001.	La auditoría interna de Agosto 2,018 ha confirmado la implementación de la norma Anti Soborno ISO 37001:2016
	Control de las Gestiones de Mejora	Se ha verificado el tratamiento a las Gestiones de Mejora, tanto a las Acciones Correctivas, como a las Acciones de Mejora .	Se debe verificar la eficacia de las acciones de las Gestiones de Mejora. Y efectuar el seguimiento para el 4to Trimestre 2018
GESTIÓN COMERCIAL	Índice de Seguridad del Cliente	No se han registrado incidentes de operaciones inusuales o de soborno, en los despachos de nuestros clientes	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.
		Se ha revisado la documentación de las carpetas de los Clientes, para confirmar que cumplen con los requisitos	
	Índice de Satisfacción del Cliente y de Ventas	El incremento de operaciones en relación con el año anterior, es positiva. Se ha comparado la información de los tres primeros trimestres del 2,017 y los correspondientes al 2,018, Se aprecia un incremento del 76.36 % en las Ventas.	
GESTIÓN DE SUBCONTRATISTAS	Resultado de Evaluación de Proveedores	Se realizó la evaluación del desempeño a los proveedores de la "Lista de Proveedores Calificados".	Se ha culminando con la reevaluación a los proveedores, de acuerdo a la calificación obtenida anteriormente.
SERVICIO AL CLIENTE Y LIQUIDACIONES	Seguimiento a las actividades del área.	La medición de Trazabilidad, de las principales actividades indican la eficacia de los procesos de Servicio al Cliente y Liquidaciones.	Los responsables de los procesos han confirmado la eficacia del sistema que utilizan en la auditoría interna última del 2018.
SERVICIO DE OPERACIONES	Seguimiento a las actividades del área.	La medición de Trazabilidad, de las principales actividades indican la eficacia del proceso de Operaciones.	Los responsables de los procesos han confirmado la eficacia del sistema que utilizan en la auditoría interna última del 2018.
GESTION DE COMPETENCIAS	Resultados de Evaluación del Desempeño	Se realizó la evaluación del desempeño al personal de la empresa. El personal se encuentra dentro del promedio de competencias.	Se debe asegurar la eficacia de las capacitaciones para el 2do. semestre del 2018.
GESTION DE RECURSOS	Cumplimiento de Programa de Recursos	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.	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.