



# Gestión de la Dirección CLI

ÁREA DE CALIDAD





## Contexto de la Organización

**El Arte de la Logística**, expresa una particular visión del negocio, pues para obtener un manejo óptimo en este campo, se requiere de destreza y creatividad, al igual que en la práctica del arte.

Cabe resaltar la importancia de la logística recordando que, por definición, representa el abastecimiento a los hombres que están en el frente de batalla.

En la actualidad, las empresas enfrentan mercados muy competitivos y buscan aprovechar toda oportunidad que les permita diferenciarse. El manejo de adecuados canales de distribución constituye una de las principales ventajas competitivas de toda empresa, ya que combina estratégicamente dos factores esenciales de la logística: tiempo y costos. Esto permite la oportuna ubicación de productos en los puntos de venta al menor precio.

**CLI**, el Arte de la Logística, pionero en la prestación del Servicio de Logística Integral en el Perú, se compromete diariamente con sus socios de negocios a contribuir, de la forma más amplia posible, a la optimización de los procesos logísticos que afectan sus actividades: una sola organización local les brinda servicios integrales de logística de entrada o salida para carga general, productos perecederos y proyectos, sin subcontratar a terceros, y con el apoyo de nuestros asociados en el exterior.

Por otra parte, en CLI nos proyectamos hacia la comunidad auspiciando actividades relacionadas con el arte y la ecología, y promoviendo diversas actividades educativas, convencidos de que sólo enriqueciendo el espíritu, cultivando el conocimiento y estimulando la creatividad, creceremos como personas y como nación.



**Carlos Augusto Dammert**  
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO CLI



## FORTALEZAS

- Servicio personalizado atendido por Ejecutivo de Servicio al cliente
- Mas de 30 años como experiencia corporativa
- Contamos con certificaciones de calidad y seguridad
- Ofrecemos un servicio de logística integral – SLI
- Implementación de KPI en los principales procesos
- Compromiso corporativo de la mejora continua
- Manejo de adecuados canales de distribución





## OPORTUNIDADES

- Captación de clientes, debido a actualización de ISO 9001:2015
- Captación de clientes, debido a programa OEA Perú
- Servicio a clientes bajo la norma de Buenas Practicas de Distribución y Transporte
- Entrega de servicios integrales de logística de entrada o salida por una sola organización local
- Proyección a la comunidad





## DEBILIDADES

- Dificultad en labores operativas por falta de herramientas informáticas
- Poca generación de servicios fuera de Lima





## AMENAZAS

- Robos, asaltos o pérdidas de los bienes
- No actualizarse en las normas legales pertinentes
- No implementación de los requisitos legales
- Operaciones involucradas en actividades ilícitas
- Proveedores ineficientes en línea con nuestro servicio
- Clientes involucrados en actividades ilícitas
- Mercados muy competitivos





## PARTES INTERESADAS

### Grupo CLI

DETALLE	REQUISITOS	SEGUIMIENTO
- JUNTA DE ACCIONISTAS - DIRECTORIO - GERENTES	Recibir rendimiento favorable de la inversión	- Proceso de monitoreo y Revisión de los Estados Financieros
	Mantener la empresa sin vinculación en actividades ilícitas	- Proceso de Control de Precintos y Material de Embalaje
	Contar con personal capacitado en sus funciones	- Proceso de Gestión Laboral - Proceso de Capacitaciones externas del personal
	Mantener en correcto estado los activos de la empresa	- Uso del Logo y Cuidado de la Imagen Institucional
	Evitar pago de multas e infracciones por Organismos Reguladores	- Procedimiento de liquidación y revisión de DAM's - Instructivo de Requisitos mínimos para Transportistas - Procedimiento de control no Intrusivo
	Evitar pérdidas, robos, asaltos y otros tipos de incidentes, con los vehículos	- Procedimiento de seguridad de la Carga - Decálogo del Conductor
	Evitar accidentes laborales	- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo - Reglamento Interno de Trabajo
	Información actual para la toma de decisiones	- Proceso de Auditorías Internas - Proceso de conocimiento de Mercado - Proceso de selección de Clientes





## PARTES INTERESADAS

### Grupo CLI

DETALLE	REQUISITOS	SEGUIMIENTO
PERSONAL CLI	Cumplir con el perfil de puesto	- Resultados positivos en las evaluaciones de desempeño
	No estar involucrado en actividades ilícitas	- Proceso de Gestión Laboral - Proceso de reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas - Código de Conducta







## PARTES INTERESADAS Asociados de Negocios

DETALLE	REQUISITOS	SEGUIMIENTO
CLIENTES	Servicio logístico eficiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de operaciones con DAMs Críticas o Especiales</li> <li>- Proceso de servicio de operaciones aduaneras</li> <li>- Proceso de atención de casos críticos o especiales</li> <li>- Protocolo del Servicio de Despacho</li> </ul>
	Despachos en el menor tiempo posible	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de servicio de operaciones aduaneras</li> <li>- Protocolo del Servicio de Despacho</li> </ul>
	Minimos tiempos en rectificaciones y regularizaciones de despacho	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de atención de regularizaciones y rectificaciones</li> <li>- Proceso de expedientes de Rectificación</li> <li>- Proeso de recepcion y respuesta de notificaciones</li> </ul>
	Entrega de documentos, según programación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitalización de Documentos para Clientes</li> </ul>
	Facturación, según programación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de Facturación</li> <li>- Instructivo de ingreso y digitalización de documentos</li> </ul>
	Operaciones sin vinculación en actividades ilícitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas</li> </ul>
	Evitar perdidas, robos y/o asalto de su carga	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de detección y reporte de Faltantes o Sobrantes de Carga</li> <li>- Decálogo del Estibador</li> <li>- Procedimiento de seguridad de la Carga</li> </ul>



## PARTES INTERESADAS Asociados de Negocios

DETALLE	REQUISITOS	SEGUIMIENTO
PROVEEDORES	Resultados positivos en las evaluaciones ejecutadas por CLI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de gestión Logística</li> <li>- Proceso de selección y evaluación de proveedores</li> <li>- Protocolo de Selección de Proveedores</li> </ul>
	Evitar pérdidas, robos, asaltos y otros tipos de incidentes, con los vehiculos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de seguridad de la Carga</li> </ul>
	Cumplimiento documentario solicitado por CLI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de gestión Logística</li> <li>- Protocolo de Selección de Proveedores</li> <li>- Instructivo de Requisitos mínimos para Transportistas</li> </ul>





## PARTES INTERESADAS

### Organismos Reguladores

DETALLE	REQUISITOS	SEGUIMIENTO
SUNAT	Información correcta en cada operación aduanera	- Proceso de Liquidación y Revisión de DAM's - Procedimiento de Clasificación
	Pago de impuestos, tributos y demás obligaciones	
	Cumplimiento de los reglamentos y normas aplicables	- Proceso de Identificación, Acceso y Evaluación de Requisitos Legales
	Cumplimiento de las leyes aplicables	- Proceso de Identificación, Acceso y Evaluación de Requisitos Legales
ORG. REG. DEL ESTADO	Cumplimiento de los reglamentos y normas aplicables	- Reglamento del uso del ambiente de atención Postnatal
	Cumplimiento de las leyes aplicables	- Proceso de protección de Datos Personales
	Operaciones sin vinculación en actividades ilícitas	- Proceso de Control de Precintos y Material de Embalaje - Proceso de reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas





## PARTES INTERESADAS

### Organismos Reguladores

DETALLE	REQUISITOS	SEGUIMIENTO
ORG. REG. INTERNACIONALES	Cumplimiento de los reglamentos y normas aplicables	- Lista de documentos externos
ORG. REG. DEL SGC	Cumplimiento de los requisitos específicos según la norma ISO 9001:2015	- Proceso de Auditorias Internas
	Acciones de mejora continua en el SGC	- Proceso de Control de las Gestiones de Mejora (GDM)
ORG. REG. DEL SGCS	Generación de informes de actividades ilícitas en caso hubieran	- Proceso de reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas
	Cumplimiento de los requisitos específicos según la norma BASC v04 - 2012	- Proceso de monitoreo y Medición del SGCS
	Cumplimiento de los requisitos específicos según la norma OEA - Perú	- Proceso de monitoreo y Medición del SGCS
	Acciones de mejora continua en el SGSC	- Proceso de Control de las Gestiones de Mejora (GDM)





## PARTES INTERESADAS

### Comunidad

DETALLE	REQUISITOS	SEGUIMIENTO
COMUNIDAD	Manejo responsable de los residuos solidos	- Cumplimiento del programa de manejo de residuos sólidos
	Disminuir consumo de papel, energia electrica y agua	- Cumplimiento del programa de Gestión ambiental
	No contaminar el medio ambiente en el traslado de Mercancias Peligrosas	- Cumplimiento del plan de contingencia





### **ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD:**

El Sistema de Calidad tiene como alcance el Servicio de Agenciamiento de Aduanas, que incluye actividades de Servicio al Cliente, Liquidaciones y Operaciones.

### **NO APLICABILIDAD:**

Al Sistema Integrado de Gestión no son aplicables los requisitos de la norma ISO 9001:2015 sgtes.:

#### **8.3 DISEÑO Y DESARROLLO:**

CLI no realiza actividades de diseño y desarrollo dado que prestamos servicios dentro de un marco legal establecido.

#### **8.5.1.f VALIDACION DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCION Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO:**

CLI no requiere validar el proceso de producción y de prestación del servicio, dado que los servicios de agenciamiento de Aduanas pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o control, intermedia y finales, a la prestación de los servicios.



## Política de CLI Control de Riesgos en el Sistema

CLI GESTIONES ADUANERAS S.A. se convierte en socio estratégico de sus clientes, con el firme compromiso de cumplir con sus requerimientos, brindándoles soluciones integrales en un servicio logístico que se caracteriza por:

- La atención y gestión del servicio de una manera eficiente, con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente y de los organismos que regulan nuestras actividades,
- Atender las necesidades de nuestros clientes, cumpliendo con la normatividad legal vigente; informando y evitando cualquier actividad ilícita, tales como el fraude, soborno, robo, contrabando, narcotráfico, lavado de dinero o terrorismo entre otras,
- Mantener una trayectoria de cumplimiento tributario, solvencia financiera y patrimonial debidamente comprobada y un nivel de seguridad adecuado, para la trazabilidad de las operaciones contables y logísticas,
- Generar un ambiente de seguridad y salud ocupacional, fomentando una cultura de prevención de los riesgos laborales y
- Cumplir con los principios de la Ley de Protección de Datos Personales.

Cumplir con los requisitos, mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema Integrado de Gestión, capacitar al personal sobre el sistema, la identificación de los riesgos y el control de los mismos, son compromisos permanentes de esta Gerencia y de toda la familia CLI GESTIONES ADUANERAS S.A.

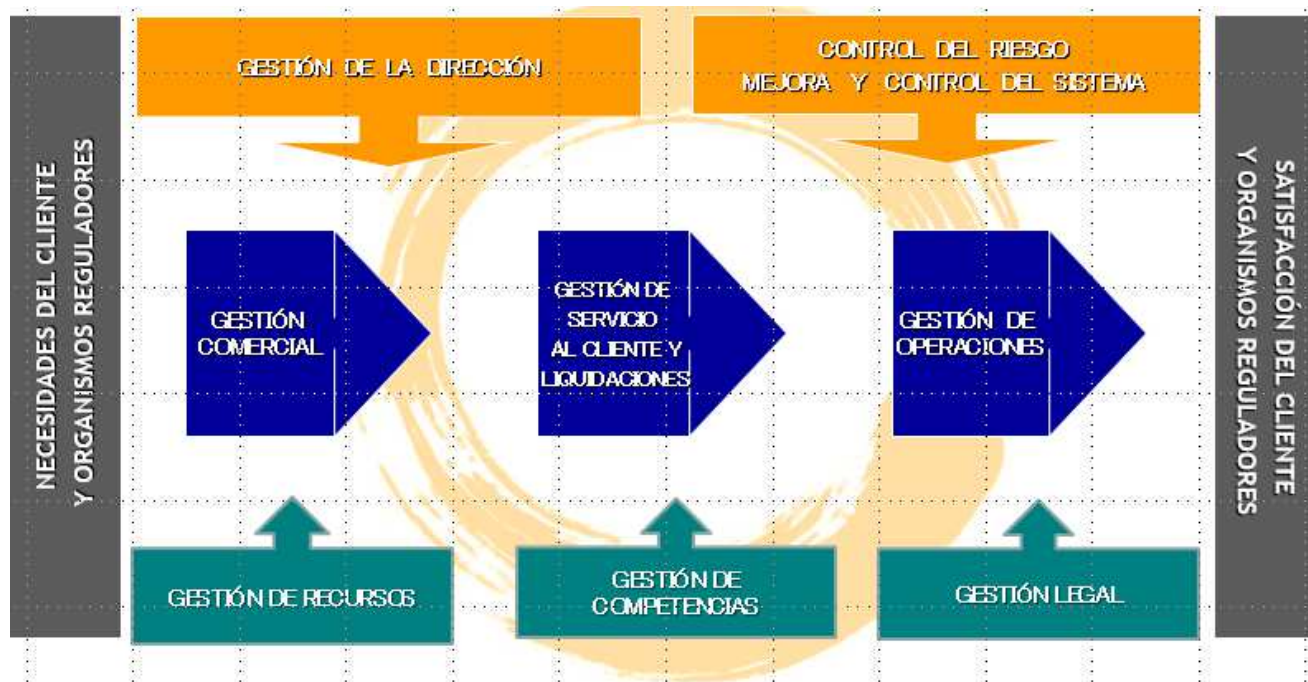
Giovanni Klein Bracamonte  
Gerente General

POL-SIG-009 V04  
25 de Setiembre 2,017



# MAPA DE PROCESOS

## Control de Riesgos en el Sistema







## VALORES DE CLI

Compromiso

Discreción

Eficiencia

Honestidad

Innovación

Puntualidad

Responsabilidad

