



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



Revisión por la Dirección

Sistema Integrado de Gestión

16 Febrero 2,018

INF-SIG-001

Elaborado	Miguel Kikuchi
Aprobado:	Giovanni Klein



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



INFORME POR LA DIRECCIÓN

- Factores Internos y Externos
- Objetivo, Alcance, Procesos y No Aplicabilidad
- Contexto de la Organización
- Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas en la Organización
- Política del Sistema Integrado de Gestión y Mapa de Procesos de CLI
- Liderazgo / Organigrama / Partes Interesadas
- Evaluación de Riesgos y Oportunidades de Partes Interesadas y su Tratamiento.
- Resultado de Auditorías / Gestiones de Mejora
- Reducción de Deficiencias / Acciones Preventivas
- Retroalimentación con el Cliente y Partes Interesadas.
- Revisión de Objetivos de Calidad - Seguridad / Cumplimiento de Indicadores
- Desempeño de los Procesos / Conformidad del Servicio
- Cambios y Mejora / Seguimiento a Revisiones Anteriores



Factores Internos y Externos

- Hemos tenido cambios en las Jefaturas y Coordinadores de la organización, que no afectan al Sistema Integrado de Gestión.
- Se han mantenido los controles necesarios, para cumplir con la Ley de Protección de Datos Personales.
- Se ha publicado la nueva Política del Sistema Integrado de Gestión.
- Se ha modificado el Mapa de Procesos, incluyendo como una parte interesada muy importante a los organismos que regulan nuestras operaciones.
- Estos cambios no han afectado el cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión.





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



OBJETIVO

Revisión de parte de la Gerencia General del Sistema Integrado de Gestión en CLI Gestiones Aduaneras, a fin de asegurar su adecuación a la normas del ISO 9001: 2015, BASC - OEA y de la Ley de Protección de Datos Personales LPDP.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Sistema de Gestión de Calidad

- Gestión de Servicio al Cliente.
- Gestión de Liquidaciones.
- Gestión de Operaciones *

Sistema de Control y Seguridad BASC - OEA

- Todos los Procesos

- Fuera del alcance del ISO 9001:
La Gestión de Operaciones se incluirá dentro del alcance de nuestro Sistema de Calidad para la próxima auditoría.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



PROCESOS

- Gestión del Sistema Integrado.
- Gestión Comercial.
- Gestión de Servicio al Cliente.
- Gestión de Liquidaciones.
- Gestión de Operaciones *
- Gestión de Competencias.
- Gestión de Recursos.
- Gestión Legal y de Seguridad.

* Fuera del alcance del ISO 9001



NO APLICABILIDAD

Al Sistema Integrado de Gestión no es aplicable el requisito de la norma BASC sgte.:

❑ 6.8.3 LOCKERS SEPARADOS DE LA ZONA DE MANIPULEO DE CARGA:

CLI no realiza actividades de manipuleo de carga, por lo que los lockers pueden encontrarse en cualquier ambiente de nuestras oficinas.



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.





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





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



Contexto de la Organización

FORTALEZAS DE CLI

- 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



Contexto de la Organización

OPORTUNIDADES DE CLI

- 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



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



Contexto de la Organización

DEBILIDADES DE CLI

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



Contexto de la Organización

AMENAZAS DE CLI

- 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





POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

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.



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

Giovanni Klein Bracamonte
Gerente General



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERU-MIRAFLORES



SERVICIO AGENTE DE ASESORIA
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LOGÍSTICAS



POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES

En CLI controlamos y protegemos los datos personales y tenemos el firme compromiso de cumplir con los principios de la Ley de Protección de Datos Personales, otorgando a nuestras bases de datos una seguridad caracterizada por:

- La Legalidad: El tratamiento a los datos personales se hace de acuerdo a lo establecido en la ley.
- El Consentimiento: El tratamiento de nuestros datos personales cuenta con el consentimiento del titular.
- La Finalidad: Los datos personales son recopilados para una finalidad determinada y explícita.
- La Proporcionalidad: Todo tratamiento de nuestros datos personales es adecuado y relevante a la finalidad.
- La Calidad: Nuestros datos personales tratados son veraces, exactos y actualizados.
- El Nivel de Protección Adecuado: Garantizamos un nivel de protección adecuado a los datos personales tratados.

Cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Protección de Datos Personales, es un compromiso permanente de esta Gerencia y de toda la familia CLI.

GIOVANNI KLEIN
Gerente General

POL-SIG-011 V02
14 de Enero 2,018



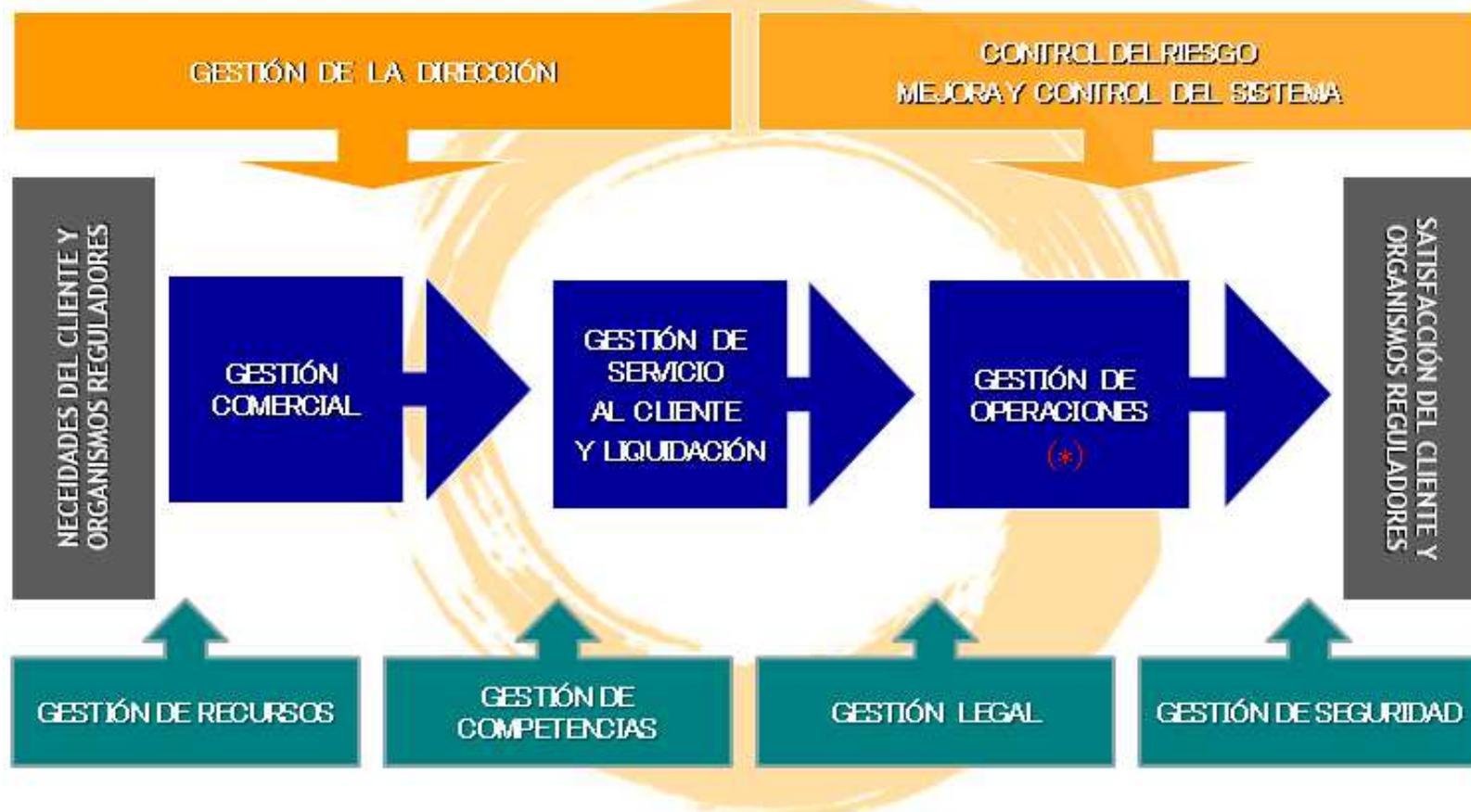
BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



Mapa de Procesos



* Fuera del alcance del ISO 9001





LIDERAZGO

NOMBRAMIENTOS

El Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión en Control y Seguridad es el Jefe de Seguridad y Calidad, cuya responsabilidad es la de asegurar que el Sistema Integrado de Gestión se implemente, mantenga, y mejore continuamente.

El Encargado de Seguridad es el Jefe Legal y está a cargo de la seguridad de las personas, equipos e instalaciones de la oficina.

Se ha nombrado como Jefe de Control y Seguridad al Coordinador de Calidad, quien es responsable de verificar que se cumpla y se actualice el Sistema Integrado de Gestión.

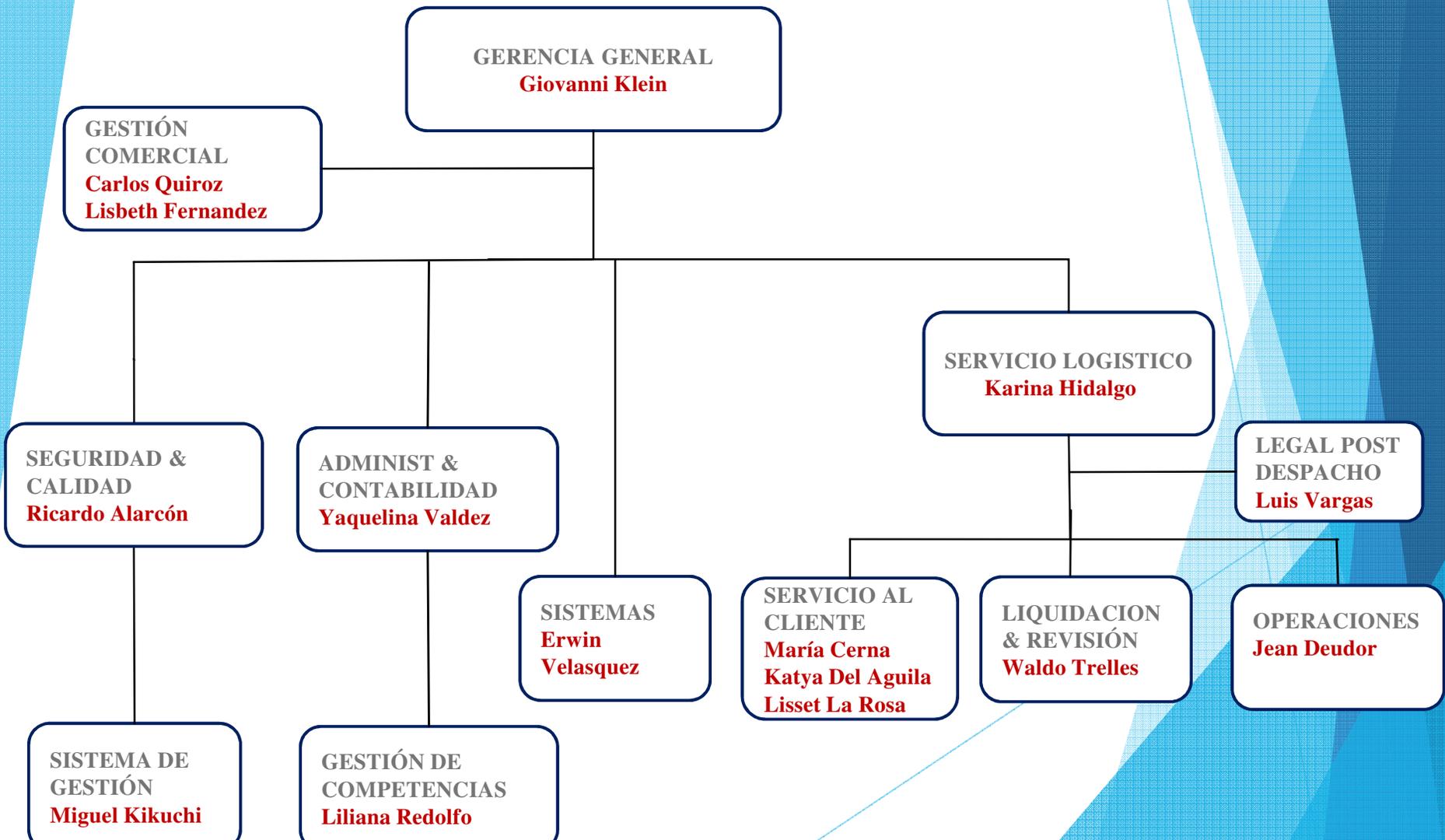
El Directorio ha designado y nombrado al Oficial de Cumplimiento de CLI Gestiones Aduaneras, para que atienda los temas relacionados con la prevención del Soborno y Lavado de Activos.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANA
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



PARTES INTERESADAS

- Grupo CLI
 - Junta de Accionistas, Directorio, Gerentes
 - Personal CLI
- Asociados de Negocios
 - Clientes
 - Proveedores
- Organismos Reguladores
 - SUNAT
 - Organismos del Estado (MTC, SENASA)
 - Organismos Internacionales (IATA, OMA)
 - Organismos del Sistema de Gestión de Calidad (SGS)
 - Organismos del Sistema de Gestión de Control y Seguridad (BASC, OEA, UIF)
- Comunidad





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Se ha revisado los riesgos y oportunidades que tiene CLI, manteniendo la matriz de evaluación de riesgos de nuestro Sistema Integrado de Gestión, además para este año se ha determinado el tratamientos a seguir con nuestras partes interesadas, para controlar las posibles amenazas al Sistema Integrado de Gestión de la organización.

- ❑ Matriz de Evaluación de Riesgos (se mantiene con la última actualización).
- ❑ Gestión de Riesgos y Oportunidades con las Partes Interesadas y su tratamiento.

En los siguientes cuadros se muestran los requisitos que debemos cumplir con nuestras partes interesadas y el tratamiento que debemos darles.

- ❑ Oportunidades:

Al cumplir estos requisitos satisfactoriamente, tendremos mayores oportunidades de mejorar el nivel de nuestros trabajadores y proveedores, entregando un mejor servicio y la oportunidad de incrementar la satisfacción de nuestros clientes y de los organismos que nos regulan, en bien de la comunidad y de nuestra empresa.



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARTE INTERESADA: Grupo CLI

DETALLE	REQUISITOS (Riesgos y/o Oportunidades)	SEGUIMIENTO (Tratamiento)
- 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



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARTE INTERESADA: Grupo CLI

DETALLE	REQUISITOS (Riesgos y/o Oportunidades)	SEGUIMIENTO (Tratamiento)
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



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARTE INTERESADA: Asociados de Negocios

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



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERUIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARTE INTERESADA: Asociados de Negocios

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



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARTE INTERESADA: Organismos Reguladores

DETALLE	REQUISITOS (Riesgos y/o Oportunidades)	SEGUIMIENTO (Tratamiento)
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



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARTE INTERESADA: Organismos Reguladores

DETALLE	REQUISITOS (Riesgos y/o Oportunidades)	SEGUIMIENTO (Tratamiento)
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 Auditorías 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)



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARTE INTERESADA: Comunidad

DETALLE	REQUISITOS (Riesgos y/o Oportunidades)	SEGUIMIENTO (Tratamiento)
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





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



RESULTADO DE AUDITORÍAS

- Para comprobar el Desempeño Global del SIG se han revisado los resultados de la Auditoría de Seguimiento ISO 9001, BASC y la Auditoría Interna a CLI Gestiones Aduaneras.
 - Auditoría de seguimiento ISO 9001: 22 de Febrero del 2,017.
 - Auditoría de seguimiento BASC: 04 de Julio del 2017.
 - Auditoría Interna ISO 9001: del 07 al 09 de Febrero del 2,018.



AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO ISO 9001

- **Auditoría de seguimiento ISO 9001: 22 de Febrero del 2,017.**
- **Gestiones de Mejora (GDM):**
 - **SAC 2017-02 Cumplimiento de Objetivos**

Se le ha dado tratamiento al hallazgo de la auditoría de seguimiento, implementando las acciones necesarias para definir los objetivos de calidad y medir el cumplimiento de los mismos, mediante indicadores de gestión.



AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO BASC

- **Auditoría de seguimiento BASC: 04 de Julio del 2,017.**
- **Gestiones de Mejora (GDM):**
 - **SAC 2017-04 Conocimiento de los Riesgos en cada proceso**

Para levantar el hallazgo de la auditoría de seguimiento, se ha capacitado al personal en relación al Sistema Integrado de Gestión y posteriormente sobre el Manual del Sistema de Gestión y Seguridad.

- **SAC 2017-05 Capacitaciones en Tecnología Informática**

Se han realizado capacitaciones de Tecnología Informática, registrando las mismas en un formulario diseñado para este propósito.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



AUDITORÍA INTERNA

- Auditoría Interna: del 07 al 09 de Febrero del 2018.
- Gestiones de Mejora (GDM):

- **SAC 2018-01 Gest Satisfacción del Cliente**

Se le ha dado tratamiento a la Observación de la auditoría interna, implementando las acciones necesarias para medir la satisfacción de los principales clientes, mediante el análisis de la cantidad de despachos que nos entregan y su posible incremento.

- **SAC 2018-02 Gest Documentación de Sistemas**

Se le ha dado tratamiento a la Observación de la auditoría interna, implementando las acciones necesarias para reemplazar el documento no vigente referente a las solicitudes a Sistemas





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



REDUCCIÓN DE DEFICIENCIAS

Acciones Preventivas

Los hallazgos encontrados se vienen tratando como gestiones de mejora, de acuerdo al procedimiento de Control de las GDM.

Se han trabajado las acciones preventivas siguientes.

❑ **SAP 2017-03**

Se han implementado Controles Operacionales para la medición de procesos.

❑ **SAP 2017-06**

Se ha implementado un Control de la Información Documentada para mantenerla actualizada.





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE

Partes Interesadas

□ Retroalimentación con el Cliente

- Se han realizado visitas a nuestros principales clientes, de parte de nuestros Supervisores de Servicio al Cliente y de nuestra Gerente Logística.
- Para este año tendremos un Supervisor Comercial, quien será responsable de conocer el grado de satisfacción respecto a nuestro servicio.

○ Retroalimentación con las Partes Interesadas

- Como Operadores Económicos Autorizados certificados, mantenemos una persona de contacto en la SUNAT, quien nos informa sobre seminarios o eventos de interés organizados por ellos.
- Se realizan visitas de seguridad a los proveedores y se les consulta y se anota, sobre el grado de conformidad con la relación contractual.





REVISIÓN DE OBJETIVOS DE SEGURIDAD

Cumplimiento de Indicadores

❑ **Objetivos de Seguridad**

Se han revisado y actualizado los Objetivos de Seguridad, debido a los cambios en la Política del SIG.

Se han establecido indicadores de gestión.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



REVISIÓN DE OBJETIVOS DE SEGURIDAD

- Actividades de CLI con incidencias de casos ilícitos = 0
- Actividades de Clientes y/o Proveedores con incidencias de casos ilícitos = 0
- Normas aduaneras no comunicadas a los trabajadores = 0
- Norma de la LPDP no cumplida = 0
- Trabajadores involucrados en actividades ilícitas = 0
- Cuadro de resultados de cada mes > 0
- Incidencias relevantes del despacho no registradas = 0



REVISIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD

Cumplimiento de Indicadores

□ **Objetivos de Calidad**

Se han revisado y actualizado los Objetivos de Calidad, debido a los cambios en la Política del SIG.

Se han establecido indicadores de gestión.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



REVISIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD

Incremento de Operaciones

- Número de órdenes del presente año \geq Número de órdenes del año anterior

Indicadores de Servicio al Cliente

- Ingreso de principales incidencias de Servicio al Cliente $> 65\%$
- Confirmación de file completo para numerar $> 65\%$

Indicadores de Liquidaciones

- Ingreso de principales incidencias de Liquidaciones $> 65\%$
- Visto Bueno del Técnico Revisor para numerar $> 65\%$

Indicadores de Operaciones

- Ingreso de principales incidencias de Operaciones $> 65\%$
- Confirmación del Permiso tramitado para retiro $> 65\%$
- Confirmación de Retiro de la mercadería $> 65\%$



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERUIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANA
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



Cumplimiento de Indicadores de Calidad

OBJETIVOS	DESCRIPCION	INDICADOR	RESPONSABLE	FUENTE	MEDICION	REPORTE	
Mejorar la satisfacción del cliente, en base a la eficiencia de la gestión de Servicio al Cliente, Liquidaciones y Operaciones.	1	Incremento de Operaciones	Número de órdenes del presente año >= Número de órdenes del año anterior	Gerente General	Informe de Desempeño de Procesos	Mensual	Semestral
		Eficiencia del Desempeño del proceso de Servicio al Cliente > 65%	Ingreso de principales incidencias de Servicio al Cliente > 65%	Gerente General	Informe de Desempeño de Procesos	Mensual	Semestral
			Confirmación de file completo para numerar > 65%	Gerente General	Informe de Desempeño de Procesos	Mensual	Semestral
		Eficiencia del Desempeño del proceso de Liquidaciones > 65%	Ingreso de principales incidencias de Liquidaciones > 65%	Gerente General	Informe de Desempeño de Procesos	Mensual	Semestral
			Visto Bueno del Técnico Revisor para numerar > 65%	Gerente General	Informe de Desempeño de Procesos	Mensual	Semestral
		Eficiencia del Desempeño del proceso de Operaciones > 65%	Ingreso de principales incidencias de Operaciones > 65%	Gerente General	Informe de Desempeño de Procesos	Mensual	Semestral
			Confirmación del Permiso tramitado para retiro > 65%	Gerente General	Informe de Desempeño de Procesos	Mensual	Semestral
			Confirmación de Retiro de la mercadería > 65%	Gerente General	Informe de Desempeño de Procesos	Mensual	Semestral
Asegurar el ingreso de recursos económicos	2	Mantener el índice de ventas totales o mejorarlos	Ventas del presente año >= Ventas del año anterior	Gerente General	Estados Financieros	Semestral	Anual



CUMPLIMIENTO DE INDICADORES

- ❑ **Inspección de control realizada**
 - Indicadores : Se han realizado las revisiones a los procesos, según los indicadores de gestión correspondientes.
 - ✓ Resultados: Se ha comprobado el cumplimiento de los objetivos de Calidad.





DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

□ Desempeño de los Procesos 2017

Se ha revisado el desempeño de los procesos principales de la organización.

Se ha verificado la conformidad del servicio brindado por la organización.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



CONFORMIDAD DEL SERVICIO

□ Desempeño de los Procesos 2,017

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
	Planificación de Auditorias Internas	Se realizaron las auditorías internas a los sistemas ISO 9001, OEA y BASC..	Las auditorías internas de Febrero 2,018 han confirmado la implementación de la versión ISO 9001:2015
MEJORA Y CONTROL DEL SISTEMA	Control de las Gestiones de Mejora	Las opciones del Blog nos permite monitorear correctamente el estado en que se encuentran las Gestiones de Mejora.	Se debe verificar la eficacia de las acciones de las Gestiones de Mejora. Y efectuar el seguimiento para el 2do Trimestre 2018



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Desempeño de los Procesos 2,017

PROCESO	METODO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION	DESEMPEÑO ACTUAL	DECISIONES Y ACCIONES DE MEJORA
GESTIÓN COMERCIAL	Índice de Satisfacción del Cliente	No se han registrado incidentes de operaciones inusuales, en los despachos de nuestros clientes, ni se ha dejado de culminar el servicio	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 2018.
	Índice de Ventas	El incremento de operaciones en valor CIF, de 12 principales clientes ha sido del 23%. Se ha comparado la información del 2,016 y la del 2,017, arrojando incrementos en las ventas de los tres primeros trimestres del año. Mientras que comparando todo el año 2,017 hay un aumento del 2.00 % en las ventas respecto a la información del 2,016	



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Desempeño de los Procesos 2,017

PROCESO	METODO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION	DESEMPEÑO ACTUAL	DECISIONES Y ACCIONES DE MEJORA
GESTIÓN DE SUBCONTRATISTAS	Resultado de Evaluación de Proveedores	Se realizó la evaluación del desempeño a los proveedores de la "Lista de Proveedores Calificados".	Se está culminando con la reevaluación a los proveedores, de acuerdo a la calificación obtenida en el 2017.
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.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Desempeño de los Procesos 2,017

PROCESO	METODO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION	DESEMPEÑO ACTUAL	DECISIONES Y ACCIONES DE MEJORA
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. trimestre 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.



CONFORMIDAD DEL SERVICIO

□ Desempeño de los Procesos 2,017

□ Inspección de control realizada

- Indicadores : Se revisó el desempeño de los principales procesos de la organización.
- ✓ Resultados: Se comprobó el buen desempeño de los procesos de CLI.





TOMA DE DECISIONES Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS

□ **Asignación de recursos**

- A fines de año se revisa y asigna los recursos que se destinarán para el año siguiente, por lo que ya se ha asignado los recursos para los principales gastos que se requiere para mantener el sistema.
- Estos gastos son entre otros la compra de chalecos, y equipos de protección, las capacitaciones al personal, renovación de equipos de comunicaciones, renovación de equipos y software para el desempeño de nuestras actividades y otros.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



TOMA DE DECISIONES Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS

□ Toma de decisiones

- Se ha ocupado una oficina adicional en el segundo piso de Lima Cargo City para contar con mayor comodidad y trasladar tanto el economato como otras unidades de trabajo de CLI; así mismo se ha implementado en esta oficina una sala de reuniones más amplia que la que teníamos.
- En el local del CAC se ha implementado una oficina de contingencia, en la cual se puede continuar trabajando, en caso ocurra un corte del sistema o una falla similar en la oficina principal de CLI.



CAMBIOS Y MEJORAS

□ Cambios

- La Gerencia ha designado a un Supervisor Comercial para que se encargue de visitar a nuestros principales clientes y pueda coordinar con ellos las correcciones o mejoras en el servicio que se les brinda.
- Se ha planificado el registro y control de precintos de alta seguridad, en un módulo de nuestro Sistema de Aduanas.

□ Seguimiento

- Se ha establecido que un personal de Calidad realice mediciones de control a nuestros procesos de Servicio al Cliente, Liquidaciones y Operaciones, para detectar y encontrar mejorar en sus actividades.
- Se están implementado las actividades necesarias, para dar cumplimiento a los requerimientos de la ley anti corrupción.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00404



SERVICIO DE AGENTE DE ADUANAS
EN LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE
Y LIQUIDACIONES



CAMBIOS Y MEJORAS

Seguimiento a revisiones anteriores

- La Gerencia controla y supervisa las Gestiones de Mejora, publicadas en el blog de CLI.
- Se han realizado las inspecciones de control a nuestros principales procesos y se ha medido el cumplimiento de sus indicadores trimestralmente.
- Se mantiene el sistema y se cumple con los requerimientos de la ley de protección de datos personales.

