

INFORME TRIMESTRAL N°001-2017

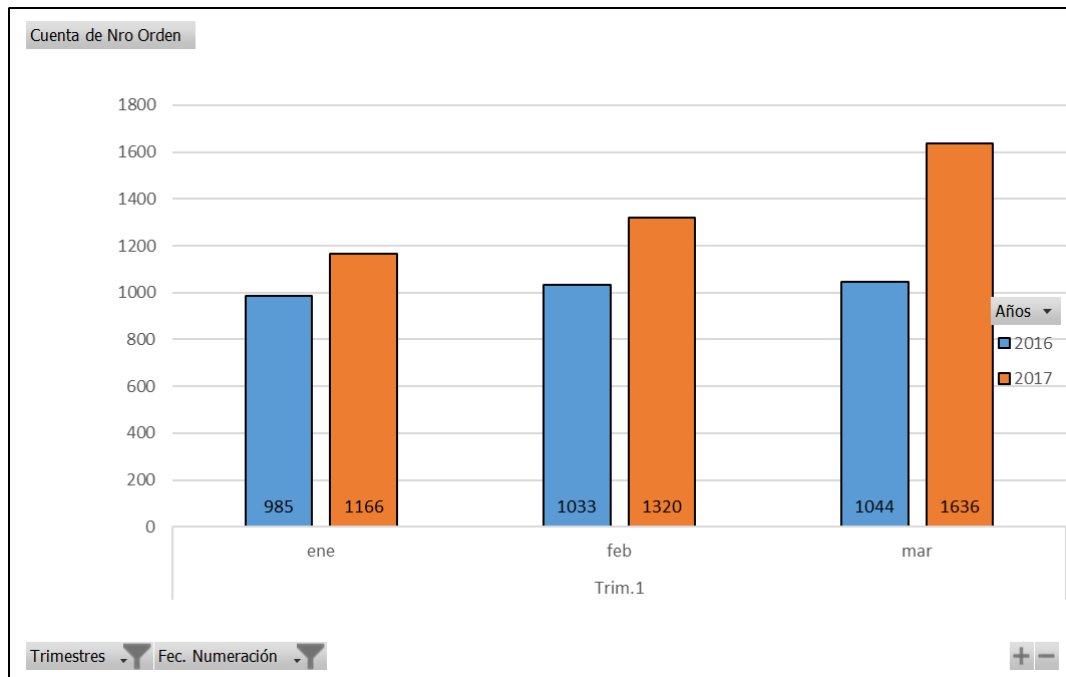
MEDICION DE INDICADORES DE EFICIENCIA

Por medio del presente, se informa el estado trimestral de los indicadores de gestión en los procesos de servicio al cliente y liquidaciones.

1. Numeración de órdenes del 2017 >= Numeración de órdenes del 2016

Se verifica la cantidad de órdenes numeradas durante el primer trimestre del 2017 comparada con la cantidad de órdenes numeradas durante el primer trimestre del 2016, para verificar el aumento porcentual comparativo trimestral. Se toma la base de datos del sistema.

Etiquetas de fila	2016	2017	Total general
Trim.1			
ene	985	1166	2151
feb	1033	1320	2353
mar	1044	1636	2680
Total general	3062	4122	7184



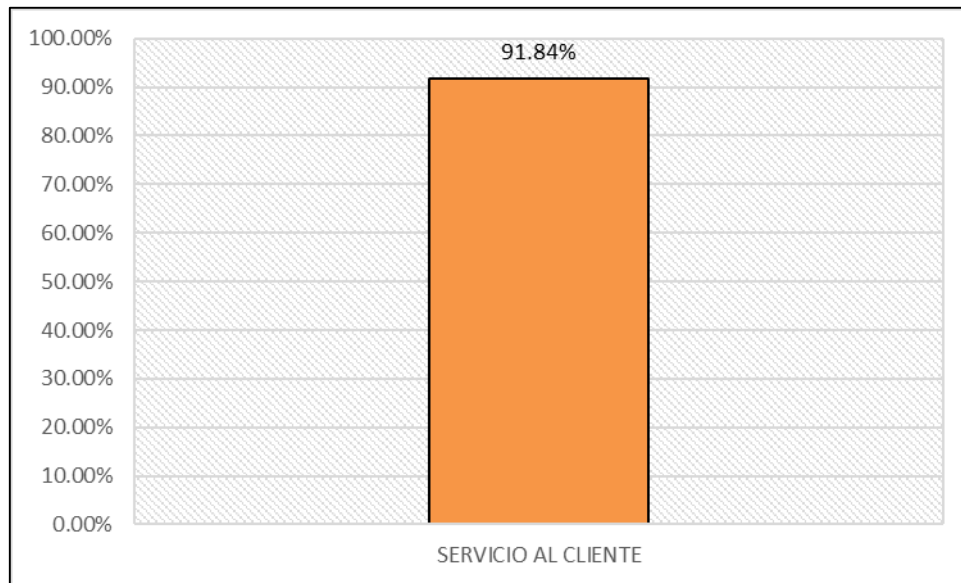
Se verifica el incremento porcentual, de un **34.62%** en el primer trimestre del 2017, comparado con el primer trimestre del 2016.

2. Ingreso de principales incidencias de Servicio al Cliente > 65%

Se verifica el porcentaje de cumplimiento de ingreso de glosas mensual, bajo las siguientes condiciones:

- Todos los clientes; exceptuando DIVEIMPORT, FORD y AMERICA MOVIL debido a medidas de seguridad.
- Ordenes numeradas en régimen 10 (Importación para el consumo)
- Ordenes numeradas en la IAAC e IAMC.

SERVICIO AL CLIENTE	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2235
PROMEDIO GENERAL	91.84%

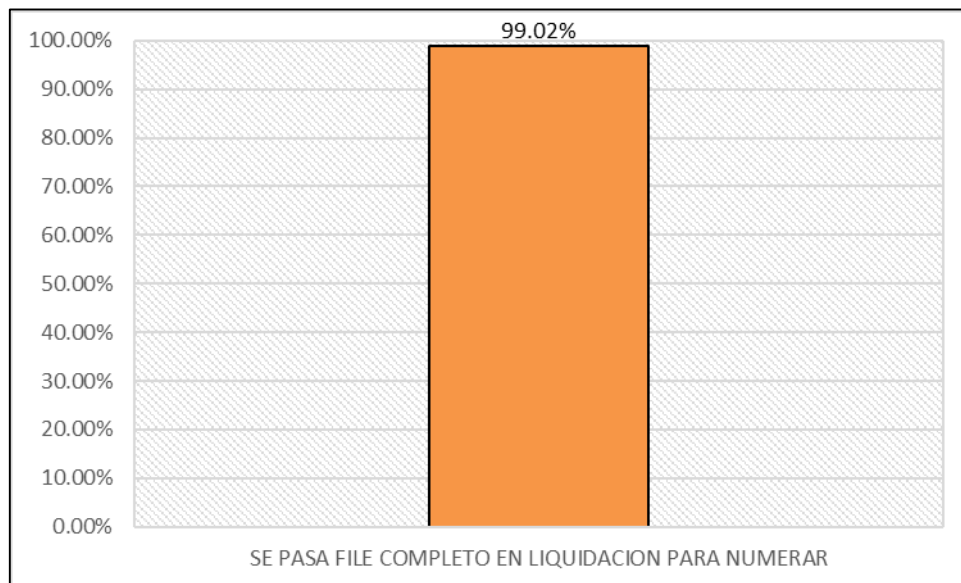


3. Confirmación de file completo para numerar > 65%

Se verifica el porcentaje de cumplimiento de ingreso de glosas bajo el nombre “Se pasa file completo en liquidación para numerar”, registrado por el personal de Servicio al cliente, bajo las siguientes condiciones:

- Todos los clientes; exceptuando DIVEIMPORT, FORD y AMERICA MOVIL debido a medidas de seguridad.
- Ordenes numeradas en régimen 10 (Importación para el consumo)
- Ordenes numeradas en la IAAC e IAMC.

SERVICIO AL CLIENTE	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2235
Numero de ordenes con glosa registrada	2213
PROMEDIO GENERAL	99.02%

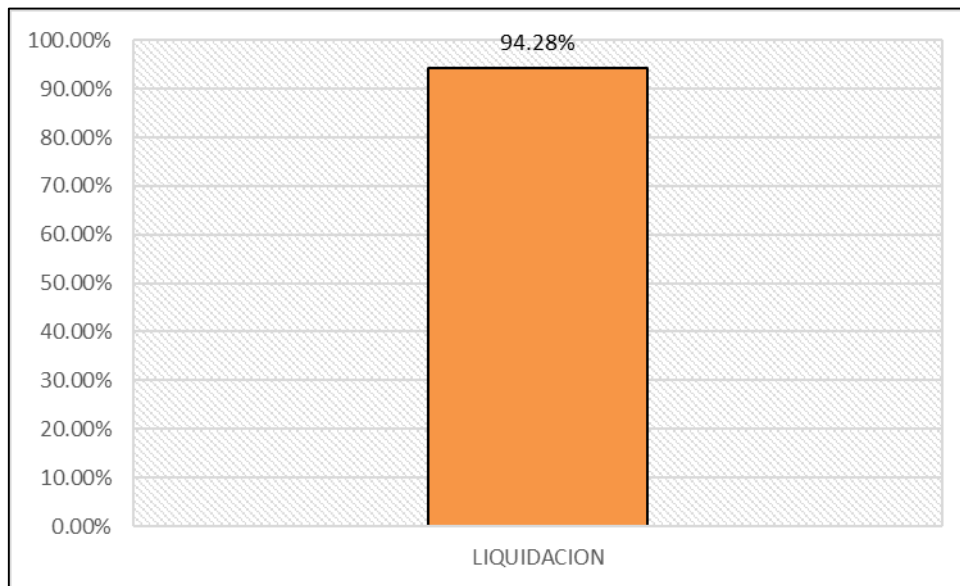


4. Ingreso de principales incidencias de Liquidaciones > 65%

Se verifica el porcentaje de cumplimiento de ingreso de glosas mensual, bajo las siguientes condiciones:

- d. Todos los clientes; exceptuando DIVEIMPORT, FORD y AMERICA MOVIL debido a medidas de seguridad.
- e. Ordenes numeradas en régimen 10 (Importación para el consumo)
- f. Ordenes numeradas en la IAAC e IAMC.

Liquidaciones	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2235
PROMEDIO GENERAL	94.28%

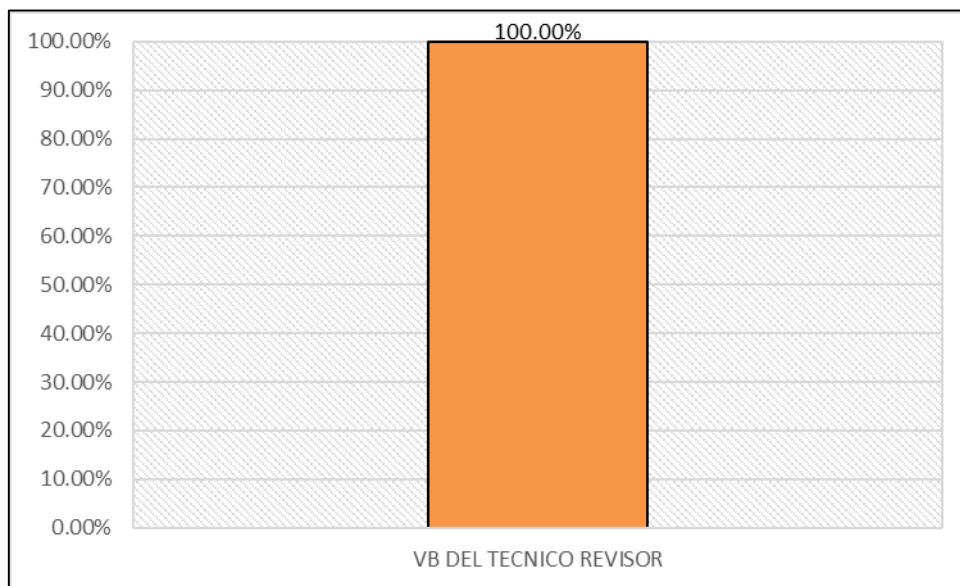


5. Visto Bueno del Técnico Revisor para numerar > 65%

Se verifica el porcentaje de cumplimiento de ingreso de glosas bajo el nombre “VB del técnico revisor”, registrado por el personal de Revisión, bajo las siguientes condiciones:

- d. Todos los clientes; exceptuando DIVEIMPORT, FORD y AMERICA MOVIL debido a medidas de seguridad.
- e. Ordenes numeradas en régimen 10 (Importación para el consumo)
- f. Ordenes numeradas en la IAAC e IAMC.

SERVICIO AL CLIENTE	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2235
Numero de ordenes con glosa registrada	2235
PROMEDIO GENERAL	100.00%

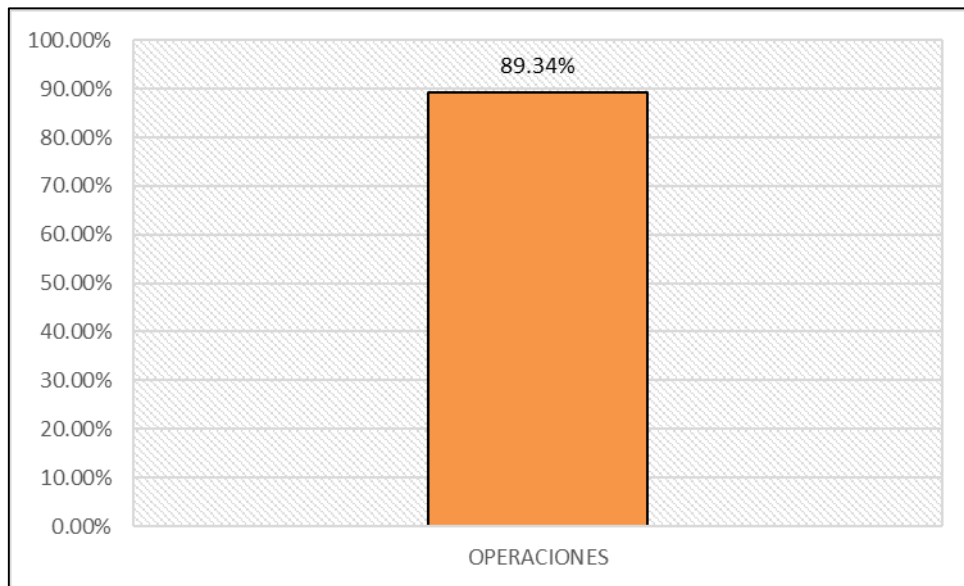


6. Ingreso de principales incidencias de Operaciones > 65%

Se verifica el porcentaje de cumplimiento de ingreso de glosas mensual, bajo las siguientes condiciones:

- g. Todos los clientes; exceptuando DIVEIMPORT, FORD y AMERICA MOVIL debido a medidas de seguridad.
- h. Ordenes numeradas en régimen 10 (Importación para el consumo)
- i. Ordenes numeradas en la IAAC e IAMC.

Liquidaciones	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2235
PROMEDIO GENERAL	89.34%

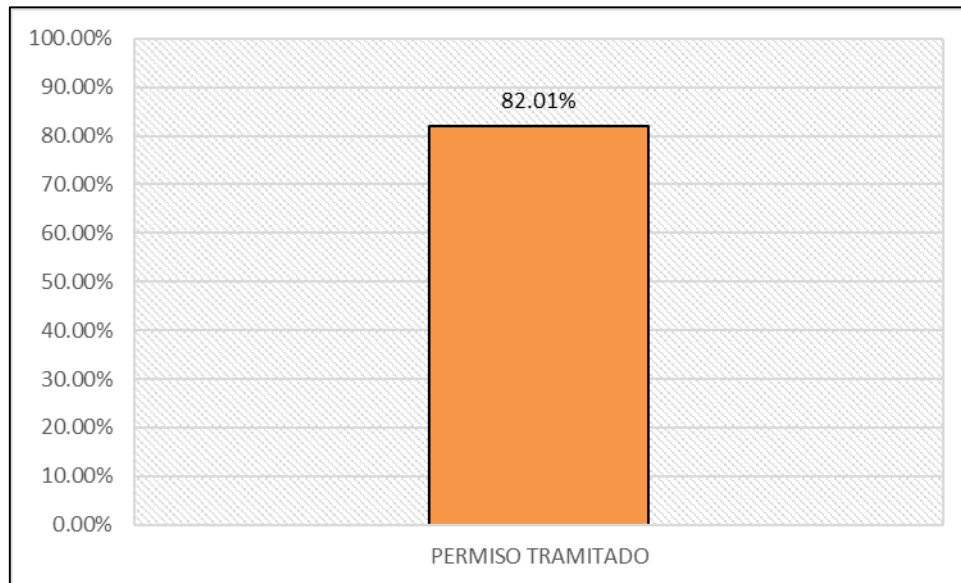


7. Confirmación de permiso tramitado para retiro > 65%

Se verifica el porcentaje de cumplimiento de ingreso de glosas bajo el nombre “Permiso tramitado”, registrado por el personal de Operaciones, bajo las siguientes condiciones:

- g. Todos los clientes; exceptuando DIVEIMPORT, FORD y AMERICA MOVIL debido a medidas de seguridad.
- h. Ordenes numeradas en régimen 10 (Importación para el consumo)
- i. Ordenes numeradas en la IAAC e IAMC.

SERVICIO AL CLIENTE	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2235
Numero de ordenes con glosa registrada	1833
PROMEDIO GENERAL	82.01%

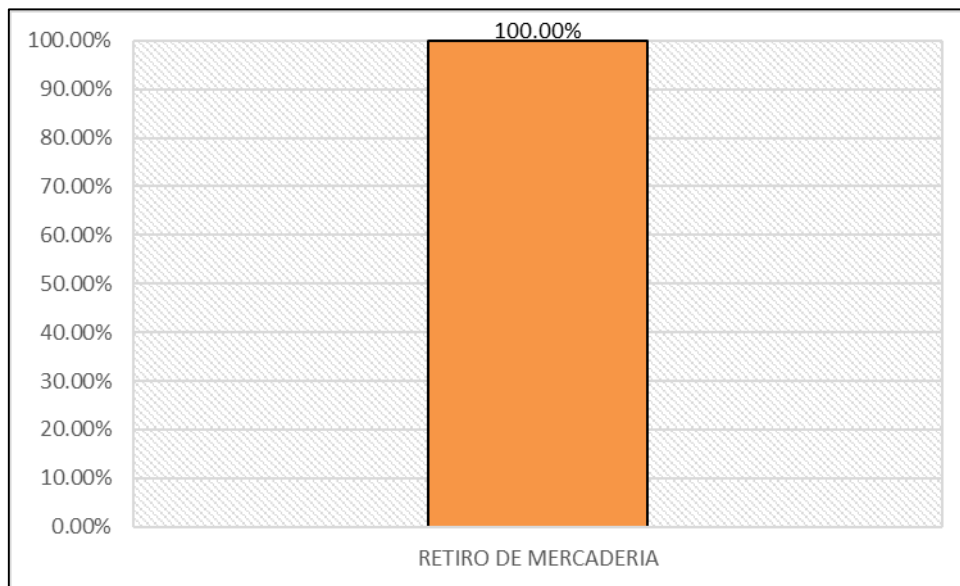


8. Confirmación de retiro completo de mercancías > 65%

Se verifica el porcentaje de cumplimiento de ingreso de glosas bajo el nombre “**Retiro completo**”, registrado por el personal de Operaciones, bajo las siguientes condiciones:

- j. Todos los clientes; exceptuando DIVEIMPORT, FORD y AMERICA MOVIL debido a medidas de seguridad.
- k. Ordenes numeradas en régimen 10 (Importación para el consumo)
- l. Ordenes numeradas en la IAAC e IAMC.

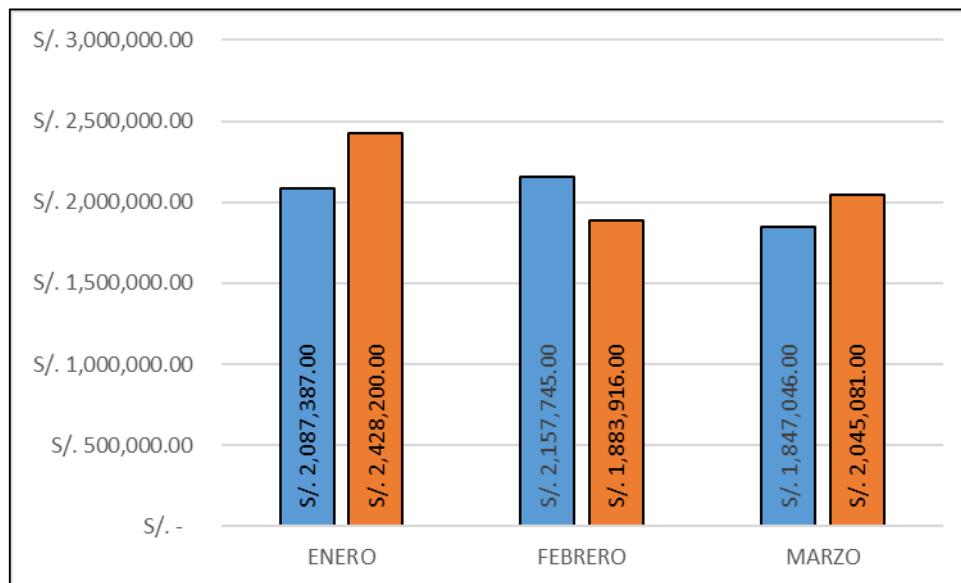
SERVICIO AL CLIENTE	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2235
Numero de ordenes con glosa registrada	2235
PROMEDIO GENERAL	100.00%



9. Ventas generales del 2017 >= Ventas generales del 2016

Se verifica el porcentaje de cumplimiento de ventas durante el primer trimestre:

Total, de ventas	Enero	Febrero	Marzo	Totales
2016	S/ 2,087,387.00	S/ 2,157,745.00	S/ 1,847,046.00	S/ 6,092,178.00
2017	S/ 2,428,200.00	S/ 1,883,916.00	S/ 2,045,081.00	S/ 6,357,197.00
Porcentaje de crecimiento				104%



10. Regularización de documentos a archivo < 30 días (Regularización de DAM Provisional [41])

Se verifica el porcentaje de cumplimiento de entrega de documentos al área de archivo, comparado con la fecha de regularización de exportación terminada:

Mes	Total, de ordenes	Ordenes regularizadas < 30 días	Cumplimiento
Enero	28	28	100%
Febrero	27	27	100%
Marzo	17	17	100%
Totales	72	72	100%

