

# INFORME TRIMESTRAL N°002-2017

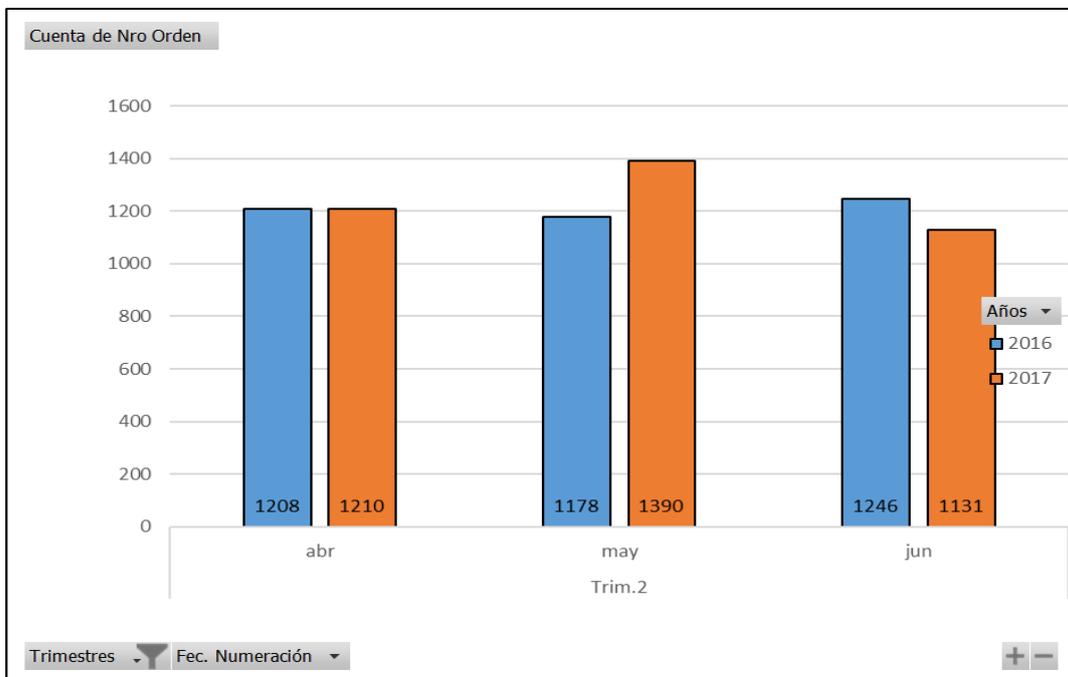
## MEDICION DE INDICADORES DE EFICIENCIA

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

Etiquetas de 	2016	2017	Total general
 Trim.2			
abr	1208	1210	2418
may	1178	1390	2568
jun	1246	1131	2377
<b>Total general</b>	<b>3632</b>	<b>3731</b>	<b>7363</b>



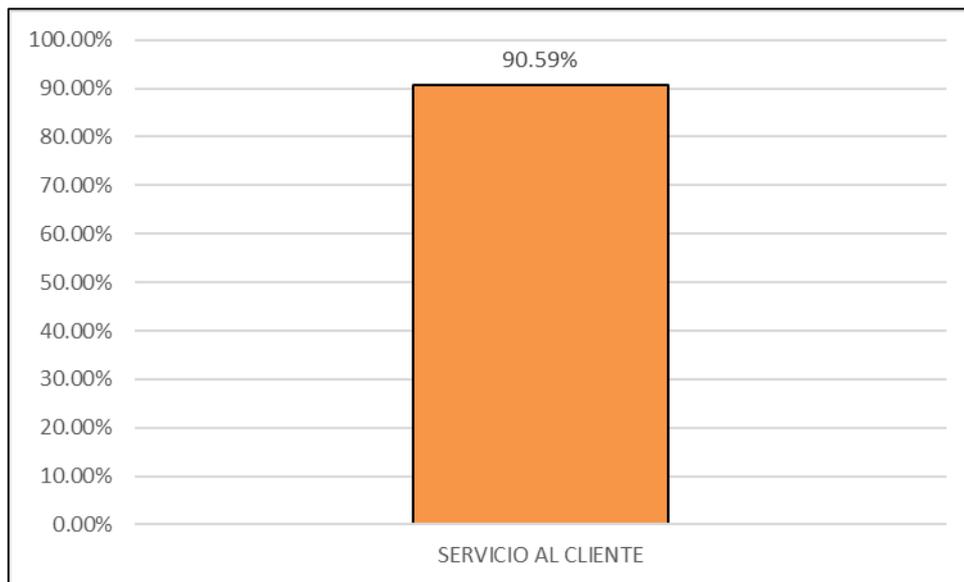
Se verifica el incremento porcentual, de un 2.73% en el segundo trimestre del 2017, comparado con el segundo trimestre del 2016.

## 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	2107
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>90.59%</b>

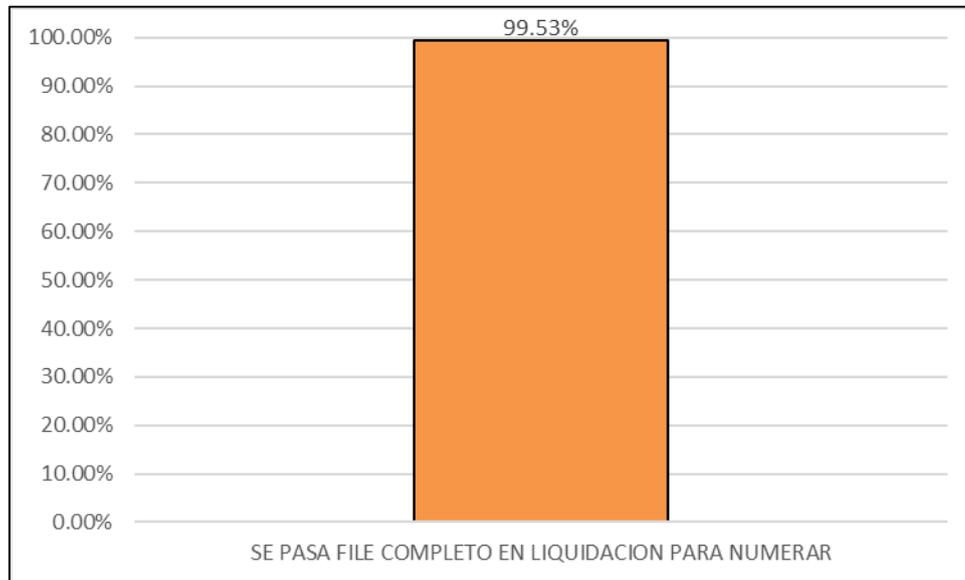


### 3. Confirmación de file completo para numerar > 65%

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	2107
Numero de ordenes con glosa registrada	2097
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>99.53%</b>

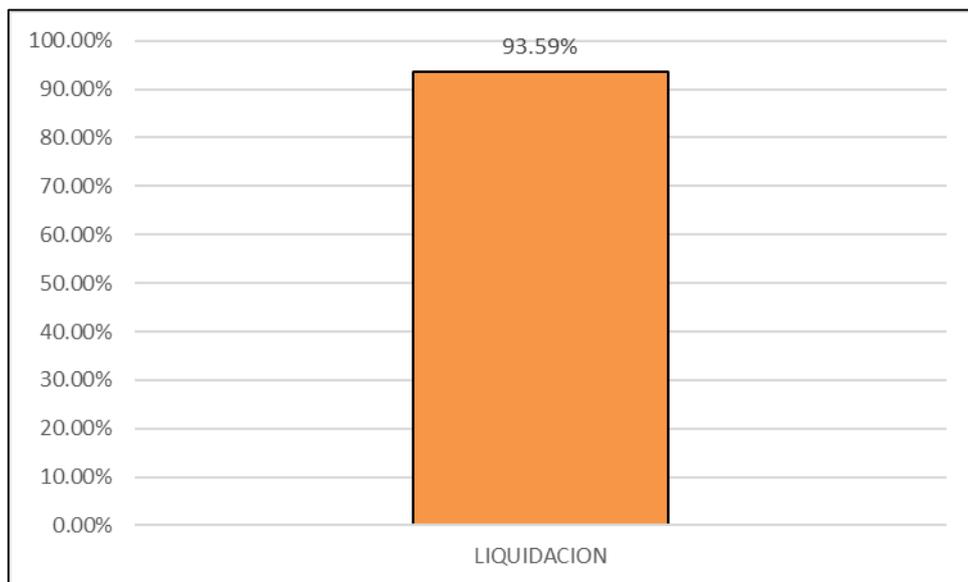


#### 4. Ingreso de principales incidencias de Liquidaciones > 65%

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	2107
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>93.59%</b>

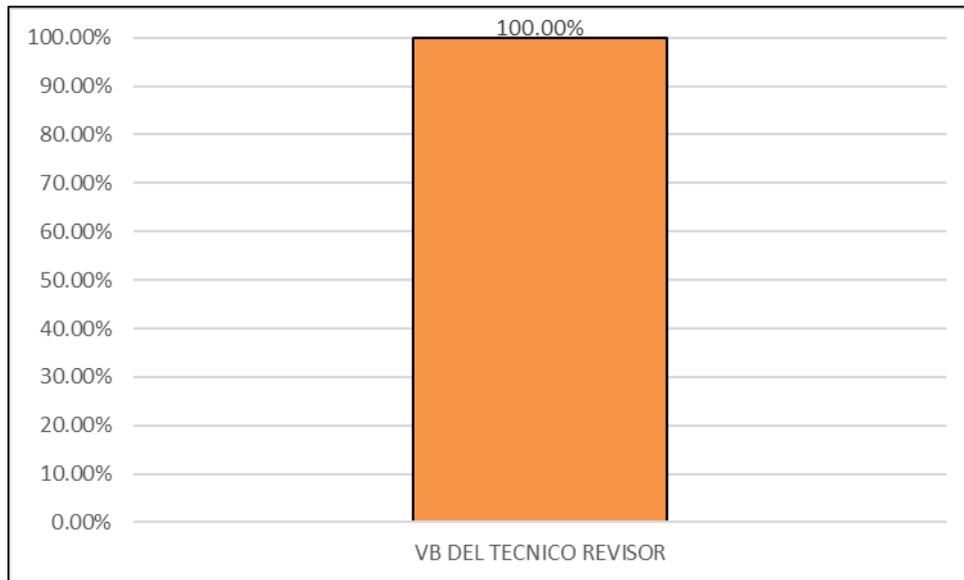


## 5. Visto Bueno del Técnico Revisor para numerar > 65%

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	2107
Numero de ordenes con glosa registrada	2107
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>100.00%</b>

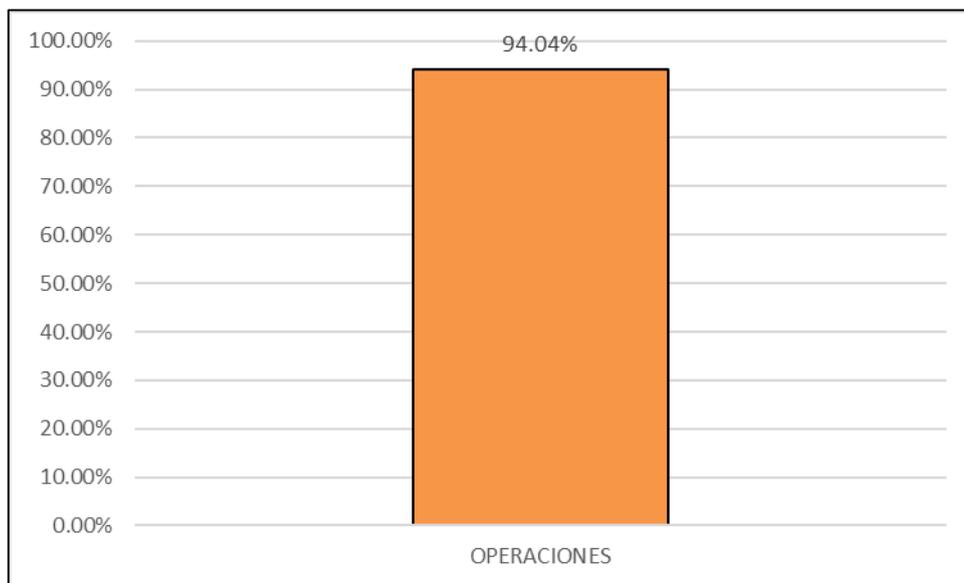


## 6. Ingreso de principales incidencias de Operaciones > 65%

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	2107
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>94.04%</b>

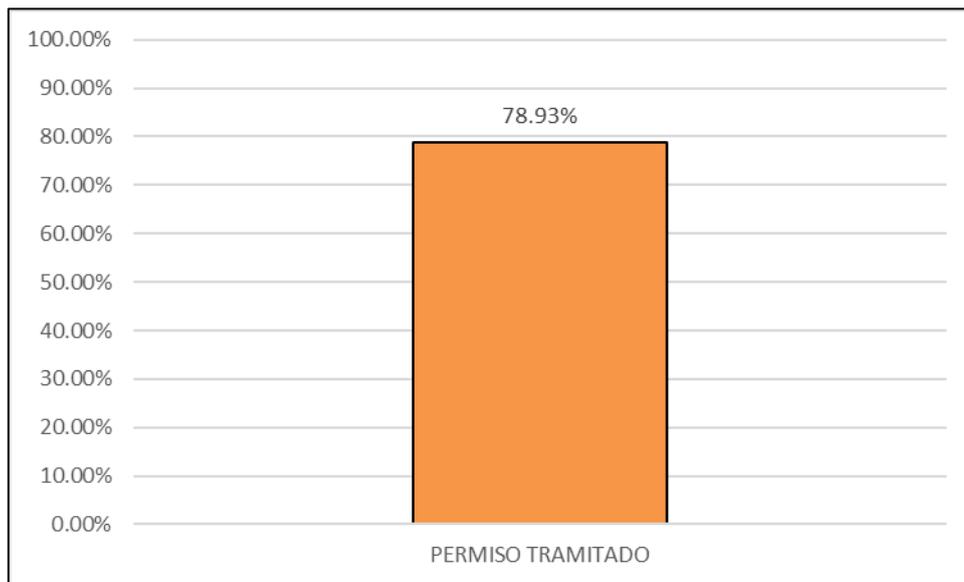


## 7. Confirmación de permiso tramitado para retiro > 65%

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	2107
Numero de ordenes con glosa registrada	1663
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>78.93%</b>

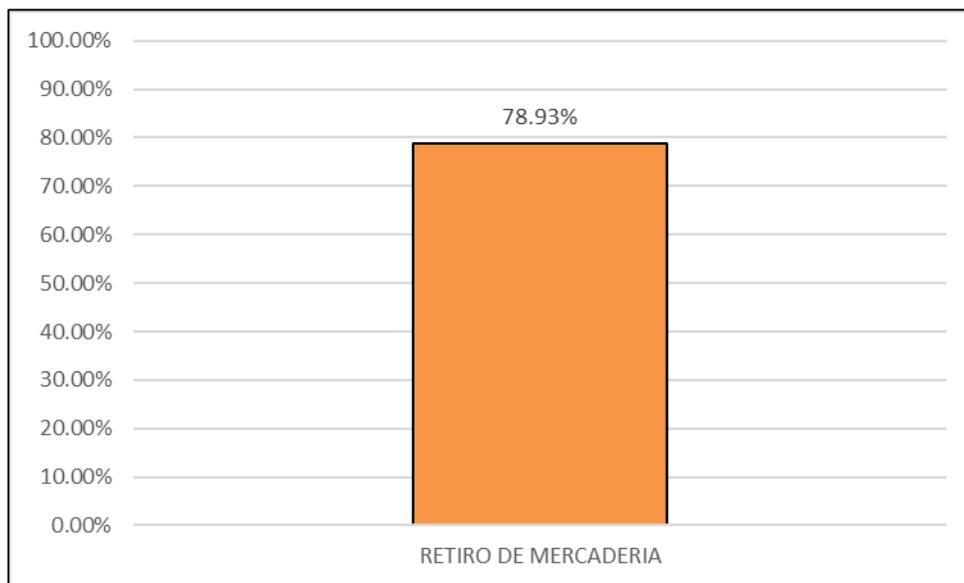


## 8. Confirmación de retiro completo de mercancías > 65%

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.

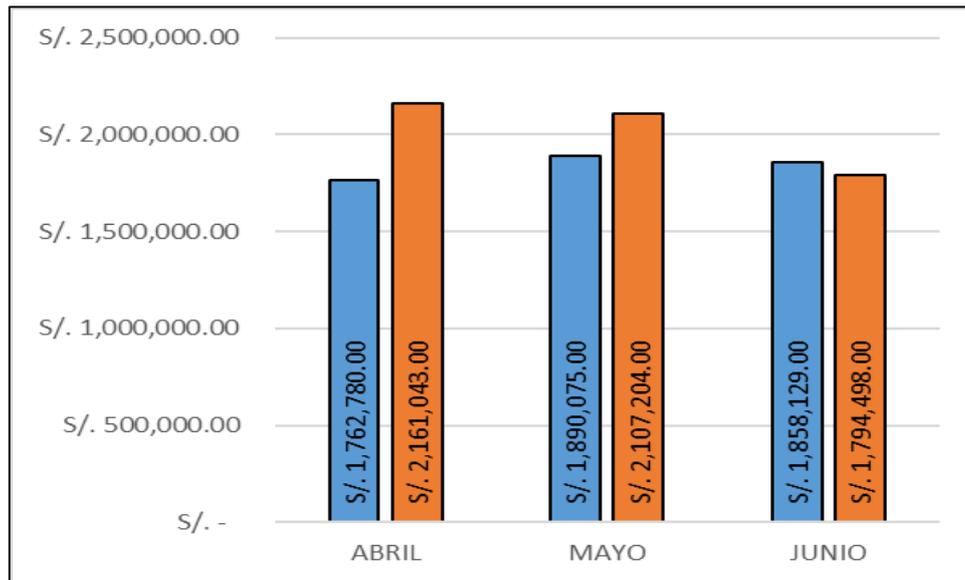
SERVICIO AL CLIENTE	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2107
Numero de ordenes con glosa registrada	1663
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>78.93%</b>



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

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

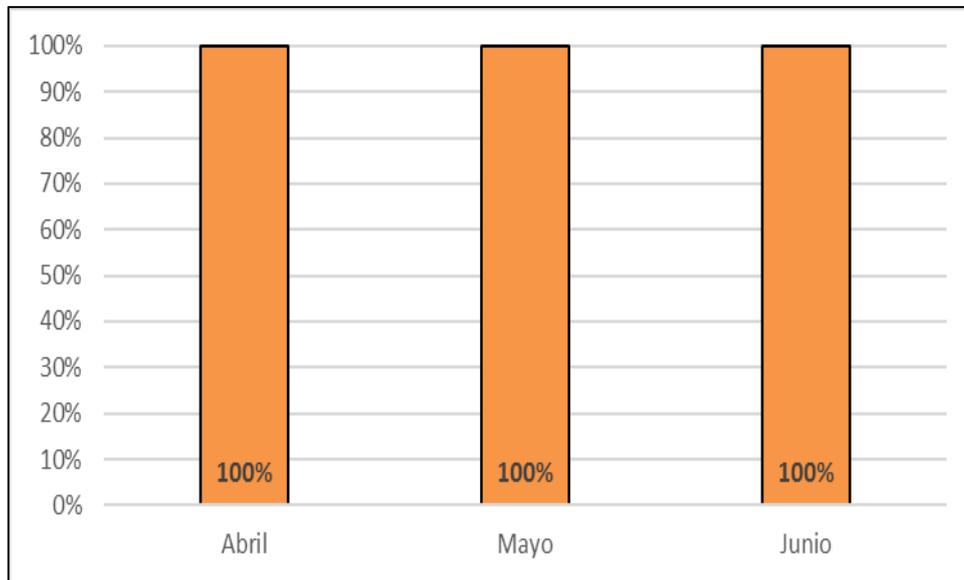
Total, de ventas	Enero	Febrero	Marzo	Totales
<b>2016</b>	S/. 1,762,780.00	S/. 1,890,075.00	S/. 1,858,129.00	S/. 5,510,984.00
<b>2017</b>	S/. 2,161,043.00	S/. 2,107,204.00	S/. 1,794,498.00	S/. 6,062,745.00
<b>Porcentaje de crecimiento</b>				<b>110%</b>



## 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	12	12	100%
Febrero	21	21	100%
Marzo	28	28	100%
<b>Totales</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>





**Conformidad del servicio en el periodo:**

1. No se han registrado operaciones con sospecha de contrabando y/o narcotráfico.
2. No se han registrado operaciones con sospecha de soborno y/o lavado de activos.
3. Se culminaron todas las solicitudes de servicio de nuestros clientes.

Viernes, 7 de julio de 2017