

INFORME TRIMESTRAL N°004-2017

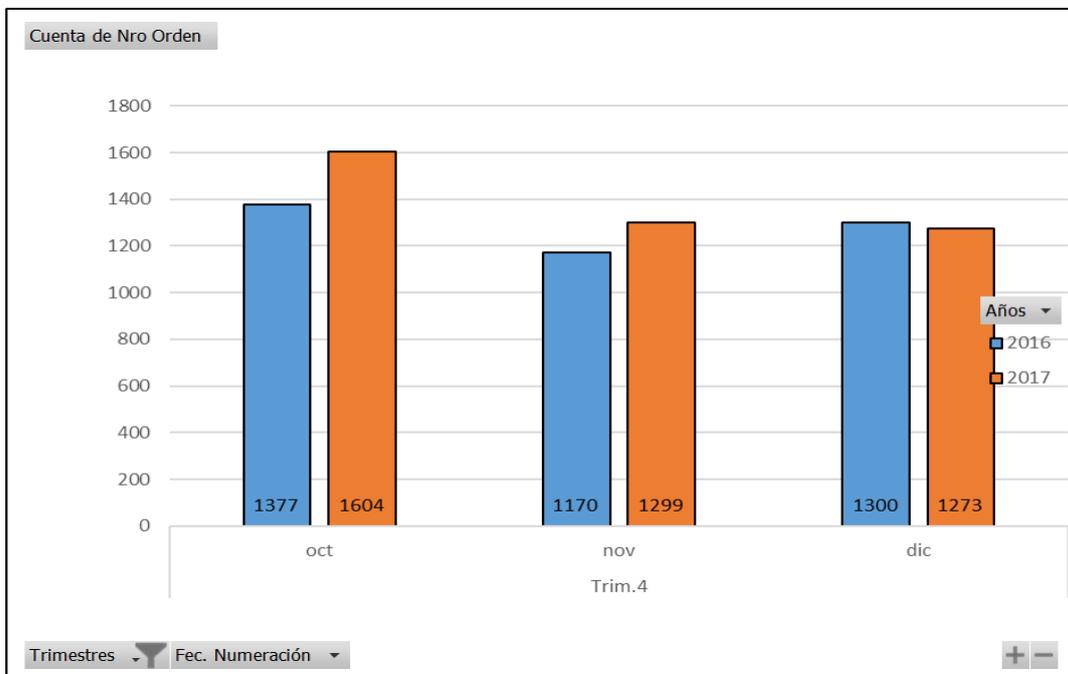
MEDICION DE INDICADORES DE EFICIENCIA

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

Etiquetas de filtro	2016	2017	Total general
Trim.4			
oct	1377	1604	2981
nov	1170	1299	2469
dic	1300	1273	2573
Total general	3847	4176	8023



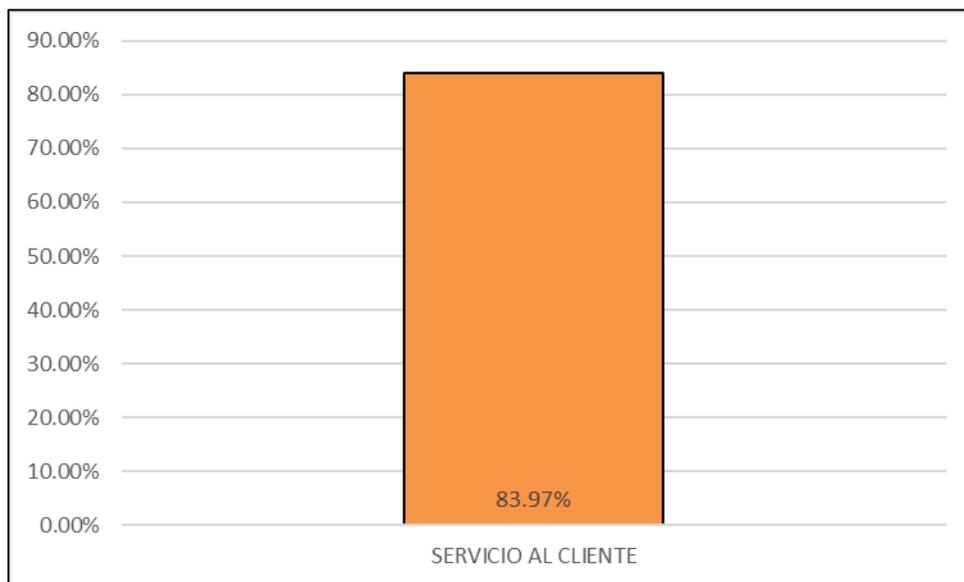
Se verifica el incremento porcentual, de un 7.88% en el cuarto trimestre del 2017, comparado con el cuarto trimestre del 2016.

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	2501
PROMEDIO GENERAL	83.97%

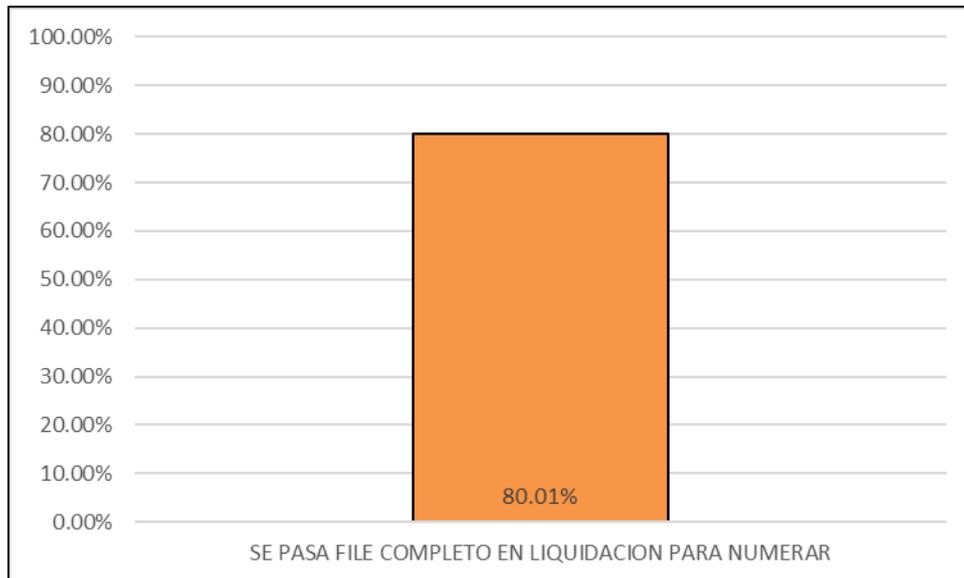


3. Confirmación de file completo para numerar > 65%

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	2501
Numero de ordenes con glosa registrada	2001
PROMEDIO GENERAL	80.01%

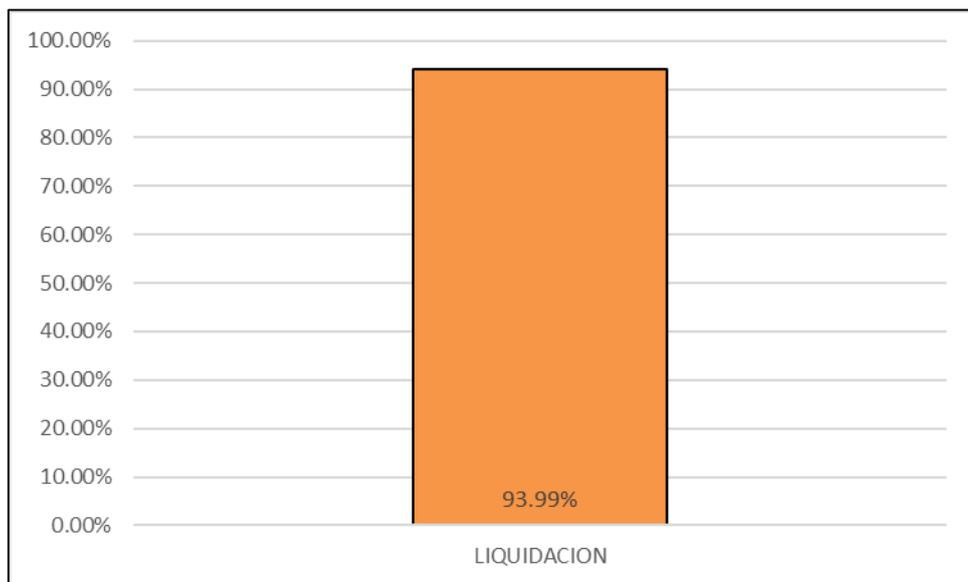


4. Ingreso de principales incidencias de Liquidaciones > 65%

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	2501
PROMEDIO GENERAL	93.99%

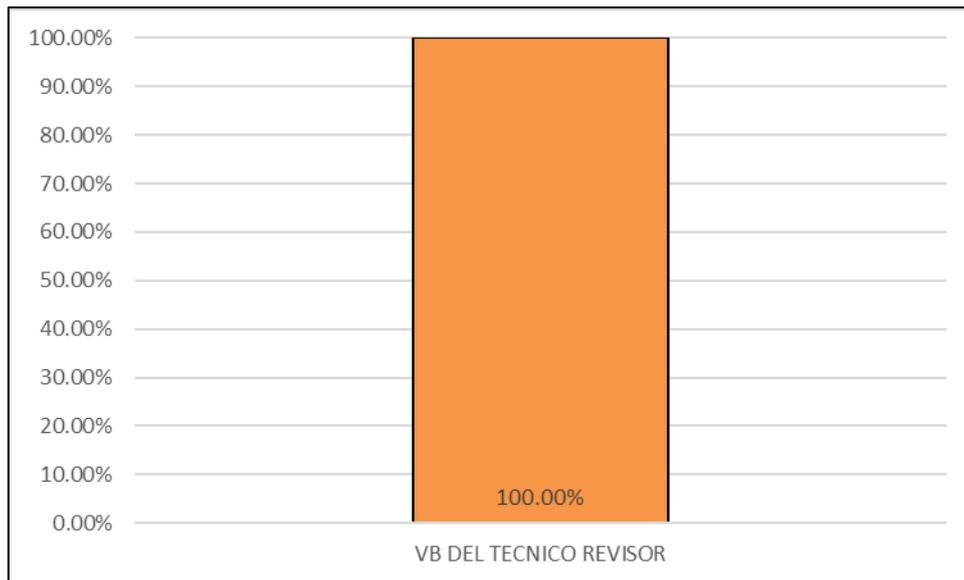


5. Visto Bueno del Técnico Revisor para numerar > 65%

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	2501
Numero de ordenes con glosa registrada	2501
PROMEDIO GENERAL	100.00%

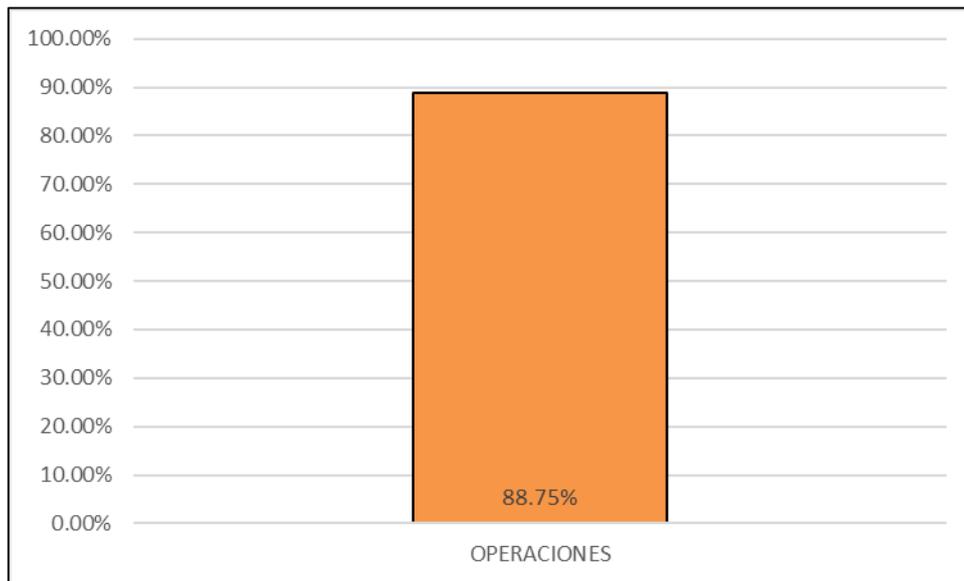


6. Ingreso de principales incidencias de Operaciones > 65%

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	2501
PROMEDIO GENERAL	88.75%

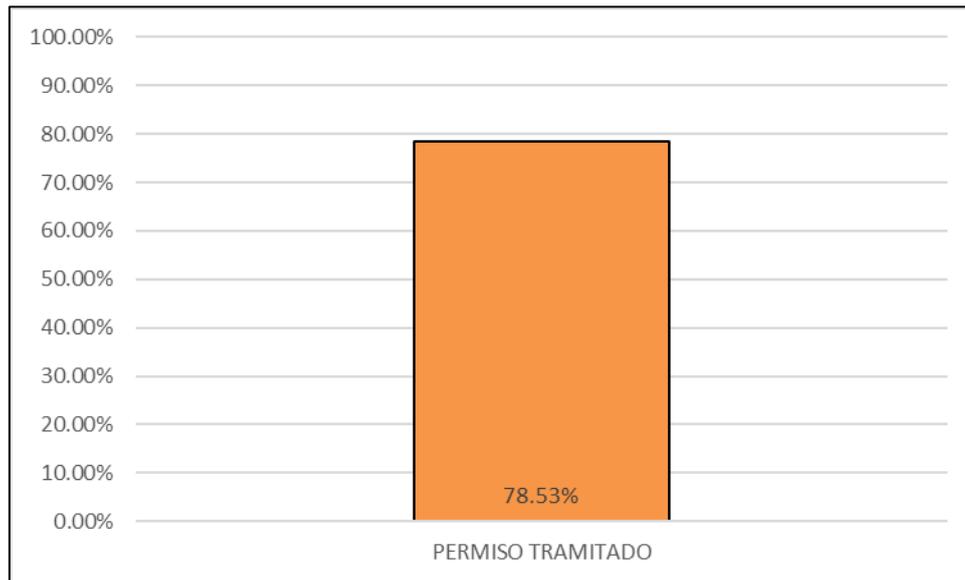


7. Confirmación de permiso tramitado para retiro > 65%

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	2501
Numero de ordenes con glosa registrada	1964
PROMEDIO GENERAL	78.53%

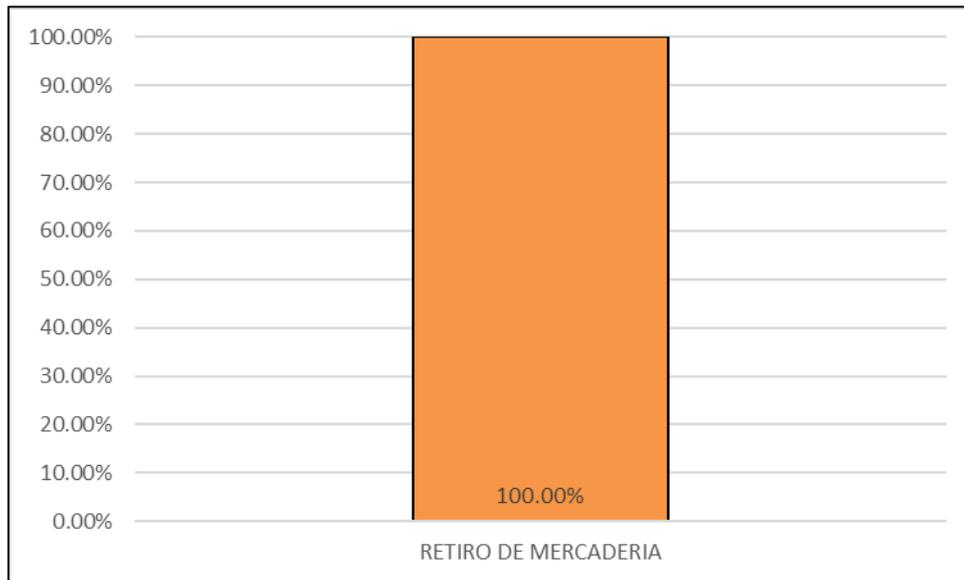


8. Confirmación de retiro completo de mercancías > 65%

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.

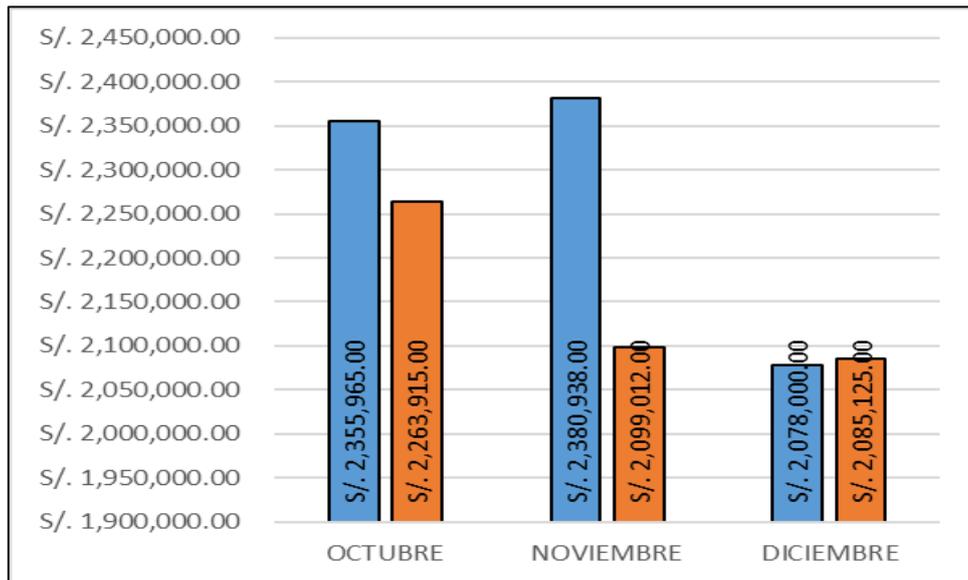
SERVICIO AL CLIENTE	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2501
Numero de ordenes con glosa registrada	2501
PROMEDIO GENERAL	100.00%



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

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

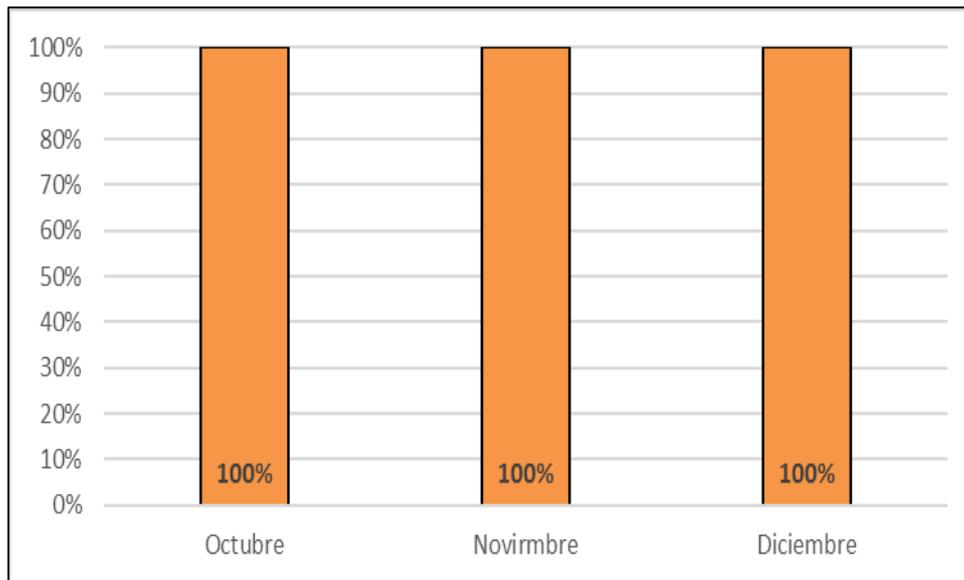
Total, de ventas	Enero	Febrero	Marzo	Totales
2016	S/. 2,355,965.00	S/. 2,380,938.00	S/. 2,078,000.00	S/. 6,814,903.00
2017	S/. 2,263,915.00	S/. 2,099,012.00	S/. 2,085,125.00	S/. 6,448,052.00
Porcentaje de crecimiento				95%



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	36	36	100%
Febrero	26	26	100%
Marzo	15	15	100%
Totales	77	77	100%





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, 5 de enero de 2018