



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN DE CLI GESTIONES ADUANERAS

MIG-SIG-001



Elaborado por:	Miguel Kikuchi
Revisado por:	Ricardo Alarcon
Aprobado por:	Giovanni Klein



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN DE CLI GESTIONES ADUANERAS

- [Objetivo, Referencias Normativas, Términos y Definiciones](#)
- [Contexto de la Organización - FODA](#)
- [Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas](#)
- [Evaluación de Riesgos y Oportunidades – Alcance del SIG](#)
- [Políticas, Mapa de Procesos y Organigrama](#)
- [Roles, Comité de Seguridad - LPDP](#)
- [Planificación de Objetivos](#)
- [Información Documentada](#)
- [Planificación y Control Operacional](#)
- [Seguimiento, Auditorías Internas y Mejora Continua](#)
- [Revisión por la Dirección – Función de Cumplimiento](#)
- [Control de Cambios](#)





OBJETIVO

OBJETIVO DEL MANUAL:

El presente documento tiene como objetivo describir el Manual Integrado de Gestión implementado en CLI, describir los procesos principales y la interacción entre cada uno de ellos.

Nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG) busca el cumplimiento de los requisitos de Calidad de la norma ISO 9001:2015, así como los del SGCS BASC y los del Operador Económico Autorizado OEA.

En esta versión del Manual Integrado de Gestión se ha implementado los requisitos de la norma ISO 37001:2016, para prevenir, evitar y enfrentar el soborno en las actividades de nuestro personal, nuestros socios de negocios y los funcionarios con los que interactuamos.

Además se busca el cumplimiento de la norma de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT) SBS N^º 4197-2016 y los de la Ley 29733 de Protección de Datos Personales.



REFERENCIAS NORMATIVAS

SISTEMAS DE GESTIÓN:

- SGCS BASC.
- Norma del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
- Norma Anti Soborno ISO 37001:2016.
- Procedimiento del OEA (RIN 01-2018-SUNAT/310000).

LEGISLACION RELACIONADA A LOS SERVICIOS:

Nuestro servicio como Agentes de Aduanas cumple con el siguiente marco legal:

- Ley General de Aduanas (DL 1053) y su reglamento (DS 010).
- Procedimientos de SUNAT – ADUANAS aprobados (www.sunat.gob.pe)
- Norma para la Prevención del LAFT – Resolución SBS N^º 4197-2016
- Ley de Protección de Datos Personales (Ley 29733)
- Los identificados en la Lista Maestra de Documentos Externos



TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ALTA DIRECCIÓN: Persona o personas que dirige y controla la organización al más alto nivel.

AMENAZA: Es una fuente de peligro, acto o situación con potencial de generar riesgo.

ASOCIADO DE NEGOCIOS / SOCIO DE NEGOCIOS: Parte externa con la que la organización tiene o planifica establecer algún tipo de relación comercial (clientes, proveedores, sub-contratistas, asesores, etc.).

CLIENTE: Organización o persona que recibe un servicio.

DEBIDA DILIGENCIA: Proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo.

FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO ANTI SOBORNO: Persona(s) con responsabilidad y autoridad para la operación del Sistema de Gestión Anti Soborno.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA: Documentos que la organización requiere para cumplir con las exigencias de los sistemas de gestión y las determinadas por la empresa.

ÓRGANO DE GOBIERNO: Grupo u órgano que tiene la responsabilidad y autoridad final respecto de las actividades y políticas de una organización, al cual la Alta Dirección informa y rinde cuentas.



TÉRMINOS Y DEFINICIONES

PARTE INTERESADA: Sujetos pertinentes al Sistema de Gestión, como nuestros clientes y los organismos que regulan nuestras actividades.

PELIGRO: Probable situación o fuente capaz de afectar el cumplimiento de objetivos.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

RIESGO: Posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto negativo en los objetivos.

SOBORNO: Oferta, promesa, aceptación o solicitud de un incentivo a una persona para violar la ley y obtener una ventaja.





CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN - FODA

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



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN - FODA

FORTALEZAS DE CLI

- Servicio personalizado atendido por un Ejecutivo de Servicio al cliente.
- Mas de 30 años como experiencia corporativa.
- Personal altamente capacitado y con experiencia.
- Ofrecemos un servicio de logística integral – SLI.
- Servicio CLINET (intranet)
- Implementación de KPI en los principales procesos.
- Compromiso corporativo de la mejora continua.
- Manejo de adecuados canales de distribución.
- Contamos con certificaciones del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, del SGCS BASC y del Programa del OEA.
- Implementación de los requisitos de la norma Anti Soborno ISO 37001:2016 en el SIG de CLI.

DEBILIDADES DE CLI

- Dificultad en labores operativas por falta de mas herramientas informáticas.
- Poca generación de servicios fuera de Lima.
- Acceso limitado a información personal, relacionada a sobornos.



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN - FODA

OPORTUNIDADES PARA CLI

- Captación de clientes, debido a actualización de ISO 9001:2015.
- Captación de clientes, debido al programa del OEA Perú.
- Entrega de servicios integrales de logística de entrada o salida por una sola organización local.
- Proyección a la comunidad.
- Servicio a clientes bajo la norma de Buenas Practicas de Distribución y Transporte (BPDT) e implementación de protocolos de Seguridad y Anti Corrupción.
- Ofrecemos seguridad en nuestras actividades, libres de sospechas de ilícitos o soborno.

AMENAZAS PARA CLI

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





NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTES INTERESADAS

- Grupo CLI
 - Junta de Accionistas, Directorio, Gerentes
 - Personal CLI
- Asociados de Negocios
 - Clientes
 - Proveedores
- Organismos Reguladores
 - SUNAT
 - Organismos del Estado
 - Organismos Internacionales
 - Organismos certificadores de Sistemas de Gestión (Calidad, Control y Seguridad, Anti Soborno, etc.)
- Comunidad





NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTE INTERESADA: Grupo CLI

DETALLE	REQUISITOS	SEGUIMIENTO	RETROALIMENTACION
- JUNTA DE ACCIONISTAS - DIRECTORIO - GERENTES	Recibir rendimiento favorable de la inversión	- Proceso de Monitoreo y Revisión de los Estados Financieros	Informes de las 'Revisiones por la Dirección'
	Mantener la empresa sin vinculaciones de soborno, lavado de activos u otros ilícitos	- Monitoreo y Medición del SGCS - SOP de Seguridad del SGCS	
	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 y cuidar la imagen de la empresa	- Uso del Logo y Cuidado de la Imagen Institucional	
	Evitar pago de multas e infracciones por Organismos Reguladores	- Proceso de Liquidación y Revisión de DAM's - Instructivo de Requisitos Mínimos para Transportistas - Proceso de Control no Intrusivo	
	Evitar pérdidas, robos, asaltos y otros tipos de incidentes, con los vehiculos	- Protocolos 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 Auditorias Internas - Proceso de Conocimiento de Mercado - Proceso de Selección de Clientes	



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTE INTERESADA: Grupo CLI

DETALLE	REQUISITOS	SEGUIMIENTO	RETROALIMENTACION
PERSONAL CLI	Cumplir con el perfil de puesto	- Resultados positivos en las Evaluaciones de Desempeño	Entrega de las Evaluaciones de Desempeño a los Trabajadores
	No estar involucrado en actividades de soborno, lavado de activos u otros ilícitos	- Proceso de Gestión Laboral - Proceso de Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas - Código de Conducta	



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTE INTERESADA: Asociados de Negocios

DETALLE	REQUISITOS	SEGUIMIENTO	RETROALIMENTACION
CLIENTES	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 - Protocolo del Servicio de Despacho 	Encuestas de Satisfacción de los Clientes
	Despachos en el menor tiempo posible	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de Servicio de Operaciones Aduaneras - 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 de soborno, lavado de activos u otros ilícitos	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas 	
	Evitar perdidas, 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 	

MIG-SIG-C



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTE INTERESADA: Asociados de Negocios



DETALLE	REQUISITOS	SEGUIMIENTO	RETROALIMENTACION
PROVEEDORES	Resultados positivos en las evaluaciones, sin vinculación en actividades de robo, soborno, lavado de activos u otros ilícitos	- Proceso de Gestión Logística - Proceso de Selección y Evaluación de Proveedores - Protocolo de Selección de Proveedores	Comentarios en las Visitas de Seguridad
	Evitar pérdidas, robos, asaltos y otros tipos de incidentes, con los vehículos	- Procedimiento de Seguridad de la Carga	
	Cumplimiento documentario solicitado por CLI	- Proceso de Gestión Logística - Protocolo de Selección de Proveedores - Instructivo de Requisitos Mínimos para Transportistas	



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTE INTERESADA: Organismos Reguladores

DETALLE	REQUISITOS	SEGUIMIENTO	RETROALIMENTACION
SUNAT	Información correcta en cada operación aduanera	- Proceso de Liquidación y Revisión de DAM's - Proceso de Clasificación	Contacto SUNAT otorgado por el OEA
	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	Comunicaciones de Jefaturas y Supervisores Legal y Operativos
	Cumplimiento de las leyes aplicables	- Proceso de Protección de Datos Personales	
	Operaciones sin vinculación en actividades de soborno, corrupción, lavado de activos u otros ilícitos	- Proceso de Control de Precintos y Material de Embalaje - Monitoreo y Medición del SGCS - Proceso de Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas	
ORG. REG. INTERNACIONALES	Cumplimiento de los reglamentos y normas aplicables	- Lista de Documentos Externos	



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTE INTERESADA: Organismos Reguladores

DETALLE	REQUISITOS	SEGUIMIENTO	RETROALIMENTACION
ORG. REG. CERTIFICADORES DE SISTEMAS DE GESTIÓN	Cumplimiento de los requisitos específicos según la norma ISO 9001:2015	- Proceso de Auditorías Internas	Auditorías Externas
	Acciones de mejora continua en el SGC	- Proceso de Control de las Gestiones de Mejora (GDM)	
	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 V05 - 2017 e ISO 37001:2016	- Monitoreo y Medición del SGCS	
	Cumplimiento de los requisitos específicos según la norma OEA - Perú	- SOP de Seguridad del SGCS	
	Acciones de mejora continua en el SGCS	- Proceso de Control de las Gestiones de Mejora (GDM)	



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTE INTERESADA: Comunidad

DETALLE	REQUISITOS	SEGUIMIENTO	RETROALIMENTACION
COMUNIDAD	Manejo responsable de los residuos solidos	- Cumplimiento del Programa de Manejo de Residuos Sólidos	Apoyo y colaboración con entidades como la Fundación Ciudad de Papel
	Disminuir consumo de papel, energia electrica y agua	- Cumplimiento del Programa de Gestión Ambiental	
	Mantener el orden y la buena imagen institucional en el medio en el que laboramos	- Protocolo de Seguridad - Protocolo Anti Corrupción	
	No contaminar el medio ambiente en el traslado de Mercancias Peligrosas	- Cumplimiento del Plan de Contingencia - Protocolo de Control de Unidades de Transporte	





EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

❑ Gestión con las Partes Interesadas y su tratamiento.

En los cuadros anteriores hemos señalado los requisitos que debemos cumplir con nuestras partes interesadas, para satisfacer sus expectativas y además indicamos el tratamiento que debemos realizar para conseguirlo.

❑ Matriz de Evaluación de Riesgos

Hemos revisado los riesgos y amenazas a nuestro sistema, actualizando la Matriz de Evaluación de Riesgos de nuestro Sistema Integrado de Gestión.

Además hemos considerado las amenazas de soborno en el ejercicio de nuestras actividades, principalmente en los procesos de Comercial, Servicio al Cliente, Liquidaciones y Operaciones.

❑ Oportunidades:

Al controlar estos riesgos y cumplir con los requisitos de nuestras partes interesadas, tendremos mayores oportunidades de captar más clientes, ofreciéndoles servicios mas seguros y confiables, respaldados por el cumplimiento a las exigencias de los requisitos de las certificaciones que ostentamos. .



ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

□ ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD:

El Sistema de Gestión en Control y Seguridad cumple con los requisitos de las normas BASC, del Programa del OEA y las de PLAFT y su alcance es la gestión en Control y Seguridad de todas las actividades inherentes al Servicio de Agente de Aduanas.

□ NO APLICABILIDAD:

Al Sistema Integrado de Gestión no es aplicable el requisito de la norma BASC V5 2017 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.



ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

□ ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

El Sistema de Gestión de Calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y su alcance es la gestión de Calidad en las actividades de Servicio al Cliente y Liquidaciones, de nuestro Servicio como Agentes de Aduanas.

□ 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.



ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

□ ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTI SOBORNO:

El Sistema de Gestión Anti Soborno cumple con los requisitos de la norma ISO 37001:2016 y su alcance es la gestión Anti Soborno en los procesos de Comercial, Servicio al Cliente, Liquidaciones y Operaciones, de nuestro Servicio como Agente de Aduanas, incluyendo la debida diligencia con nuestro personal, socios de negocios y funcionarios con los que interactuamos.

□ NO APLICABILIDAD:

Al Sistema Integrado de Gestión no es aplicable el requisito de la norma ISO 37001:2016 sgte.:

▪ 9.3.2 REVISIÓN POR EL ÓRGANO DE GOBIERNO:

CLI no cuenta con un Órgano de Gobierno que defina y revise las Políticas y actividades de nuestro Sistema de Gestión Anti Soborno, siendo la Alta Dirección quien tiene esta responsabilidad .





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 a nuestros clientes, cumpliendo con la normatividad legal vigente; informando y prohibiendo el fraude, soborno, robo, contrabando, narcotráfico, lavado de dinero y demás ilícitos,
- 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,
- Realizar con independencia la función de cumplimiento anti soborno, con la total participación del personal, sin temor a alguna represalia, para evitar las consecuencias legales y penales por su incumplimiento,
- 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, capacitando al personal, revisando el logro de los objetivos, 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 V05
07 de Mayo 2,018





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.

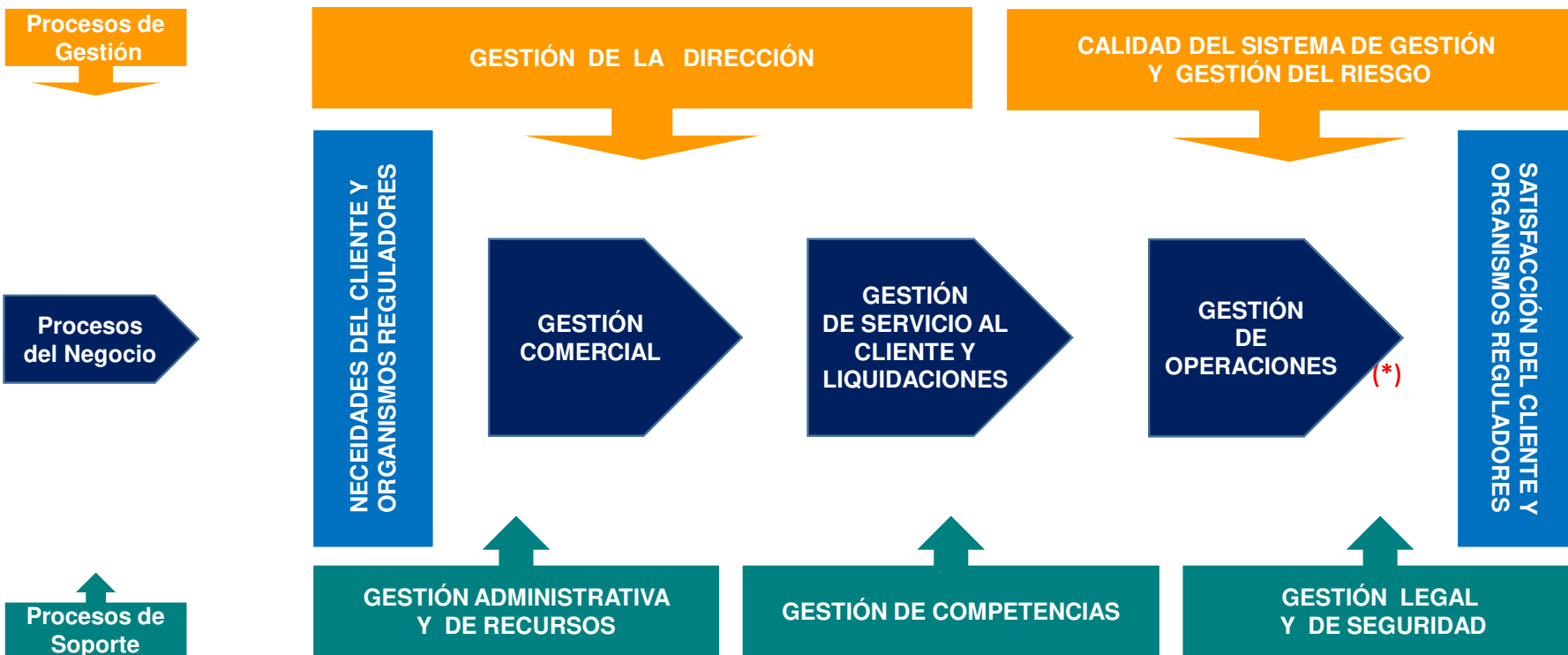
Cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Protección de Datos Personales, capacitando al personal, identificando los riesgos y gestionando el control de los mismos, es un compromiso permanente de esta Gerencia y de toda la familia CLI.

GIOVANNI KLEIN BRACAMONTE
Gerente General

POL-SIG-011 V03
18 de Mayo 2,018



MAPA DE PROCESOS DE CLI



(*) No incluido en el alcance de la Certificación de Calidad



PROCESOS PRINCIPALES

Servicio de Agente de Aduanas

Ofrecemos el Servicio de Agente de Aduanas para operaciones de Importación, Exportación, Depósito Aduanero y demás regímenes aduaneros.

Otorgamos asesoría legal en temas relacionados a todas las operaciones y regímenes aduaneros.

Todo ello se realiza a través de un interlocutor único que nuestra organización designa para el cliente: el Ejecutivo de Servicio al Cliente (ESC), quien supervisa las diversas acciones que llevan a cabo las divisiones de negocio de nuestra organización, y entrega reportes actualizados en tiempo real.

Son evidentes las ventajas que representa este contacto directo entre el ESC y nuestro cliente, quien sólo requerirá verificar nuestra información por vía electrónica.

El Servicio de Agente de Aduanas comprende:

- La Gestión de Servicio al Cliente y Liquidaciones
- La Gestión de Operaciones (*)



(*) No incluido en el alcance de la Certificación de Calidad



PROCESOS PRINCIPALES

La Gestión de Servicio al Cliente y Liquidaciones, que tiene como fin la de coordinar con nuestros clientes las operaciones que nos encargan, para cumplir con sus requerimientos y consta de 2 sub-procesos:

- **La Gestión de Servicio al Cliente**, que tiene por finalidad la de coordinar con nuestros clientes todas sus necesidades de operación, y controlar la ejecución de todas sus operaciones aduaneras que nos encargan. Brindándoles información inmediata sobre la situación de sus despachos.
- **La Gestión de Liquidación y Revisión de DAMs**, que nos permite preparar los documentos aduaneros que se presentarán a la autoridad aduanera. Asegurándonos que dichos documentos sean emitidos correctamente.

La Gestión de Operaciones(*), que involucra principalmente las actividades de campo necesarias para el levante de las mercancías y comprende a 3 sub-procesos:

- **El Servicio de Armado**, que se encarga de la impresión de los documentos aduaneros, su armado en los sobres que se presentarán a la Aduana y finalmente la entrega al Archivo de toda la documentación aduanera correspondiente al despacho.
- **El Servicio de Visto Bueno**, está destinado a obtener los visto buenos necesarios, de todos los conocimientos de embarque, que amparan las mercancías de nuestros clientes.
- **El Servicio de Seguimiento**, tiene como función la de coordinar todas las labores de campo ejecutadas por los Auxiliares de Despacho, así mismo realizan las coordinaciones con los encargados del Transporte.

(*) No incluido en el alcance de la Certificación de Calidad



PROCESOS PRINCIPALES

Soporte Aduanero:

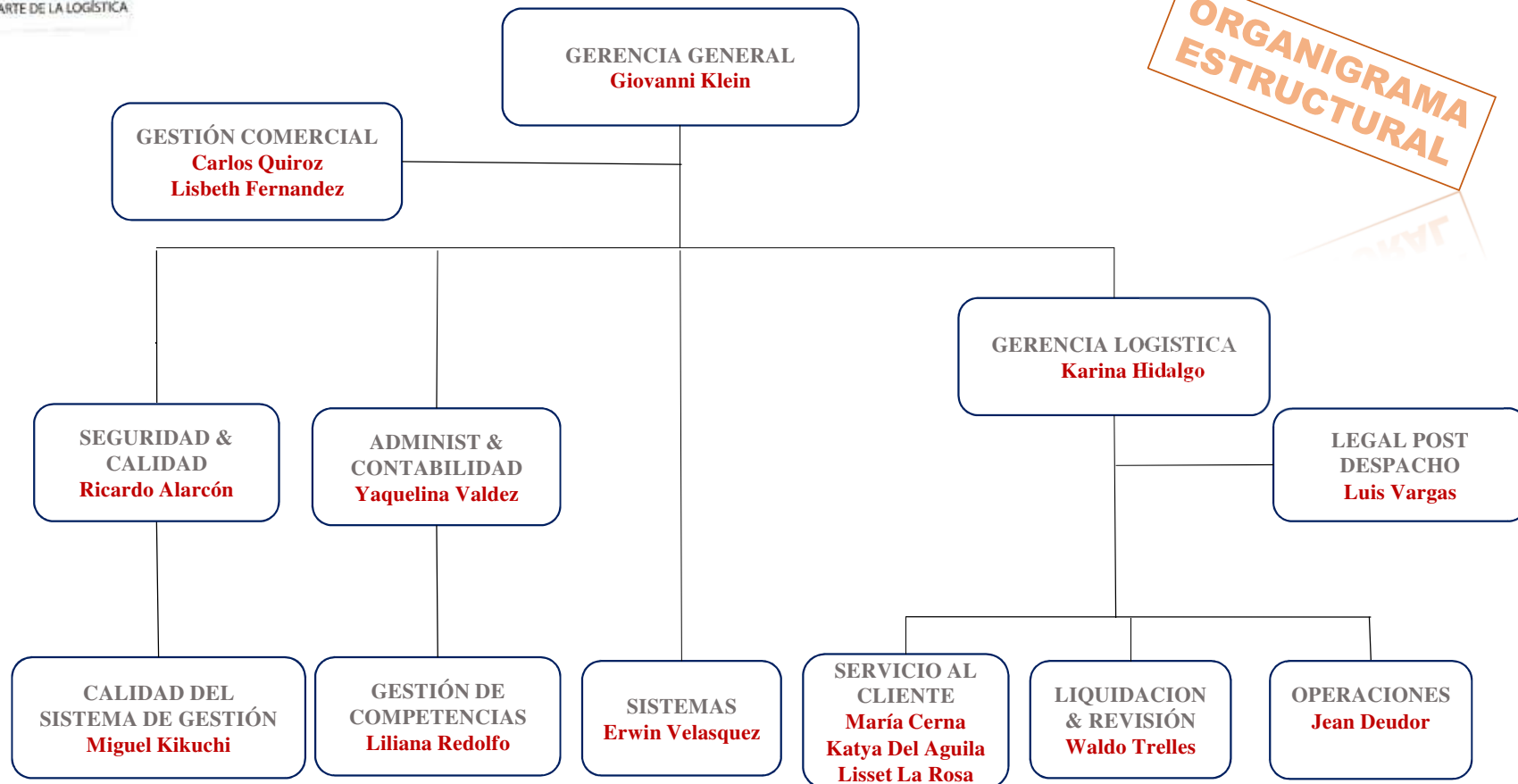
La Gestión Legal, es la que nos brinda la asesoría legal aduanera, encargándose de revisar e informar respecto de las normas relacionadas con el quehacer aduanero.

- Se encarga del control, revisión y/o preparación de los expedientes de rectificación y similares, que se necesitan presentar a las autoridades aduaneras.
- Responde las notificaciones que son recibidas por la empresa, por temas relacionados con la operatividad aduanera.
- Presta la asesoría legal a los miembros de la organización, así como a nuestros clientes, aclarándoles cualquier duda que podrían tener en la realización de sus actividades de comercio exterior; aconsejándoles para que elijan la mejor opción para sus operaciones.





ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Para mantener un eficaz funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión, se ha determinado a las personas que tienen la responsabilidad de la implementación, control, revisión y mejora del SIG:

El Representante de la Dirección para el SGCS es el Jefe de Seguridad y Calidad, cuya responsabilidad es la de asegurar que el SIG 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 SIG.

Se han conformado las Brigadas de Evacuación y Rescate, Lucha contra Incendios y de Primeros Auxilios, las cuales se encuentran supervisadas por el Coordinador de Calidad quien ha sido nombrado como Jefe de Brigada.

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



COMITÉ DE SEGURIDAD FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO ANTI SOBORNO

Para realizar las funciones de cumplimiento Anti Soborno, se ha formado un Comité de Seguridad del SGCS integrado por la Gerente de Logística, el Jefe de Seguridad y Calidad y el Coordinador de Calidad.

El Comité de Seguridad es responsable de la implementación del Sistema Anti Soborno, la orientación al personal y la supervisión del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 37001; así como de informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema Anti Soborno.

Personal que ocupa Puestos considerados como Críticos

Se ha identificado como Personal Crítico del SIG a los Gerentes, Representantes Legales, el Jefe de Seguridad y Calidad, Jefe de Administración y Contabilidad, Supervisor de Servicio al Cliente, Supervisor de Operaciones, Supervisor Comercial, Coordinador de Calidad, Coordinador de Despachos y Auxiliares de Despacho, estando sus responsabilidades y funciones definidas en sus Perfiles de Puesto.

Al personal que ocupa posiciones críticas se le solicita, al momento del ingreso a laborar y cada 2 años, certificados de antecedentes policiales y además se verifica la información recibida, mediante una visita al domicilio, con el propósito de verificar la situación económica, riesgos del entorno y nuevas amistades. Al personal crítico se le efectúa de manera obligatoria el análisis toxicológico y la prueba de alcoholemia al momento de su ingreso y cada 2 años.



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El Sistema Integrado de Gestión contempla el cumplimiento de los requisitos de seguridad definidos en la ley de Protección de Datos Personales y respeta los principios de Legalidad, Consentimiento, Finalidad, Proporcionalidad, Calidad y Nivel de Protección Adecuado.

Además se ha definido lo siguiente:

- Titular de Banco de Datos Personales: CLI
- Titular de Datos Personales: Persona natural a quien corresponde los datos
- Encargado del Banco de Datos Personales: Empresa que realiza el tratamiento de los datos por encargo de CLI, de ser el caso
- Responsable de Seguridad del Banco de Datos Personales: Gerente General
- Administrador del Sistema de Datos Personales: Coordinador de Calidad
- Administrador de Banco de Datos Personales del Personal: Asistente de RRHH
- Administrador de Banco de Datos Personales de Clientes y Proveedores: Asistente Comercial
- Administrador de Banco de Datos Personales de Cámaras de Seguridad: Coordinador de Sistemas





PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DEL SIG

OBJETIVOS	DESCRIPCION	INDICADOR	FUENTE
Mejorar la satisfacción del cliente, en base a la eficiencia y seguridad de la Gestión Comercial, las de Servicio al Cliente, Liquidaciones y Operaciones	Incremento de la Satisfacción del Cliente	Número de órdenes del presente año > = Número de órdenes del año anterior	Análisis de Datos
	Cumplimiento de Trazabilidad Logística	Ingreso de principales incidencias de Servicio al Cliente y Liquidaciones > 75%	Análisis de Datos
		Ingreso de principales incidencias de Operaciones > 75%	Análisis de Datos
Atender a nuestros clientes, cumpliendo las normas legales vigentes, prohibiendo toda actividad ilícita	Cumplimiento de Protocolos Anti Corrupción y de Seguridad	Actividades de CLI involucradas en soborno, contrabando, lavado de activos, corrupción u otros ilícitos = 0	Informe de Desempeño de Procesos
		Trabajadores de CLI involucradas en soborno, contrabando, corrupción u otros ilícitos = 0	Informe de Desempeño de Procesos
		Asociados de Negocios de CLI involucradas en soborno, contrabando, lavado de activos, corrupción u otros ilícitos = 0	Informe de Desempeño de Procesos
Cumplir la Función Anti Soborno y la Ley de Protección de Datos Personales	Revisión y Actualización de la información de Trabajadores y Asociados de Negocios	Documentación completa > 75 %	Informe de Desempeño de Procesos
		Evaluación como Asociado de Negocios anual	Informe de Desempeño de Procesos
Mejorar la eficacia de nuestro Sistema Integrado de Gestión	Comprobar la eficacia de los planes de acción de las Gestiones de Mejora y realizar Capacitaciones	Eficacia de los Planes de acción de las GDM > 70%	Informe de Desempeño del Sistema de Gestión
		Cumplimiento del Programa de Capacitaciones > 75%	





INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Contamos con documentos que apoyan a que el personal tenga un comportamiento acorde con los principios y valores de nuestra empresa, y del presente Manual del Sistema Integrado de Gestión, tales como:

- Código de Conducta DOC-SIG-001
- Manual Anti Soborno y Prevención del LAFT MAN-SIG-002.
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo DOC-SIG-002
- Reglamento Interno de Trabajo DOC-SG-003
- Gestión del Riesgo PRO-SIG-008
- Matriz de Riesgos DOC-SIG-004
- Gestión de Caja Chica y Giro de Cheques PRO-AD-041
- Elaboración de Documentos PRO-SIG-001
- Control de Documentos PRO-SIG-002
- Control de Registros PRO-SIG-003
- Auditorías Internas PRO-SIG-004
- Control del Servicio No Conforme PRO-SIG-005
- Control de las Gestiones de Mejora PRO-SIG-006

CLI Gestiones Aduaneras establece el procedimiento Gestión del Riesgo PRO-SIG-008 para la identificación de amenazas y evaluación de los riesgos que puedan afectar a nuestro sistema y propone el tratamiento a los mismos.

La Matriz de Riesgos DOC-SIG-004 nos muestra los posibles eventos de riesgo a nuestro sistema y el control que debemos tener con los mismos, es re-evaluada cada año considerando las nuevas amenazas o vulnerabilidades al SIG que se podrían adicionar.



INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Procedimientos

El sistema cuenta con procedimientos, programas y manuales que aseguran que las actividades se realizan de forma segura, tales como:

- Control de Precintos PRO-SIG-011.
- Uso del Logo y Cuidado de la Imagen Institucional INS-SG-004.
- Monitoreo y Medición del SGCS PRO-SIG-009.
- Programa de Incentivos por Denuncias PRG-SIG-001
- Manual de Procedimientos para Operaciones Seguras del SGCS MAN-SIG-004
- Contingencia y Emergencia PRO-SIG-015.
- Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas PRO-SIG-014.
- Detección y Reporte de faltantes y sobrantes de carga PRO-OP-016.
- Control y Archivo de Documentos Operativos PRO-OP-053
- Identificación, Acceso y Evaluación de Requisitos Legales PRO-TL-031
- Servicio de Operaciones Aduaneras PRO-OP-018.
- Servicio de Operaciones de Exportación PRO-OP-045.
- Liquidación y Revisión de DAMs PRO-SC-017
- Operaciones con DAMs Críticas o Especiales PRO-OP-20
- Control no Intrusivo PRO-OP-054
- Servicio de Seguimiento de Despachos PRO-OP-057





INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Protocolos

Los protocolos que nos aseguran que las actividades se realizan de forma segura, son los siguientes:

- Protocolo Anti Corrupción DOC-SIG-027
- Protocolo de Control de Ingreso y Cese del Personal DOC-SIG-021
- Protocolo de Seguridad DOC-SIG-020
- Protocolo de Selección de Proveedores DOC-SIG-022
- Protocolo de Servicio de Despacho DOC-SIG-023
- Protocolo de Manejo, Traslado y Entrega de Carga DOC-SGC-003
- Protocolo de Manejo y Control para Cargas Refrigeradas DOC-SGC-008
- Protocolo de Control de Unidades de Transporte DOC-SGC-005
- Protocolo de Denuncias y Control de Obsequios DOC-SIG-029



En el Protocolo Anti Corrupción DOC-SIG-027 se describen los requisitos a cumplir, para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos, prevengan actos de soborno, lavado de activos o corrupción.

Los demás protocolos nos indican las acciones que debemos realizar, para salvaguardar la seguridad de nuestros sistemas; así como respetar los principios de buenas prácticas en distribución y transporte (BPDT).





PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Plan y Seguimiento del Proceso (PSP)

La planificación y control operacional se encuentra descrita en el Plan y Seguimiento del Proceso (PSP) de cada una de nuestras principales operaciones:

- PSP Servicio al Cliente Impo PSP-SIG-001
- PSP Servicio al Cliente Expo PSP-SIG-002
- PSP Liquidaciones PSP-SIG-003
- PSP Operaciones PSP-SIG-004

En este Plan y Seguimiento del Proceso se describe las principales actividades y etapas de un proceso, el factor a controlar en una etapa, los criterios a cumplir y las acciones sobre el incumplimiento.

Además indica al responsable y contiene los instructivos para llevar el control deseado.



PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Para tener un debido control operacional contamos con documentos que nos ayudan a cumplir con los requisitos de nuestro Sistema Integrado de Gestión:

- Manual de Organización y Funciones MOF-SIG-003
- Gestión Laboral PRO-RH-022
- Selección de Clientes PRO-CO-012
- Ingreso de Clientes al Sistema INS-SIG-010
- Selección y Evaluación de Proveedores PRO-AD-025
- Manual de Procedimientos para Operaciones Seguras del SGCS MAN-SIG-004
- Protocolo de Seguridad DOC-SIG-020
- Gestión de Caja Chica y Giro de Cheques PRO-AD-041





SEGUIMIENTO, AUDITORÍAS INTERNAS Y MEJORA CONTINUA

Se realizan inspecciones inopinadas para verificar el cumplimiento de los requisitos indicados en todos los documentos mencionados anteriormente y se lleva a cabo Auditorías Internas de nuestros principales procesos según lo indica el procedimiento de Auditorías Internas PRO-SIG-004.

Los Auditores Internos no pueden auditar sus propios procesos.

Los Hallazgos de estas Auditorías Internas nos permiten conocer el grado de cumplimiento a los requisitos de nuestro Sistema Integrado de Gestión.

Se generan las Gestiones de Mejora que sean necesarias, cumpliendo lo que indica nuestro procedimiento de Control de GDM PRO-SIG-006 para eliminar las no conformidades encontradas y la ejecución del plan de acción y el debido seguimiento a estas acciones, hasta verificar la eficacia de las mismas nos permiten ir mejorando nuestro sistema cada día.





REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Y LA FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO

Anualmente se lleva a cabo la Revisión por la Dirección y este informe nos señala:

- El estado de las acciones de las revisiones previas por la Dirección,
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema Integrado de Gestión
- La información sobre el desempeño del SIG, incluidas las tendencias relativas a:
 - No conformidades y acciones correctivas;
 - Resultados de seguimiento y mediciones;
 - Resultados de las auditorías,
 - Reporte de sobornos o actos delictivos, si existiesen,
 - Investigaciones realizadas, de ser el caso
 - La naturaleza y extensión de los riesgos que enfrenta la organización;
- La eficacia de las medidas adoptadas para hacer frente a los riesgos;
- Las oportunidades de mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, .



La Gerencia General ha designado al Comité de Seguridad del SGCS que realizará las tareas de Función de Cumplimiento Anti Soborno.

El Comité de Seguridad del SGCS como Función de Cumplimiento Anti Soborno debe informar a intervalos planificados a la Alta Dirección sobre la adecuación y la implementación del Sistema de Gestión Anti Soborno, incluyendo los resultados de las investigaciones y auditorías.





DISTRIBUCIÓN	
Web de CLI	
CONTROL DE CAMBIOS	
REFERENCIA	IDENTIFICACIÓN
Ninguna por ser primera versión	

