

# INFORME TRIMESTRAL N°001-2018

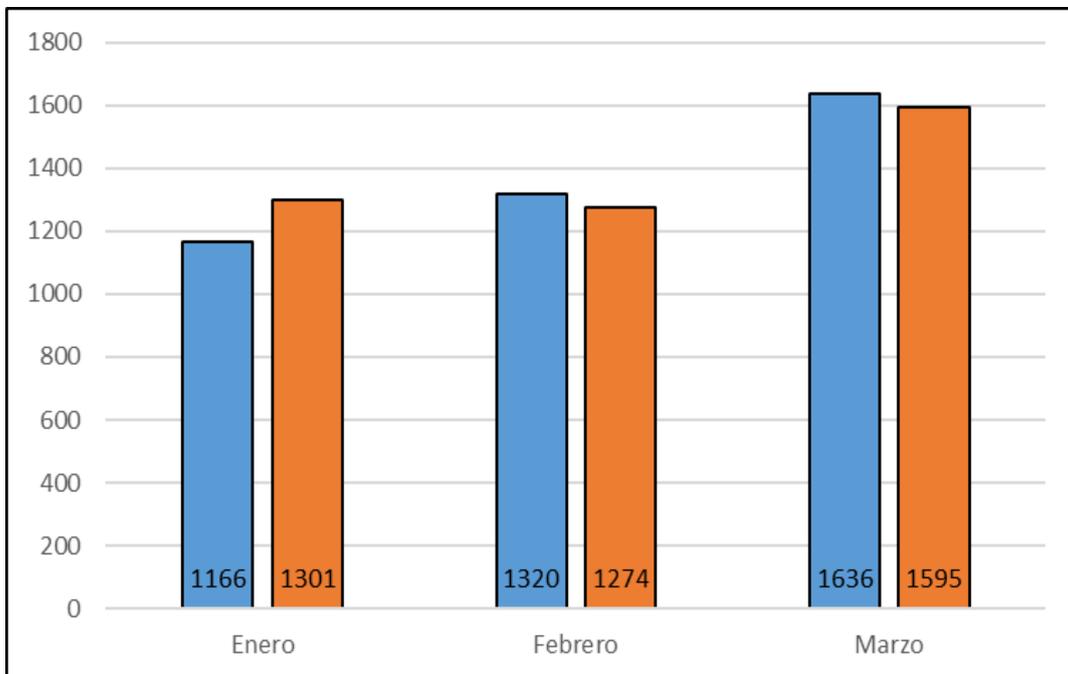
## MEDICION DE INDICADORES DE EFICIENCIA

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 2018 >= Numeración de órdenes del 2017

Se verifica la cantidad de órdenes numeradas durante el primer trimestre del 2018 comparada con la cantidad de órdenes numeradas durante el primer trimestre del 2017, para verificar el aumento porcentual comparativo trimestral. Se toma la base de datos del sistema.

Trimestre 1	2017	2018	Total General
Enero	1166	1301	2467
Febrero	1320	1274	2594
Marzo	1636	1595	3231
<b>Total General</b>	<b>4122</b>	<b>4170</b>	<b>8292</b>



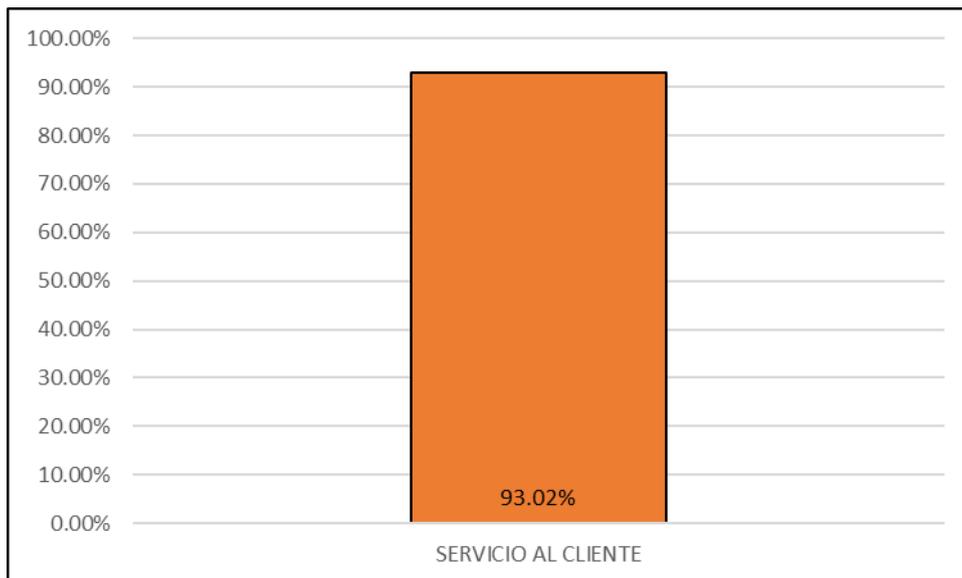
Se verifica el incremento porcentual, de un 1.16% en el primer trimestre del 2018, comparado con el primer trimestre del 2017.

### 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:

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

SERVICIO AL CLIENTE	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2490
PROMEDIO GENERAL	93.02%

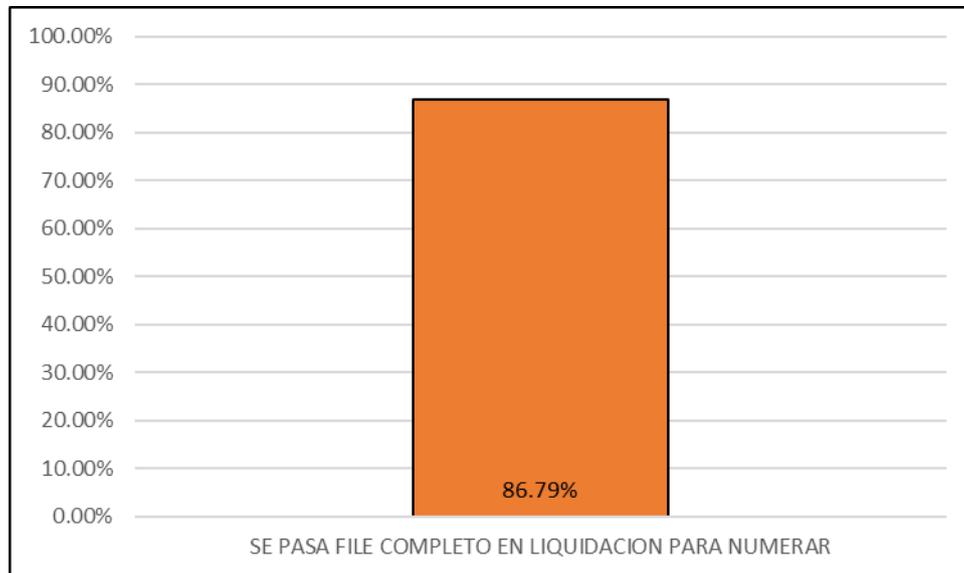


### 3. Confirmación de file completo para numerar > 65%

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.
- Ordenes retiradas

SERVICIO AL CLIENTE	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2490
Numero de ordenes con glosa registrada	2161
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>86.79%</b>

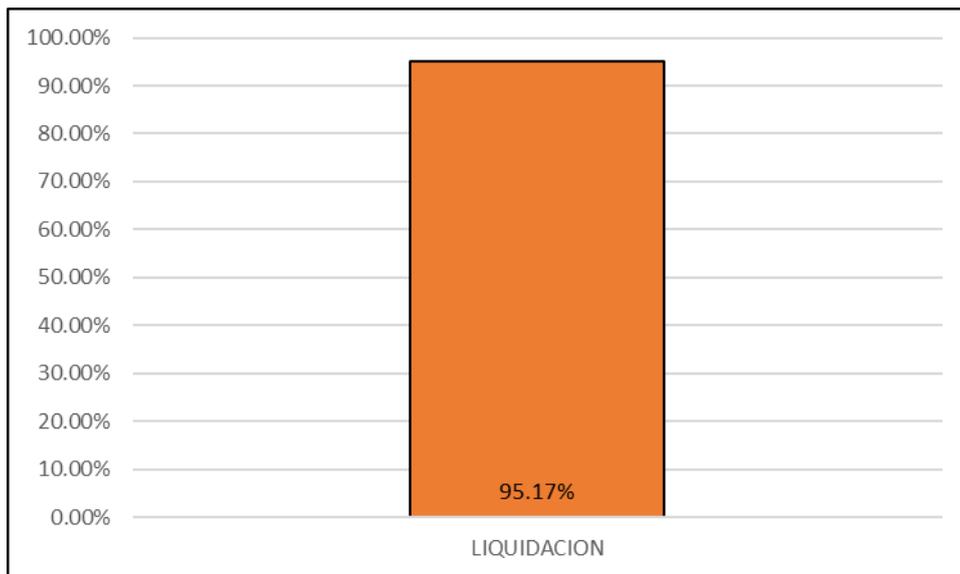


### 4. Ingreso de principales incidencias de Liquidaciones > 65%

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

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

Liquidaciones	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2490
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>95.17 %</b>

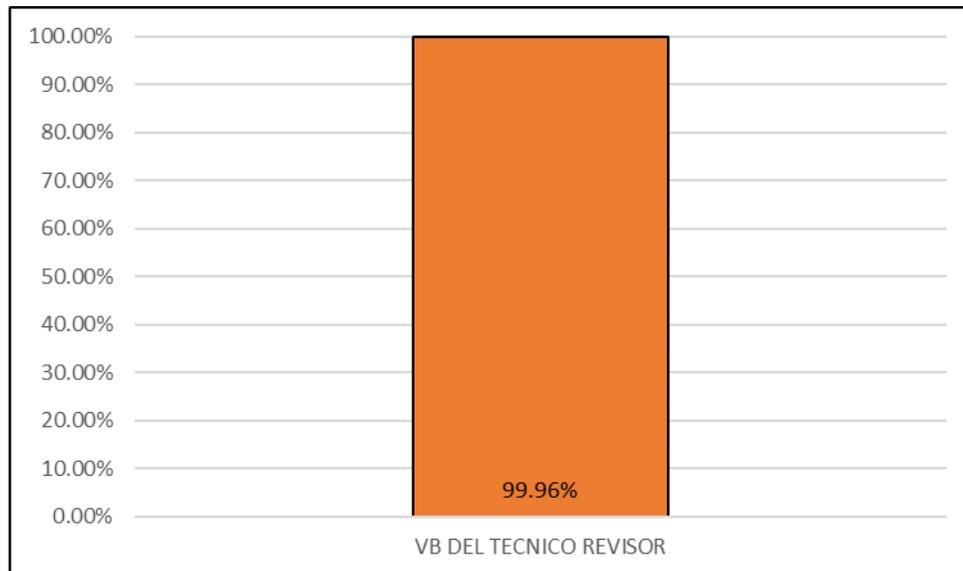


## 5. Visto Bueno del Técnico Revisor para numerar > 65%

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:

- 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.
- Ordenes retiradas

SERVICIO AL CLIENTE	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2490
Numero de ordenes con glosa registrada	2489
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>99.96%</b>

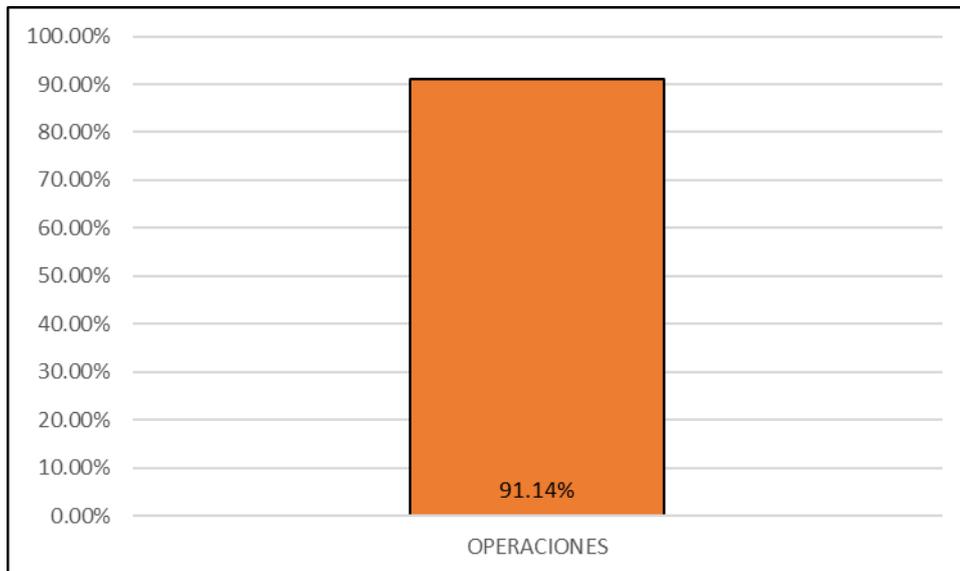


## 6. Ingreso de principales incidencias de Operaciones > 65%

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.
- Ordenes retiradas

Liquidaciones	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2490
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>91.14 %</b>

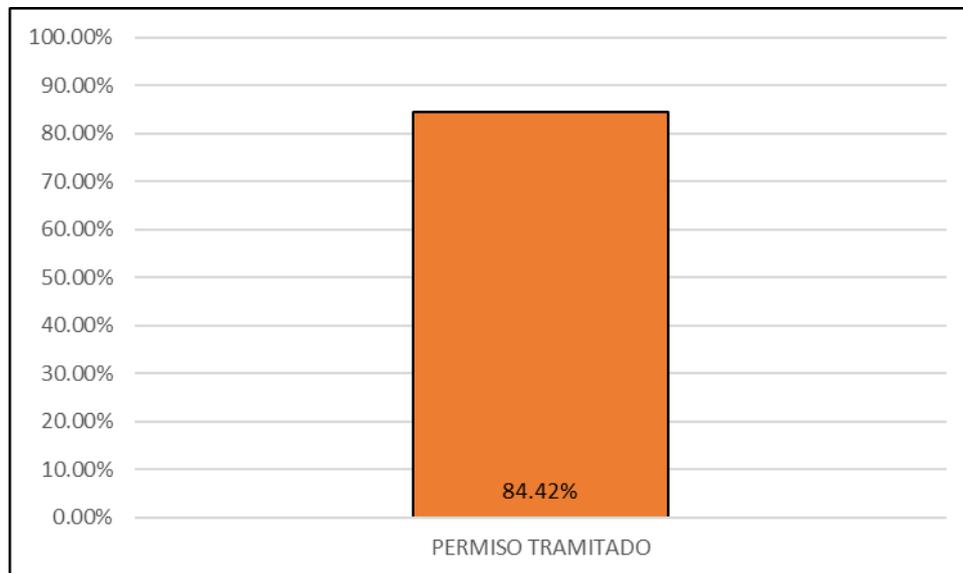


## 7. Confirmación de permiso tramitado para retiro > 65%

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:

- 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.
- Ordenes retiradas

SERVICIO AL CLIENTE	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2490
Numero de ordenes con glosa registrada	2102
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>84.42%</b>

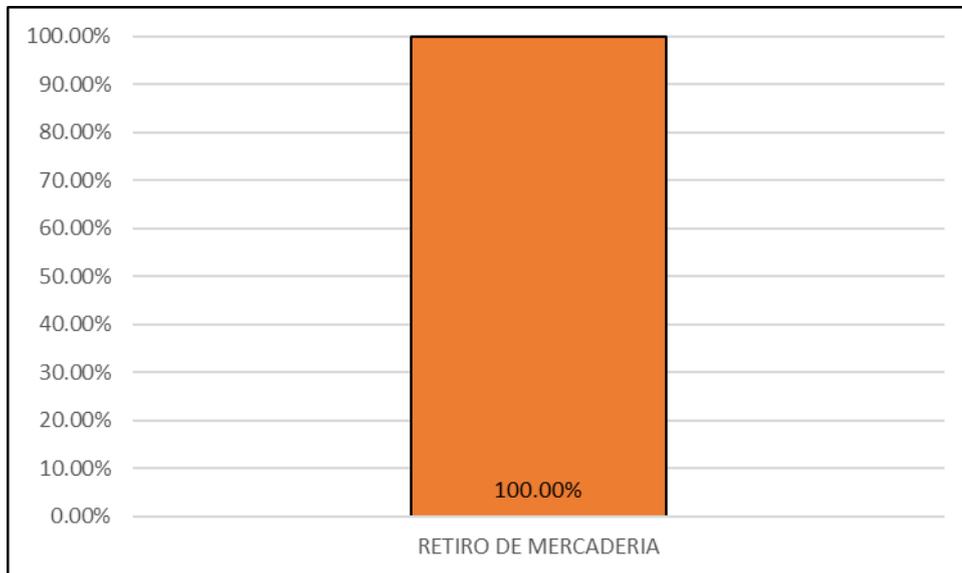


## 8. Confirmación de retiro completo de mercancías > 65%

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:

- 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.
- Ordenes retiradas

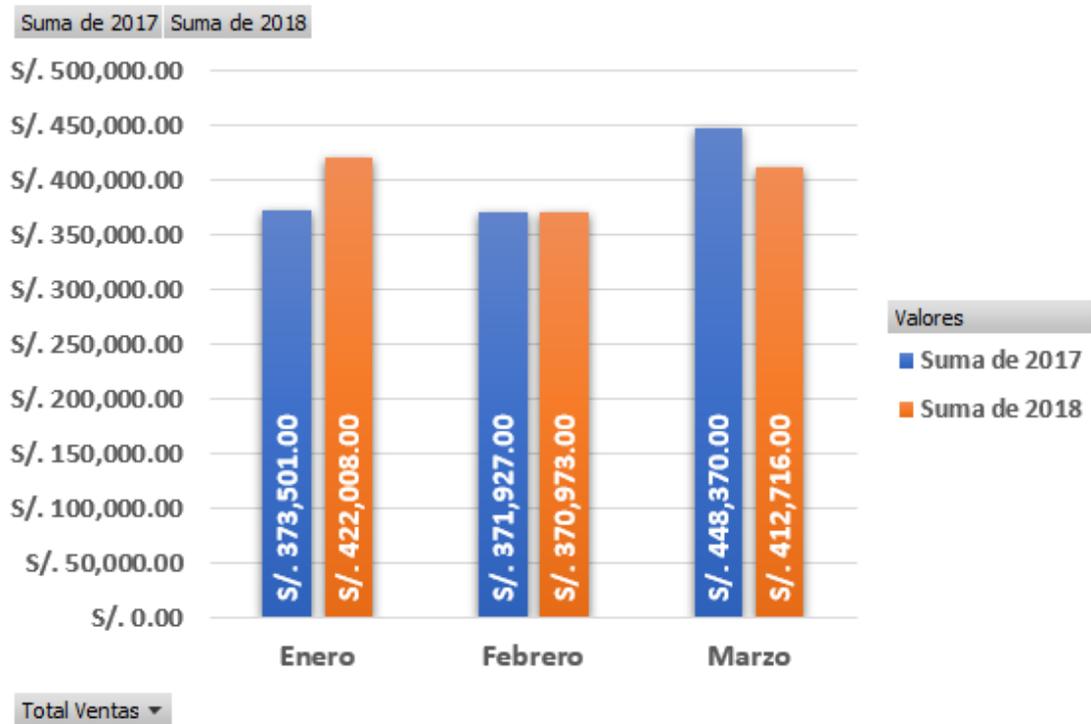
SERVICIO AL CLIENTE	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2490
Numero de ordenes con glosa registrada	2490
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>100.00%</b>



## 9. Ventas generales del 2018 >= Ventas generales del 2017

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

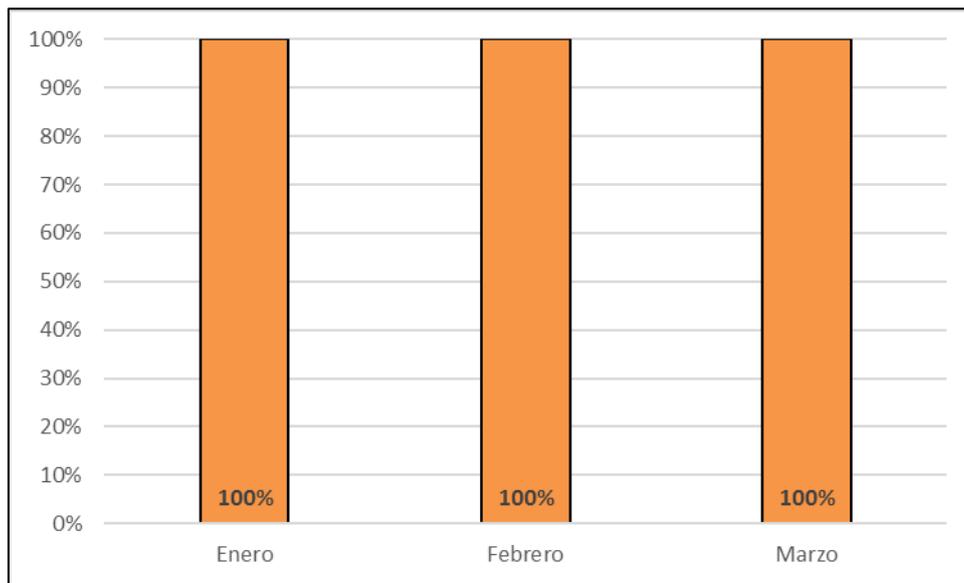
Total, de ventas	Enero	Febrero	Marzo	Totales
<b>2017</b>	S/. 2,428,200.00	S/. 1,883,916.00	S/. 2,045,082.00	S/. 6,357,198.00
<b>2018</b>	S/. 2,354,279.38	S/. 2,058,323.16	S/. 1,967,661.75	S/. 6,308,264.29
<b>Porcentaje de crecimiento</b>				



### 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	20	20	100%
Febrero	26	26	100%
Marzo	11	11	100%
<b>Totales</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>



Conformidad del servicio en el periodo:

Área de Calidad

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.
4. El promedio trimestral (Enero – Marzo) con documentación completa en RRHH fue de 56%.
5. El promedio trimestral (Enero – Marzo) con documentación completa de PROVEEDORES ADMINISTRATIVOS fue de 74%.
6. Se realizó el arqueo de caja chica durante el periodo Enero, satisfactoriamente, sin encontrar incidencias.
7. Se ha cumplido con las capacitaciones del personal como parte de la mejora continua de nuestros procesos.
8. Se han cumplido con las metas y objetivos de seguridad.

Lunes, 02 de abril de 2018