

INFORME TRIMESTRAL N°002-2018

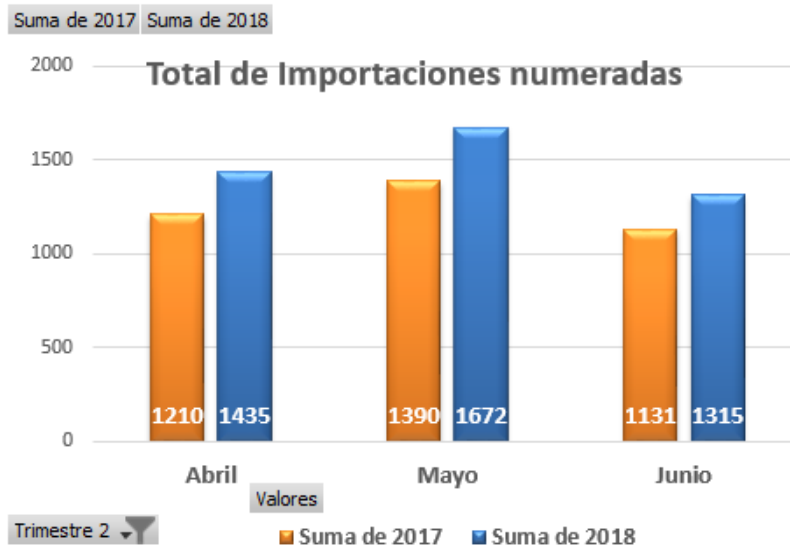
MEDICIÓN DE INDICADORES DE EFICIENCIA

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

Trimestre 2	2017	2018	Total General	Incremento %
Abril	1210	1435	2645	18.60%
Mayo	1390	1672	3062	20.29%
Junio	1131	1315	2446	16.27%
Total General	3731	4422	8153	18.52%



Se verifica el incremento porcentual, de un **18.52%** en el segundo trimestre del 2018, comparado con el segundo 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:

- 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	2648
PROMEDIO GENERAL	96.79%

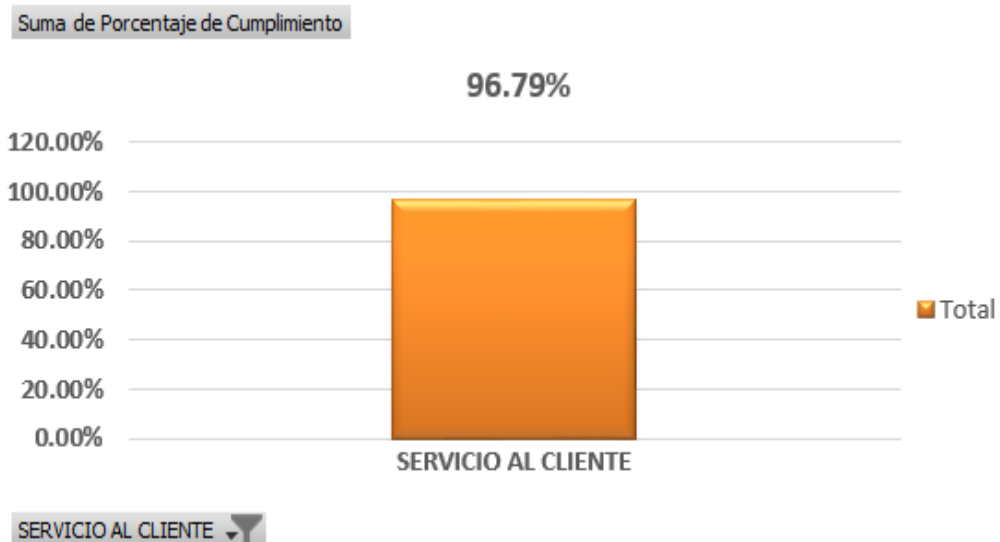


3. Confirmación de file completo para numerar > 65%

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:

- 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	2648
Número de ordenes con glosa registrada	2563
PROMEDIO GENERAL	96.79%



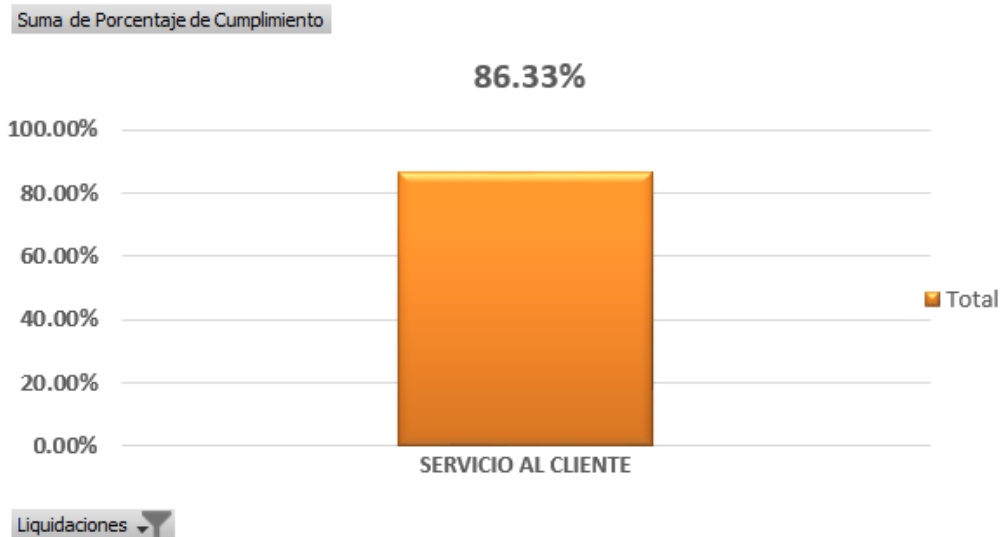
4. Ingreso de principales incidencias de Liquidaciones > 65%

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

Ingreso de principales incidencias de Liquidaciones > 65%

Liquidaciones	Porcentaje de Cumplimiento
Número de ordenes	2648
PROMEDIO GENERAL	86.33%



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	2648
Número de ordenes con glosa registradas	2648
PROMEDIO GENERAL	100.00%

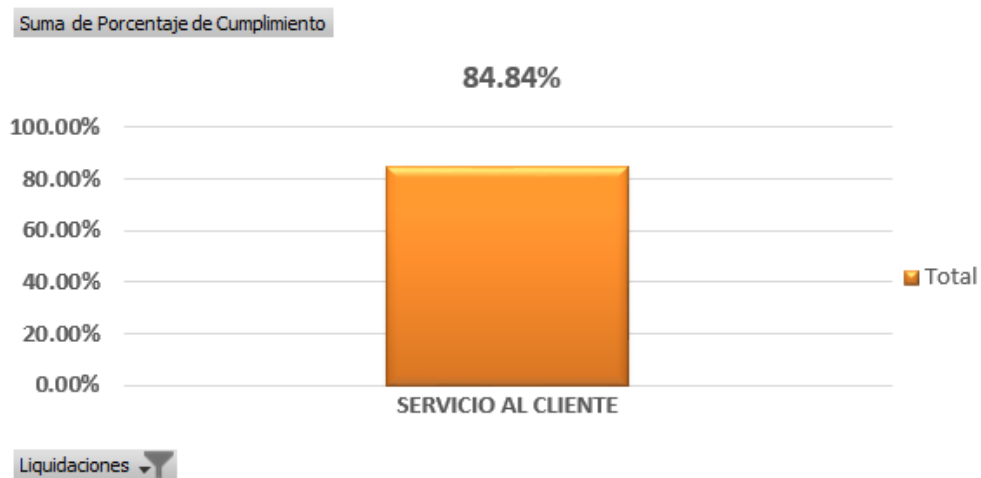


6. Ingreso de principales incidencias de Operaciones > 65%

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

- 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	2648
PROMEDIO GENERAL	84.84%



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	2648
Número de ordenes con glosa registrada	1978
PROMEDIO GENERAL	74.70%

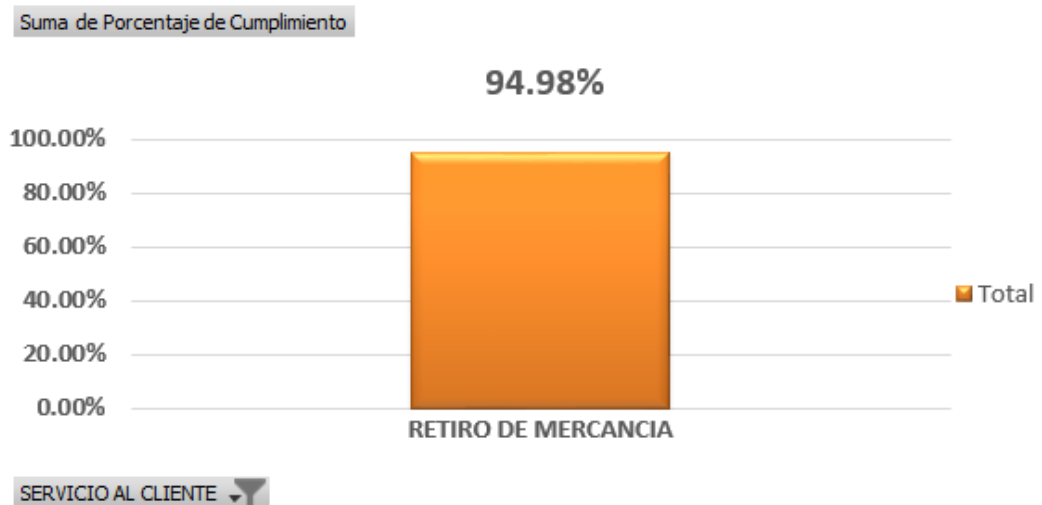


8. Confirmación de retiro completo de mercancías > 65%

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

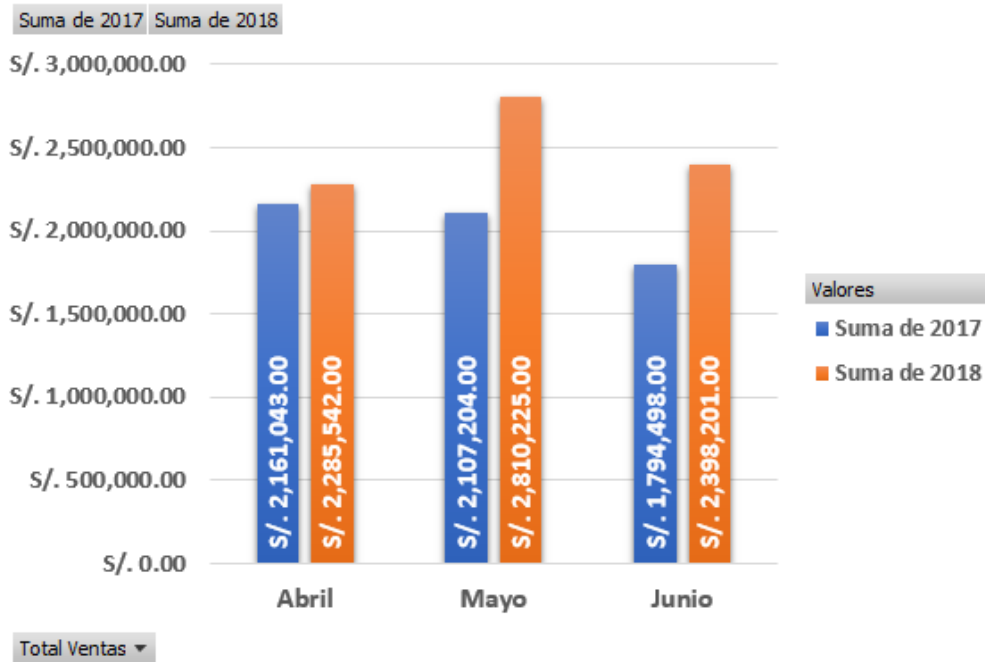
SERVICIO AL CLIENTE	Porcentaje de Cumplimiento
Número de ordenes	2648
Número de ordenes con glosa registrada	2515
PROMEDIO GENERAL	94.98%



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

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

Total de Ventas	Abril	Mayo	Junio	Totales
2017	S/. 2,161,043.00	S/. 2,107,204.00	S/. 1,794,498.00	S/. 6,062,745.00
2018	S/. 2,285,542.00	S/. 2,810,225.00	S/. 2,398,201.00	S/. 7,493,968.00
% de crecimiento	6%	33%	34%	24%

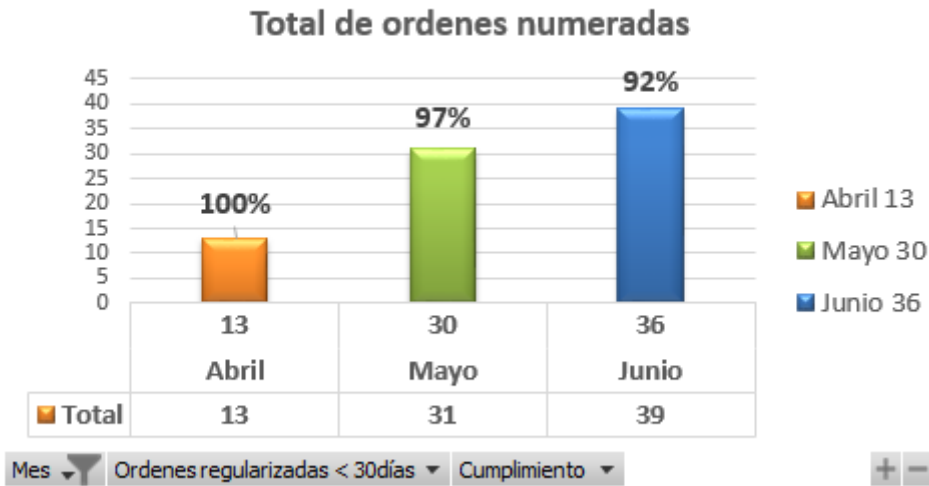


10. Regularización de documentos a archivo < 30 días (Regularización de DAM Provisional [41])

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
Abril	13	13	100%
Mayo	31	30	97%
Junio	39	36	92%
Totales	83	79	95%

Suma de Total de ordenes



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.
4. El promedio trimestral (Abril – Junio) con documentación completa en RRHH fue de 74%.
5. El promedio trimestral (Abril – Junio) con documentación completa de PROVEEDORES ADMINISTRATIVOS fue de 86%.
6. Se realizó el arqueo de caja chica durante el periodo Abril - Mayo, 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, 03 de Julio de 2018