



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN DE CLI





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





La Visión y Misión de CLI

VISIÓN

Ser la corporación más reconocida y competitiva en prestar servicios de gestión aduanera y logística integral, diferenciándonos por la calidad de nuestro servicio, alto profesionalismo de nuestros colaboradores e innovación tecnológica

MISIÓN

Fidelizar a nuestros socios comerciales y contribuir a que logren el éxito a partir de la prestación de un servicio óptimo, con alta tecnología, innovación y profesionalismo





Principios del Sistema Integrado de Gestión

- El Enfoque al Cliente**
- El Liderazgo de los Responsables de nuestros Principales Procesos**
- El Compromiso de las Personas que laboran en CLI**
- El Enfoque a Procesos de nuestras Principales Actividades y/o Servicios**
- La Mejora Continua del Sistema Integrado de Gestión**
- La Toma de Decisiones Basada en las Evidencias o Registros**
- La Gestión de las Relaciones con los Asociados de Negocios**
- La Seguridad del Personal, nuestras Instalaciones, Procesos y Tecnologías de Información**
- La Seguridad de la Carga, nuestros Asociados de Negocios y la Seguridad Física en general**
- La Capacitación al Personal y el Control de las Amenazas o Riesgos al Sistema**



Mapa de Procesos



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



Objetivos del SIG de CLI

OBJETIVOS	DESCRIPCION	INDICADOR
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
	Cumplimiento de Trazabilidad Logística	Ingreso de principales incidencias de Servicio al Cliente y Liquidaciones > 75% Ingreso de principales incidencias de Operaciones > 75%
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
		Trabajadores de CLI involucradas en soborno, contrabando, corrupción u otros ilícitos = 0
		Asociados de Negocios de CLI involucradas en soborno, contrabando, lavado de activos, corrupción u otros ilícitos = 0
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 %
		Evaluación como Asociado de Negocios anual
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%
		Cumplimiento del Programa de Capacitaciones > 75%



Contexto de la Organización

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.
- Atención de embarques de ingreso o salida de mercancías de Paita, Mollendo y/o Tacna.
- 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, Gestión Anti Soborno ISO 37001:2016, del SGCS BASC y del Programa del OEA.



Contexto de la Organización

OPORTUNIDADES DE 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.



Contexto de la Organización

DEBILIDADES DE CLI

- Dificultad en registrar actividades de campo, por falta de un mayor desarrollo informático.
- Poca generación de servicios fuera de Lima.
- Acceso limitado a información personal, relacionada a sobornos.



Contexto de la Organización

AMENAZAS DE CLI

- Robos, asaltos o pérdidas de los bienes
- Diversidad de publicaciones sobre nuevas normas legales y leyes o modificaciones.
- Operaciones involucradas en actividades ilícitas o de soborno.
- Clientes involucrados en actividades ilícitas
- Excesivo tráfico en vías principales hacia los terminales y/o almacenes.
- Mercados muy competitivos
- Surgimiento de nuevos Operadores Logísticos que cotizan servicios a tarifas por debajo del mercado.



PARTES INTERESADAS

- Grupo CLI
 - Junta de Accionistas, Directorio, Gerentes
 - Personal CLI
- Asociados de Negocios
 - Clientes
 - Proveedores
- Organismos Reguladores
 - SUNAT
 - Organismos del Estado (MTC, SENASA)
 - Organismos Internacionales (IATA, OMA)
 - Organismos del Sistema de Gestión de Calidad (SGS)
 - Organismos del Sistema de Gestión de Control y Seguridad y/o Anti Soborno (BASC, OEA, UIF)
- Comunidad



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES 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	



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES 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	



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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 / Evaluación como Asociados de Negocios
	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 pérdidas, 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 	



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de Gestión Logística - Proceso de Selección y Evaluación de Proveedores - Protocolo de Selección de Proveedores 	Visitas de Seguridad / Evaluación como Asociados de Negocios
	Evitar pérdidas, robos, asaltos y otros tipos de incidentes, con los vehiculos	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Seguridad de la Carga 	
	Cumplimiento documentario solicitado por CLI	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de Gestión Logística - Protocolo de Selección de Proveedores - Instructivo de Requisitos Mínimos para Transportistas 	



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARTE INTERESADA: Organismos Reguladores

DETALLE	REQUISITOS	SEGUIMIENTO	RETROALIMENTACION
SUNAT	Información correcta en cada operación aduanera	- Proceso de Liquidación y Revisión de DAM's	Contacto SUNAT otorgado por el OEA
	Pago de impuestos, tributos y demás obligaciones	- Proceso de Clasificación	
	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	



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARTE INTERESADA: Organismos Reguladores

DETALLE	REQUISITOS	SEGUIMIENTO	RETROALIMENTACION
ORG. REG. CERTIFICADORES DE SISTEMAS DE GESTIÓN	Cumplimiento de requisitos específicos según las normas ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 y BASC V05	- 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, ISO 9001:2015 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)	



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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 Municipalidad del Callao
	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	



Matriz de Evaluación de Riesgos – Gestión Directiva

FACTOR	AMENAZA	DESCRIPCION DEL RIESGO	TARGET	TRATAMIENTO Y FRECUENCIA
Operaciones de los Directores	No implementación o actualización de un Sistema Integrado de Gestión.	Desconocimiento de los requisitos Anti Soborno, de Calidad y/o Seguridad que debe cumplir la Organización.	Cantidad de Revisiones por la Dirección al año =1	Cumplimiento anual de la Revisión por la Dirección INF-SG-001, revisar los Objetivos Anti Soborno DOC.SIG.028, de Calidad DOC-SIG-014 y Seguridad DOC-SIG-006 de CLI y comprobar la eficacia de las Gestiones de Mejora. Control: Verificar en la Auditoría Interna la realización de una Revisión por la Dirección anual y mantener el registro (Informe de la Revisión por la Dirección) como evidencia del cumplimiento.
	Falta de revisión del cumplimiento de los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.	Desconocimiento del grado de cumplimiento a las metas trazadas por la Organización, en materia Anti Soborno, de Calidad y/o Seguridad.	Cumplimiento de Objetivos >70%	Revisión semestral del cumplimiento de los Objetivos Anti Soborno DOC.SIG.028, de Calidad DOC-SG-014 y Seguridad DOC-SG-006 de CLI.
	Falta de revisión del Desempeño de los Procesos del Sistema Integrado de Gestión.	Desconocimiento del grado de eficacia de las actividades relevantes, en materia anti Soborno, de Calidad y/o Seguridad.	Eficacia del Desempeño de los Procesos >70%	Revisión semestral del desempeño global de los procesos, que afectan el Sistema Integrado de Gestión de CLI.



Matriz de Evaluación de Riesgos - Gestión del Sistema

FACTOR	AMENAZA	DESCRIPCION DEL RIESGO	TARGET	TRATAMIENTO Y FRECUENCIA
Operaciones realizadas por el personal de Calidad del SIG	No realizar Auditorías internas anuales al SIG.	Desconocimiento de las fallas del Sistema Integrado de Gestión.	Auditoría Internas al año =1	Cumplimiento anual del Programa de Auditorías, indicado en el formulario FDR-SIG-004. Control: Verificar en la Revisión por la Dirección la realización de una Auditoría Interna anual y mantener el registro (Informe de Auditoría Interna) como evidencia del cumplimiento.
	Falta de tratamiento a los Hallazgos de las Auditorías	Mal desempeño del SIG y falta de cumplimiento a los requisitos y estándares de Calidad y Seguridad.	Cumplimiento del Plan de Acción de las GDM > 75 %	Revisión trimestral de las Gestiones de Mejora (GDM), para verificar el cumplimiento del procedimiento de Control de las GDM PRO-SIG-006 .
	Incumplimiento de realizar actividades indispensables, para el buen desempeño del SIG.	Sanciones y/o multas de las Autoridades, así como dificultades y/o no conformidades en las Auditorías de Tercera Parte.	Cumplimiento del Programa de Actividades > 75 %	Revisión trimestral del Programa de Actividades PRG-SG-002.



Matriz de Evaluación de Riesgos – Gestión Comercial

FACTOR	AMENAZA	DESCRIPCION DEL RIESGO	TARGET	TRATAMIENTO Y FRECUENCIA
Operaciones realizadas por el personal de Comercial	Cientes descontentos	Disminución de despachos encargados a CLI	Resultado de la Encuesta de Satisfacción del Cliente > 2 (escala de 1 al 4)	Conocimiento del grado de satisfacción de los clientes, mediante los Informes de satisfacción al cliente solicitados cada año
	Cientes involucrados en actividades ilícitas	Involucramiento en actividades ilícitas como el soborno, contrabando y otros	Documentación completa > 75 %	Revisiones trimestrales de la documentación requerida en las carpetas de los Clientes. Cumplimiento del Procedimiento Selección de Clientes PRO-CD-012.
	Cientes de exportaciones, nuevos o eventuales	Involucramiento en actividades de narcotráfico o lavado de activos	Resultado de Evaluación como Asociado de Negocios > 200 (escala: 100, 300, 400, 500)	Supervisar que existan evaluaciones anuales como asociado de negocios, información de su situación financiera, constitución como empresa y nombre de accionistas. Revisiones en la lista de Clinton, Web, etc. Control: Verificar semestralmente, que se cumple con el indicador de la evaluación como Asociado de Negocios
	Cientes interesados en actividades de soborno a autoridades	Cientes que solicitan agilizar los trámites ante autoridades, dejando abierta la posibilidad de otorgamiento de regalos a funcionarios.		Supervisar que existan evaluaciones como asociado de negocios, información de su situación financiera, constitución como empresa y nombre de accionistas. Revisiones en la lista de Clinton, Web, etc. Control: Verificar semestralmente, que se cumple con el indicador de la evaluación como Asociado de Negocios
	Cientes sin implementación del SGCS Basc OEA, ISO 37001 o ISO 9001 en su empresa	Desconocimiento de los riesgos y amenazas de soborno, seguridad o calidad que existen en las actividades que realizan	Visitas de Seguridad realizadas a las instalaciones del Asociado de Negocios > 50 %	Visitas de Seguridad anuales. Incentivar a los asociados de negocios a implementar el SGCS Anti Soborno, Basc - OEA o ISO 9001. Acuerdos de Seguridad y Anti Soborno. Publicaciones de Boletines informativos con noticias y artículos del SGCS y del Sistema de Calidad.
	No cumplimiento a procedimientos y/o actividades propias del área, indispensables para el buen desempeño del SIG.	Sanciones y/o multas de las Autoridades, así como dificultades y/o no conformidades en las Auditorías de Tercera Parte.	Cumplimiento a los procedimientos del área > 80 %	Revisión trimestral del cumplimiento a las actividades y procedimientos del área, mediante inspecciones de control inopinadas.
	Precintos de origen no controlados o exportación comprometidos	Clonación de precintos, carga de exportación contaminada, robo de carga		Comprometer a los clientes exportadores, mediante acuerdos de seguridad, e informar a las autoridades de presentarse el caso. Verificaciones semestrales.



Matriz de Evaluación de Riesgos – Servicio al Cliente y Liquidaciones

FACTOR	AMENAZA	DESCRIPCION DEL RIESGO	TARGET	TRATAMIENTO Y FRECUENCIA
Operaciones realizadas por el personal de Servicio al Cliente y Liquidaciones	Transmisión incorrecta de datos a las autoridades	Dams erradas, multas, involucramiento en actividades ilícitas	Registros del ingreso, revisión, corrección y numeración de la DAM > 80 %	Revisión trimestral del cumplimiento del procedimiento de liquidaciones y revisiones PRO-SC-017. Verificar seguimiento diario del Coordinador.
	Incumplimiento de realizar actividades indispensables, para el buen desempeño del SIG.	Sanciones y/o multas de las Autoridades, así como dificultades y/o no conformidades en las Auditorías de Tercera Parte.	Cumplimiento a los procedimientos y PSP del área > 80 %	Revisión trimestral del cumplimiento a las actividades y procedimientos del área, mediante inspecciones de control inopinadas.
	Falta de trazabilidad de sus actividades	Dificultades y/o no conformidades en las Auditorías de Tercera Parte.	Incidencias principales ingresadas en glosas > 75 %	Revisión trimestral del cumplimiento del ingreso de glosas a las incidencias relevantes del despacho, mediante inspecciones de control inopinadas.
	Falta de trazabilidad en las actividades relacionadas con los clientes	Falta de control en actividades con riesgo de soborno, contrabando y/o otras actividades ilícitas.		Supervisar y controlar el ingreso de todas las incidencias relevantes a las operaciones de los clientes. Revisión trimestral. Control: Verificar trimestralmente, que se cumple con el indicador de gestión correspondiente al ingreso de glosas principales.
	Operaciones de clientes involucradas en actividades ilícitas	Involucramiento en actividades de soborno, contrabando y otros ilícitos.	Operaciones involucradas en actividades ilícitas = 0	Cumplimiento del Procedimiento Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas PRO-SG-014. Revisión semestrales.
	Romper procesos por complacer al cliente, ignorando protocolos de seguridad	Involucramiento en actividades de soborno o corrupción de funcionarios.		Cumplimiento del Manual de Procedimientos para Operaciones Seguras del SGCS MAN-SIG-004. Revisión semestrales.
	Productos no habituales en los despachos	Encubrimiento de actividades de lavado de activos.		Atención a las señales de alerta de despachos con posibles reportes de operaciones sospechosas. Revisión semestrales.
	Canales de distribución inhabituales en los despachos	Encubrimiento de actividades de narcotráfico o lavado de activos		Atención a las señales de alerta de despachos con posibles reportes de operaciones sospechosas. Revisión semestrales.
Operaciones con países en conflicto o de riesgo de narcotráfico	Encubrimiento de actividades de narcotráfico o lavado de activos	Atención a las señales de alerta de despachos con posibles reportes de operaciones sospechosas. Revisión semestrales.		



Matriz de Evaluación de Riesgos - Operaciones

FACTOR	AMENAZA	DESCRIPCION DEL RIESGO	TARGET	TRATAMIENTO Y FRECUENCIA
Operaciones realizadas por el personal Operativo	Precintos de CLI No controlados	Clonación de precintos, carga contaminada, robo de carga	Registro actualizado del Control de Precintos > 80 %	Mantener un adecuado control de precintos en Operaciones y almacén. Revisiones trimestrales.
	Incumplimiento de realizar actividades indispensables, para el buen desempeño del SIG.	Sanciones y/o multas de las Autoridades, así como dificultades y/o no conformidades en las Auditorías de Tercera Parte.	Cumplimiento a los procedimientos y PSP del área > 80 %	Revisión trimestral del cumplimiento a las actividades y procedimientos del área, mediante inspecciones de control inopinadas.
	Falta de trazabilidad en las operaciones aduaneras	Involucramiento en actividades de soborno, contrabando y otros ilícitos.	Incidencias principales ingresadas en glosas > 75 %	Controlar el ingreso de todas las incidencias relevantes de los despachos. Revisiones trimestrales.
	Falta de control de los gastos operativos	Pagos sin recibir un documento contable que lo sustente o por montos inusuales, con sospecha de soborno.		Controlar el ingreso de todas las incidencias relevantes de los despachos. Revisiones periódicas de gastos de caja chica.
	Falta de trazabilidad en las actividades relacionadas con los clientes	Falta de control en actividades con riesgo de soborno, contrabando y/o otras actividades ilícitas.		Supervisar y controlar el ingreso de todas las incidencias relevantes a las operaciones de los clientes. Revisiones trimestrales. Control: Verificar trimestralmente, que se cumple con el indicador de gestión correspondiente al ingreso de glosas principales.
	Romper procesos por complacer al cliente, ignorando protocolos de seguridad	Involucramiento en actividades de soborno o corrupción de funcionarios.		Supervisar el desempeño del personal de campo y el cumplimiento del Manual de Procedimientos para Operaciones Seguras del SGCS MAN-SIG-004. Revisiones semestrales. Control: Verificar trimestralmente, que se cumple con el indicador de gestión correspondiente al no involucramiento en actividades ilícitas



Matriz de Evaluación de Riesgos - Operaciones

FACTOR	AMENAZA	DESCRIPCION DEL RIESGO	TARGET	TRATAMIENTO Y FRECUENCIA
	Contaminación de la carga durante el aforo	Carga contaminada, robo de carga	Operaciones involucradas en actividades ilícitas =0	Mantener el control y seguimiento correspondiente al personal asignado y el uso de una lista de verificación para inspeccionar los contenedores. Revisiones semestrales.
	Contaminación de la carga durante el previo	Carga contaminada, robo de carga		Mantener el control y seguimiento correspondiente al personal asignado y el uso de glosas para identificar a los participantes de la operación. Revisiones semestrales.
	Canales de distribución inusuales en los despachos	Encubrimiento de actividades de narcotráfico o lavado de activos		Atención a las señales de alerta de despachos con posibles reportes de operaciones sospechosas. Revisiones semestrales.
	Productos no habituales en los despachos	Encubrimiento de actividades de lavado de activos		Atención a las señales de alerta de despachos con posibles reportes de operaciones sospechosas. Revisiones semestrales.



Matriz de Evaluación de Riesgos - RRHH

FACTOR	AMENAZA	DESCRIPCION DEL RIESGO	TARGET	TRATAMIENTO Y FRECUENCIA
Gestión relacionada a las Personas que laboran en CLI	Personal que desconoce los temas del SIG	Desconocimiento de los riesgos y amenazas que existen en las actividades que realizan	Cumplimiento del Programa de Capacitaciones > 75 %	Realización de charlas de inducción y capacitaciones durante el año, de los temas del ISO 9001, ISO 37001, BASC, OEA, UIF, LPDP y SST. Acuerdos Anti Sobornos y DJ de capacitaciones de PLAFIT.
	Personal que se puede lesionar al realizar sus labores	Personal con lesiones y/o daños de cualquier tipo	Resultado de la Eficacia de las Capacitaciones > 2 (escala de 1 al 5)	Verificar trimestralmente que el personal realiza sus labores, respetando los requisitos indicados en el SIG; aplicando los conocimientos adquiridos en las capacitaciones asistidas.
	Involucramiento en actividades ilícitas	Empresa involucrada en actividades ilícitas como el soborno o lavado de activos		Se realiza rigurosa evaluación y selección de personal, asegurando así la integridad del personal ingresante. Al ingresar, la inducción enfatiza la prevención del soborno y LAFT. Revisiones semestrales de la eficacia de las capacitaciones.
	No realización de visitas domiciliarias a personal crítico	Involucramiento en actividades ilícitas	Documentación completa > 75 %	Revisiones trimestrales de la carpeta del trabajador. Se deben realizar las visitas domiciliarias al personal crítico. Las carpetas deben contener toda la documentación requerida por nuestro SIG.
	No cumplimiento a procedimientos y/o actividades propias del área, indispensables para el buen desempeño del SIG.	Sanciones y/o multas de las Autoridades, así como dificultades y/o no conformidades en las Auditorías de Tercera Parte.	Cumplimiento a los procedimientos del área > 80 %	Revisión trimestral del cumplimiento a las actividades y procedimientos del área, mediante inspecciones de control inopinadas.
	Falta de evaluación en el caso de gerentes y socios	Empresa involucrada en actividades ilícitas como el soborno o lavado de activos		Cumplimiento del manual anti soborno y de PLAFIT MAN-SG-002, contar con el estudio de seguridad para empleados FOR-RH-034. Los Gerentes son considerados como personal crítico y se debe revisar su situación policialpenal periódicamente. Revisiones trimestrales mediante inspecciones de control inopinadas.
	Personal coludido en actos ilícitos	Robo, inseguridad en la organización, daño en la imagen de CLI		Medidas de control para identificar a los participantes en el despacho, evaluación permanente del personal y realización de charlas de concientización. Revisiones trimestrales mediante inspecciones de control inopinadas.



Matriz de Evaluación de Riesgos - Administración

FACTOR	AMENAZA	DESCRIPCION DEL RIESGO	TARGET	TRATAMIENTO Y FRECUENCIA
Gestión Administrativa y de Recursos	Solvencia financiera insuficiente para pago de impuestos y tributos	Sanciones de parte de la autoridad tributaria y aduanera.	Cuadro de resultados de cada mes >0	Mantener el monitoreo y revisión de los estados financieros, PRO-AD-010 mensualmente; para que de esta observación se tomen las medidas correctivas necesarias, de ser el caso.
	Falla de equipos de comunicaciones (RPC)	Retraso en operaciones y/o coordinaciones	Estado de los equipos de comunicación > 80%	Mantener un adecuado control de los equipos de comunicación asignados y contactar al proveedor en caso de avería o desperfecto. Revisiones semestrales.
	Desconocimiento de los proveedores que cuentan con certificación Basc.	Incertidumbre en procedimientos y actividades que realiza el proveedor en temas de seguridad.	Revisión e identificación de Proveedores Basc = semestral	Mantener una lista de proveedores certificados Basc en todas las categorías. Actualización anual.
	Proveedores sin implementación del SGCS Basc OEA, ISO 37001 o ISO 9001 en su empresa	Desconocimiento de los riesgos y amenazas de soborno, seguridad o calidad que existen en las actividades que realizan	Publicaciones de noticias y artículos referidos al SIG mínimo cada 3 meses	Incentivar a los asociados de negocios a implementar el SGCS Basc - OEA o ISO 37001 o ISO 9001. Uso de Boletines informativos con información del SGCS y del Sistema de Calidad.
	Información perdida	Información del sistema que no se pueda recuperar	Realización de backups = semanal	Se realizan backups periódicos de la información del sistema.
	Proveedores involucrados en actividades ilícitas	Involucramiento en actividades ilícitas	Proveedores involucrado en actividades ilícitas =0	Supervisión del cumplimiento del Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores PRO-AD-025. Registros de acuerdos de seguridad con proveedores críticos, visitas para revisar su sistema de gestión de seguridad. Revisiones semestrales de las carpetas de proveedores. Control: Verificar trimestralmente, que se cumple con el indicador de gestión correspondiente al no involucramiento en actividades ilícitas
	Mensajeros motorizados involucrados en actividades ilícitas	Involucramiento en actividades ilícitas		Cumplimiento del Procedimiento de Selección y evaluación de proveedores PRO-AD-025. Se deben tener acuerdos de seguridad y programar visitas para revisar la gestión de seguridad de los proveedores de motorizados. Revisiones semestrales de las carpetas de proveedores.



Matriz de Evaluación de Riesgos - Administración

FACTOR	AMENAZA	DESCRIPCION DEL RIESGO	TARGET	TRATAMIENTO Y FRECUENCIA
Gestión relacionada a las instalaciones o equipos de la empresa y sus proveedores	Ingreso no autorizado al servidor	Robo o eliminación de información	Buen estado de los equipos de cómputo > 80 %	Mantener el control con barreras firewall para detectar y evitar intrusos. Verificaciones del buen funcionamiento mensual.
	PCs en mal estado	Pérdida de la información		Mantenimientos bimestrales de las computadoras y equipos de cómputo.
	Conexiones eléctricas y suministros mal instalados	Electrocución, golpes y lesiones varias	Buen estado de las instalaciones y equipos de seguridad de la oficina > 80 %	Se realizan las inspecciones de las instalaciones mensualmente y en caso de algún desperfecto se comunica al proveedor establecido.
	Proveedores involucrados en actividades ilícitas	Involucramiento en actividades ilícitas	Documentación completa > 75 %	Cumplimiento del Procedimiento de Selección y evaluación de proveedores PRO-AD-025. Se deben tener acuerdos de seguridad y programar visitas para revisar la gestión de seguridad de los proveedores. Revisiones semestrales de las carpetas de proveedores.
	Falta de eficiencia de los Proveedores	Disminución de la satisfacción de los servicios, encargados por CLI	Resultado de las Evaluaciones a los Proveedores > 200 (escala: 100, 300, 400, 500)	Re-evaluaciones de proveedores críticos, según puntaje obtenido. Cumplimiento del Procedimiento de Selección y evaluación de proveedores PRO-AD-025. Revisión anual.
	Proveedores nuevos, eventuales o no homologados	Involucramiento en actividades de narcotráfico o lavado de activos	Resultado de Evaluación como Asociado de Negocios > 200 (escala: 100, 300, 400, 500)	Revisiones anuales de proveedores como asociados de negocios, informarse de su situación financiera, operaciones realizadas y nombre de accionistas. Revisiones en la Web, etc.
	Regalos o donaciones inusuales de los proveedores al personal de CLI	Proveedores que podrían buscar comprometer al personal de CLI en actividades ilícitas como el soborno.		Revisiones periódicas de conocimiento del proveedor, informarse de su programa de regalos o donaciones realizadas a la empresa.



Matriz de Evaluación de Riesgos - Administración

FACTOR	AMENAZA	DESCRIPCION DEL RIESGO	TARGET	TRATAMIENTO Y FRECUENCIA
proveedores	Proveedores sin implementación del SGCS Base DEA, ISO 37001 o ISO 9001 en su empresa	Desconocimiento de los riesgos y amenazas de soborno, seguridad o calidad que existen en las actividades que realizan	Visitas de Seguridad realizadas a las instalaciones del Asociado de Negocios > 50 %	Visitas de Seguridad anuales. Incentivar a los asociados de negocios a implementar el SGCS Anti Soborno, Base - DEA o ISO 9001. Acuerdos de Seguridad y Anti Soborno. Publicaciones de Boletines informativos con noticias y artículos del SGCS y del Sistema de Calidad.
	Cajones y archivadores abiertos, sin seguridad adecuada	Robo de información y bienes	Cumplimiento a los procedimientos del área > 80 %	Mantener el control de llaves existente y concientizar al personal. Verificaciones semestrales.
	Puertas de acceso a las oficinas, sin control.	Ingreso de personas extrañas a las oficinas.		Verificaciones semestrales del control de llaves existente (puertas cerradas).
	Ingreso a local / oficinas, por personal no autorizado	Robo de dinero en caja chica / Robo de información y bienes		Revisiones mensuales en las instalaciones. Mantener el control de accesos y cuidado en la asignación (Sistemas). Adecuado custodio de llave.
	Tránsito en el local / oficinas por personal no autorizado	Robo de información y bienes		Revisiones mensuales en las instalaciones. Señalizar el área como de acceso restringido. Mantener el control de cámaras y acceso del personal mediante dispositivos electrónicos. Asegurar el buen funcionamiento y mantenimiento periódico de las cámaras de video.
	Sellos no controlados	Falsificación de documentos		Cumplimiento de la instrucción de Control de Sellos INS-SIG-005. Verificaciones semestrales.



Matriz de Evaluación de Riesgos – Gestión Legal

FACTOR	AMENAZA	DESCRIPCION DEL RIESGO	TARGET	TRATAMIENTO Y FRECUENCIA
Operaciones relacionadas con la Asesoría Técnica Legal	No contar con una buena actualización de normas aduaneras	Dams erradas, multas, demora y tropiezos en las actividades aduaneras	Publicación y actualización de Normas Legales, comunicadas a CLI > 90 %	Se debe comunicar todas las normas de El Peruano al personal de CLI y a los clientes y guardar un registro en el Blog de CLI. Registro diario. Revisiones trimestrales del cumplimiento.
	Notificaciones y similares sin respuesta	Sanciones y/o multas de las Autoridades.	Registros de la preparación de expedientes, regularizaciones y respuestas a notificaciones > 90%	Revisión trimestral de los registros del área, mediante inspecciones de control inopinadas.
	Incumplimiento de realizar actividades indispensables, para el buen desempeño del SIG.	Sanciones y/o multas de las Autoridades, así como dificultades y/o no conformidades en las Auditorías de Tercera Parte.	Cumplimiento a los procedimientos del área > 80 %	Revisión trimestral del cumplimiento a las actividades y procedimientos del área, mediante inspecciones de control inopinadas.
	Falta de trazabilidad de sus actividades	Dificultades y/o no conformidades en las Auditorías de Tercera Parte.	Incidencias principales registradas > 75 %	Revisión trimestral del cumplimiento del ingreso y/o registro de las incidencias relevantes del despacho, mediante inspecciones de control inopinadas.
	Romper procesos por complacer al cliente, ignorando protocolos de seguridad	Involucramiento en actividades de soborno o corrupción de funcionarios.	Operaciones involucradas en actividades ilícitas =0	Cumplimiento del Manual de Procedimientos para Operaciones Seguras del SGCS MAN-SIG-004. Revisiones semestrales.



Matriz de Evaluación de Riesgos – Gestión de Seguridad

FACTOR	AMENAZA	DESCRIPCION DEL RIESGO	TARGET	TRATAMIENTO Y FRECUENCIA
Operaciones relacionadas con la Seguridad de la empresa	Sismo/ Tsunami	Daño integridad del personal, a las instalaciones	Participación del Personal en los Simulacros de Sismo/ Tsunami > 80%	Realización semestral de simulacros. Cumplimiento del procedimiento contingencia y emergencia PRO-SG-015.
	Incendio	Daño integridad del personal, a las instalaciones	Buena señalización y estado de extintores > 90 %	Verificación mensual. Disposición de extintores y adecuada señalización. Cumplimiento del procedimiento contingencia y emergencia PRO-SG-015.
	Falta de control de los recursos de seguridad disponibles	Falla en los equipos de seguridad al momento de ser requeridos	Resultado de la Inspección a las Instalaciones de la oficina > 80 %	Inspecciones mensuales a los equipos de seguridad de la empresa. Asegurar el buen funcionamiento y mantenimiento periódico de los recursos disponibles.
	Falta de control de los Lockers	Robo y/o ocultamiento de artículos o documentos.		Inspecciones mensuales del control de cámaras y acceso del personal mediante dispositivos electrónicos. Asegurar el buen funcionamiento y mantenimiento periódico de las cámaras de video.
	Documentos que se pueden extraviar y/o robar	Pérdida de información y/o documentos relevantes	Cumplimiento a los Procedimientos de Seguridad > 80 %	Revisión trimestral del cumplimiento de los principios de la Ley de Protección de Datos Personales, mediante inspecciones de control inopinadas. Cumplimiento de los procedimientos de Control de Documentos PRO-SG-002 y de Control de Registros PRO-SG-003.
	Falta de control de las actividades que se realizan relacionadas con el LAFT	Involucramiento o sospechas de participación en actividades de lavado de activos.		Revisión trimestral del cumplimiento de la norma de Prevención de Lavado de Activos, mediante inspecciones de control inopinadas. Cumplimiento del Manual de PLAFT MAN-SIG-002 y del Código de Conducta DCC-SIG-001.
	Información del Banco de Datos Personales sin control	Acceso de personas no autorizadas al Banco de Datos Personales		Revisión trimestral del desempeño de los Administradores de Bancos de Datos Personales, responsables de salvaguardar esta información, mediante inspecciones de control inopinadas.
	Falta de control a las actividades relacionadas con la Seguridad y al SIG	Fallas en las actividades y problemas en la calidad y/o seguridad del servicio		Revisión trimestral del control a los diversos procesos y actividades, relacionadas con la seguridad, para verificar el cumplimiento de los requisitos y de ser el caso generación de Gestiones de Mejora.
	No ejecución de Ejercicios y/o Simulacros de Seguridad o Calidad.	Desconocimiento del personal de los requisitos de Seguridad o Calidad, que deben cumplir en la Empresa.	Eficacia de los Ejercicios y Simulacros de Seguridad > 2 (escala de 1 al 5)	Revisión semestral de los ejercicios y/o simulacros de seguridad realizados, para verificar el grado de conocimiento de los requisitos, de parte del personal de la empresa.