

# INFORME TRIMESTRAL N°001-2019

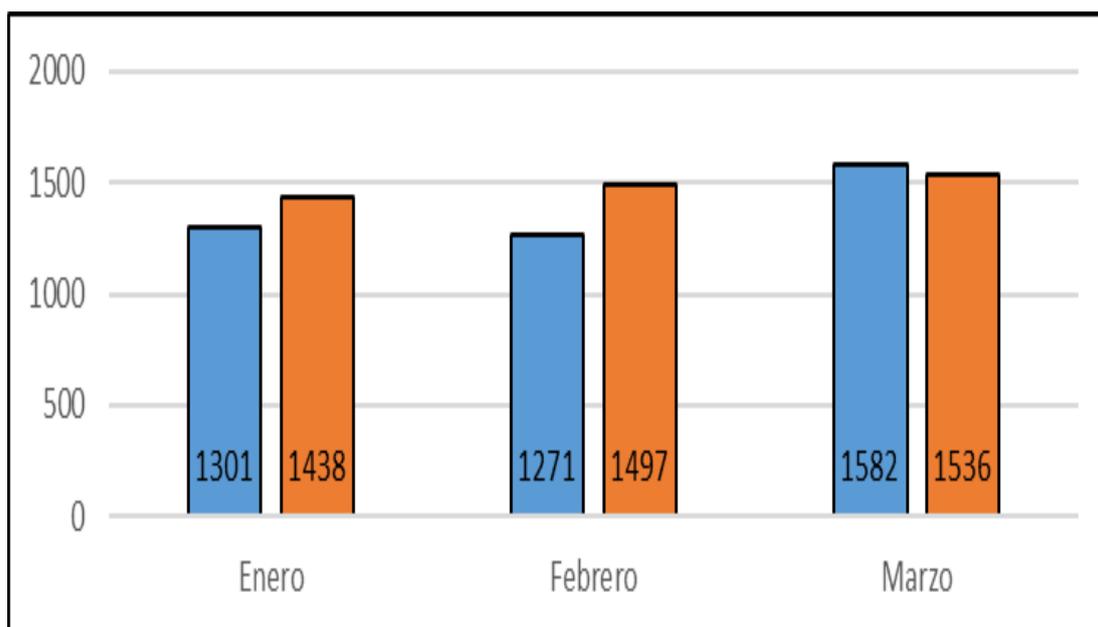
## MEDICION DE INDICADORES DE EFICIENCIA

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 2019 >= Numeración de órdenes del 2018

Se verifica la cantidad de órdenes numeradas durante el primer trimestre del 2019 comparada con la cantidad de órdenes numeradas durante el primer trimestre del 2018, para verificar el aumento porcentual comparativo trimestral. Se toma la base de datos del sistema.

Trimestre 1	2018	2019	Total General
Enero	1301	1438	2739
Febrero	1271	1497	2768
Marzo	1582	1536	3118
<b>Total General</b>	<b>4154</b>	<b>4471</b>	<b>8625</b>



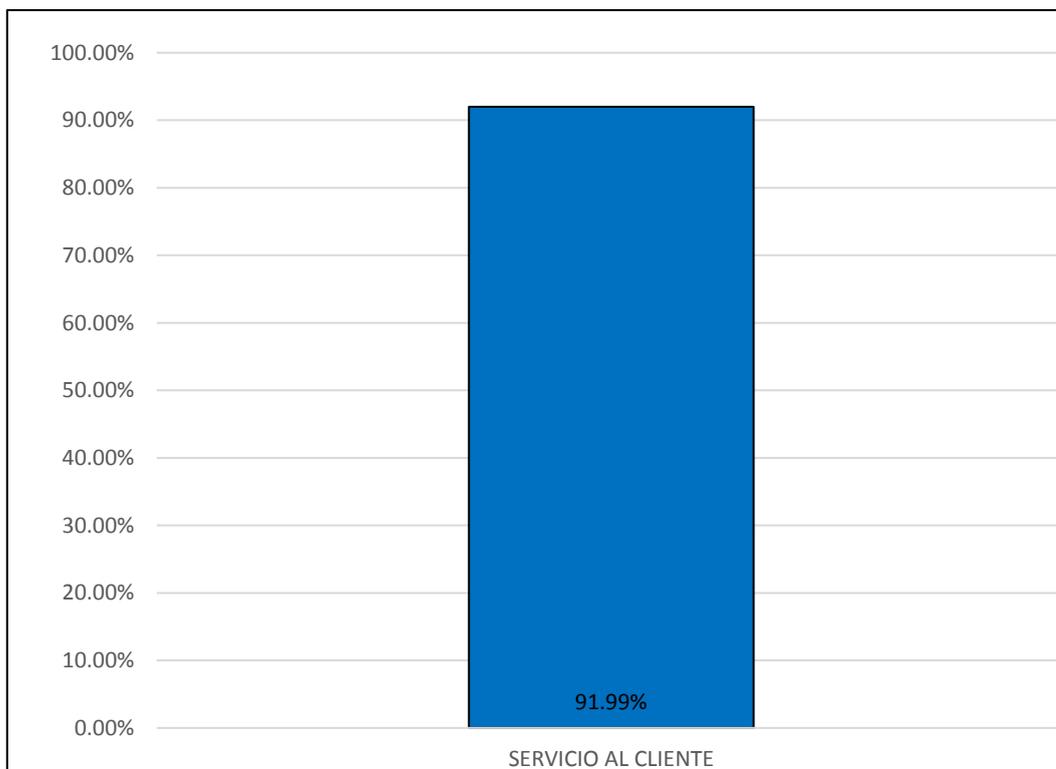
Se verifica el incremento porcentual, de un 7.63% en el primer trimestre del 2019, comparado con el primer trimestre del 2018.

## 2. Ingreso de principales incidencias de Servicio al Cliente > 75%

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	2975
PROMEDIO GENERAL	91.99%

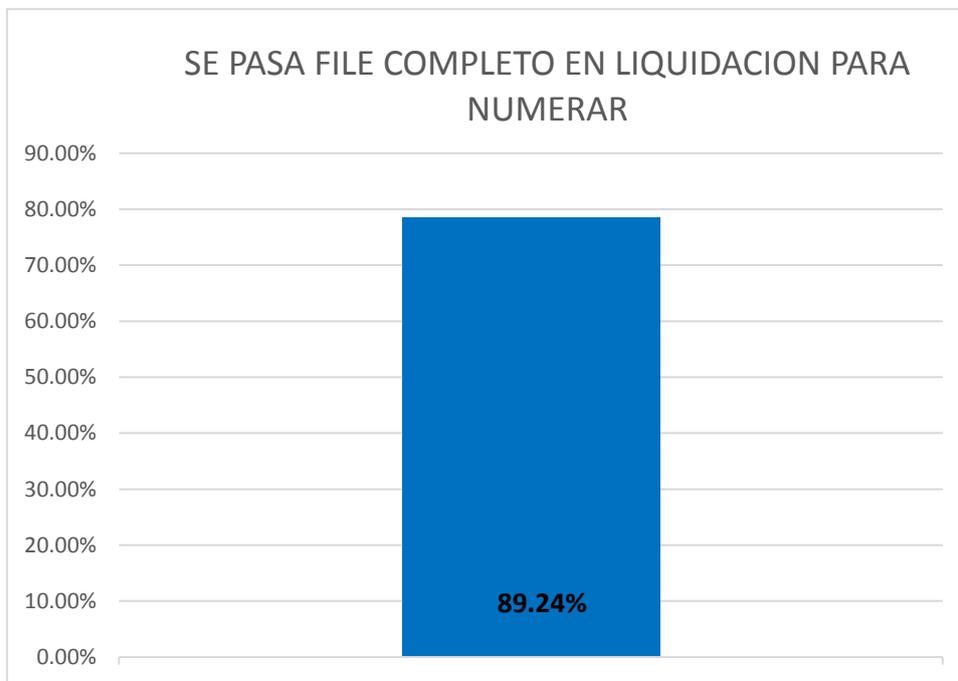


### 3. Confirmación de file completo para numerar > 75%

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	2975
Numero de ordenes con glosa registrada	2655
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>89.24%</b>

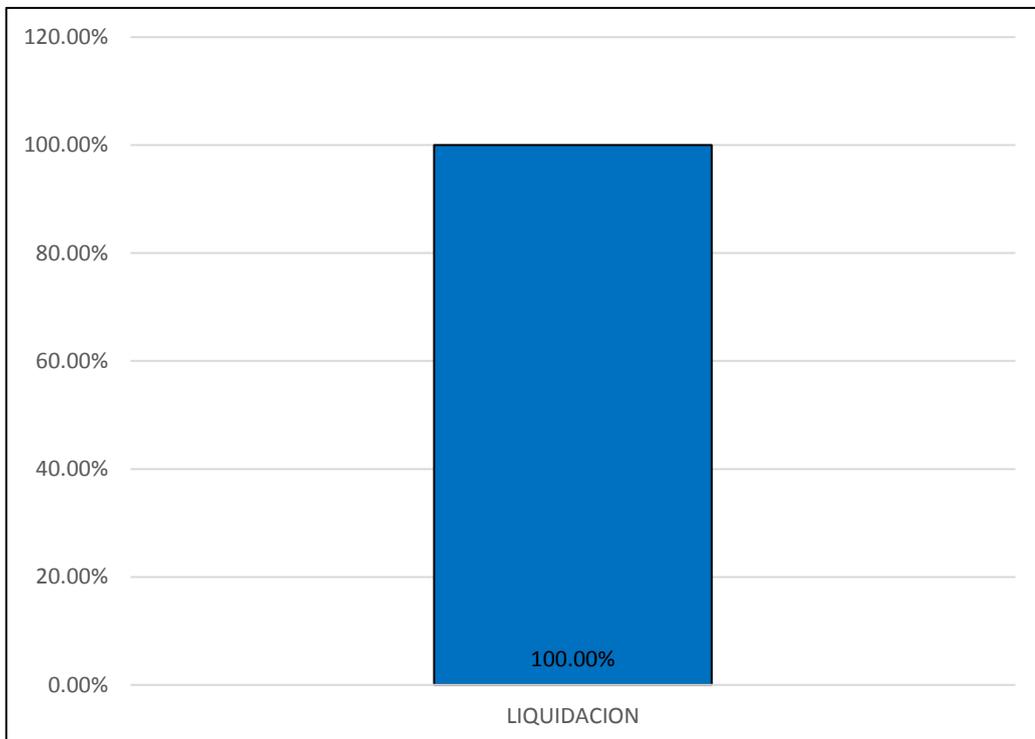


#### 4. Ingreso de principales incidencias de Liquidaciones > 75%

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	2975
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>100.00 %</b>

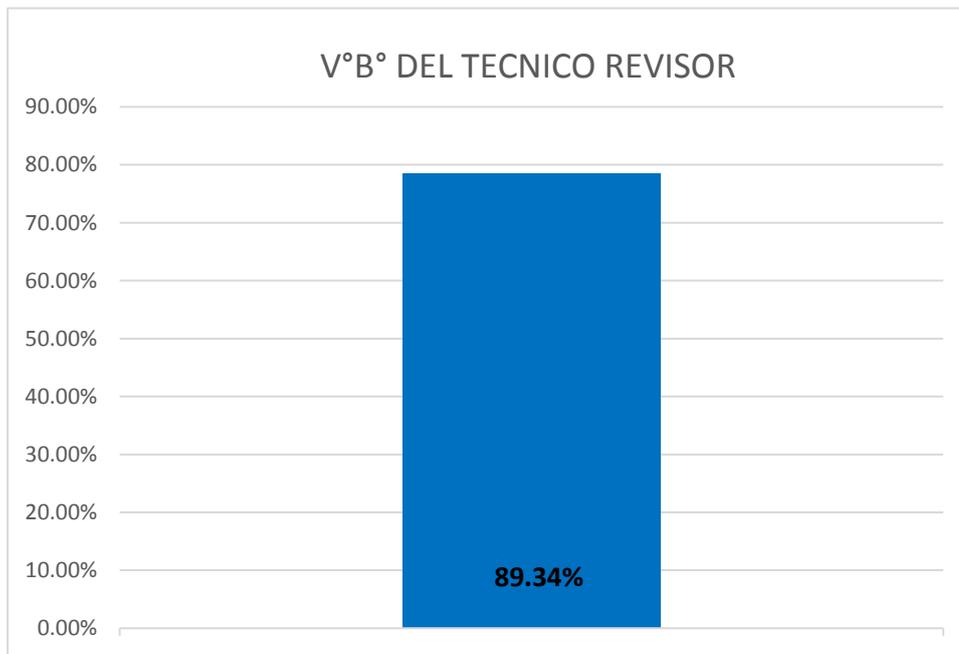


## 5. Visto Bueno del Técnico Revisor para numerar > 75%

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	2975
Numero de ordenes con glosa registrada	2658
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>89.34%</b>

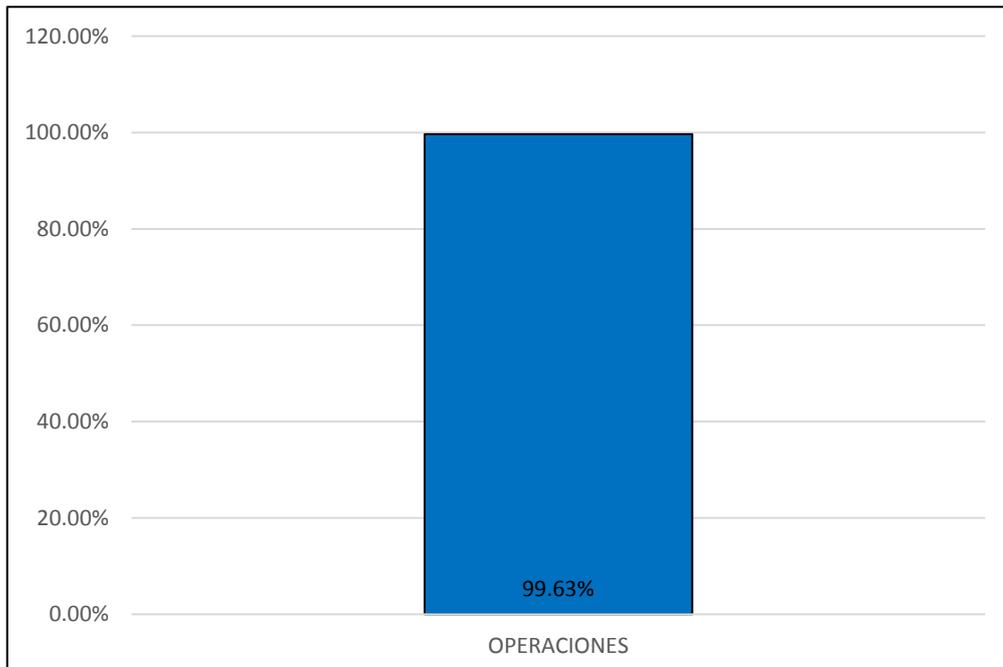


## 6. Ingreso de principales incidencias de Operaciones > 75%

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

Operaciones	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2975
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>99.63 %</b>

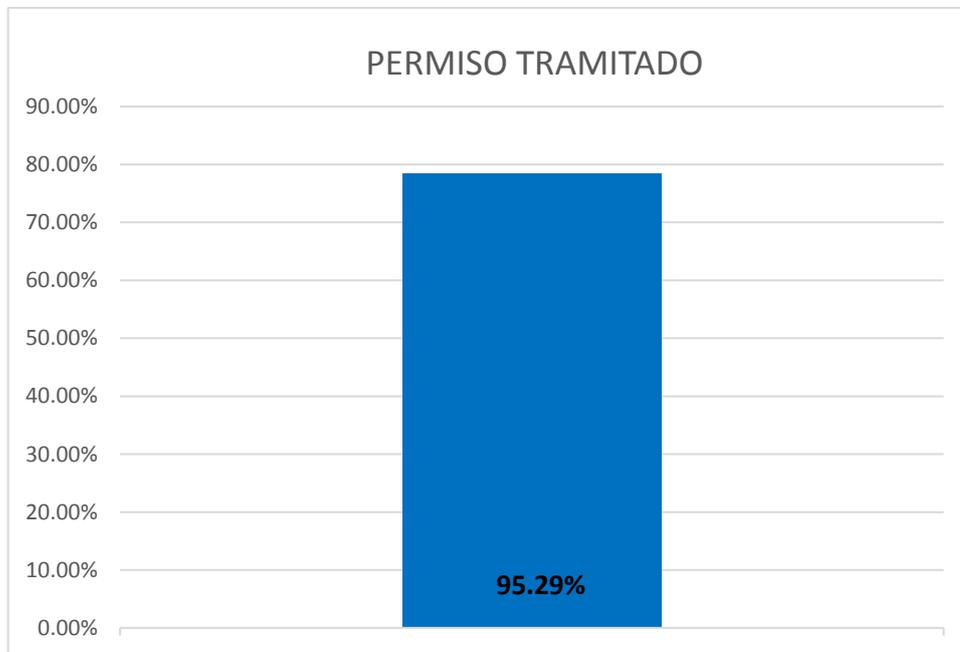


## 7. Confirmación de permiso tramitado para retiro > 75%

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	2975
Numero de ordenes con glosa registrada	2835
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>95.29%</b>

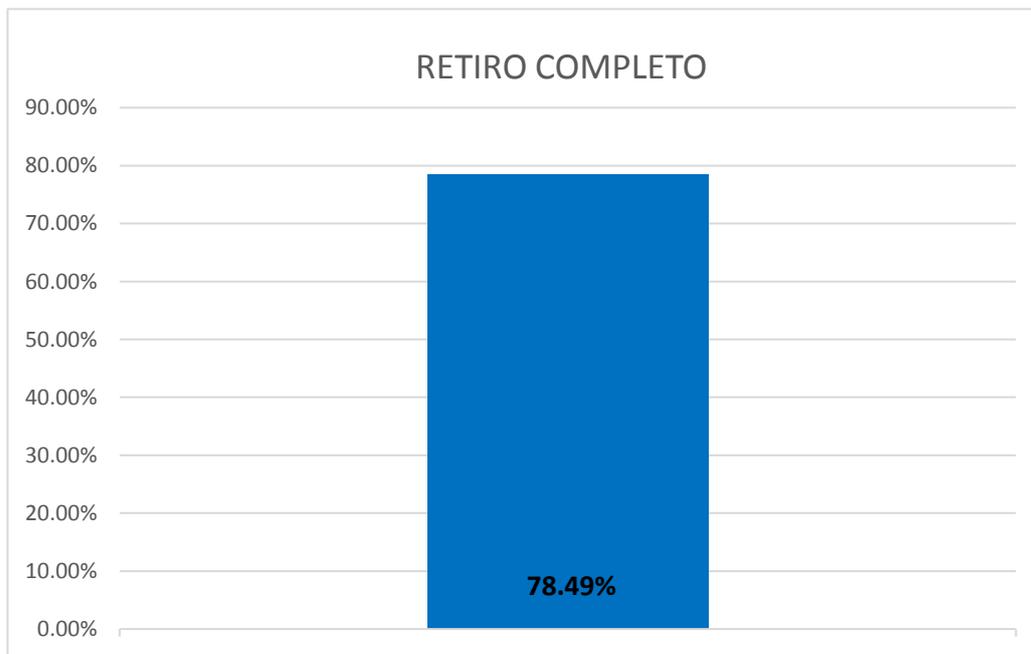


## 8. Confirmación de retiro completo de mercancías > 75%

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

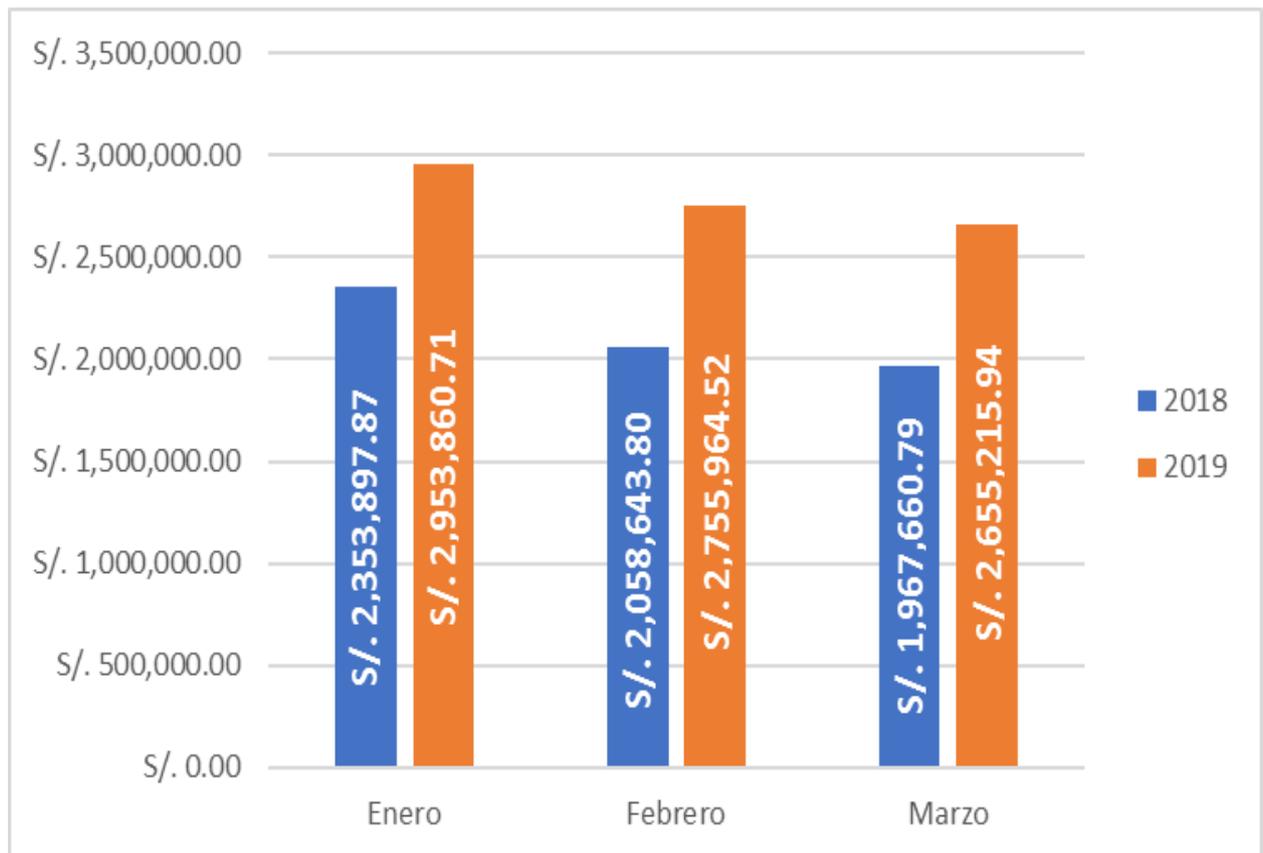
SERVICIO AL CLIENTE	Porcentaje de cumplimiento
Número de ordenes	2975
Numero de ordenes con glosa registrada	2334
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>78.49%</b>



## 9. Ventas generales del 2019 >= Ventas generales del 2018

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

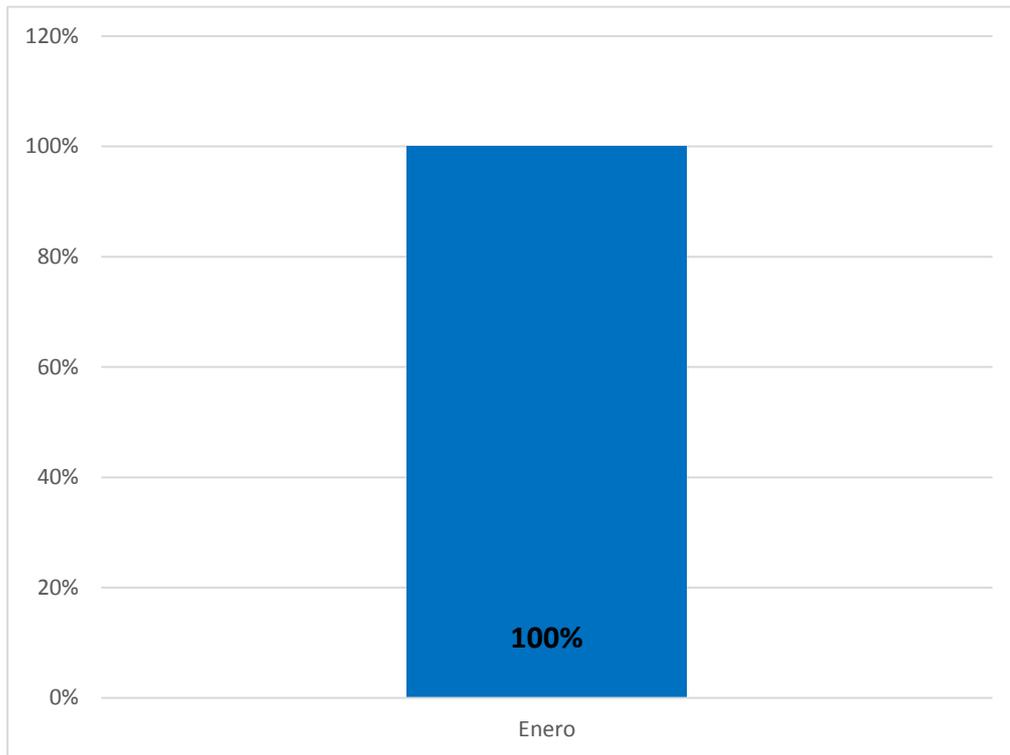
Total, de ventas	Enero	Febrero	Marzo	Totales
<b>2018</b>	S/. 2,353,897.87	S/. 2,058,643.80	S/. 1,967,660.79	S/. 6,380,202.46
<b>2019</b>	S/. 2,953,860.71	S/. 2,755,964.52	S/. 2,655,215.94	S/. 8,365,041.17
<b>Porcentaje de crecimiento</b>				<b>31%</b>



### 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	4	4	100%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



### 11. Acciones sobre los servicios no conformes en Operaciones

### 11.1. Tratamiento a las Oportunidades de Mejora

**Resumen:** Se ha realizado el tratamiento de servicios no conformes del sistema de trazabilidad.

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA PRIMER TRIMESTRE

##### ENERO

OPORTUNIDAD DE MEJORA	9
CAUSA	8
ACCION	7
CORRECTIVO	7

O.M	9
CORRECTIVO	7
	78%

##### FEBRERO

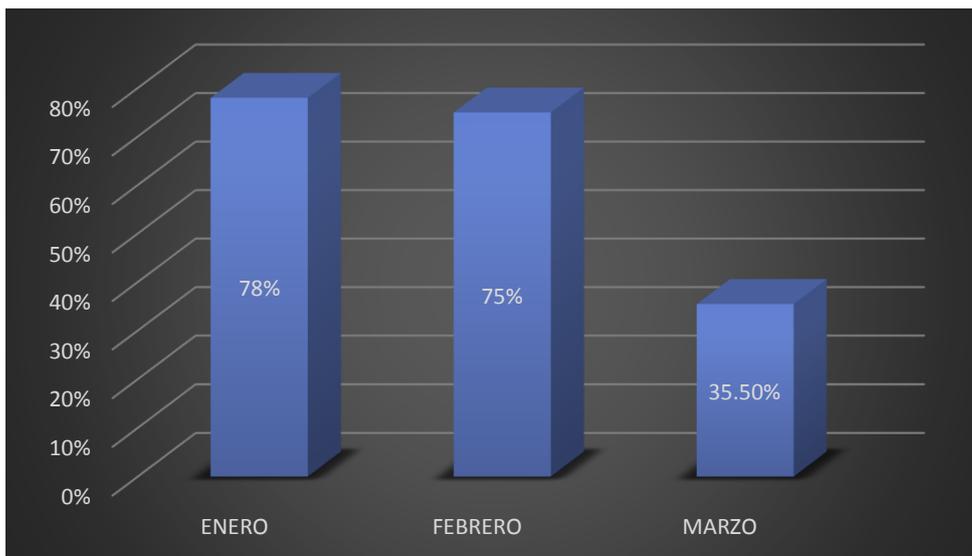
OPORTUNIDAD DE MEJORA	44
CAUSA	36
ACCION	35
CORRECTIVO	33

O.M	44
CORRECTIVO	33
	75%

##### MARZO

OPORTUNIDAD DE MEJORA	76
CAUSA	39
ACCION	31
CORRECTIVO	27

O.M	76
CORRECTIVO	27
	35.50%



#### 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. Oportunidades de Mejora (Enero – Marzo) Se incluye en el presente informe las acciones sobre los servicios no conforme (tratamiento de las oportunidades de mejora del primer trimestre) Gerencia Logística insistirá con los Supervisores para que el personal le dé el tratamiento correspondiente a las Oportunidades de Mejora de Marzo que no han sido tratadas.
4. El promedio trimestral (Enero – Marzo) con documentación completa en RRHH fue de 56%.
5. Se ha cumplido con las capacitaciones del personal como parte de la mejora continua de nuestros procesos.
6. Se han cumplido con las metas y objetivos de seguridad.

Lunes, 12 de abril de 2019