

INFORME TRIMESTRAL N°004-2018

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

Trimestre 4	2017	2018	Total General	Incremento %
Octubre	1604	1703	3307	6.17%
Noviembre	1299	1546	2845	19.01%
Diciembre	1273	1342	2615	5.42%
Total General	4176	4591	8767	9.94%



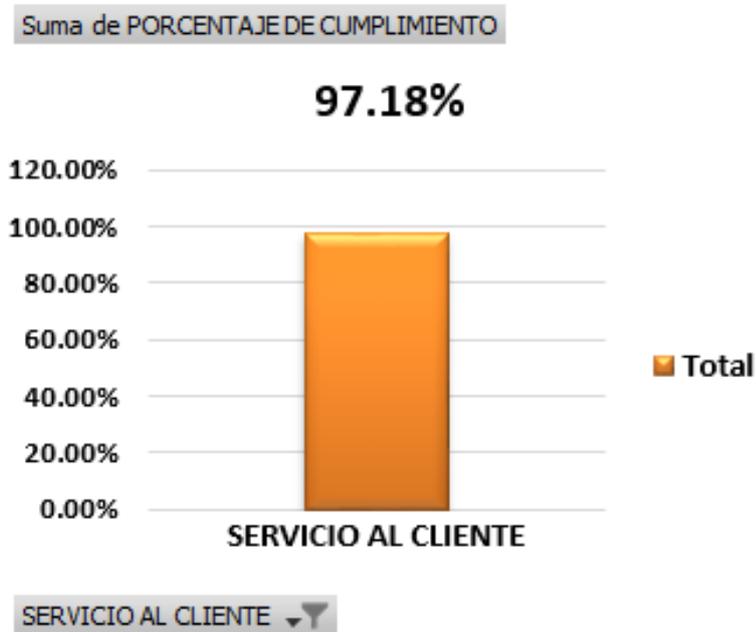
Se verifica el incremento porcentual, de un 9.94% en el cuarto trimestre del 2018, comparado con el cuarto trimestre del 2017.

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	2866
PROMEDIO GENERAL	97.18%



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	2866
Número de ordenes con glosa registrada	2862
PROMEDIO GENERAL	99.86%



4. Ingreso de principales incidencias de Liquidaciones > 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

Liquidaciones	Porcentaje de Cumplimiento
Número de ordenes	2648
PROMEDIO GENERAL	94.95%



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	2866
Número de ordenes con glosa registradas	2866
PROMEDIO GENERAL	100.00%

Suma de Porcentaje de Cumplimiento



SERVICIO AL CLIENTE ▼

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

Liquidaciones	Porcentaje de Cumplimiento
Número de ordenes	2866
PROMEDIO GENERAL	85.35%

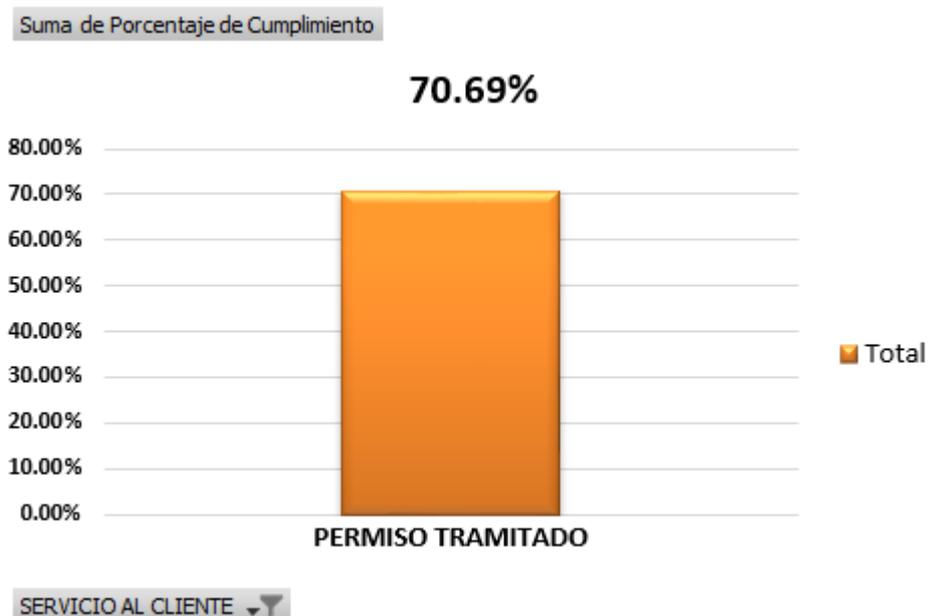


7. Confirmación de permiso tramitado para retiro > 75%

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	2866
Número de ordenes con glosa registrada	2026
PROMEDIO GENERAL	70.69%



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

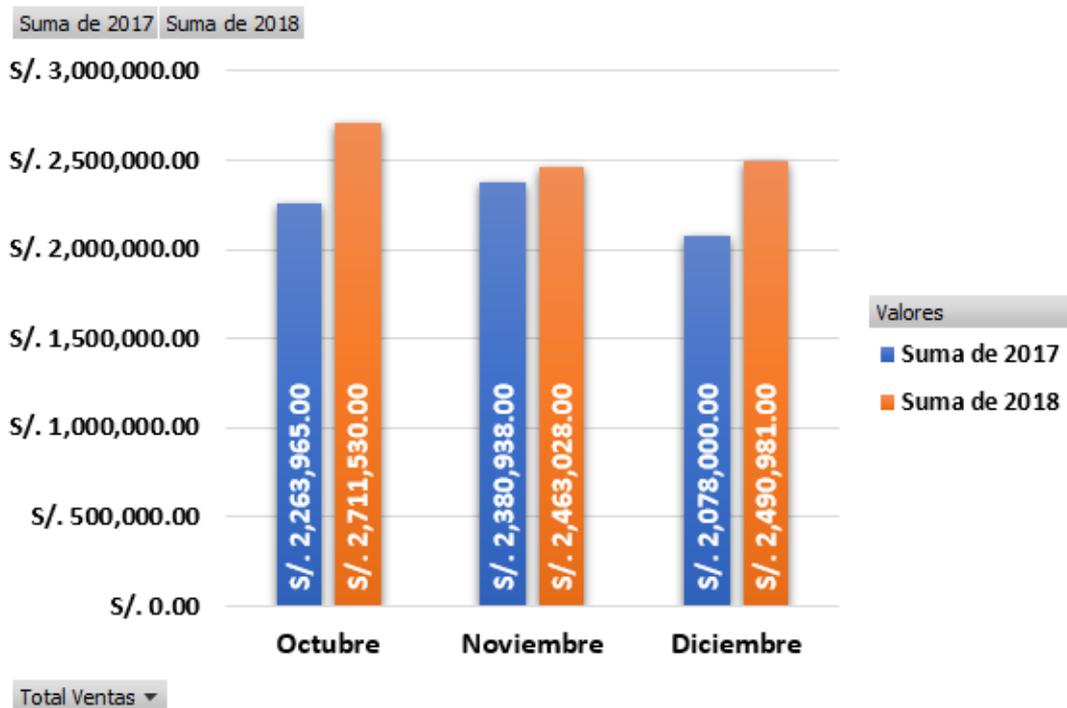
SERVICIO AL CLIENTE	Porcentaje de Cumplimiento
Número de ordenes	2866
Número de ordenes con glosa registrada	2866
PROMEDIO GENERAL	100.00%



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

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

Total de Ventas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
2017	S/. 2,263,965.00	S/. 2,380,938.00	S/. 2,078,000.00	S/. 6,722,903.00
2018	S/. 2,711,530.00	S/. 2,463,028.00	S/. 2,490,981.00	S/. 7,665,539.00
% de crecimiento	20%	3%	20%	14%

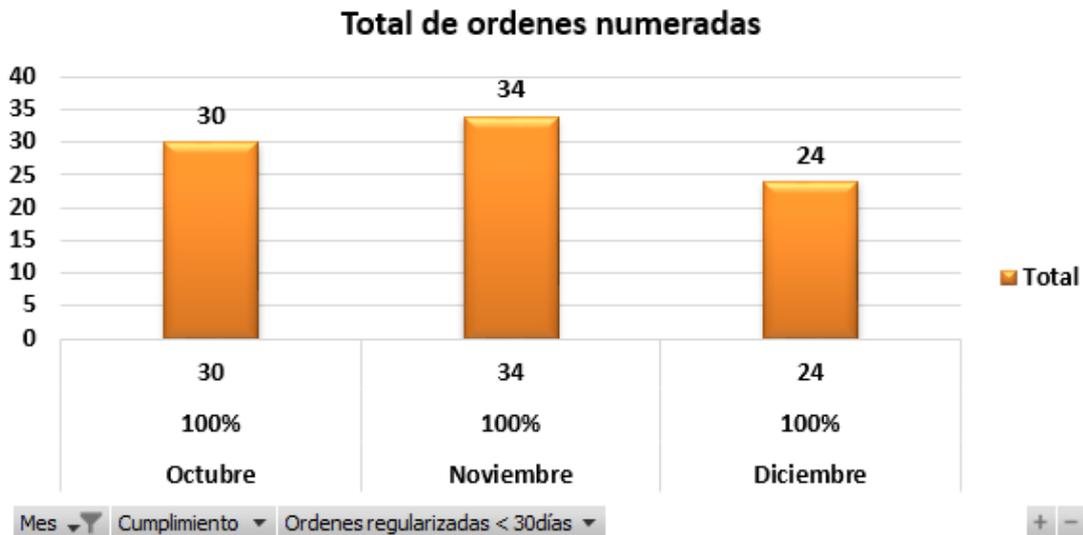


10. Regularización de documentos a archivo < 30 días (Regularización de DAM Provisional [41])

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
Octubre	30	30	100%
Noviembre	34	34	100%
Diciembre	24	24	100%
Totales	88	88	100%

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 (Octubre – Diciembre) con documentación completa en RRHH fue de 100%.
5. El promedio trimestral (Octubre – Diciembre) con documentación completa de PROVEEDORES ADMINISTRATIVOS fue de 100%.
6. El promedio trimestral (Octubre – Diciembre) con documentación completa en COMERCIAL fue de 100%.
7. Se realizó el arqueo de caja chica durante el periodo Octubre - Diciembre, satisfactoriamente, sin encontrar incidencias.
8. Se ha cumplido con las capacitaciones del personal como parte de la mejora continua de nuestros procesos.
9. Se han cumplido con las metas y objetivos de seguridad.

Miércoles, 09 de enero de 2019