



Revisión por la Dirección

Sistema Integrado de Gestión

12 Febrero 2020

INF-SIG-001

Elaborado por:	Ricardo Alarcón
Aprobado por:	Giovanni Klein

CLI GESTIONES ADUANERAS S.A.
Giovanni Klein
GIOVANNI KLEIN BRAGAMONTI
GERENTE GENERAL



INFORME POR LA DIRECCIÓN

- Factores Internos y Externos
- Objetivo, Alcance, Procesos y No Aplicabilidad
- Contexto de la Organización
- Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas en la Organización
- Política del Sistema Integrado de Gestión y Mapa de Procesos de CLI
- Liderazgo / Organigrama / Partes Interesadas
- Evaluación de Riesgos y Oportunidades de Partes Interesadas y su Tratamiento.
- Resultado de Auditorías / Gestiones de Mejora
- Reducción de Deficiencias / Acciones Preventivas
- Retroalimentación con Partes Interesadas
- Revisión de Objetivos de Calidad - Seguridad / Cumplimiento de Indicadores
- Desempeño de los Procesos / Conformidad del Servicio
- Cambios y Mejora / Seguimiento a Revisiones Anteriores



Factores Internos y Externos

- Hemos tenido cambios en las Jefaturas y Coordinadores de la organización, que no afectan al Sistema Integrado de Gestión.
- Se han implementado y mantenemos los controles necesarios, para cumplir con la norma ISO 37001:2016 y la Ley de Protección de Datos Personales.
- Se mantiene la Política del Sistema Integrado de Gestión.
- Se mantiene el Mapa de Procesos, considerando como una parte interesada muy importante a los organismos que regulan nuestras operaciones.
- Estos cambios no han afectado el cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión.





OBJETIVO

Revisión de parte de la Gerencia General al Sistema Integrado de Gestión en CLI Gestiones Aduaneras, a fin de asegurar su adecuación a la normas del ISO 9001: 2015, **Norma Antisoborno ISO 37001:2016**, Norma y Estándar BASC V05-2017, OEA y de la Ley de Protección de Datos Personales LPDP.



ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Sistema de Gestión de Calidad

- Gestión de Servicio al Cliente.
- Gestión de Liquidaciones.
- Gestión de Operaciones *

Sistema de Control y Seguridad BASC - OEA

- Todos los Procesos

• Fuera del alcance del ISO 9001:
La Gestión de Operaciones se incluirá dentro del alcance de nuestro Sistema de Calidad para la próxima auditoría.



PROCESOS

- Gestión del Sistema Integrado.
- Gestión Comercial.
- Gestión de Servicio al Cliente.
- Gestión de Liquidaciones.
- Gestión de Operaciones *
- Gestión de Competencias.
- Gestión de Recursos.
- Gestión Legal y de Seguridad.

* Fuera del alcance del ISO 9001



NO APLICABILIDAD

Al Sistema Integrado de Gestión, no se evidencio exclusión de la Norma ***Internacional BASC V5-2017*** y Estándar 5.0.2 Empresas con relación indirecta con la carga y con las unidades de Transporte de Carga V5-2017.



NO APLICABILIDAD

Al Sistema Integrado de Gestión no son aplicables los requisitos de la norma ISO 9001:2015 sgtes.:

❑ 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO:

CLI no realiza actividades de diseño y desarrollo dado que prestamos servicios dentro de un marco legal establecido.

❑ 8.5.1.f VALIDACION DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCION Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO:

CLI no requiere validar el proceso de producción y de prestación del servicio, dado que los servicios de agenciamiento de Aduanas pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o control, intermedia y finales, a la prestación de los servicios.





Contexto de la Organización

El Arte de la Logística, expresa una particular visión del negocio, pues para obtener un manejo óptimo en este campo, se requiere de destreza y creatividad, al igual que en la práctica del arte.

Cabe resaltar la importancia de la logística recordando que, por definición, representa el abastecimiento a los hombres que están en el frente de batalla.

En la actualidad, las empresas enfrentan mercados muy competitivos y buscan aprovechar toda oportunidad que les permita diferenciarse. El manejo de adecuados canales de distribución constituye una de las principales ventajas competitivas de toda empresa, ya que combina estratégicamente dos factores esenciales de la logística: tiempo y costos. Esto permite la oportuna ubicación de productos en los puntos de venta al menor precio.

CLI, el Arte de la Logística, pionero en la prestación del Servicio de Logística Integral en el Perú, se compromete diariamente con sus socios de negocios a contribuir, de la forma más amplia posible, a la optimización de los procesos logísticos que afectan sus actividades: una sola organización local les brinda servicios integrales de logística de entrada o salida para carga general, productos perecederos y proyectos, sin subcontratar a terceros, y con el apoyo de nuestros asociados en el exterior.

Por otra parte, en CLI nos proyectamos hacia la comunidad auspiciando actividades relacionadas con el arte y la ecología, y promoviendo diversas actividades educativas, convencidos de que sólo enriqueciendo el espíritu, cultivando el conocimiento y estimulando la creatividad, creceremos como personas y como nación.

Carlos Augusto Dammert
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO CLI





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)
- 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.
- **Reconocimiento de mantenimiento certificación por más de 09 años, por parte del Capítulo BASC PERU.**
- **Reconocimiento por su compromiso activamente con la responsabilidad social corporativa de acuerdo con el WORLDCOB-CSR:2011.3**
- **Sistematización de procesos.**
- **Plan de Continuidad de Negocio.**



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.
- **Captación de clientes, debido a actualización de SGCS BASC**
- **Captación de clientes, debido a actualización de ISO 37001:2016**
- 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.
- **Ampliar cartera de clientes.**
- **Desarrollar nuevos sistemas, para facilitar procesos.**



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.
- **Actualización de normativas legales en el rubro.**
- **Menor crecimiento de la economía mundial.**
- **Aumento de restricciones para importación o exportación.**





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 evitando cualquier actividad ilícita, como el fraude, soborno, robo, contrabando, narcotráfico, lavado de dinero y demás,
- 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 de las normas anti soborno, con la participación del personal, sin temor a las represalias y evitando las consecuencias legales 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





POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES

En CLI controlamos y protegemos los datos personales y tenemos el firme compromiso de cumplir con los principios de la Ley de Protección de Datos Personales, otorgando a nuestras bases de datos una seguridad caracterizada por:

- **La Legalidad:** El tratamiento a los datos personales se hace de acuerdo a lo establecido en la ley.
- **El Consentimiento:** El tratamiento de nuestros datos personales cuenta con el consentimiento del titular.
- **La Finalidad:** Los datos personales son recopilados para una finalidad determinada y explícita.
- **La Proporcionalidad:** Todo tratamiento de nuestros datos personales es adecuado y relevante a la finalidad.
- **La Calidad:** Nuestros datos personales tratados son veraces, exactos y actualizados.
- **El Nivel de Protección Adecuado:** Garantizamos un nivel de protección adecuado a los datos personales tratados.

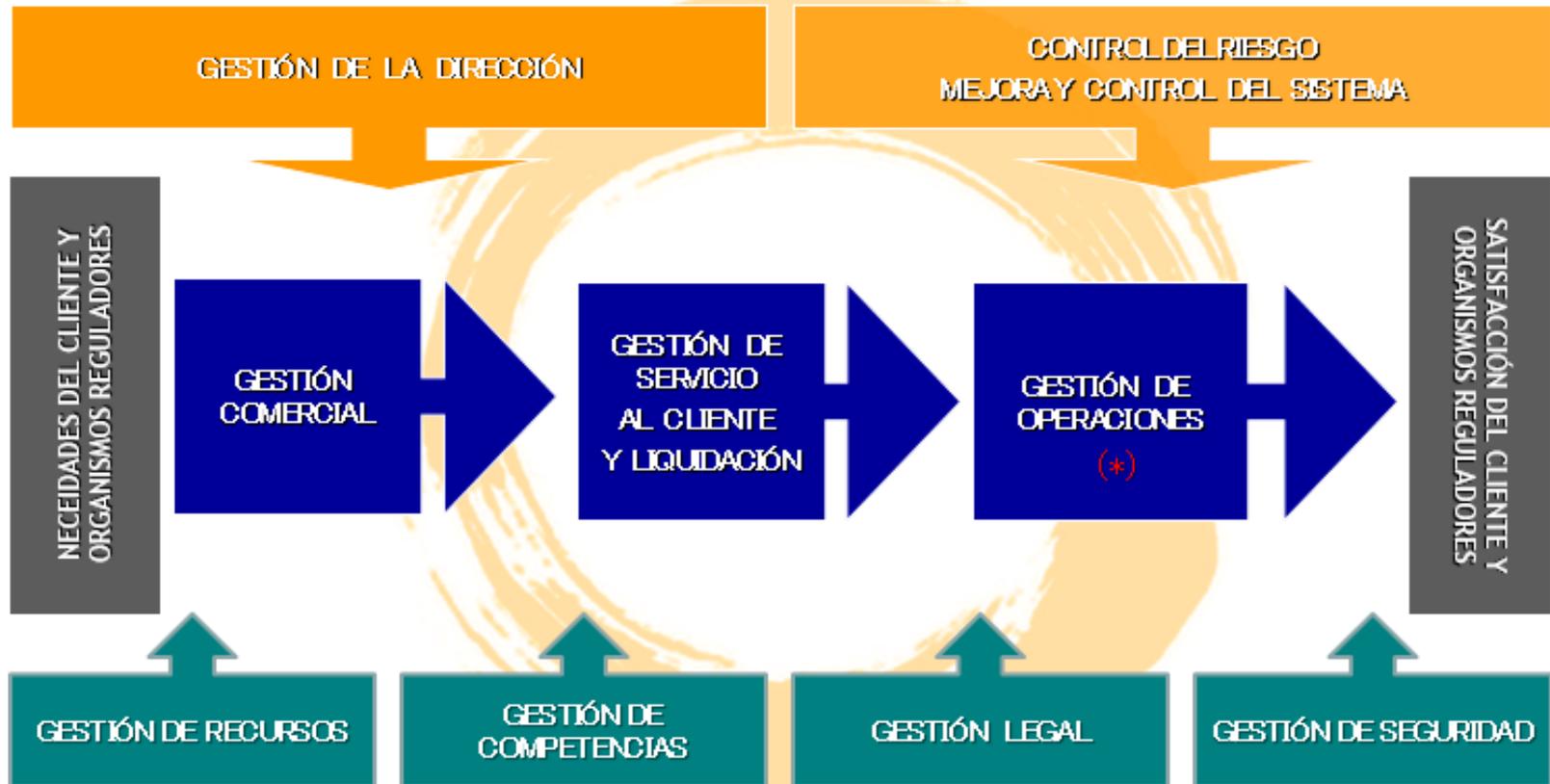
Cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Protección de Datos Personales, es un compromiso permanente de esta Gerencia y de toda la familia CLI.

GIOVANNI KLEIN
Gerente General

POL-SIG-011 V02
14 de Enero 2,016



Mapa de Procesos



* Fuera del alcance del ISO 9001





LIDERAZGO

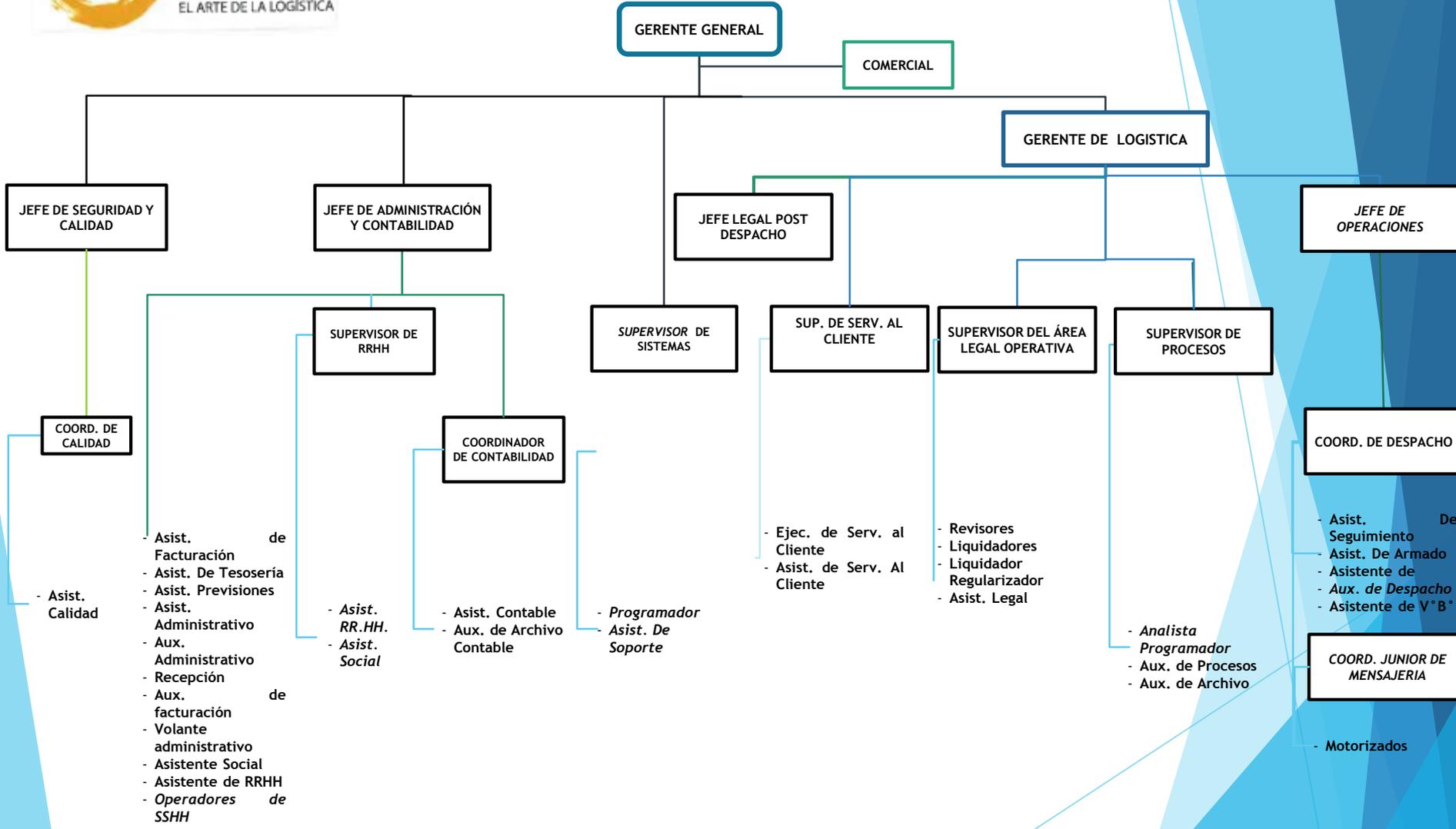
NOMBRAMIENTOS

El Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión en Control y Seguridad es el Jefe de Seguridad y Calidad, cuya responsabilidad es la de asegurar que el Sistema Integrado de Gestión se implemente, mantenga, y mejore continuamente.

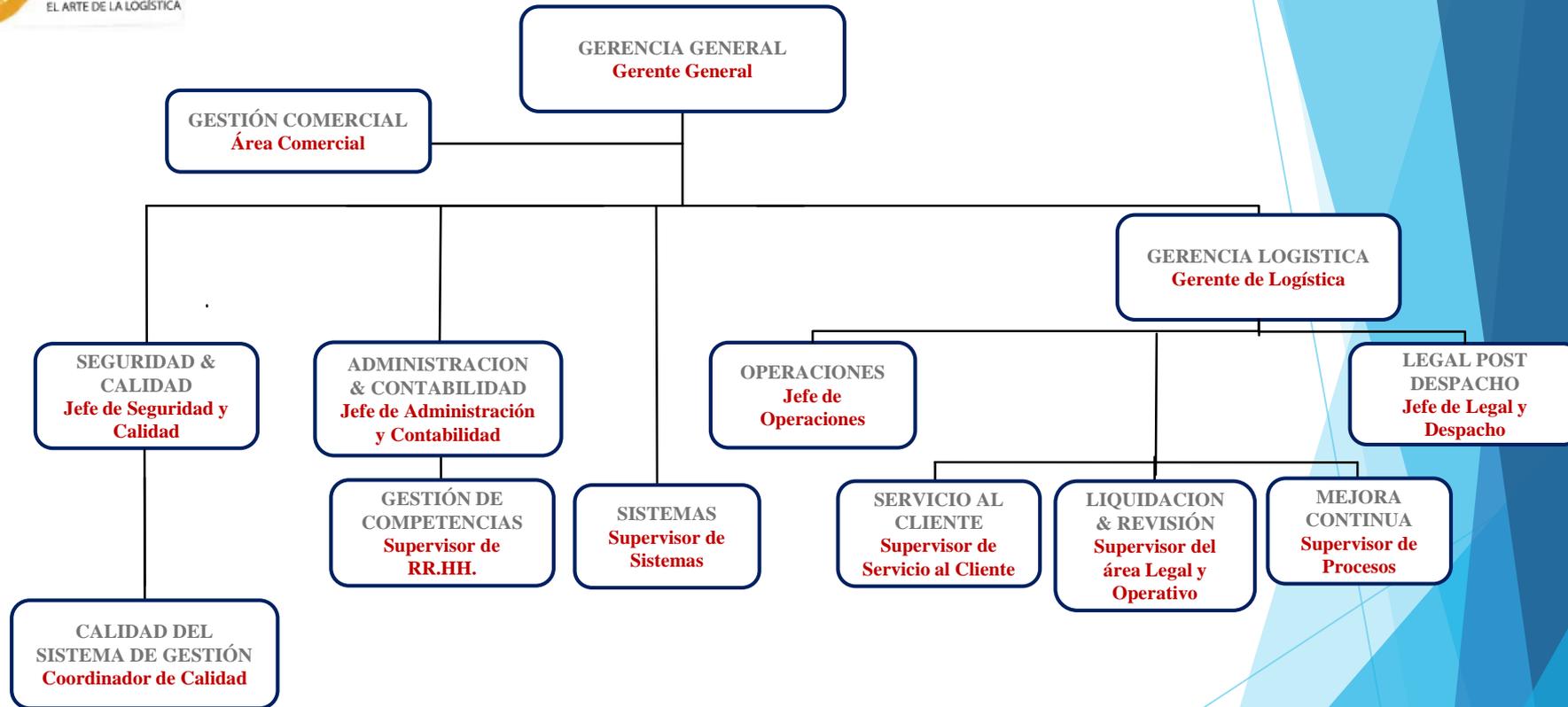
El Encargado de Seguridad es el Jefe Legal y está a cargo de la seguridad de las personas, equipos e instalaciones de la oficina.

Se ha nombrado como Jefe de Control y Seguridad al Coordinador de Calidad, quien es responsable de verificar que se cumpla y se actualice el Sistema Integrado de Gestión.

El Directorio ha designado y nombrado al Oficial de Cumplimiento de CLI Gestiones Aduaneras, para que atienda los temas relacionados con la prevención del Soborno y Lavado de Activos.



**ORGANIGRAMA
CLI 2020**





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 (BASC, OEA, UIF)
- Comunidad





EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Se ha revisado los riesgos y oportunidades que tiene CLI, manteniendo la matriz de evaluación de riesgos de nuestro Sistema Integrado de Gestión, además para este año se ha determinado el tratamientos a seguir con nuestras partes interesadas, para controlar las posibles amenazas al Sistema Integrado de Gestión de la organización.

- ❑ Matriz de Evaluación de Riesgos (se mantiene con la última actualización).
- ❑ Gestión de Riesgos y Oportunidades con las Partes Interesadas y su tratamiento.

En los siguientes cuadros se muestran los requisitos que debemos cumplir con nuestras partes interesadas y el tratamiento que debemos darles.

- ❑ Oportunidades:

Al cumplir estos requisitos satisfactoriamente, tendremos mayores oportunidades de mejorar el nivel de nuestros trabajadores y proveedores, entregando un mejor servicio y la oportunidad de incrementar la satisfacción de nuestros clientes y de los organismos que nos regulan, en bien de la comunidad y de nuestra empresa.

Para un mayor aprovechamiento de nuestras oportunidades, debemos generar Acciones de Mejora que nos permitan superarnos y alcanza estas oportunidades.



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARTE INTERESADA: Grupo CLI

Gestión de Riesgos y Oportunidades para Partes Interesadas

PARTE INTERESADA	DETALLE	Expectativa	Necesidad	Requisitos del SIG
GRUPO CLI		Recibir rendimiento favorable de la inversión	<i>Distribución de utilidades</i>	- Proceso de monitoreo y Revisión de los Estados Financieros
		Mantener la empresa sin vinculación en actividades ilícitas	<i>Apoyo en la ejecución en la Política del SIG</i>	- Proceso de Control de Precintos y Material de Embalaje
		Contar con personal capacitado en sus funciones	<i>Apoyo en la ejecución del Proceso de Gestión Laboral</i>	- Proceso de Gestión Laboral - Proceso de Capacitaciones externas del personal
		Mantener en correcto estado los activos de la empresa	<i>Inversión en el Sistema de Gestión</i>	- Uso del Logo y Cuidado de la Imagen Institucional
	- JUNTA DE ACCIONISTAS - DIRECTORIO - GERENTES	Evitar pago de multas e infracciones por Organismos Reguladores	<i>Contratar a personal calificado Personal tenga conocimiento de sus procedimientos</i>	- Procedimiento de liquidación y revisión de DAM's - Instructivo de Requisitos mínimos para Transportistas - Procedimiento de control no Intrusivo
		Evitar pérdidas, robos, asaltos y otros tipos de incidentes, <i>en los servicios brindados</i>	<i>Inversión en temas de seguridad (cámaras, dispositivos GPS, personal capacitado, etc.)</i>	- Procedimiento de seguridad de la Carga - PRO-TI-002 Seguridad-del-Sistema - Decálogo del Conductor
		Evitar accidentes laborales	<i>Inversión en el Sistema de Gestión</i>	PRO-SIG-072 Procedimiento de Reporte e Investigación de Accidentes e Incidentes
		Certificaciones Vigentes		<i>Auditorías Externas de Certificación</i>
	Información actual para la toma de decisiones	<i>Inversión en el Sistema de Gestión</i>	- Proceso de Auditorías Internas - Proceso de conocimiento de Mercado - Proceso de selección de Clientes	



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARTE INTERESADA: Grupo CLI

PERSONAL CLI	<i>Remuneración acorde al del mercado</i>	Cumplir con el perfil de puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados positivos en las evaluaciones de desempeño - Protocolo de Ingreso de personal
	<i>Crecimiento Profesional</i>		
	<i>Pagos en las fechas establecidas por la Ley Laboral</i>	<i>Personal Productivo, proactivo y no conflictivo</i> <i>Herramientas necesarias para el cumplimiento de sus labores.</i>	<i>Cronograma de Pagos</i>
	<i>Cumplir con los beneficios sociales (CTS – Vacaciones – Gratificaciones - Seguros) según la ley laboral</i>		<i>Boletas de Pago</i>
		<i>Cumplir con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión</i>	<i>Programa de Capacitaciones</i>
<i>Concientización o Sensibilización sobre el Sistema Integrado de Gestión</i>	No estar involucrado en actividades ilícitas	<ul style="list-style-type: none"> - PRO-RH-022 Gestión Laboral - PRO-SIG-014 Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas - DOC-SIG-001 Cod de Conducta de PLAFT - MAN-SIG-002 Manual de PLAFT 	



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARTE INTERESADA: Asociado de Negocio

ASOCIADOS DE NEGOCIO	CLIENTES	Servicio logístico eficiente	<p><i>Alta Satisfacción del cliente</i></p> <p><i>Fidelizar al Cliente</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - PRO-OP-020 Operaciones con DAM's Críticas o Especiales - PRO-OP-018 Servicio de Operaciones Aduaneras - PRO-SG-056 Atención de Casos Críticos o Especiales - PRO-OP-057 Servicio de Seguimiento de Despachos
		Despachos en el menor tiempo posible	<i>Relación de Calidad / Precio Competitivo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - PRO-OP-018 Servicio de Operaciones Aduaneras - PRO-OP-057 Servicio de Seguimiento de Despachos
		Minimos tiempos en rectificaciones y regularizaciones de despacho	<i>Minimizar riesgos de multas y sanciones</i>	<ul style="list-style-type: none"> - PRO-LE-034 Atención de Regularizaciones y Rectificaciones - PRO-LE-033 Expedientes de Rectificación - PRO-LE-032 Recepción y respuesta de notificaciones - INS-TI-021 Ingreso y Digitalización de Documentos
		Entrega de documentos, según programación	Facturación, según programación	<ul style="list-style-type: none"> - INS-TI-020 Digitalización de Documentos para Clientes - PRO-AD-040 Facturación
		Operaciones sin vinculación en actividades ilícitas	<i>Apoyo en el Cumplimiento de los requisitos de Evaluación de Clientes y Proveedores</i>	<ul style="list-style-type: none"> - PRO-SIG-014 Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas - PRO-CO-012 Selección de Clientes
		Evitar pérdidas, robos y/o asalto de su carga	<ul style="list-style-type: none"> - Contrate un servicio de Resguardo - Sensibilizar al Cliente - Cumplir con los estándares de Seguridad y Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> - PRO-OP-016 Detección y Reporte de Faltantes o Sobrantes de Carga - DOC-SIG-025 Decálogo del Estibador - PRO-SG-058 Seguridad de la Carga



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARTE INTERESADA: Asociado de Negocio

ASOCIADOS DE NEGOCIO	PROVEEDORES	Resultados positivos en las evaluaciones ejecutadas por CLI	Cumplimiento con los requisitos de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - PRO-AD-035 Gestión Logística - PRO-AD-025 Selección y Evaluación de Proveedores - DOC-SIG-022 Protocolo de Selección de Proveedores
		Cumplimiento documentario solicitado por CLI		<ul style="list-style-type: none"> - PRO-AD-035 Gestión Logística - PRO-AD-025 Selección y Evaluación de Proveedores - DOC-SIG-022 Protocolo de Selección de Proveedores - INS-TR-012 Requisitos mínimos para Transportistas
		<ul style="list-style-type: none"> - Asignación de servicios - Pago de Facturas de acuerdo condiciones y en los plazos establecidos 	<ul style="list-style-type: none"> - Evitar pérdidas, robos, asaltos y otros tipos de incidentes, con los vehículos y/o carga - Cumplimiento con los requisitos de Seguridad <ul style="list-style-type: none"> - Servicio Conforme - Entrega de facturas en los plazos establecidos 	<ul style="list-style-type: none"> - PRO-AD-025 Selección y Evaluación de Proveedores - PRO-SG-058 Seguridad de la Carga



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARTE INTERESADA: Organismos Reguladores

ORGANISMOS REGULADORES	SUNAT	Pagos a tiempo y correctos de los tributos	Atención rápida lo levantes y solicitud que se presentan	- PRO-LE-034 Atención de Regularizaciones y Rectificaciones
		Declaración de Aduanas	- Procesos Simples y automatizados	- Plataforma SINTAD
		Información correcta en cada operación aduanera	- Trazabilidad de Operaciones - Plataforma CLINET - Plataforma SINTAD	- PRO-SC-017 Liquidación y Revisión de DAMs - PRO-LQ-062 Procedimiento de Clasificación
		Pago de impuestos, tributos y demás obligaciones	- Libro Contables - Plataforma SINTAD - Plataforma SUNAT	- Declaración pago Anual Impuesto a la Renta Anual
		Cumplimiento de leyes, reglamentos y normas aplicables	Minimizar riesgos de multas y sanciones	- PRO-LE-031 Identificación, Acceso y Evaluación de Req. Legales
	ORG. REG. DEL ESTADO	Cumplimiento de leyes, reglamentos y normas aplicables	Cumplir acuerdos de confidencialidad de información	- Reglamento del uso del ambiente de atención Postnatal - Proceso de protección de Datos Personales - POL-SIG-011 Política de Protección de Datos Personales de CLI
	Pago a tiempo de arbitros e Impuesto Predial	Cumplimiento de Servicios Públicos	- Declaración pago Anual Impuesto a la Renta Anual	
	Operaciones sin vinculación en actividades ilícitas	Minimizar riesgos que afecten la continuidad de la empresa	- PRO-SIG-011 Control de Precintos y Material de Embalaje - PRO-SIG-014 Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas	



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARTE INTERESADA: Organismos Reguladores

ORGANISMOS REGULADORES	ORG. REG. INTERNACIONALES	Cumplimiento de los reglamentos y normas aplicables	- Trámites, formularios, espacios - IATA	<p>Suspechosas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado Anual IATA - Personal capacitado en manejo de mercancías
	ORG. REG. DEL SIG	Cumplimiento de los requisitos específicos según la norma ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorías Internas - Monitoreos Ocupacionales - Cumplir Satisfactoriamente con las Auditorías Externas 	<ul style="list-style-type: none"> - PRO-SIG-004 Auditorías Internas - PRO-SIG-014 Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas - PRO-SIG-009 Monitoreo y Medición del SIG - Procedimientos aplicables al SIG - Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo - PRO-SIG-006 Control de las Gestiones de Mejora (GDM)
		Generación de informes de actividades ilícitas en caso hubieran		
		Cumplimiento de los requisitos específicos según la Norma y Estándar BASC v05 - 2017		
		Cumplimiento de los requisitos específicos según la norma OEA - Perú		
		Cumplimiento de la Ley 29783 'Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo'		
Acciones de mejora continua en el SGSC				



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARTE INTERESADA: Comunidad

COMUNIDAD	COMUNIDAD	Manejo responsable de los residuos sólidos generados por CLI	Colaboradores sensibilizados y comprometidos frente a la Generación de RRSS	- Manejo de Residuos Sólidos PRG-SIG-009 - Cumplimiento del programa de Segregación en la Fuente 'Municipalidad del Callao'
		Disminuir consumo de papel, energía eléctrica y agua		Indicadores de consumo de papel y Luz
		Contratación de personas de la zona o zonas aledañas	Generación de empleo de parte de la organización	- Legajo Personal - Cumplimiento del Perfil del Puesto
		No contaminar el medio ambiente en el traslado de Mercancías Peligrosas	<ul style="list-style-type: none"> - Revisiones Técnicas vigentes de las unidades vehiculares - Hojas MSDS - Permiso emitido por MTC 'Empresa' - Permiso emitido por MTC 'Unidad Vehiculares' 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del plan de contingencia - Resolución de Permiso por MTC 'Empresa' y 'Unidad Vehiculares' - Resolución de aprobación de Plan de contingencia - PRO-TT-017 TRANSPORTE DE MATERIALES PELIGROSOS (MATPEL - IMO)



RESULTADO DE AUDITORÍAS

- Para comprobar el Desempeño Global del SIG se han revisado los resultados de la Auditoría de Seguimiento ISO 9001, BASC, **ISO 37001** y la Auditoría Interna a CLI Gestiones Aduaneras.
 - **Auditoría de seguimiento ISO 9001: 30 de Abril del 2019.**
 - **Auditoría de seguimiento BASC: 05 de Julio del 2019.**
 - ***Auditoría de seguimiento ISO 37001: 02 y 03 de Diciembre del 2019***
 - **Auditoría Interna ISO 9001 / BASC / OEA / UIF: del 12 al 18 de Febrero del 2019.**
 - **Auditoría Interna Ley 29783: del 12 al 18 de Febrero del 2019.**



AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO

- Auditoría de seguimiento ISO 9001: 30 de Abril del 2019.
- Gestiones de Mejora (GDM):
 - SAC 2019-02 7.2 Gestión de Competencias

Se está procediendo con la revisión de los files del personal, la capacitación del personal encargado y el seguimiento por parte del área de Calidad.

- SAC 2019-03 8.2.3 Revisión de Requisitos

Se procederá con la revisión de las carpetas de los clientes por parte del Asistente Comercial, quien se encargará de la actualización del mismo con el seguimiento del área de Calidad.



AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO

- Auditoría de seguimiento ISO 9001: 30 de Abril del 2019.
- Gestiones de Mejora (GDM):
 - SAC 2019-03 8.2.3 Revisión de Requisitos

Se procederá con la revisión de las carpetas de los clientes por parte del Asistente Comercial, quien se encargara de la actualización del mismo con el seguimiento del área de Calidad.

- SAC 2019-03 9.1.2 Satisfacción del Cliente

Se ha procedido con la evaluación de Satisfacción al cliente, el cual será monitoreado por el área de Calidad.



AUDITORÍA DE RECERTIFICACION BASC

Auditoría de seguimiento BASC: 05 de Julio del 2019.

ESTANDAR BASC V05 - 2017

- **3.1.3 Mantenimiento del personal (b, c y e):**

Se revisó los files de 06 colaboradores que participaron en las operaciones de las órdenes 418, 2407 y 1885; sin embargo, se pudo evidenciar que el Sr. Guillermo Gonzales no contaba con certificado de antecedentes actualizados, los últimos eran de enero 2018, ni contaba con exámenes toxicológicos actualizados, los últimos eran de abril 2017, y no contaba con visita domiciliaria; el Sr. Cristian Torres no contaba con certificado de antecedentes actualizados, los últimos eran de mayo 2018, ni contaba con visita domiciliaria; el Sr. Edison Lozano Tafur no contaba con certificado de antecedentes, los últimos fueron de agosto 2015, ni contaba con exámenes toxicológicos, los últimos eran de agosto 2015.

- **SAC 2019-04 Gest – BASC**

Se procedió con el levantamiento de la No Conformidad (Menor)

- Levantamiento de información del personal con respecto a fechas de prueba Alcohol y drogas, visitas domiciliarias, Antecedentes Policiales y Penales, de todo el personal dando prioridad al personal observado
- Modificación del PRO-RH-022 Gestión Laboral, según lo requisitos aplicable del Estándar BASC.
- Capacitar al personal de RR.HH. en base a los requisitos aplicables del Estándar BASC 5.0.2 V05-2017.



AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO

- **Auditoría de seguimiento ISO 37001: 02 y 03 de Diciembre del 2019.**
 - **Gestión de la Dirección**

No se evidenció que la función de cumplimiento haya evaluado el Sistema de Gestión Antisoborno.
 - **SAC 201-11 Gest – Informe del Cumplimiento**

Se procedió a elaborar el informe de eficiencia y desempeño del Sistema de Gestión Antisoborno, del periodo Dic. 2018 al Dic. 2019.



AUDITORÍA INTERNA

- **Auditoría Interna: del 12 al 18 de Febrero del 2019.**
- **Gestiones de Mejora (GDM):**
 - **SAC 2019-01 7.2.b Evaluación de Desempeño**
Revisión de los files del personal y levantamiento de información.





AUDITORÍA INTERNA

- Auditoría Interna: del 12 al 18 de Febrero del 2019.
- Gestiones de Mejora (GDM):
- SAC 2019-08 Art. 93 Ley 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

Implementación de un Procedimiento de reporte e investigación de accidentes de trabajo e incidentes.





RETROALIMENTACIÓN PARTES INTERESADAS

Partes Interesadas

❑ Retroalimentación con el Cliente

- Se han realizado encuestas de Satisfacción de Servicio al cliente, Comunicación activa con nuestros clientes, reuniones, acceso a sus intranet y viceversa, aumento de In-house.

○ Retroalimentación con las Partes Interesadas

- Celebración mensual e incentivos al personal por cumpleaños al personal CLI.
- Como Operadores Económicos Autorizados certificados, mantenemos una persona de contacto en la SUNAT, quien nos informa sobre seminarios o eventos de interés organizados por ellos.
- Se realizan visitas de seguridad a los proveedores, para conocer el grado de conformidad con los requisitos de seguridad y la relación contractual.
- Reuniones con proveedores, para indicarles puntos en relación a la Seguridad en la Trazabilidad de los Servicios.
- Donaciones realizadas por CLI.





REVISIÓN DE OBJETIVOS DE SEGURIDAD

Cumplimiento de Indicadores

❑ **Objetivos de Seguridad**

Se han revisado y actualizado los Objetivos de Seguridad
Se han establecido indicadores de gestión.



REVISIÓN DE OBJETIVOS DE SEGURIDAD

- Actividades de CLI con incidencias de casos ilícitos = 0
- Actividades de Clientes y/o Proveedores con incidencias de casos ilícitos = 0
- Normas aduaneras no comunicadas a los trabajadores = 0
- Norma de la LPDP no cumplida = 0
- Trabajadores involucrados en actividades ilícitas = 0
- Cuadro de resultados de cada mes > 0
- Incidencias relevantes del despacho no registradas = 0



REVISIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD

Incremento de Operaciones

- Número de órdenes del presente año \geq Número de órdenes del año anterior

Indicadores de Servicio al Cliente

- Ingreso de principales incidencias de Servicio al Cliente $> 75\%$
- Confirmación de file completo para numerar $> 75\%$

Indicadores de Liquidaciones

- Ingreso de principales incidencias de Liquidaciones $> 75\%$
- Visto Bueno del Técnico Revisor para numerar $> 75\%$

Indicadores de Operaciones

- Ingreso de principales incidencias de Operaciones $> 75\%$
- Confirmación del Permiso tramitado para retiro $> 75\%$
- Confirmación de Retiro de la mercadería $> 75\%$



REVISIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD

Cumplimiento de Indicadores

❑ Objetivos de Calidad

Se han revisado y actualizado acorde a los Objetivos de Calidad.

Se elaboró un informe para evidenciar el cumplimiento de objetivos.

Se han establecido indicadores de gestión.



Objetivos del SIG

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%



CUMPLIMIENTO DE INDICADORES

- ❑ **Inspección de control realizada**
 - Indicadores: Se han realizado las revisiones a los procesos, según los indicadores de gestión correspondientes.
 - ✓ Resultados: Se ha comprobado el cumplimiento de los objetivos de Calidad.





DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

□ Desempeño de los Procesos 2019

Se ha revisado el desempeño de los procesos principales de la organización.

Se ha verificado la conformidad del servicio brindado por la organización.



CONFORMIDAD DEL SERVICIO

□ Desempeño de los Procesos 2019

PROCESO	METODO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION	DESEMPEÑO ACTUAL	DECISIONES Y ACCIONES DE MEJORA
GESTIÓN DE LA DIRECCION	Decisiones y Acciones de la Revisión por la Dirección.	Se ha implementado y se encuentra disponible un ambiente en el tercer piso, para realizar capacitaciones al personal, así como a terceros. Se ha implementado el proceso de digitalización de documentos en la plataforma TRAZACLI.	Se está dando uso al ambiente del comedor, brindando charlas de inducción, capacitaciones y toma de exámenes al personal, así como a terceros. Nuestros clientes vienen utilizando el módulo de Digitalización para contar virtualmente con sus documentos.



CONFORMIDAD DEL SERVICIO

☐ Desempeño de los Procesos 2019

MEJORA Y CONTROL DEL SISTEMA	<p>Planificación de Auditorías Internas</p>	<p>Se realizaron las auditorías internas a los sistemas ISO 9001, OEA, BASC, ISO 37001 y la Ley 29783 SST.</p>	<p>La auditoría interna de febrero 2019 ha confirmado la implementación de la norma de Calidad ISO 9001:2015, la norma Anti Soborno ISO 37001:2016 y la Ley 29783 SST.</p>
	<p>Realización de Auditorías de Segunda Parte y Reconocimientos</p>	<p>Se han realizado auditorías de segunda parte, en los distintos sistemas por parte de nuestros Cliente. Se ha otorgado a CLI el Reconocimiento por su compromiso activamente con la responsabilidad social corporativa de acuerdo con el WORLDCOB-CSR:2011.3 Se ha otorgado el reconocimiento de mantenimiento certificación por más de 09 años, por parte del Capítulo BASC PERU.</p>	<p>Se ha dado tratamiento a las Observaciones y/o Oportunidades de mejora.</p>
	<p>Control de las Gestiones de Mejora</p>	<p>Se ha verificado el tratamiento a las Gestiones de Mejora, tanto a las Acciones Correctivas, como a las Acciones de Mejora.</p>	<p>Se ha dado tratamiento a las Gestiones de Mejora.</p>



CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Desempeño de los Procesos 2019

PROCESO	METODO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION	DESEMPEÑO ACTUAL	DECISIONES Y ACCIONES DE MEJORA
GESTIÓN COMERCIAL	Índice de Seguridad del Cliente	No se han registrado incidentes de operaciones inusuales o de soborno, en los despachos de nuestros clientes	Los responsables definidos en los planes de acción, deben ejecutar las acciones dentro de los tiempos establecidos y comunicar a la Gerencia General, cualquier eventualidad al respecto.
		Se ha revisado la documentación de las carpetas de los Clientes, para confirmar que cumplen con los requisitos	
	Índice de Satisfacción del Cliente y de Ventas	El incremento de operaciones en relación con el año anterior, es positiva.	
		Se ha comparado la información de los trimestrales del 2018 y los correspondientes al 2019, Se aprecia un incremento del 13.10 % en las Ventas.	



CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Desempeño de los Procesos 2019

PROCESO	METODO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION	DESEMPEÑO ACTUAL	DECISIONES Y ACCIONES DE MEJORA
GESTIÓN DE SUBCONTRATISTAS	Resultado de Evaluación de Proveedores	Se realizó la evaluación del desempeño a los proveedores de la "Lista de Proveedores Calificados". Se realizó la verificación de Proveedores en el Listado CLINTON.	Se ha culminando con la reevaluación a los proveedores, de acuerdo a la calificación obtenida anteriormente.
SERVICIO AL CLIENTE Y LIQUIDACIONES	Seguimiento a las actividades del área.	La medición de Trazabilidad, de las principales actividades indican la eficacia de los procesos de Servicio al Cliente y Liquidaciones. Se realizó la contratación de 01 Supervisor de Servicio al Cliente.	Los responsables de los procesos han confirmado la eficacia del sistema que utilizan en la auditoría interna última del 2019.
SERVICIO DE OPERACIONES	Seguimiento a las actividades del área.	La medición de Trazabilidad, de las principales actividades indican la eficacia del proceso de Operaciones.	Los responsables de los procesos han confirmado la eficacia del sistema que utilizan en la auditoría interna última del 2019.



CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Desempeño de los Procesos 2,018

PROCESO	METODO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION	DESEMPEÑO ACTUAL	DECISIONES Y ACCIONES DE MEJORA
GESTION DE COMPETENCIAS	Resultados de Evaluación del Desempeño	Se realizó la evaluación del desempeño al personal de la empresa. El personal se encuentra dentro del promedio de competencias. Se realizó el levantamiento de información de los antecedentes penales y policiales, así como de los EMO's y la información personal (DNI, Dirección, fotos, etc.) Se realizó la contratación de 01 Supervisor de RRHH.	Se ha asegurado el cumplimiento al programa de las capacitaciones del 2019, así como el levantamiento de información del personal.
GESTION DE RECURSOS	Cumplimiento de Programa de Recursos	La mayoría de los equipos de cómputo se mantienen dentro de la garantía por lo que el programa se mantiene sin ejecución propia de mantenimiento.	Sistemas trabaja con un backup en línea, de la información del sistema y de los usuarios; además de contar con una línea de internet de backup, para los casos de fallas en el principal.



CONFORMIDAD DEL SERVICIO

□ Desempeño de los Procesos 2019

□ Inspección de control realizada

- Indicadores : Se revisó el desempeño de los principales procesos de la organización.
- ✓ Resultados: Se comprobó el buen desempeño de los procesos de CLI.





TOMA DE DECISIONES Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS

□ **Asignación de recursos**

- A fines de año se revisa y asigna los recursos que se destinarán para el año siguiente, por lo que ya se ha asignado los recursos para los principales gastos que se requiere para mantener el sistema.
- Estos gastos son entre otros la compra de chalecos, y equipos de protección, las capacitaciones al personal, renovación de equipos de comunicaciones, renovación de equipos y software para el desempeño de nuestras actividades y otros.



TOMA DE DECISIONES Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS

□ Toma de decisiones

- Se decidió el traslado de la oficina principal de CLI
- En nuestro nuevo local se han logrado implementar mejoras, de tal manera que nuestro servicio se vea favorecido de la reorganización realizada.
- Se ha procedido a realizar lo Monitoreos Físicos, Químicos, Psicosociales y Ergonómicos según la Ley 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, según su aplicación.
- En este nuevo local contamos con un área de comedor en el tercer piso, para tener mayor comodidad para el consumo de los alimentos, a la hora del refrigerio; se ha implementado este espacio para poder realizar las capacitaciones al personal, ya que es más amplio que nuestras salas de reuniones.



CAMBIOS Y MEJORAS

□ Cambios

- La Gerencia ha designado a un Supervisor Recursos humanos para poder independizar el área y poder darle el seguimiento adecuado a los pendientes y actualización en relación a la documentación del personal y poder tener una mejora continua en el sistema.
- Se ha planificado el registro y control de la documentación en forma virtual, para lo cual se está digitalizando la información que necesitamos mantener, evitando el exceso de archivo de documentos físicos.
- Se implementaron en la plataforma TRAZACLI, las siguientes opciones:
- Servicio de mensajería para el control y salida de la documentación relacionada a la empresa y servicios
- Servicio de Gestión Documentaria, el cual permite tener la documentación (trazabilidad) del servicio a solicitud de cliente o ente regulador, según aplique.



CAMBIOS Y MEJORAS

▣ Seguimiento

- Se ha establecido que un personal de Calidad realice mediciones de control a nuestros procesos de Servicio al Cliente, Liquidaciones y Operaciones, para detectar y encontrar mejorar en sus actividades.
- Se están implementado las actividades necesarias, para dar cumplimiento a los requerimientos de la ley anti corrupción.
- Se esta implementando un plan de acción para el levantamiento de información sensible del personal para dar cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión Integrado.



CAMBIOS Y MEJORAS

Seguimiento a revisiones anteriores

- La Gerencia controla y supervisa las Gestiones de Mejora, publicadas en el blog de CLI.
- Se han realizado las inspecciones de control a nuestros principales procesos y se ha medido el cumplimiento de sus indicadores trimestralmente.
- Se mantiene el sistema y se cumple con los requerimientos de la ley de protección de datos personales.

