

INFORME TRIMESTRAL N°001 - 2020

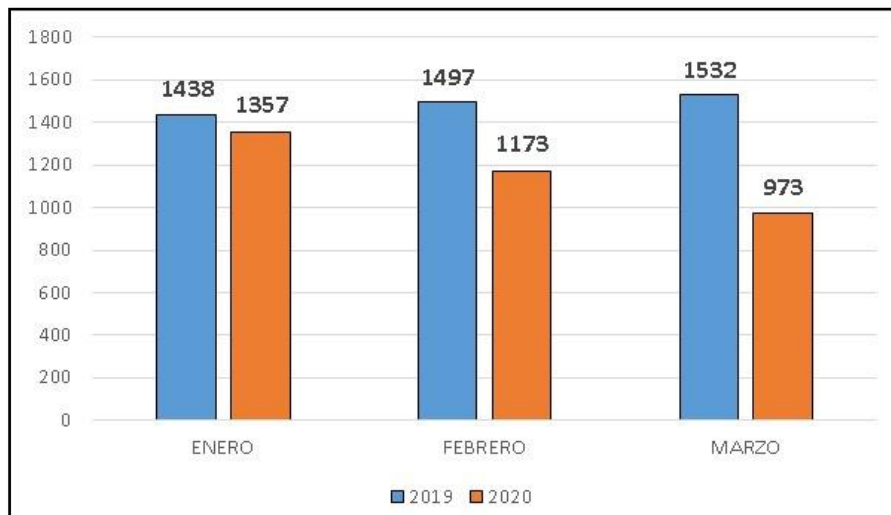
MEDICIÓN DE INDICADORES DE EFICIENCIA

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 2020 >= Numeración de órdenes del 2019

Se verifica la cantidad de órdenes numeradas durante el primer trimestre del 2020 comparada con la cantidad de órdenes numeradas durante el primer trimestre del 2019, para verificar el aumento porcentual comparativo trimestral. Se toma la base de datos del sistema.

TRIMESTRE 1	2019	2020	TOTAL GENERAL	INCREMENTO %
ENERO	1438	1357	2795	-5.63%
FEBRERO	1497	1173	2670	-21.64%
MARZO	1532	973	2505	-36.49%
TOTAL GENERAL	4467	3503	7970	-21.58%



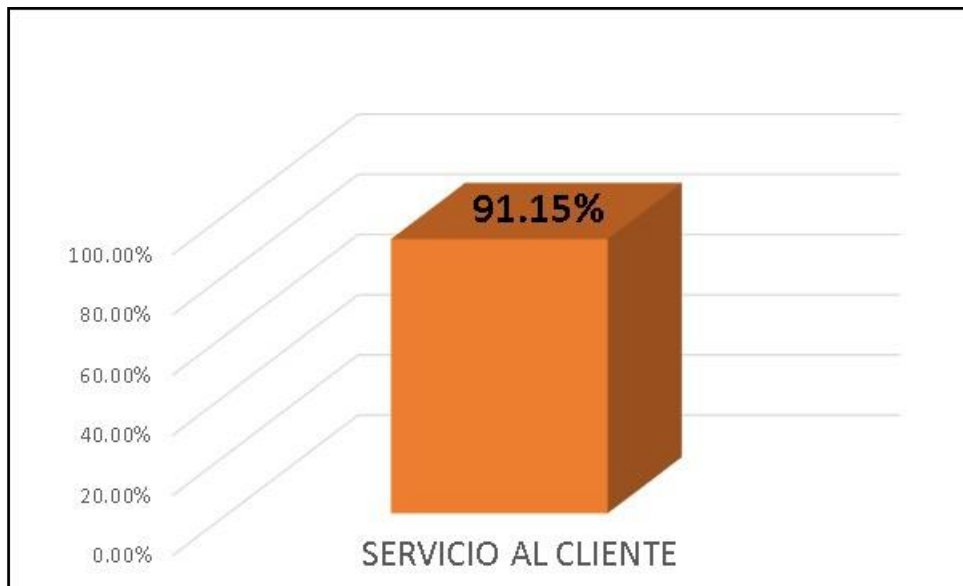
Se verifica un déficit porcentual, de un **-21.58 %** en el primer trimestre del 2020, comparado con el primer trimestre del 2019.

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; excepto DIVEIMPORT, FORD, BRIGHTSTAR 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	3193
PROMEDIO GENERAL	91.15%

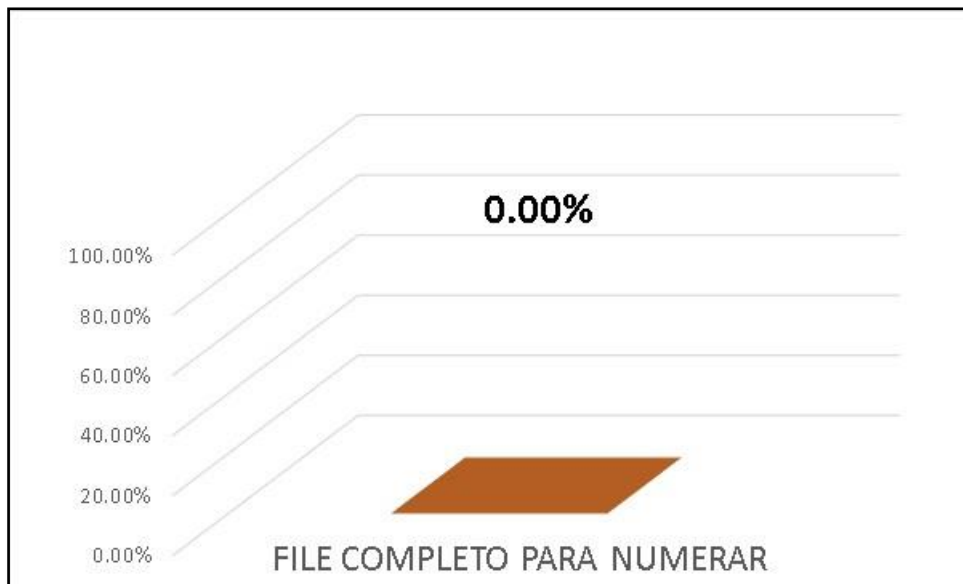


3. Confirmación de file completo para numerar > 75%

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	3193
Número de ordenes con glosa registrada	0
PROMEDIO GENERAL	0.00%

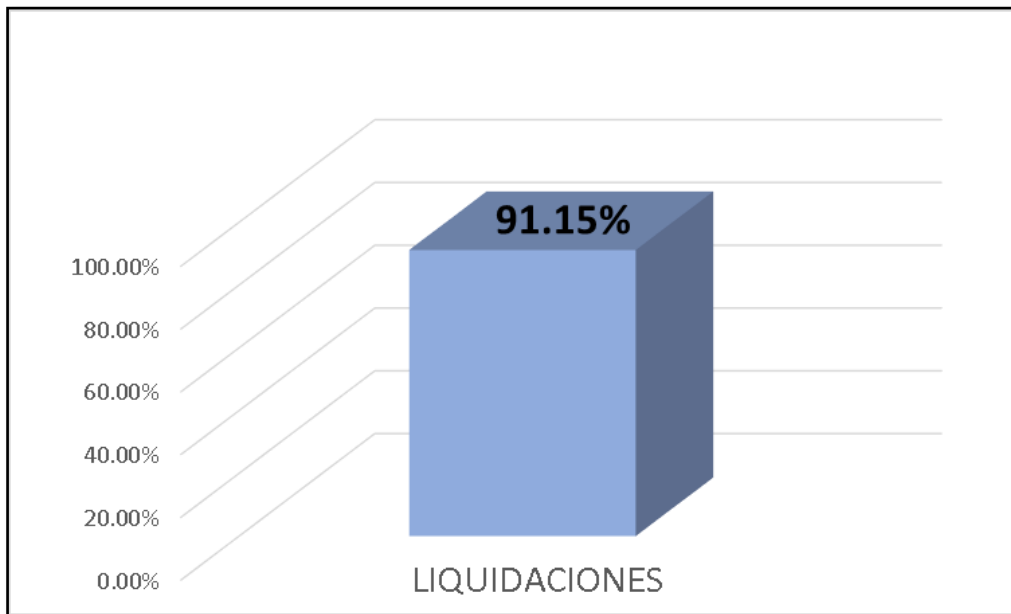


4. Ingreso de principales incidencias de Liquidaciones > 75%

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	3193
PROMEDIO GENERAL	91.15%

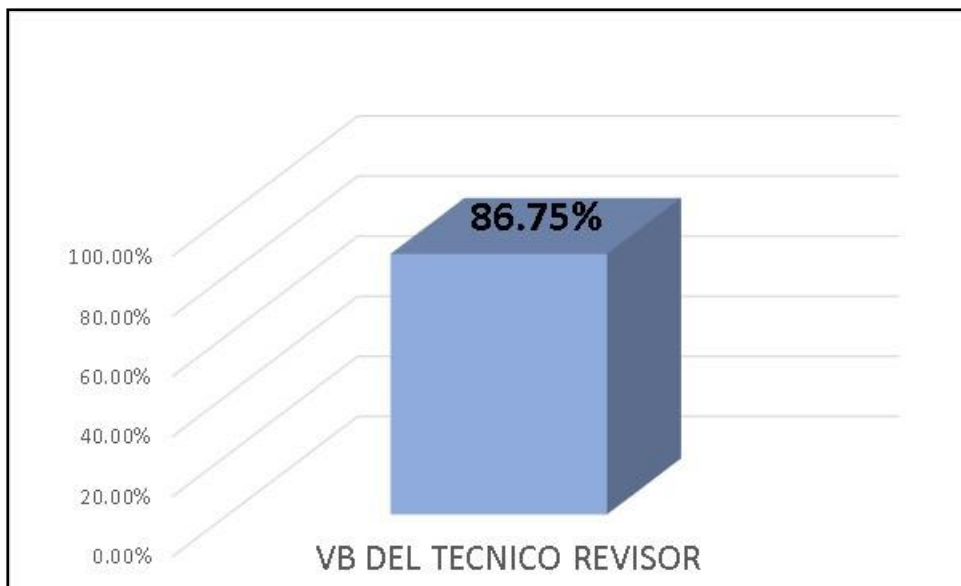


5. Visto Bueno del Técnico Revisor para numerar > 75%

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

LIQUIDACIONES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Número de ordenes	3193
Número de ordenes con glosa registrada	2770
PROMEDIO GENERAL	86.75%



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	3193
PROMEDIO GENERAL	91.15%

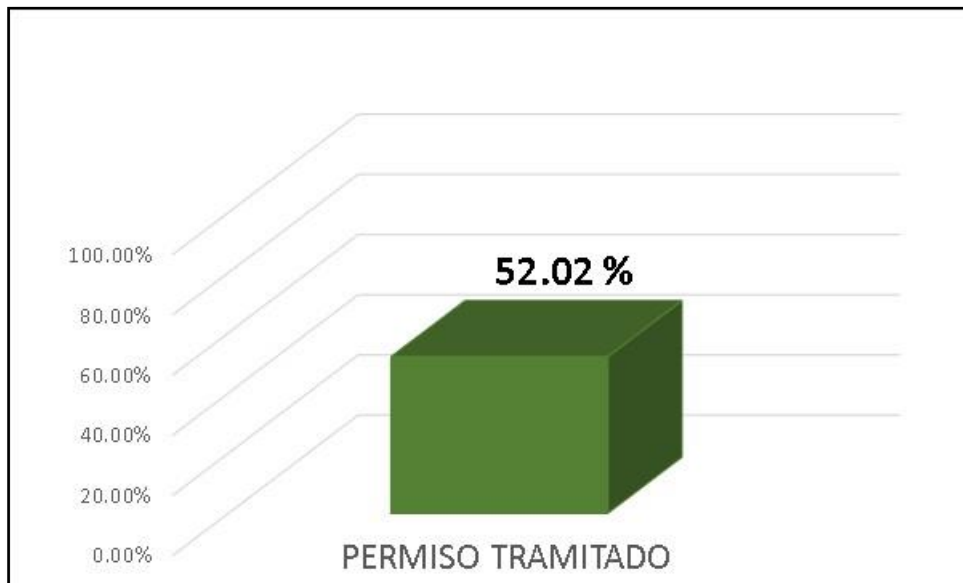


7. Confirmación de permiso tramitado para retiro > 75%

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

OPERACIONES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Número de ordenes	3193
Número de ordenes con glosa registrada	1661
PROMEDIO GENERAL	52.02%

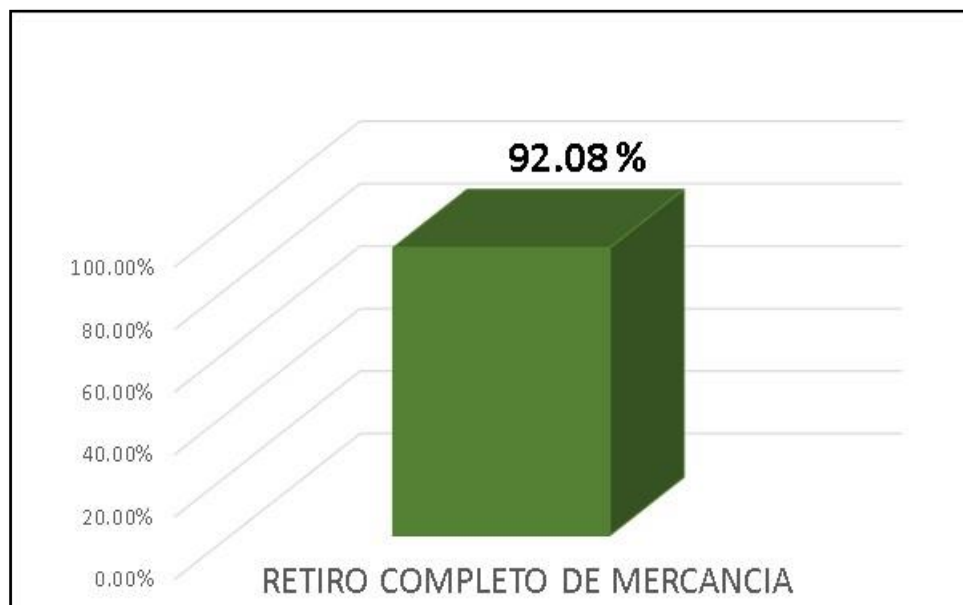


8. Confirmación de retiro completo de mercancías > 75%

Se verifica el porcentaje de cumplimiento de ingreso de glosas bajo el nombre “**Retiro completo de mercancías**”, 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

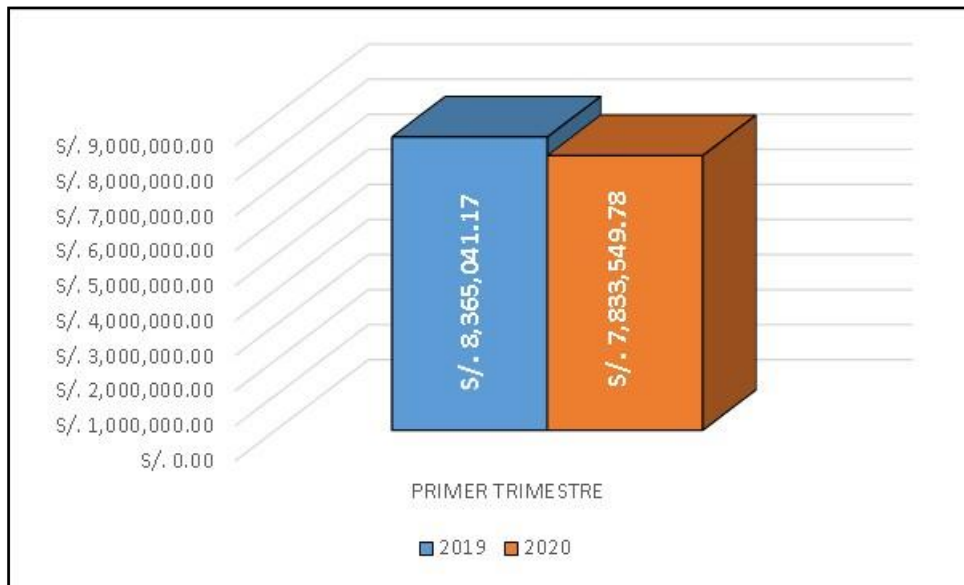
OPERACIONES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Número de ordenes	3193
Número de ordenes con glosa registrada	2940
PROMEDIO GENERAL	92.08%



9. Ventas generales del 2020 >= Ventas generales del 2019

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

Total de Ventas	PRIMER TRIMESTRE
2019	S/. 8,365,041.17
2020	S/. 7,833,549.78
% de crecimiento	-6%





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. Se ha cumplido con las capacitaciones del personal como parte de la mejora continua de nuestros procesos.
5. Se han cumplido con las metas y objetivos de seguridad.

Viernes, 17 de abril de 2020

Área de Calidad



Servicio de Agente de Aduanas en los procesos de Servicio al Cliente y Liquidaciones



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
CERTIFICADO BASC
PERLIM00484



PERÚ CERTIFICATION
ISO 37001:2016
BUREAU VERITAS Certification
Servicio de Agente de Aduanas en los procesos de Gestión Comercial, Servicio al Cliente, Liquidaciones y Operaciones.
BPER-0009