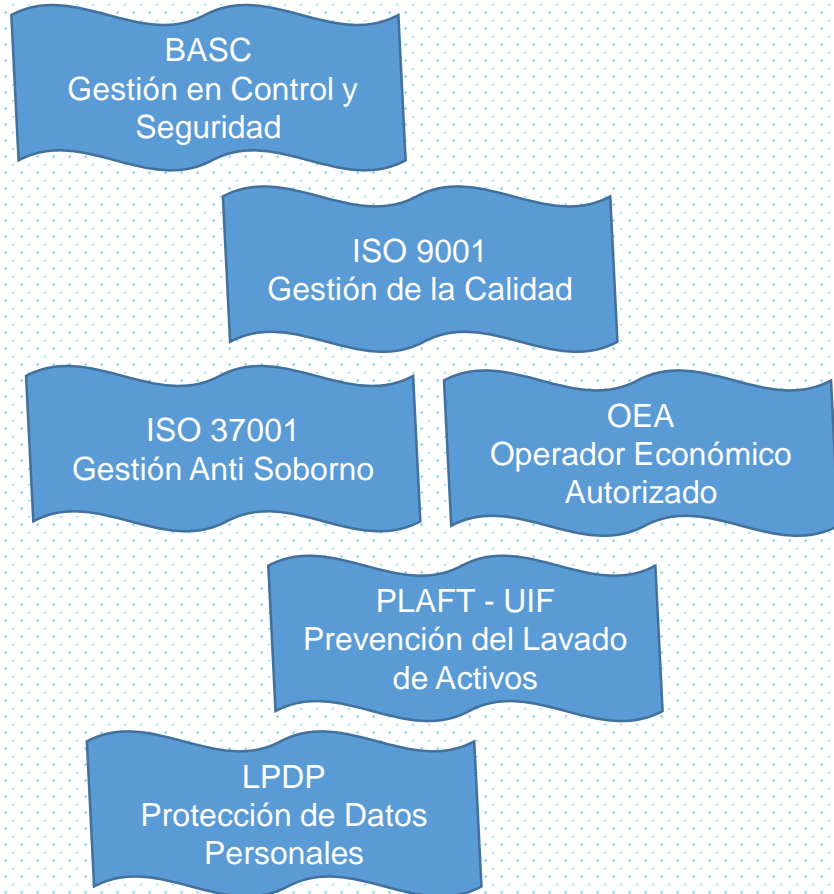


MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN DE CLI GESTIONES ADUANERAS

MIG-SIG-001



Elaborado por:	Ricardo Alarcon
Aprobado por:	Giovanni Klein

CLI GESTIONES ADUANERAS S.A.

 GIOVANNI KLEIN BRAGARON
 GERENTE GENERAL



MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN DE CLI GESTIONES ADUANERAS

- Objetivo, Referencias Normativas, Términos y Definiciones
- Contexto de la Organización - FODA
- Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas
- Evaluación de Riesgos y Oportunidades – Alcance del SIG
- Políticas, Mapa de Procesos y Organigrama
- Roles, Comité de Seguridad - LPDP
- Planificación de Objetivos
- Información Documentada
- Planificación y Control Operacional
- Seguimiento, Auditorías Internas y Mejora Continua
- Revisión por la Dirección – Función de Cumplimiento
- Desempeño de los procesos
- Control de Cambios





OBJETIVO

OBJETIVO DEL MANUAL:

El presente documento tiene como objetivo describir el Manual Integrado de Gestión implementado en CLI, describir los procesos principales y la interacción entre cada uno de ellos.

Nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG) busca el cumplimiento de los requisitos de Calidad de la norma ISO 9001:2015, así como los del SGCS BASC, los del Operador Económico Autorizado OEA y los requisitos de la norma ISO 37001:2016, para prevenir, evitar y enfrentar el soborno en las actividades de nuestro personal, nuestros socios de negocios y los funcionarios con los que interactuamos.

Además se busca el cumplimiento de la norma de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT) SBS N^a 4197-2016 y los de la Ley 29733 de Protección de Datos Personales.

Además se busca el cumplimiento de los requisitos de la Ley 29783 – Ley Seguridad y Salud en el Trabajo, con el objetivo de prevenir accidentes de trabajo y buscar un buen ambiente laboral.



REFERENCIAS NORMATIVAS

SISTEMAS DE GESTIÓN:

- SGCS BASC.
- Norma del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
- Norma Anti Soborno ISO 37001:2016.
- Procedimiento del OEA (RIN 01-2018-SUNAT/310000).
- Ley 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

LEGISLACION RELACIONADA A LOS SERVICIOS:

Nuestro servicio como Agentes de Aduanas cumple con el siguiente marco legal:

- Ley General de Aduanas (DL 1053) y su reglamento (DS 010).
- Procedimientos de SUNAT – ADUANAS aprobados (www.sunat.gob.pe)
- Norma para la Prevención del LAFT – Resolución SBS N^a 4197-2016
- Ley de Protección de Datos Personales (Ley 29733)
- Los identificados en la Lista Maestra de Documentos Externos



TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ALTA DIRECCIÓN: Persona o personas que dirige y controla la organización al más alto nivel.

AMENAZA: Es una fuente de peligro, acto o situación con potencial de generar riesgo.

ASOCIADO DE NEGOCIOS / SOCIO DE NEGOCIOS: Parte externa con la que la organización tiene o planifica establecer algún tipo de relación comercial (clientes, proveedores, sub-contratistas, asesores, etc.), *esto será aquellos que podrían afectar y comprometer el cumplimiento de los requisitos del sistema integrado de gestión y de los clientes en las distintas operaciones.*

CLIENTE: Organización o persona que recibe un servicio.

DEBIDA DILIGENCIA: Proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo.

FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO ANTI SOBORNO: Persona(s) con responsabilidad y autoridad para la operación del Sistema de Gestión Anti Soborno.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA: Documentos que la organización requiere para cumplir con las exigencias de los sistemas de gestión y las determinadas por la empresa.

ÓRGANO DE GOBIERNO: Grupo u órgano que tiene la responsabilidad y autoridad final respecto de las actividades y políticas de una organización, al cual la Alta Dirección informa y rinde cuentas.



TÉRMINOS Y DEFINICIONES

PARTE INTERESADA: Sujetos pertinentes al Sistema de Gestión, como nuestros clientes y los organismos que regulan nuestras actividades.

PELIGRO: Probable situación o fuente capaz de afectar el cumplimiento de objetivos.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

RIESGO: Posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto negativo en los objetivos.

SOBORNO: Oferta, promesa, aceptación o solicitud de un incentivo a una persona para violar la ley y obtener una ventaja.





CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN - FODA

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 - FODA

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.
- **Rotación de Despachadores y equipos móviles, para las operaciones.**
- **Desarrollo de plataformas virtuales acordes con el trabajo remoto: Rev. De files, Módulo de Capacitación, modulo de gestión doc., expediente legal, generador de documentos u otros.**



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN - FODA

OPORTUNIDADES PARA CLI

- Captación de clientes, debido a actualización de ISO 9001:2015, SGCS BASC e ISO 37001:2016
- 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 Prácticas 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.
- **Trabajo remoto – para la continuidad de negocio.**
- **Desarrollo de plataformas virtuales de las autoridades, como SUNAT, Almacenes, Puertos, MINSA u otros.**
- **Mayores capacitaciones en el uso correcto de las plataformas virtuales desarrolladas por las partes interesadas (CLI, SUNAT, Puertos, almacenes, cliente, etc.).**





CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN - FODA

DEBILIDADES DE CLI



- Poca generación de servicios fuera de Lima.
- ***El personal debe cumplir con las medidas preventivas frente al COVID-19, fuera de la oficina.***
- ***Hacer mal uso del correo, internet u otras herramientas digitales que brinda CLI, que pueden ser perjudiciales para el sistema.***
- ***Pandemia Mundial por causas del COVID-19 y otros futuros virus.***

AMENAZAS PARA 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.
- ***Pandemia Mundial por causas del COVID-19 y otros futuros virus.***
- ***Economía Inestable y Suspensión perfecta, no acceso a la reactivación económica.***
- ***Ataques cibernéticos, ejem. Los Phishing.***



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS 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 (**Casas Certificadoras**)
 - Organismos del Sistema de Gestión de Control y Seguridad (BASC, OEA, UIF y/o **Casas Certificadoras**)
 - **Ministerio de Salud - MINSA**
- **Comunidad**





NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTE INTERESADA: Grupo CLI

Gestión de Riesgos y Oportunidades para Partes Interesadas				
PARTE INTERESADA	DETALLE	Expectativa	Necesidad	Requisitos del SIG
GRUPO CLI	- JUNTA DE ACCIONISTAS - DIRECTORIO - GERENTES	Recibir rendimiento favorable de la inversión	Distribución de utilidades	- Proceso de monitoreo y Revisión de los Estados Financieros
		Mantener la empresa sin vinculación en actividades ilícitas	Apoyo en la ejecución en la Política del SIG	- Proceso de Control de Precintos y Material de Embalaje
		Contar con personal capacitado en sus funciones	Apoyo en la ejecución del Proceso de Gestión Laboral	- Proceso de Gestión Laboral - Proceso de Capacitaciones externas del personal
		Mantener en correcto estado los activos de la empresa	Inversión en el Sistema de Gestión	- Uso del Logo y Cuidado de la Imagen Institucional
		Evitar pago de multas e infracciones por Organismos Reguladores	Contratar a personal calificado Personal tenga conocimiento de sus procedimientos	- 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, en los servicios brindados	Inversión en temas de seguridad (cámaras, dispositivos GPS, personal capacitado, etc.)	- Procedimiento de seguridad de la Carga - PRO-TI-002 Seguridad-del-Sistema - Decálogo del Conductor
		Evitar accidentes laborales	Inversión en el Sistema de Gestión	PRO-SIG-072 Procedimiento de Reporte e Investigación de Accidentes e Incidentes
		Certificaciones Vigentes		Auditorías Externas de Certificación
		Información actual para la toma de decisiones	Inversión en el Sistema de Gestión	- Proceso de Auditorías Internas - Proceso de conocimiento de Mercado - Proceso de selección de Clientes



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTE INTERESADA: Grupo CLi

PERSONAL CLi	Remuneración acorde al del mercado	Cumplir con el perfil de puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados positivos en las evaluaciones de desempeño - Protocolo de Ingreso de personal
	Crecimiento Profesional		
	Pagos en las fechas establecidas por la Ley Laboral	Personal Productivo, proactivo y no conflictivo	Cronograma de Pagos
	Cumplir con los beneficios sociales (CTS – Vacaciones – Gratificaciones - Seguros) según la ley laboral	Herramientas necesarias para el cumplimiento de sus labores.	Boletas de Pago
	Concientización o Sensibilización sobre el Sistema Integrado de Gestión	Cumplir con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión	Programa de Capacitaciones
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 	



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTE INTERESADA: Asociados de Negocio



CLIENTES	Servicio logístico eficiente	Alta Satisfacción del cliente	<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
		Fidelizar al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de Satisfacción al Cliente - Personal por turnos
	Despachos en el menor tiempo posible	Relación de Calidad / Precio Competitivo	<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	Minimizar riesgos de multas y sanciones	<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	Apoyo en el Cumplimiento de los requisitos de Evaluación de Clientes y Proveedores	<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



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTE INTERESADA: Asociados de Negocio



PROVEEDORES	Resultados positivos en las evaluaciones ejecutadas 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
	Cumplimiento documentario solicitado 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 - 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



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTE INTERESADA: 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
	Declaracion 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
MINSA	<i>Cumplimiento de leyes, reglamentos y normas aplicables</i>	Medidas de Prevención frente al COVID-19: - <i>Uso de Mascarilla Quirúrgicas</i> - <i>Uso de Protectores faciales</i> - <i>Uso de Alcohol</i> - <i>Toma de Temperatura</i> - <i>Desinfección de Instalaciones y/o Unidades vehiculares</i>	- <i>DOC-SIG-031 Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo_CLI GEST</i> - <i>Check List de desinfección de UV</i> - <i>Correos informativos y WhatsApp al personal de CLI, sobre la prevención frente al COVID-19</i>



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTE INTERESADA: Organismos Reguladores

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 Publicos	- 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
ORG. REG. INTERNACIONALES	Cumplimiento de los reglamentos y normas aplicables	- Trámites, formularios, espacios - IATA	- Certificado Anual IATA - Personal capacitado en manejo de mercancías peligrosas
ORG. REG. DEL SIG	Cumplimiento de los requisitos específicos según la norma ISO 9001:2015	- Auditorías Internas - Monitoreos Ocupacionales - Cumplir Satisfactoriamente con las Auditorías Externas	- 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			



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTE INTERESADA: Comunidad



COMUNIDAD	Manejo responsable de los residuos sólidos generados por CLI	Colaboradores sensibilizados y comprometidos frente a la Generación de RRSS	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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)



EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

❑ Riesgos

Se ha revisado los riesgos y oportunidades que tiene CLI, por lo que se modificó la matriz de evaluación de riesgos de nuestro Sistema Integrado de Gestión.

Sobre la Gestión de Riesgos y Oportunidades para las Partes Interesadas, se ha incluido la columna sobre los Requisitos del SIG y una fila en Organismos reguladores, sobre el MINSA según la coyuntura actual.

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.



ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

❑ ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD:

El Sistema de Gestión en Control y Seguridad cumple con los requisitos de las normas BASC, del Programa del OEA y las de PLAFT y su alcance es la gestión en Control y Seguridad de todas las actividades inherentes al Servicio de Agente de Aduanas.

❑ NO APLICABILIDAD:

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



ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

□ ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

El Sistema de Gestión de Calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y su alcance es la gestión de Calidad en las actividades de Servicio al Cliente y Liquidaciones, de nuestro Servicio como Agentes de Aduanas.

□ NO APLICABILIDAD:

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

▪ 7.1.5.2. TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES:

CLI no requiere validar el proceso de prestación del servicio, a través de la trazabilidad de mediciones de instrumentos 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.

(*) Se ejecutan y registran en el plataforma de CLINET, todas las incidencia de un servicio.

▪ 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO:

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



ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

❑ ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTI SOBORNO:

El Sistema de Gestión Anti Soborno cumple con los requisitos de la norma ISO 37001:2016 y su alcance es la gestión Anti Soborno en los procesos de Comercial, Servicio al Cliente, Liquidaciones y Operaciones, de nuestro Servicio como Agente de Aduanas, incluyendo la debida diligencia con nuestro personal, socios de negocios y funcionarios con los que interactuamos.

❑ NO APLICABILIDAD:

Al Sistema Integrado de Gestión no es aplicable el requisito de la norma ISO 37001:2016 sgte.:

▪ 9.3.2 REVISIÓN POR EL ÓRGANO DE GOBIERNO:

CLI no cuenta con un Órgano de Gobierno que defina y revise las Políticas y actividades de nuestro Sistema de Gestión Anti Soborno, siendo la Alta Dirección quien tiene esta responsabilidad .





ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

□ ALCANCE DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

El Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo cumple con los requisitos de la Ley 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo su alcance abarca a todo 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 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, capacitando al personal, identificando los riesgos y gestionando el control de los mismos, es un compromiso permanente de esta Gerencia y de toda la familia CLI.

GIOVANNI KLEIN BRACAMONTE
Gerente General

POL-SIG-011 V03
18 de Mayo 2,018

MAPA DE PROCESOS DE CLI



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



PROCESOS PRINCIPALES

Servicio de Agente de Aduanas

Ofrecemos el Servicio de Agente de Aduanas para operaciones de Importación, Exportación, Depósito Aduanero y demás regímenes aduaneros.

Otorgamos asesoría legal en temas relacionados a todas las operaciones y regímenes aduaneros.

Todo ello se realiza a través de un interlocutor único que nuestra organización designa para el cliente: el Ejecutivo de Servicio al Cliente (ESC), quien supervisa las diversas acciones que llevan a cabo las divisiones de negocio de nuestra organización, y entrega reportes actualizados en tiempo real.

Son evidentes las ventajas que representa este contacto directo entre el ESC y nuestro cliente, quien sólo requerirá verificar nuestra información por vía electrónica.

El Servicio de Agente de Aduanas comprende:

- La Gestión de Servicio al Cliente y Liquidaciones
- La Gestión de Operaciones (*)



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



PROCESOS PRINCIPALES

La Gestión de Servicio al Cliente y Liquidaciones, que tiene como fin la de coordinar con nuestros clientes las operaciones que nos encargan, para cumplir con sus requerimientos y consta de 2 sub-procesos:

- **La Gestión de Servicio al Cliente**, que tiene por finalidad la de coordinar con nuestros clientes todas sus necesidades de operación, y controlar la ejecución de todas sus operaciones aduaneras que nos encargan. Brindándoles información inmediata sobre la situación de sus despachos.
- **La Gestión de Liquidación y Revisión de DAMs**, que nos permite preparar los documentos aduaneros que se presentarán a la autoridad aduanera. Asegurándonos que dichos documentos sean emitidos correctamente.

La Gestión de Operaciones(*), que involucra principalmente las actividades de campo necesarias para el levante de las mercancías y comprende a 3 sub-procesos:

- **El Servicio de Armado**, que se encarga de la impresión de los documentos aduaneros, su armado en los sobres que se presentarán a la Aduana y finalmente la entrega al Archivo de toda la documentación aduanera correspondiente al despacho.
- **El Servicio de Visto Bueno**, está destinado a obtener los visto buenos necesarios, de todos los conocimientos de embarque, que amparan las mercancías de nuestros clientes.
- **El Servicio de Seguimiento**, tiene como función la de coordinar todas las labores de campo ejecutadas por los Auxiliares de Despacho, así mismo realizan las coordinaciones con los encargados del Transporte.

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



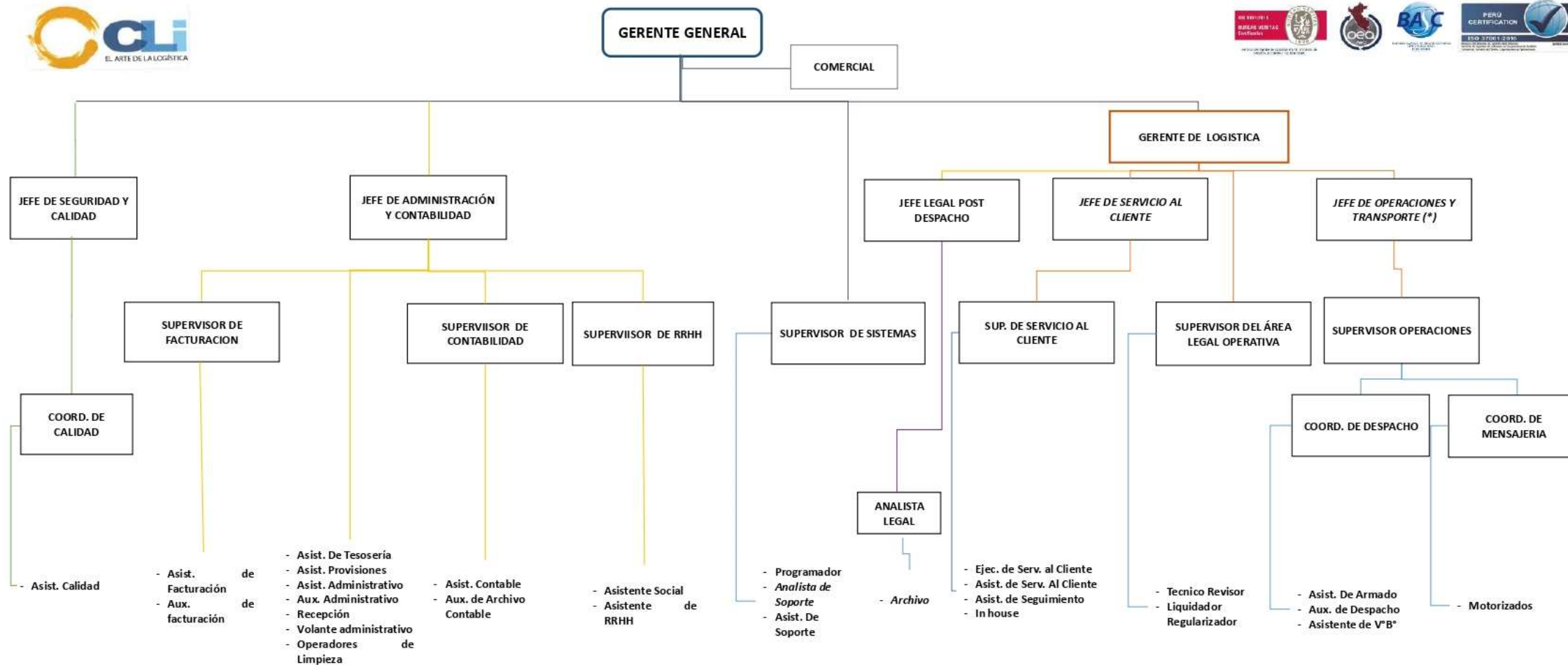
PROCESOS PRINCIPALES

Soporte Aduanero:

La Gestión Legal, es la que nos brinda la asesoría legal aduanera, encargándose de revisar e informar respecto de las normas relacionadas con el quehacer aduanero.

- Se encarga del control, revisión y/o preparación de los expedientes de rectificación y similares, que se necesitan presentar a las autoridades aduaneras.
- Responde las notificaciones que son recibidas por la empresa, por temas relacionados con la operatividad aduanera.
- Presta la asesoría legal a los miembros de la organización, así como a nuestros clientes, aclarándoles cualquier duda que podrían tener en la realización de sus actividades de comercio exterior; aconsejándoles para que elijan la mejor opción para sus operaciones.





**ORGANIGRAMA - 2021
CLI GESTIONES ADUANERAS**



ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Para mantener un eficaz funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión, se ha determinado a las personas que tienen la responsabilidad de la implementación, control, revisión y mejora del SIG:

El Representante de la Dirección para el SGCS es el Jefe de Seguridad y Calidad, cuya responsabilidad es la de asegurar que el SIG se implemente, mantenga, y mejore continuamente.

El Encargado de Seguridad es el Jefe Técnico 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 Jefe de Seguridad y Calidad, quien es responsable de verificar que se cumpla y se actualice el SIG.

Se han conformado las Brigadas de Evacuación y Rescate, Lucha contra Incendios y de Primeros Auxilios, las cuales se encuentran supervisadas por el Jefe de Seguridad y Calidad quien ha sido nombrado como Jefe de Brigada.

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



COMITÉ DE SEGURIDAD FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO ANTI SOBORNO

Para realizar las funciones de cumplimiento Anti Soborno, se ha formado un Comité de Seguridad del SGCS integrado por la Gerente de Logística, el Jefe de Seguridad y Calidad y el Jefe Técnico Legal.

El Comité de Seguridad es responsable de la implementación del Sistema Anti Soborno, la orientación al personal y la supervisión del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 37001; así como de informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema Anti Soborno.

Personal que ocupa Puestos considerados como Críticos

Se ha identificado como Personal Crítico del SIG a los Gerentes, Representantes Legales, el Jefe de Seguridad y Calidad, Jefe de Administración y Contabilidad, Supervisor de Servicio al Cliente, Supervisor de Operaciones, Supervisor Comercial, Coordinador de Calidad, Coordinador de Despachos y Auxiliares de Despacho, estando sus responsabilidades y funciones definidas en sus Perfiles de Puesto.

Al personal que ocupa posiciones críticas se le solicita, al momento del ingreso a laborar y cada 2 años (según aplique), certificados de antecedentes policiales y además se verifica la información recibida, mediante una visita al domicilio, con el propósito de verificar la situación económica, riesgos del entorno y nuevas amistades. Al personal crítico se le efectúa de manera obligatoria el análisis toxicológico y la prueba de alcoholemia al momento de su ingreso, cada 2 años y cuando exista sospecha de la misma.



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El Sistema Integrado de Gestión contempla el cumplimiento de los requisitos de seguridad definidos en la ley de Protección de Datos Personales y respeta los principios de Legalidad, Consentimiento, Finalidad, Proporcionalidad, Calidad y Nivel de Protección Adecuado.

Además se ha definido lo siguiente:

- Titular de Banco de Datos Personales: CLI
- Titular de Datos Personales: Persona natural a quien corresponde los datos
- Encargado del Banco de Datos Personales: Empresa que realiza el tratamiento de los datos por encargo de CLI, de ser el caso

- Responsable de Seguridad del Banco de Datos Personales: Gerente General
- Administrador del Sistema de Datos Personales: **Area RRHH**

- Administrador de Banco de Datos Personales del Personal: Supervisor RRHH y Asistente RRHH
- Administrador de Banco de Datos Personales de Clientes y Proveedores: Asistente Comercial
- Administrador de Banco de Datos Personales de Cámaras de Seguridad: Supervisor de Sistemas

Contamos con documentación en relación a la protección de Datos Personales:

- POL-SIG-011 Política de Protección de Datos Personales de CLI V03





PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DEL SIG

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





INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Contamos con documentos que apoyan a que el personal tenga un comportamiento acorde con los principios y valores de nuestra empresa, y del presente Manual del Sistema Integrado de Gestión, tales como:

- DOC-SIG-001 Código de Conducta
- MAN-SIG-002 Manual Anti Soborno y Prevención del LAFT
- DOC-SIG-002 Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo
- DOC-SG-003 Reglamento Interno de Trabajo
- PRO-SIG-008 Gestión del Riesgo
- DOC-SIG-004 Matriz de Riesgos
- PRO-AD-041 Gestión de Caja Chica y Giro de Cheques

CLI Gestiones Aduaneras establece el procedimiento PRO-SIG-008 Gestión del Riesgo para la identificación de amenazas y evaluación de los riesgos que puedan afectar a nuestro sistema y propone el tratamiento a los mismos.

DOC-SIG-004 Matriz de Riesgos nos muestra los posibles eventos de riesgo a nuestro sistema y el control que debemos tener con los mismos, es re-evaluada cada año considerando las nuevas amenazas o vulnerabilidades al SIG que se podrían adicionar.

Contamos con documentación que apoyan en la regulación y cumplen con los requisitos de las normas internacionales y/o otras normas legales nacionales aplicables, y del presente Manual del Sistema Integrado de Gestión, tales como:

- PRO-SIG-001 Elaboración de Documentos
- PRO-SIG-002 Control de Documentos
- PRO-SIG-003 Control de Registros
- PRO-SIG-004 Auditorías Internas
- PRO-SIG-005 Control del Servicio No Conforme
- PRO-SIG-006 Control de las Gestiones de Mejora
- FOR-SIG-001 Lista Maestra de Documentos del SIG



INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Procedimientos

El sistema cuenta con procedimientos, programas y manuales que aseguran que las actividades se realizan de forma segura, tales como:

- PRO-SIG-011 Control de Precintos
- PRO-SIG-015 Contingencia y Emergencia
- PRO-SIG-014 Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas
- INS-SG-004 Uso del Logo y Cuidado de la Imagen Institucional
- PRG-SIG-001 Programa de Incentivos por Denuncias
- MAN-SIG-004 Manual de Procedimientos para Operaciones Seguras del SGCS
- PRO-OP-016 Detección y Reporte de faltantes y sobrantes de carga
- PRO-OP-053 Control y Archivo de Documentos Operativos
- PRO-TL-031 Identificación, Acceso y Evaluación de Requisitos Legales
- PRO-OP-018 Servicio de Operaciones Aduaneras
- PRO-OP-045 Servicio de Operaciones de Exportación
- PRO-SC-017 Liquidación y Revisión de DAMs
- PRO-OP-020 Operaciones con DAMs Críticas o Especiales
- PRO-OP-054 Control no Intrusivo
- PRO-OP-057 Servicio de Seguimiento de Despachos





INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Protocolos

Los protocolos que nos aseguran que las actividades se realizan de forma segura, son los siguientes:

- Protocolo Anti Corrupción DOC-SIG-027
- Protocolo de Control de Ingreso y Cese del Personal DOC-SIG-021
- Protocolo de Seguridad DOC-SIG-020
- Protocolo de Selección de Proveedores DOC-SIG-022
- Protocolo de Servicio de Despacho DOC-SIG-023
- Protocolo de Manejo, Traslado y Entrega de Carga DOC-SGC-003
- Protocolo de Manejo y Control para Cargas Refrigeradas DOC-SGC-008
- Protocolo de Control de Unidades de Transporte DOC-SGC-005
- Protocolo de Denuncias y Control de Obsequios DOC-SIG-029



En el Protocolo Anti Corrupción DOC-SIG-027 se describen los requisitos a cumplir, para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos, prevengan actos de soborno, lavado de activos o corrupción.

Los demás protocolos nos indican las acciones que debemos realizar, para salvaguardar la seguridad de nuestros sistemas; así como respetar los principios de buenas prácticas en distribución y transporte (BPDT).





PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Plan y Seguimiento del Proceso (PSP)

La planificación y control operacional se encuentra descrita en el Plan y Seguimiento del Proceso (PSP) de cada una de nuestras principales operaciones:

- PSP Servicio al Cliente Impo PSP-SIG-001
- PSP Servicio al Cliente Expo PSP-SIG-002
- PSP Liquidaciones PSP-SIG-003
- PSP Operaciones PSP-SIG-004
- Plataforma SINTAD
- Plataforma Trazacli

En este Plan y Seguimiento del Proceso se describe las principales actividades y etapas de un proceso, el factor a controlar en una etapa, los criterios a cumplir y las acciones sobre el incumplimiento.

Además indica al responsable y contiene los instructivos para llevar el control deseado.



PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Para tener un debido control operacional contamos con documentos que nos ayudan a cumplir con los requisitos de nuestro Sistema Integrado de Gestión:

- Manual de Organización y Funciones MOF-SIG-003
- Gestión Laboral PRO-RH-022
- Selección de Clientes PRO-CO-012
- Ingreso de Clientes al Sistema
- Selección y Evaluación de Proveedores PRO-AD-025
- Manual de Procedimientos para Operaciones Seguras del SGCS MAN-SIG-004
- Protocolo de Seguridad DOC-SIG-020
- Gestión de Caja Chica y Giro de Cheques PRO-AD-041
- POL-SIG-015 Firmas y Sellos





SELECCIÓN Y EVALUACION DE ASOCIADOS DE NEGOCIO

Para tener un debido control en la Selección y evaluación de Asociado de Negocio, contamos con documentos y registros que nos ayudan a cumplir con los requisitos de nuestros Sistema Integrado de Gestión:

- Selección de Clientes PRO-CO-012
 - ✓ Formulario de Registro FOR-CO-045
 - ✓ Evaluación Legal de Cliente FOR-LE-048
 - ✓ Verificación de Evaluación de Riesgos – Clientes FOR-SG-031
 - ✓ Evaluación Sentinel
 - ✓ Análisis de Clientes – Programa Kevlar
 - ✓ Verificación de Evaluación de Riesgos
 - ✓ Copia del Testimonio de Constitución de la empresa o Copia Literal
 - ✓ Vigencia de Poderes o Poderes
 - ✓ Copia de Ficha RUC
 - ✓ Anexo UIF
 - ✓ Certificado BASC o Acuerdo de Seguridad
 - ✓ Compromiso Antisoborno
 - ✓ Lista de Clinton
 - ✓ Ingreso de Clientes al Sistema
- Selección y Evaluación de Proveedores PRO-AD-025
 - ✓ Evaluación Sentinel
 - ✓ Copia del Testimonio de Constitución de la empresa o Copia Literal
 - ✓ Vigencia de Poderes o Poderes
 - ✓ Copia de Ficha RUC
 - ✓ Certificado BASC o Acuerdo de Seguridad
 - ✓ Compromiso Antisoborno
 - ✓ DJ Proveedor
 - ✓ DJ Datos Personales
 - ✓ Copia de DNI del representante legal
 - ✓ Lista de Clinton
 - ✓ Verificación de Evaluación de Riesgos





PROCESO DE GESTIÓN LABORAL

Para tener un debido control del procesos de Gestión Laboral, contamos con documentos y registros que nos ayudan a cumplir con los requisitos de nuestros Sistema Integrado de Gestión:

- Gestión Laboral PRO-RH-022
 - ✓ Examen de ingreso (Según Aplica)
 - ✓ Copia de DNI
 - ✓ Reporte SENTINEL
 - ✓ Referencia del Trabajador
 - ✓ DJ de Seguridad para Empleados FOR-RH-034
 - ✓ Certificados policiales y penales
 - ✓ Evaluación de desempeño
 - ✓ Apertura de file personal
 - ✓ Examen Médico Pre Ocupacional
 - ✓ Examen Toxicológico
 - ✓ Visita domiciliaria
 - ✓ Fotocheck
 - ✓ CV documentado
 - ✓ Entrega de uniformes y EPP's (Según aplica)





PROCESO CONTROL DE ACCESO Y SEGURIDAD FÍSICA

Para tener un debido control del procesos de Control de Acceso y Seguridad Física, contamos con documentos y registros que nos ayudan a cumplir con los requisitos de nuestros Sistema Integrado de Gestión:

- Gestión Laboral PRO-RH-022
 - ✓ Fotocheck
 - ✓ File Personal
- Control biométrico (Ingreso a instalaciones y Control de Asistencia)
- DOC-SIG-009 Plano de Seguridad y Zonas Sensibles
 - ✓ Sistema de Alarmas
 - ✓ Sistema de Cámaras
- Selección y Evaluación de Proveedores PRO-AD-025
- Fotocheck Visitantes
- Registro y control de Visitantes
- Plataforma de TRAZACLI – Mensajería
- Registro de Ingreso de paquetes y/o documentos
- Control de Llaves
- Relación de usuarios y contraseñas
- PRO-TI-027 Sistemas Informáticos
- PRO-TI-028 Copia de Respaldo Informativo (Backup)
- PRO-TI-030 Seguridad-del-Sistema
- PRO-TI-071 Control de Cámaras de Seguridad





SEGURIDAD EN LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA TECNOLOGÍA Y LA INFORMACIÓN

Para tener un debido control de la Seguridad en los procesos relacionados con la tecnología y la información, contamos con documentos y registros que nos ayudan a cumplir con los requisitos de nuestros Sistema Integrado de Gestión:

- Política para la Gestión de Sistemas POL-TI-007
- Control biométrico (Ingreso a instalaciones y Control de Asistencia)
- Relación de usuarios y contraseñas
- PRO-TI-026 Mantenimiento de Equipos de Cómputo
- PRO-TI-027 Sistemas Informáticos
- PRO-TI-028 Copia de Respaldo Informativo (Backup)
- PRO-TI-029 Control de Inventario de Equipos de Cómputo
- PRO-TI-030 Seguridad-del-Sistema
- PRO-TI-047 Contingencia Informática
- PRO-TI-071 Control de Cámaras de Seguridad
- Procedimiento VPN





SEGUIMIENTO, AUDITORÍAS INTERNAS Y MEJORA CONTINUA

Se realizan inspecciones inopinadas para verificar el cumplimiento de los requisitos indicados en todos los documentos mencionados anteriormente y se lleva a cabo Auditorías Internas de nuestros principales procesos según lo indica el procedimiento de Auditorías Internas PRO-SIG-004.

Los Auditores Internos no pueden auditar sus propios procesos.

Los Hallazgos de estas Auditorías Internas nos permiten conocer el grado de cumplimiento a los requisitos de nuestro Sistema Integrado de Gestión.

Se generan las Gestiones de Mejora que sean necesarias, cumpliendo lo que indica nuestro procedimiento de Control de GDM PRO-SIG-006 para eliminar las no conformidades encontradas y la ejecución del plan de acción y el debido seguimiento a estas acciones, hasta verificar la eficacia de las mismas nos permiten ir mejorando nuestro sistema cada día.





REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Y LA FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO

Anualmente se lleva a cabo la Revisión por la Dirección y este informe nos señala:

- El estado de las acciones de las revisiones previas por la Dirección,
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema Integrado de Gestión
- La información sobre el desempeño del SIG, incluidas las tendencias relativas a:
 - No conformidades y acciones correctivas;
 - Resultados de seguimiento y mediciones;
 - Resultados de las auditorías,
 - Reporte de sobornos o actos delictivos, si existiesen,
 - Investigaciones realizadas, de ser el caso
 - La naturaleza y extensión de los riesgos que enfrenta la organización;
- La eficacia de las medidas adoptadas para hacer frente a los riesgos;
- Las oportunidades de mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, .

La Gerencia General ha designado al Comité de Seguridad del SGCS que realizará las tareas de Función de Cumplimiento Anti Soborno.

El Comité de Seguridad del SGCS como Función de Cumplimiento Anti Soborno debe informar a intervalos planificados a la Alta Dirección sobre la adecuación y la implementación del Sistema de Gestión Anti Soborno, incluyendo los resultados de las investigaciones y auditorías.



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

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.	<p>Ante esta coyuntura que nos encontramos a causas del COVID-19, la Alta Dirección ha implementado las siguientes medidas para prevenir y evitar la propagación del COVID-19:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación de Grupos de distintas áreas en forma rotativa, para no afectar el flujo de la operación. - Promoción del Trabajo Remoto. - Fumigaciones y Desinfección Semanales de las instalaciones de CLI. - Inspección del personal de CLI frente al COVID-19 - Entrega de Mascarilla quirúrgica y protectores faciales (Según aplique). - Distribución de Alcohol en Gel. - Contratación de un personal de Salud, para la medición de temperatura del personal antes de su ingreso. - Baños implementados con jabón líquido y papel toalla para el lavado constante de manos. - Sensibilización del personal mediante afiches del correcto lavado de manos. <p>Liderazgo en la elaboración y aprobación del DOC-SIG-031 Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo_CLI GEST.</p>	<p>La Alta dirección a decidido seguir con las medidas aplicadas frente al COVID-19.</p> <p>Desarrollar módulos y aplicativos que favorezcan el trabajo remoto y continuar con la sistematización de la información (documentos, registros, etc.) para prevenir y evitar la propagación del COVID-19.</p>



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

MEJORA Y CONTROL DEL SISTEMA	Planificación de Auditorías Internas	Se realizaron las auditorías internas a los sistemas ISO 9001, OEA, BASC, ISO 37001 y la Ley 29783 SST, con fecha de abril 2020, donde se evidencio que se contaba con medidas implementabas de vigilancias frente al COVID-19, más no un Plan para la vigilancia, prevención y control frente al COVID-19 en el trabajo.	Se está programando la auditoría interna para Abril 2021 sobre los sistemas de la norma de Calidad ISO 9001:2015, la norma Anti Soborno ISO 37001:2016, BASC, OEA y la Ley 29783 SST.
	Realización de Auditorías de Segunda Parte y Reconocimientos	Se han realizado auditorías de segunda parte, en los distintos sistemas por parte de nuestros Clientes para la obtención de su certificación OEA y de las casas certificadoras, obteniendo resultados favorables a pesar de la coyuntura actual a causa del COVID-19. Se han realizado todas las auditorías virtualmente.	Seguir la disposición sobre las auditorías de los clientes en sus procesos de certificación y continuar con las auditorías virtuales, con el fin de prevenir y evitar la propagación del COVID-19
	Control de las Gestiones de Mejora	Se ha verificado el tratamiento a las Gestiones de Mejora, tanto a las Acciones Correctivas, como a las Acciones de Mejora.	Se vienen tratando las NC, observaciones y/o Oportunidades de mejora, mediante las GDM y/o Informes de tratamiento.



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

GESTIÓN COMERCIAL	Índice de Seguridad del Cliente	No se han registrado incidentes de operaciones inusuales o de soborno, en los despachos de nuestros clientes.	Se ha decidido como mejora, usar la herramienta 'Formularios Google', para una mejor llegada a los clientes y poder realizar las evaluaciones de Satisfacción al cliente, con el fin de prevenir y evitar la propagación del COVID-19.
		Se han firmado acuerdo de seguridad, en relación a BASC, Antisoborno y/o Calidad.	
	Evaluación por parte del Cliente e Índice de Ventas	Se ha participado activamente en las distintas licitaciones, procesos de certificación OEA y/o homologaciones frecuentes por parte de nuestros distintos clientes.	
		Se ha comparado la información de los trimestrales y los resultados de los objetivos, teniendo una disminución del 27% a comparación del año 2019 sobre las operaciones y una disminución del 14 % en las ventas para el año 2020, debido a la coyuntura mundial en la que nos encontramos por el COVID-19, la cual viene afectando a nuestro país en diferentes sectores económicos.	



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

GESTIÓN DE SUBCONTRATISTAS	Resultado de Evaluación de Proveedores	<p>Se está llevando un cuadro de seguimiento de los requisitos que deben cumplir los proveedores. Se solicita que los requisitos sean enviados digitalmente. Sensibilización a los proveedores sobre los sistemas BASC y Antisoborno, y así mismo frente a la propagación del COVID-19.</p>	<p>Se ha decidido que en las futuras evaluaciones se realiza las visitas virtualmente, con el fin de prevenir y evitar la propagación del COVID-19.</p> <p>Seguir con la sensibilización a los proveedores sobre los sistemas BASC y Antisoborno, y así mismo frente a la propagación del COVID-19.</p>
SERVICIO AL CLIENTE Y LIQUIDACIONES	Seguimiento a las actividades del área.	<p>Los servicios brindados por CLI, están siendo sectorizados. Se capacita al personal sobre las Nuevas normativas legales en relación al servicio que brinda CLI. Las quejas y reclamos se han atendido con mayor fluidez.</p>	<p>Se logrará la optimización en los requerimientos por los clientes logrando obtener mejores resultados.</p> <p>Se continua con las capacitaciones virtuales para evitar aglomeración del personal con el fin de prevenir la propagación del COVID-19.</p>
SERVICIO DE OPERACIONES	Seguimiento a las actividades del área.	<p>Se ha designado que el Jefe de Operaciones, esté a cargo del área de Transporte con la finalidad de mejorar los procesos de despacho de mercadería y servicio de transporte.</p>	<p>Ante esta coyuntura que nos encontramos a causas del COVID-19, la facturación de servicios se manejará a través del área de administración con el cliente, mediante la digitación de documentos a través del módulo TRAZACLI, promoviendo cuidado del medio ambiente y disminuyendo el consumo de papel.</p> <p>Los cursos para personal operativo para ingreso a los almacenes y actualización de conocimientos aduaneros se realizarán virtualmente.</p>



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

<p>GESTION DE COMPETENCIAS</p>	<p>Seguimiento a las actividades del área.</p>	<p>En búsqueda de una mejor comunicación con nuestros colaboradores en tiempos de COVID-19, el área de RRHH invitó al personal a realizar el webinar "Comunicación asertiva en equipos remotos", dictado por la UPN.</p> <p>El área de RRHH, viene realizando el seguimiento de los casos positivos de COVID-19 de CLI, en conjunto con el centro médico.</p> <p>Las áreas de RRHH, Calidad y Sistemas en conjunto sistematizaron el proceso de capacitación, a través de la plataforma TRAZACLI con el fin de brindar las capacitaciones en materia de SST y prevención del COVID-19, remotamente.</p>	<p>Ante esta coyuntura que nos encontramos a causas del COVID-19, se ha decidido la sistematización de los procesos de entrega de boletas pago, contratos, certificados de trabajos, renta de quinta y otros documentos aplicables al ingreso, mantenimiento y cese del personal a cargo del área de RRHH, con el fin de prevenir la propagación del COVID-19 y agilizar la entrega de los documentos.</p> <p>Envío de información referente al COVID-19 y los plazos para la vacunación frente a la misma.</p> <p>Se está evaluando la digitalización de los files del personal.</p>
---------------------------------------	--	---	---



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

<p>Ante esta coyuntura que nos encontramos a causas del COVID-19, se han designado equipos de cómputo al personal a realizar trabajo remoto. Los equipos de cómputo designados a los distintos usuarios, se mantienen dentro de la garantía por lo que el programa se mantiene sin ejecución propia de mantenimiento. Se han habilitado los sistemas de VPN, para la conexión segura de los usuarios de trabajo remoto.</p>	
Área	Se han implementado las siguientes herramientas informáticas para el mejor desarrollo de las operaciones y la continuidad de negocio:
ADMINISTRACION	Módulo de Digitalización para envíos de Facturas electrónicas al Cliente <i>(Trabaja en conjunto con el Módulo de Gestión documentaria)</i> <i>(Este Modulo cuenta con una base de datos de correos de clientes para facilitar el envío de sus Facturas electrónicas)</i>
CALIDAD	Módulo de Capacitaciones <i>(Este módulo ayuda en la ejecución de las Capacitaciones y evaluaciones al personal, de manera virtual brindándole la facilidad de realizarlo de acuerdo a los tiempos del usuario mediante la Plataforma CLINET y así cumplir con los requisitos del Sistemas Integrado de Gestión)</i>
COMERCIAL	Mejora del reporte de comisiones e implementación de un nuevo módulo de comisiones <i>(Brinda información de comisión por cliente, para que nuestra Gerencia pueda tener un mayor control de cuantos despacho me da cada cliente y cuanto de comisión me deja el mismo, para que con ello pueda tener una proyección de ingresos al mes).</i>



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Cumplimiento de Programa de Recursos	LEGAL	<p>Módulo de Gestión de Expediente <i>(A raíz de las demoras en la respuesta por parte de área legal, donde se tenía que buscar en la plataforma ADUANET para saber el estado del expediente presentado u otros relacionados a ello, se implementó un robot, que se encarga de: Brinda acceso para que vea el status de los expedientes presentados a la aduanas, mediante el CLINET, así evitar saturar la bandeja de correos y evitar el doble trabajo, ya que este módulo nos permite llevar el control y visualización del expediente en forma automática y en línea. Este módulo cuenta con Indicadores para los expedientes presentados, el tipo de aduanas y que cliente me ha generado más errores en la información presentada.</i></p>	<p>Como mejoras para el año 2021, el área de sistemas tiene proyectado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización del módulo de gestión documentaria - Actualización del módulo de Apertura de Ordenes (ESC) - Crear lector de documentos (Módulo Gest. Documentario) - Creación del módulo de catálogo de Mercury (Procter) - Actualización del módulo de GSCDX utilizando la información del Mercury - Validación Solicitud de Retiro - Cambio de Documentos de borrador a Final - Reportes Ordenes diarias por puntos - Reportes Ordenes sin numerar - Mejora para CLI Autos - Reingeniería general del tablero actual con todas las mejoras, se pondrá en producción el 12-04-21 - Autocompletado de nro. documento en VB - Almacenar y revisar los memorandums - Procesos de interfaces Operativo y Facturación para el cliente Signify (Actualmente en proceso).
	LIQUIDACION	<p>Modulo Tablero de Control V1 / V2 <i>(A raíz de las perdida de DUAS al numerar o liquidar, generaba retrasos y no había tiempo de cuanto nos tomaba en atender o revisar una DUA, por lo que se evaluado realizar una reingeniería del sistema debido a los códigos completos que este presenta y que haciendo no que sean fácil para el usuario)</i></p>	
	OPERACIONES	<p>Proceso de recojo de BL y trámite de VB a partir del módulo de trazabilidad (Uniéndose con el proceso de mensajería) <i>No se contaba con una trazabilidad para el recojo y tramite de VB de doc. de transporte (BL). Por ello se implementó este proceso en el módulo de trazabilidad. El tramite lo genera el ESC mediante el módulo de trazabilidad en la opción Recojo de BL y en automático al Módulo de Mensajería.</i></p> <p>Mejoras del Módulo de control de certificados y cartas. <i>No se contaba con un control de vencimiento de los certificados, lo cual generaba demoras o caso contrario no se realizaba la carga por dicha causa. Este módulo envía alertas de vencimientos para tener un control de sus fechas de inicio y vencimiento de la documentación, así como el estados del mismo, con el fin de evitar inconvenientes en la hora de la carga.</i></p>	
	RRHH	<p>Módulo Memorándum (RRHH) <i>(No se tenía la cantidad y tipo de memos que se le podían asignar al personal) (Este módulo brinda mayor control de los memos emitidos al personal, visualización de cantidad y tipo al personal)</i></p>	



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

SERVICIO AL CLIENTE	<p>Actualización del reporte de supervisoras (Este módulo tiene como objetivo, tener un control de despachos asignados a su personal, ordenes numeradas y pendientes de numeración)</p>
	<p>Módulo de Apertura de Ordenes (ESC): (A raíz de que las ordenes se aperturaban únicamente desde las PC 's de CLI en conjunto con la plataforma SINTAD, lo cual era un limitante sobre todo con la coyuntura actual, se implementó este módulo que permite aperturar una orden desde cualquier maquina accediendo a nuestra plataforma web. Este módulo está diseñado para el personal de SC y el cliente, el cual les permite ingresar documentos necesarios para el despacho, comparte información de los documentos digitalizados y se interrelaciona con nuestros distintos sistemas. Tener en cuenta que los documentos generados se replican en el módulo de gestión de doc.)</p>
	<p>Reportes varios para clientes específicos (Status personalizados) (Este reporte nos permite el envío de información al cliente, donde se le muestra el estado básico actual de sus despachos)</p>
	<p>Módulo de reportes dinámicos para el Cliente 'SIEMENS' (Versión 1.0) (Este reporte nos permite el envío de información al cliente, donde se le muestra el estado personalizado de acuerdo a los requisitos del cliente sobre sus despachos)</p>
	<p>Módulo de interfaces de facturación a clientes específicos. (Nos permites enviar información administrativa y de operaciones a los distintos clientes (webservice, FTP correos u otros)</p>
	<p>Módulo de tarifas y fórmulas / Módulo de costeo para clientes en específico. (Este módulo nos permite enviarle al cliente un formato de costeo en relación a todos los gastos que intervienen en un despacho, el cual es personalizado para clientes en específico)</p>
SISTEMAS	<p>Sistema de notificaciones por webpush y el sistema de notificaciones actual de CLINET (Requiere websockets). (Nos permite llevar un control de las notificaciones del CLINET)</p>
	<p>Bitácora de comandos (Nos permite controlar el ingreso, modificación, eliminación de toda la información que se almacena en todo nuestro sistema CLINET)</p>



DISTRIBUCIÓN

Web de CLI

CONTROL DE CAMBIOS

REFERENCIA	IDENTIFICACIÓN
ASOCIADO DE NEGOCIOS / SOCIO DE NEGOCIOS	<p>Parte externa con la que la organización tiene o planifica establecer algún tipo de relación comercial (clientes, proveedores, sub-contratistas, asesores, etc.), <i>esto será aquellos que podrían afectar y comprometer el cumplimiento de los requisitos del sistema integrado de gestión y de los clientes en las distintas operaciones.</i></p>
FORTALEZA	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Rotación de Despachadores y equipos móviles, para las operaciones.</i> - <i>Desarrollo de plataformas virtuales acordes con el trabajo remoto: Rev. De files, modulo de gestión doc. u otros.</i>
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Trabajo remoto – para la continuidad de negocio.</i> - <i>Desarrollo de plataformas virtuales de las autoridades, como SUNAT, Almacenes, Puertos, MINSA u otros.</i>





DISTRIBUCIÓN

Web de CLI

CONTROL DE CAMBIOS

REFERENCIA	IDENTIFICACIÓN
------------	----------------

DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> -El personal debe cumplir con las medidas preventivas frente al COVID-19, fuera de la oficina. -Hacer mal uso del correo, internet u otras herramientas digitales que brinda CLI, que pueden ser perjudiciales para el sistema. -Capacitar y sensibilizar en el uso correcto de las plataformas virtuales desarrollada por las partes interesadas (SUNAT, Puertos, almacenes, cliente, etc.). -Pandemia Mundial por causas del COVID-19 y otros futuros virus.
--------------------	---

AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> -Pandemia Mundial por causas del COVID-19 y otros futuros virus. -Economía Inestable y Suspensión perfecta, no acceso a la reactivación económica. -Ataques cibernéticos, ejem. Los Phishing.
-----------------	---

PARTES INTERESADAS	<ul style="list-style-type: none"> -Ministerio de Salud (MINSA)
---------------------------	--

