MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN DE CLI GESTIONES ADUANERAS

MIG-SIG-001

- BASC
  Gestión en Control y Seguridad
- ISO 9001
  Gestión de la Calidad
- ISO 37001
  Gestión Anti Soborno
- OEA
  Operador Económico Autorizado
- PLAFT - UIF
  Prevención del Lavado de Activos
- LPDP
  Protección de Datos Personales

Elaborado por:	**Ricardo Alarcon**
Aprobado por:	**Giovanni Klein**

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 Nª 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 Nª 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.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN - FODA

FORTALEZAS DE CLI

- 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.
- ***Certificacion Workplace Conditions Assessment (Labour, Wages and hours, health and safety, Manegement System and Environment)***
- ***Participación y apoyo a los clientes en certificación OEA (Fidelización de clientes).***
- ***Auditorias por parte de clientes con resultados satisfactorios.***
- ***Implementación de herramientas para la mejora de la seguridad informática.***
- ***Actualización de los procedimiento:***
  PRO-SC-017 LIQUIDACIÓN Y REVISIÓN DE DAMS V15
  PRO-OP-018 SERVICIO DE OPERACIONES ADUANERAS V24
  PRO-SG-056 ATENCIÓN DE CASOS CRÍTICOS O ESPECIALES V03
  PRO-LQ-062 PROCEDIMIENTO DE CLASIFICACIÓN V05

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN - FODA

OPORTUNIDADES PARA CLI

- Captación de clientes, por las certificación de ISO 9001:2015, SGCS BASC e ISO 37001:2016
- Captación de clientes por el programa 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 Practicas de Distribución y Transporte (BPDT) e implementación de protocolos de Seguridad y Anti Corrupción.
- Ofrecemos seguridad en nuestras actividades, ***implementando controles frente a actividades*** ilícitas 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.).
- ***Vacunación y refuerzo frente al COVID-19, permitiría el regreso progresivo al trabajo presencial, siempre y cuando sea necesario.***

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, dentro y fuera de la oficina.
- Hacer mal uso del correo, internet u otras herramientas digitales que brinda CLI, que pueden ser perjudiciales para el sistema.
- ***Mayor capacitación continua del personal en los distintos procesos.***

AMENAZAS PARA CLI

- Robos, asaltos o perdidas 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.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN - FODA

AMENAZAS PARA CLI

- 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.
- ***No disponibilidad de contenedores en puertos de embarque por temas COVID-19 y accidentes.***
- ***Aumento de tarifas marítimas y aéreas.***
- ***Cambios en las normas legales (MINSA y MINTRA)***
- ***Volatilidad del tipo de cambio.***
- ***Aumento de la inseguridad ciudadana.***
- ***Tarifas de las empresas competidoras que ofrecen más servicios.***

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 ilicitas	Apoyo en la ejecución en la Política del SIG	- Proceso de Control de Precintos y Material de Embalaje - ***DOC-SIG-027 Protocolo Anti Corrupción*** - ***DOC-SIG-029 Protocolo de Denuncias y Control de Obsequios***
		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 Investigacion 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 Auditorias 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	- 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 Herramientas necesarias para el cumplimiento de sus labores.	Cronograma de Pagos
	Cumplir con los beneficios sociales (CTS – Vacaciones – Gratificaciones - Seguros) según la ley laboral		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 ilicitas	- PRO-RH-022 Gestión Laboral - PRO-SIG-014 Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas *- DOC-SIG-027 Protocolo Anti Corrupción* *- DOC-SIG-029 Protocolo de Denuncias y Control de Obsequios* - DOC-SIG-001 Cod de Conducta de PLAFT - MAN-SIG-002 Manual de PLAFT

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
PARTE INTERESADA: Asociados de Negocio

ASOCIADOS DE NEGOCIO	CLIENTES	Servicio logístico eficiente	Alta Satisfacción del cliente	- 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	- Encuesta de Satisfacción al Cliente - Personal por turnos
		Despachos en el menor tiempo posible	Relación de Calidad / Precio Competivivo	- 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	- 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	- INS-TI-020 Digitalización de Documentos para Clientes - PRO-AD-040 Facturación
		Operaciones sin vinculación en actividades ilicitas	Apoyo en el Cumplimiento de los requisitos de Evaluación de Clientesy Proveedores	- PRO-SIG-014 Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas ***DOC-SIG-027 Protocolo Anti Corrupción*** ***DOC-SIG-029 Protocolo de Denuncias y Control de Obsequios*** - PRO-CO-012 Selección de Clientes
		Evitar perdidas, robos y/o asalto de su carga	- Contrate un servicio de Resguardo Sensibilizar al Cliente - Cumplir con los estándares de Seguridad y Calidad	- 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	Cumplimiento con los requisitos de Seguridad	- 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		- PRO-AD-035 Gestión Logística - PRO-AD-025 Selección y Evaluación de Proveedores *- DOC-SIG-027 Protocolo Anti Corrupción* *- DOC-SIG-029 Protocolo de Denuncias y Control de Obsequios* - DOC-SIG-022 Protocolo de Selección de Proveedores - INS-TR-012 Requisitos mínimos para Transportistas
	- Asignación de servicios - Pago de Facturas de acuerdo condiciones y en los plazos establecidos	- Evitar pérdidas, robos, asaltos y otros tipos de incidentes, con los vehículos y/o carga - Cumplimiento con los requisitos de Seguridad - Servicio Conforme - Entrega de facturas en los plazos establecidos	- 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	Cumplimiento de leyes, reglamentos y normas aplicables	Medidas de Prevención frente al COVID-19: - Uso de Mascarilla Quirúrgicas - Uso de Protectores faciales - Uso de Alcohol - Toma de Temperatura - Desinfección de Instalaciones y/o Unidades vehiculares	- DOC-SIG-031 Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo_CLI GEST - Check List de desinfección de UV - Correos informativos y WhatsApp al personal de CLI, sobre la prevención frente al COVID-19

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
PARTE INTERESADA: Organismos Reguladores

ORG. REG. DEL ESTADO	Cumplimiento de leyes, reglamentos y normas aplicables	Cumplir acuerdos de confidencialidad de informacion	- 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 ilicitas	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 especificos 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 ilicitas en caso hubiran		
	Cumplimiento de los requisitos específicos según la Norma y Estándar BASC v05 - 2017		
	Cumplimiento de los requisitos especificos 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	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		*- FOR-MA-001 Indicadores de consumo de papel* *- FOR-MA-002 Indicadores de consumo de 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	- Revisiones Técnicas vigentes de las unidades vehiculares - Hojas MSDS - Permiso emitido por MTC 'Empresa' - Permiso emitido por MTC 'Unidad Vehiculares'	- 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 evidencio 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 TRABAO:

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

POLITICA AMBIENTAL

CLI expresa su compromiso con la protección del medio ambiente, mediante los siguientes principios en sus servicios brindados:

- Establecer un programa de Gestión Ambiental, que favorezca la disposición de residuos sólidos o reutilización de papeles y la disminución del consumo de energía y/o del agua.
- *Implementar Procedimiento y registros para el control y disposición de los residuos sólidos.*
- *Prevenir la contaminación y mantener una adecuada gestión de los aspectos ambientales significativos relacionados a nuestras actividades.*
- *Sensibilizar al personal en materia de la Protección del Ambiente y Prevención de la Contaminación Ambiental.*
- *Participar activamente en el Programa de Segregación en la Fuente y Recolección de Residuos.*
- *Cumplir con la legislación vigente y reglamentos aplicables, así como la adopción de otros requisitos legales de forma voluntaria.*
- La mejora continuamente de nuestro Sistema.

GIOVANNI KLEIN
Gerente General

POL-SIG-014 V02
31 de Enero 2020

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

CLI entiende la responsabilidad social empresarial como la responsabilidad de la organización ante los impactos que sus actividades originan en la sociedad, mediante un comportamiento ético y de valores.
La política de responsabilidad empresarial comprende a las siguientes partes interesadas:

- **Colaboradores**
  - Promover el desarrollo personal de los colaboradores mediante la sensibilización de nuestro código de conducta y de la calidad de vida.
  - Promover el desarrollo profesional de los colaboradores mediante charlas, capacitaciones, conferencias y otros enfocadas a las funciones que desempeñan.
  - Desarrollar una línea de carrera interna.
  - Mantener un ambiente de trabajo que estimule el desarrollo integral de los colaboradores mediante la entrega de equipos que faciliten sus labores.

- **Proveedores**
  - Mantener relaciones de mutuo beneficio y de transparencia mediante acuerdos de seguridad.
  - Mantener una relación comercial transparente mediante la difusión de nuestra política y código de conducta.

- **Clientes**
  - Asegurar la calidad del servicio otorgado por la empresa.
  - Mantener una relación comercial transparente mediante la difusión de nuestra política y código de conducta.

- **Medio Ambiente**
  - Promover el compromiso en el cuidado y respeto del medio ambiente mediante la sensibilización en el ahorro en el uso de agua, electricidad y papel a los colaboradores, clientes y proveedores.

- **Comunidad**
  - Contribuir a la mejora del entorno medioambiental y social del entorno mediante la entrega de papel reciclado u otro tipo de campaña.

Cumplir con los requisitos, mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema integrado de Gestión, capacitando al personal, revisando el logro de objetivos, la identificación de los riesgos y control de los mismos, son compromisos permanentes de esta Gerencia y de toda la familia CLI.

Giovanni Klein
Gerente General

POL-008
Versión 00: 01 Octubre 2021

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.

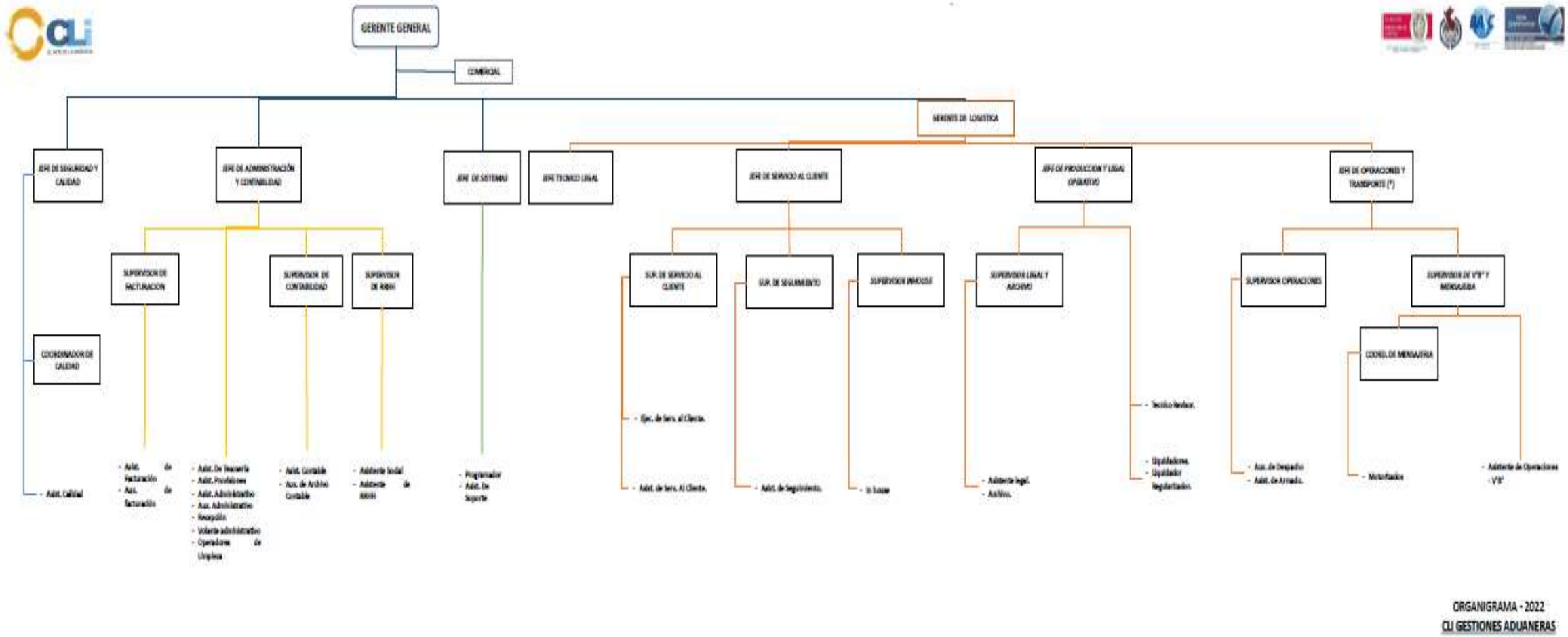
(*) No incluido en el alcance de la Certificación de Calidad

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.


GERENTE GENERAL
COMERCIAL
GERENTE DE LOGISTICA
JEFE DE SEGURIDAD Y CALIDAD
JEFE DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD
JEFE DE SISTEMAS
JEFE TECNICO LEGAL
JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE
JEFE DE PRODUCCION Y LEGAL OPERATIVO
JEFE DE OPERACIONES Y TRANSPORTE (*)
SUPERVISOR DE FACTURACION
SUPERVISOR DE CONTABILIDAD
SUPERVISOR DE RRHH
SUP. DE SERVICIO AL CLIENTE
SUP. DE SEGUIMIENTO
SUPERVISOR INHOUSE
SUPERVISOR LEGAL Y ARCHIVO
SUPERVISOR OPERACIONES
SUPERVISOR DE V°B° Y MENSAJERIA
COORDINADOR DE CALIDAD
COORD. DE MENSAJERIA
- Aux. de Facturación
- Aux. de facturación
- Asist. De Tesorería
- Asist. Proveedores
- Asist. Administrativo
- Aux. Administrativo
- Recepción
- Volante administrativo
- Operadores de Limpieza
- Asist. Contable
- Aux. de Archivo Contable
- Asistente Social
- Asistente de RRHH
- Programador
- Asist. De Soporte
- Ejec. de Serv. al Cliente.
- Asist. de Serv. Al Cliente.
- Asist. de Seguimiento.
- In house
- Asistente legal
- Archivo.
- Tecnico Revisor.
- Liquidadores.
- Liquidador Regularizador.
- Aux. de Despacho
- Asist. de Arrmado.
- Motorizados
- Asistente de Operaciones
- V°B°
ORGANIGRAMA - 2022
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.

Se ha puesto en funcionamiento el canal de denuncias el cual se puede visualizar también en la website de CLI: iso37001@cliandina.com

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	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%

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 otros 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 Auditorias 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
- ***PRO-SIG-016 Control de la seguridad física en las instalaciones***

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
- ***Plan de Continuidad de Negocio – CLI DOC-SIG-033***

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
  - ✓ Verificación de Evaluación de Riegos
  - ✓ Análisis de Clientes – ***Programa Cloud Dynamic Systems***
  - ✓ 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 Poder 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
- ***PRO-SIG-016 Control de la seguridad física en las instalaciones***

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 - 2021	DECISIONES Y ACCIONES DE MEJORA
GESTIÓN DE LA DIRECCION	Decisiones y Acciones de la Revisión por la Dirección.	*'- Liderazgo para el desarrollo de plataformas virtuales, con la finalidad de asegurar la continuidad del Negocio* *- Liderazgo en ampliar y fidelizar la cartera de clientes.* *- Se apertura el puesto de Jefe de producción Legal con la finalidad de mejorar la producción de liquidaciones y revisiones.* *- Se apertura el puesto de Jefe de Servicio al cliente con la finalidad de mejorar el proceso de Servicio al Cliente.* Ante esta coyuntura que nos encontramos a causas del COVID-19, la Alta Dirección ha decido continuar con las medidas para prevenir y evitar la propagación del COVID-19: - 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. - 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. - Liderazgo en la actualización del DOC-SIG-031 Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo CLI GEST.	- ***Continuar con el*** desarrollo de nuevos 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. La Alta dirección a decidido seguir con las medidas aplicadas e implementadas frente al COVID-19.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

MEJORA Y CONTROL DEL SISTEMA	Planificación de Auditorias Internas	Se realizaron las auditorías internas a los sistemas ISO 9001, OEA, BASC, ISO 37001 y la Ley 29783 SST, con fecha de abril 2021. ***Según mejora continua se realizaron las siguientes auditorías:*** ***- INFORME AUDITORIA 2021_MOD GEST DOC*** ***- Informe Auditoría del área de Liquidación y Revisión*** ***- AUDITORIA DE INVENTARIO DE PRECINTOS*** ***- Auditoria y Simulacro de Paquete Sospechoso***	Se está programando la auditoría interna para ***Abril 2022*** 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, obteniendo resultados favorables a pesar de la coyuntura actual a causa del COVID-19. ***Se detallan los clientes:*** ***- ALCON*** ***- BAYER*** ***- DATACONT*** ***- OESCHLE*** ***- PFIZER*** ***- SANOFI*** ***- SIEMENS*** ***Se han realizado auditorías por parte de las casas certificadoras para la certificación, renovación y mantenimiento de las certificaciones:*** ***- ISO 9001 (Seguimiento)*** ***- BASC (Recertificación)*** ***- ISO 37001 (Recertificación)*** ***- Certificacion Workplace Conditions Assessment (WCA)*** ***- OEA (Mantenieminto)*** 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 han mejorado los siguientes documentos:*** ***- DOC-SIG-033 Plan de Continuidad de Negocio*** ***- PRO-SIG-015 Contingencia y Emergencia*** ***- PRO-OP-018 Servicio de Operaciones Aduaneras*** ***- RIT*** ***- RISST*** ***- DOC-SIG-004 Matriz de Evaluación de Riesgos del SIG*** ***Se han implementado los siguientes documentos:*** ***- PRO-SIG-016 Control de la seguridad física en las instalaciones*** ***- DOC-SIG-034 Control de Cambio***	***Seguir con la revision de documentos por área para la mejora continua.***

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 ni en nuestros procesos.*	*En el 2021 hemos participado en 23 licitaciones, de las cuales:* *- 02 licitaciones aun estamos en proceso.* *- 02 licitaciones han quedado en stand by por parte del cliente.* *- 01 licitacion el cliente no continuó dando por concluida la licitación.* *- 06 licitaciones por decisión de Gerencia no continuamos.* *- 09 licitaciones perdimos ya que optaron por otra propuesta principalmente por tema económico.* *- 03 licitaciones ganamos.* *Adicionalmente, ganamos 03 licitaciones que quedaron en proceso del 2020.*
		Nuestros clientes firman un acuerdo de seguridad, en relación a BASC, Antisoborno y/o Calidad. La importancia de estos, son difundidos a nuestros clientes con el fin de concientizarlos.	
	Evaluación por parte del Cliente e Índice de Ventas	*Se ha participado activamente en las distintas licitaciones, procesos de certificación y/o homologaciones por parte de nuestros distintos clientes.*	
		Apesar de la coyuntuta mundial por el COVID-19, la cual ha afectado a nuestro país en diferentes sectores económicos, hemos tenido, en promedio, un crecimiento en las operaciones de importación de un 49% en comparación con el año 2020.	
GESTIÓN DE SUBCONTRATISTAS	Resultado de Evaluación de Proveedores	*'- Se mantiene un control del* cuadro de seguimiento de los requisitos que deben cumplir los proveedores. *- Los requisitos se siguen enviando de manera digitalmente.* *- Se sigue sensibilizando* a los proveedores sobre los sistemas BASC y Antisoborno, **y así mismo sencibilizar sobre el COVID-19.**	*'-* **Se mantine con las evaluaciones** y visitas virtuales, con el fin de prevenir y evitar la propagación del COVID-19. - Seguir con la sensibilización a los proveedores sobre los sistemas BASC y Antisoborno, y así mismo frente a la propagación del COVID-19.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

SERVICIO AL CLIENTE - PRODUCCION Y LEGAL OPERATIVA	Seguimiento a las actividades del área.	PRODUCCION Y LEGAL OPERATIVA	- Se ha mejorado los módulos que tienen que ver con Producción y legal operativa (Modulo de Tablero de Control, Modulo de Producción, Modulo de Gestión de Documentos, Modulo de Archivo y Modulo de catálogo). - Se ha designado personal para atender temas puntuales como es el caso de Consulta tanto de Clientes internos como externos; nuevo personal para encargarse del manejo del tablero y personal especializado para catalogo en clasificación de productos químicos y para revisión del catálogo antiguo y nuevo.	'- Mejorar el seguimiento a las órdenes que ingresan al área de Producción; se verifica la producción por cada uno de los colaboradores, lo que nos da mejor visibilidad para el reparto del trabajo. - Mejorar la herramienta del catálogo y la designación de personal para esta actividad nos dará mayor seguridad al momento de entregar las clasificaciones arancelarias a los clientes y evita posibles riesgos o contingencias de Multa ante una mala clasificación arancelaria. - En el caso de Archivo, se mejora herramienta para entrega de la documentación a SUNAT, necesario para cumplir los requisito como Operador de Comercio Exterior.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

SERVICIO DE OPERACIONES	Seguimiento a las actividades del área.	- *Continuar con la rotación de los equipos móviles para el personal de operaciones (Auxiliar de Despacho).* • *ÁREA DE ARMADO* - *Se ha implementado la emisión de guías electrónicas para el área de Armado con la finalidad de:* *Reducimos el uso de papel y la contribución a la reducción de costos para la empresa, esta implementación se encuentra en proceso de prueba.* - *Se implementó el puesto de supervisora de visto bueno y mensajería, con la finalidad de poder mejorar los procesos del AREA DE VISTO BUENO Y MENSAJERIA como:* *Sistematización de la auto regularización de las facturas , implementación en proceso* *Generación de módulo de requerimiento de solicitudes de sobreestadia en periodo de prueba*	- *Programar curso de Actualización de técnicas aduaneras para el personal de operaciones con el fin de:* *o Actualización de técnicas aduaneras* *Personal se actualiza sobre los cambio en la ley general de aduanas* *Personal de actualiza sobre los cambios en las infracciones y sanciones estipuladas por aduanas* - *Informar a todo CLI la creación del puesto de supervisora de visto bueno y mensajería, mediante un comunidado.* - *Continuar informando a las partes interesadas sobre el cese de personal*

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

GESTION DE COMPETENCIAS	Seguimiento a las actividades del área.	'- Se actualizo el procedimiento de Gestion Laboral y se encuentra en proceso de aprobación por parte de la gerencia. - Se implemento un control de vacunación Covid-19. - Se regularizo la legalización de las DD.JJ de beneficios del Seguro Vida Ley de todo el personal. - Se implementó la plataforma Digital para el envio de documentos laborales (Boletas, Contratos, Memos, LBS, Certificados entre otros). -El área de RR.HH llevó acabo la capacitación de "Ley de prevencion y Sancion del Hostigamiento Sexual Laboral". - Se llevó a cabo Webinar con la UPN para todo el personal. Tema "El arte de Autoliderarse para alcanzar el éxito".	'- Se esta gestionando la digitalización de los files personales de todo el personal. - Se ha solicitado a SINTAD incluir un registro de vacunación en el sistema. - Continuar con el control de vacuna del personal. - Se está considerando con SINTAD una capacitacion sobre la actualizacion del Impuesto a la Renta.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

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.

Se han implementado las siguientes herramientas informáticas para el mejor desarrollo de las operaciones y la continuidad de negocio:

ADMINISTRACION	- ***Módulo de Ordenes Sin Factura - Gestiones*** ***(Se implemento este modulo para que los facturadores sepan que ordenes estan listas para facturar y si existe algun concepto por facturar).*** - ***Módulo de Mes Cerrado*** ***(Este módulo ayuda al área contable a saber que documentos no se regularizarón en el mes contable).*** - ***Robot PDF y XML*** ***(Se implemento este robot para la descarga de documentos PDF y XML).*** - ***Mejoras en el módulo de Facturas Electronica*** ***(Se mejoro el modulo de Facturas electronicas con el objetivo de agilizar la lectura de datos).***

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

GESTION DE RECURSOS (SISTEMAS / ADM)	Cumplimiento de Programa de Recursos	LEGAL	'- Alertas de envio de rectificaciones y Seguimiento de documentos (Se implemento el envió de rectificaciones y seguimiento de documentos). - Módulo de Expedientes (Se implemento el ingreso de requerimientos, notificaciones y tambien el ingreso de rectificaciones, anteriormente este proceso se realizaba de forma manual desde la pagina de la SUNAT. Se enviaba correos a los involucrados de los despachos, ahora ese proceso es automatico y se hace desde el modulo de expedientes que se encuentra en CLINET).	Como mejoras para el año 2022, el área de sistemas tiene proyectado lo siguiente: - Implementación de lectura de documentos PROMART + (Contenedores) - Lectura facturas ALCON - Implementación de CLI Autos en CLINET - Actualización etapa trazabilidad: Por retiro / Devolución del contenedor, condiciones etapas -Bitacora para tareas programadas vía MySql - Módulo Para Mostrar solo documentos para Sunat Para una Fiscalizacion - Sistematización de volantes por Correo para CONTRANS - Mejora en productividad de liquidadores con respecto al manejo de envios y recepción de ordenes - Mantenimiento de etapas nuevas en coordinacion con el tablero envios de canal rojo, naranja, ace y otros - Lectura de Invoice MSC para regularización automatica - Scraping Facturas Ian Taylor - Regularizar facturas
		LIQUIDACION	'- Modulo Tablero de Control V1 / V2 (Mejorar la productividad de los usuarios, desarrollando indicadores basados en el trabajo de los usuario, controlando de manera optima el trabajo de los usuarios por parte de gerencia. La cual se realizaba de forma manual en la mayoria de casos, generando muchos correos y perdida de información al no tener un seguimiento).	
		OPERACIONES	'- Módulo de exportación (Se implemento el modulo debido a que no se contaba con una trazabilidad para generar reportes y saber el estado de estas solicitudes. Por ello se implemento el modulo de exportación.)	

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

SERVICIO AL CLIENTE	*- Módulo Trazabilidad* *(Se creo e implemento nuevas etapas para los envios:* *Envios fuera del horario a fin de que se pueda diligenciar de mejor manera o por estar sin usuarios esperando atención por parte de producción.* *- Se adecuaron etiquetas para una mejor manipulación en los depachos, tambien se realizaron mejoras en la solicitud de retiro, haciendo que se autocompleten campos con datos ya existentes.* *- Se implementó la solicitud de reserva de transporte y prealerta para que los ESC realicen la solicitud al área de transporte.* *- Interfaces Sodimac* *(Se reestructuro todo el proceso Operativo y administrativo del modulo para el cliente Sodimac.)* *- Interfaces Signify* *(Se implemento interfaces para la apertura, envio de información aduanera y administrativa del cliente Signify).* *- Interfaces Homecenters Peruanos* *(Se implemento interfaces para los gastos administrativos, brindando la información aduanera mediante una conexión rest* *Se implemento el proceso para la apertura de las ordenes del cliente homecenters peruanos mediante el correo electronico).* *- Módulo trazabilidad Salida* *(Se creo y se implemento el modulo de trazabilidad para los regimienes de salida)*	
SISTEMAS	*- Robot DAM's* *(Se implemento un robot para la lectura de los saldos de las DAM's que cuenten con fianza.)* *- CLINET* *(Se implementó el vencimiento y clave CLINET)*	

DISTRIBUCIÓN
Web de CLI

CONTROL DE CAMBIOS	
REFERENCIA	IDENTIFICACIÓN
FORTALEZA	- ***Certificacion Workplace Conditions Assessment (Labour, Wages and hours, health and safety, Manegement System and Environment)*** - ***Participación y apoyo a los clientes en certificación OEA (Fidelización de clientes).*** - ***Auditorias por parte de clientes con resultados satisfactorios.*** - ***Implementación de herramientas para la mejora de la seguridad informática.*** - ***Actualización de los procedimiento:*** ***PRO-SC-017 LIQUIDACIÓN Y REVISIÓN DE DAMS V15*** ***PRO-OP-018 SERVICIO DE OPERACIONES ADUANERAS V24*** ***PRO-SG-056 ATENCIÓN DE CASOS CRÍTICOS O ESPECIALES V03*** ***PRO-LQ-062 PROCEDIMIENTO DE CLASIFICACIÓN V05***
OPORTUNIDADES	-Ofrecemos seguridad en nuestras actividades***, implementando controles frente a actividades ilícitas o soborno.*** -***Vacunación y refuerzo frente al COVID-19, permitiría el regreso progresivo al trabajo presencial, siempre y cuando sea necesario. .***

DISTRIBUCIÓN
Web de CLI

CONTROL DE CAMBIOS	
REFERENCIA	IDENTIFICACIÓN
DEBILIDADES	*-Mayor capacitación continua del personal en los distintos procesos.*
AMENAZAS	*-No disponibilidad de contenedores en puertos de embarque por temas COVID-19 y accidentes.* *-Aumento de tarifas marítimas y aéreas.* *-Cambios en las normas legales (MINSA y MINTRA)* *-Volatilidad del tipo de cambio.* *-Aumento de la inseguridad ciudadana.* *-Tarifas de las empresas competidoras que ofrecen más servicios.*
COMITÉ DE SEGURIDAD **FUNCION DEL COMITE ANTISOBORNO**	*Se ha puesto en funcionamiento el canal de denuncias el cual se puede visualizar también en la website de CLI: iso37001@cliandina.com*
PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	*DOC-SIG-033 Plan de Continuidad de Negocio*
SELECCIÓN Y EVALUACION DE ASOCIADO DE NEGOCIO	*Análisis de Clientes – Programa Cloud Dynamic Systems*
PROCESO CONTROL DE ACCESO Y SEGURIDAD FISICA	*PRO-SIG-016 Control de la seguridad física en las instalaciones*