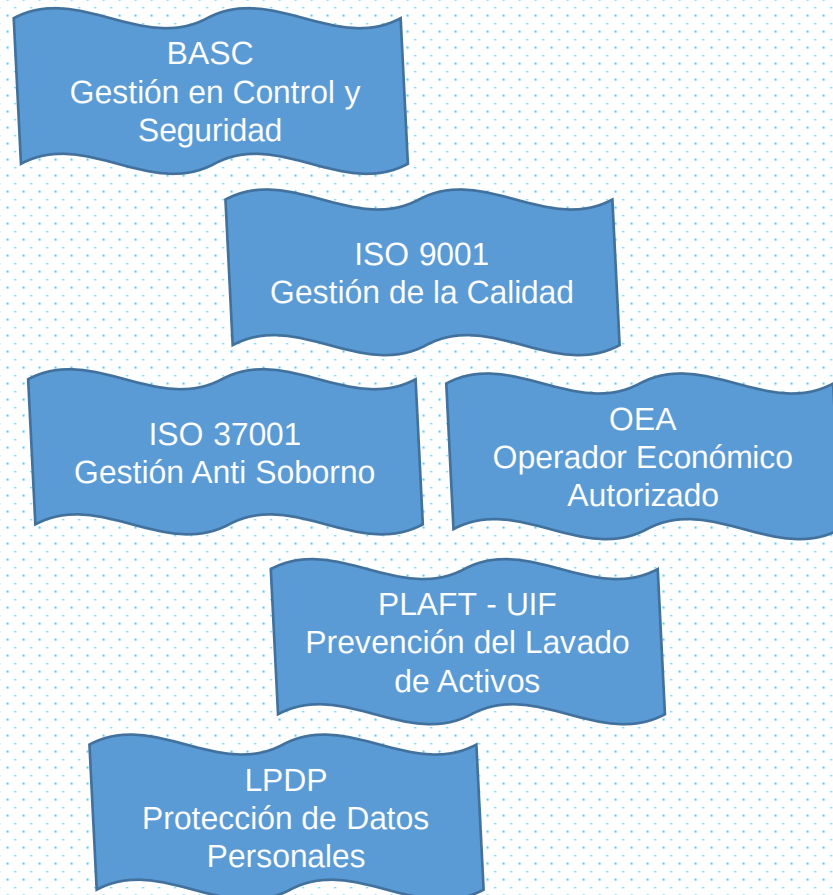


MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN DE CLI GESTIONES ADUANERAS

MIG-SIG-001



Elaborado por:	Ricardo Alarcon
Aprobado por:	Giovanni Klein

MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN DE CLI GESTIONES ADUANERAS

- ☐ [Objetivo, Referencias Normativas, Términos y Definiciones](#)
- ☐ [Alcance del Sistema Integrado de Gestión](#)
- ☐ [Contexto de la Organización – Externo](#)
- ☐ [Contexto de la Organización – Interna](#)
- ☐ [Partes Interesadas](#)
- ☐ [Matriz de Partes Interesadas](#)
- ☐ [Evaluación de Riesgos y Oportunidades – Alcance del SIG](#)
- ☐ [Políticas, Mapa de Procesos y Organigrama](#)
- ☐ [Roles, Comité de Seguridad - LPDP](#)
- ☐ [Procesos Principales](#)
- ☐ [Planificación de Objetivos](#)
- ☐ [Información Documentada](#)
- ☐ [Planificación y Control Operacional](#)
- ☐ [Seguimiento, Auditorías Internas y Mejora Continua](#)
- ☐ [Seguridad en los Procesos Relacionados con la Tecnología y la Información](#)
- ☐ [Revisión por la Dirección – Función de Cumplimiento](#)
- ☐ [Desempeño de los procesos](#)



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° 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.

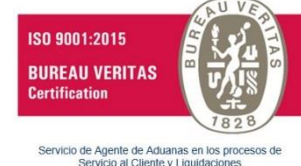
PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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.



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 V06-2022.

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.



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 - Externo



ENTORNOS	CONTEXTO EXTERNO			
	AMENAZAS A NEUTRALIZAR	OPORTUNIDADES A APROVECHAR	SEGUIMIENTO	
	(Lo perjudicial, lo que amenaza la supervivencia de la empresa que se encuentran externamente)	(Lo que está a la vista por todos o la popularidad y competitividad que tiene la empresa)	Fecha Revisión	Observaciones
Legal	Diversidad de publicaciones sobre nuevas normas legales y leyes o Modificaciones que afecten positivamente y/o negativamente al sector.	Difusión y soporte para la empresa y clientes informando cambios mediante correos masivos.	31/03/2023	Mínimo una vez al año o cuando existan cambios en el contexto
Tecnológico	Delitos informáticos como: (Tipificado en la Ley N° 30096 y otros sistemas de gestión) 1) Tráfico ilegal de datos 2) Interceptación de datos informáticos 3) Fraude informático 4) Suplantación de identidad 5) Abuso de mecanismos y dispositivos informáticos. 6) Ataques cibernéticos – Los Phishing	Difusión a los asociados de negocios y partes interesadas sobre nuevos delitos informáticos mediante correos masivos y buenas prácticas en las herramientas informáticas. Ejemplo: - Simulación de ataques de virus	31/03/2023	Mínimo una vez al año o cuando existan cambios en el contexto
Competitivo	Nuevos competidores que ofrecen mejores condiciones a los clientes (Tarifas más bajas y plazo más largo)	Buscar Asociados de Negocio con mayor presencia en el mercado para lograr alianzas estratégicas. Difundir nuestras Certificaciones en ISO (Calidad) e ISO 37001 (Antisoborno), BASC y OEA, basados en un sistema de gestión robusto mediante correos masivos.	31/03/2023	Mínimo una vez al año o cuando existan cambios en el contexto
Mercado	Disminución de disponibilidad de contenedores. Cierre de puertos	Difundir anticipadamente a los asociados de negocios la disponibilidad de contenedores y cierre de puertos mediante correos masivos.	31/03/2023	Mínimo una vez al año o cuando existan cambios en el contexto
Cultural	Falta de conciencia en el cuidado y protección del medio ambiente.	Difundir y fomentar a los asociados negocios el cuidado y protección del medio ambiente mediante correos masivos.	31/03/2023	Mínimo una vez al año o cuando existan cambios en el contexto

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN - Externo

ENTORNOS	CONTEXTO EXTERNO			
	AMENAZAS A NEUTRALIZAR	OPORTUNIDADES A APROVECHAR	SEGUIMIENTO	
	(Lo perjudicial, lo que amenaza la supervivencia de la empresa que se encuentran externamente)	(Lo que está a la vista por todos o la popularidad y competitividad que tiene la empresa)	Fecha Revisión	Observaciones
Social	Guerras, manifestación, bloqueos, aparición de nuevas pandemias. Robos, asaltos o pérdidas de los bienes Clientes involucrados en actividades ilícitas Proveedores involucrados en actividades ilícitas Contaminación de la carga	Difundir información sobre las posibles consecuencias de guerras, manifestación, bloqueos y aparición de nuevas pandemias mediante correos masivos. Difundir información sobre los robos, asaltos o pérdidas de los bienes mediante correos masivos. Sensibilizar al cliente en el uso de resguardo. Contar con Plan de Contingencia respecto a las actividades ilícitas.	31/03/2023	Mínimo una vez al año o cuando existan cambios en el contexto
Económico	Volatilidad de tarifas marítimas y aéreas. Disminución del crecimiento de la economía mundial.	Buscar Asociados de Negocio con mayor presencia en el mercado para lograr alianzas estratégicas.	31/03/2023	Mínimo una vez al año o cuando existan cambios en el contexto



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN - Interno



FACTORES	CONTEXTO INTERNO			
	FORTALEZAS (Lo que tiene la empresa para alcanzar los objetivos)	DEBILIDADES (Factores desfavorables para la ejecución del objetivo)	SEGUIMIENTO	
			Fecha de Revisión	Observaciones
Valores	Valores establecidos (Código de conducta y Ética, entre otros) difundidos en su página WEB de CLI	Colaboradores no puedan ubicar los valores difundidos en la página WEB de CLI	31/03/2023	Mínimo una vez al año o cuando existan cambios en el contexto
Cultura organizacional	Alta dirección comprometida con la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado (ISO 9001, ISO 37001, BASC, OEA, entre otros)	Falta de interés en invertir en personal capacitado en la realización de auditorías internas	31/03/2023	Mínimo una vez al año o cuando existan cambios en el contexto
Conocimientos	Personal capacitado de acuerdo al rubro (Servicio personalizado por un Ejecutivo de Servicio al Cliente)	No se cumple los plazos de capacitaciones al personal nuevo	31/03/2023	Mínimo una vez al año o cuando existan cambios en el contexto
Procesos	La organización cuenta con un mapa de procesos y procedimientos, así como una plataforma CLINET y modulo SINTAD donde se establecen responsabilidades y autoridad Plan de Continuidad de Negocio. Rotación de Despachadores y equipos móviles, para las operaciones.	Perdida de la señal de Internet, mal uso del correo electrónico, otras herramientas digitales y/u otras contingencias. No realizar los procesos establecidos	31/03/2023	Mínimo una vez al año o cuando existan cambios en el contexto
Infraestructura	La organización establece un procedimiento de controles de seguridad (Ambiente seguro, sistema de alarma, CCTV, control biométrico, vigilancia 24h, Grupo Electrónico)	Sistema de iluminación perimetral de intensidad baja.	31/03/2023	Mínimo una vez al año o cuando existan cambios en el contexto
Madurez de la empresa	Personal con más de 30 años como experiencia corporativa en el rubro. Atención de embarques de ingreso o salida de mercancías de Paita, Mollendo y/o Tacna	No actualizar los Procedimientos y no depurar procedimientos que ya no aplican al sistema.	31/03/2023	Mínimo una vez al año o cuando existan cambios en



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN - Interno

FACTORES	CONTEXTO INTERNO			
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	SEGUIMIENTO	
	(Lo que tiene la empresa para alcanzar los objetivos)	(Factores desfavorables para la ejecución del objetivo)	Fecha de Revisión	Observaciones
	La organización cuenta con distintas de certificaciones como la ISO 9001, ISO 37001, BASC y OEA. Reconocimiento de mantenimiento certificación por más de 09 años, por parte del Capítulo BASC PERU.			el contexto



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**





MATRIZ DE PARTES INTERESADAS: Grupo CLI

		<i>Documento</i>		<i>Código:</i>	<i>DOC-SIG-017</i>
		<i>Matriz de Partes Interesadas</i>		<i>Aprobado por:</i>	<i>JSC - GG</i>
				<i>Versión</i>	<i>00</i>
				<i>Fecha de Elaboración:</i>	<i>03/03/2023</i>
				<i>Fecha de Actualizado y/o revisado</i>	<i>24/03/2023</i>
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 - 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



MATRIZ DE PARTES INTERESADAS: Grupo CLI

		Documento		Código:	DOC-SIG-017
		Matriz de Partes Interesadas		Aprobado por:	JSC - GG
				Versión	00
				Fecha de Elaboración:	03/03/2023
				Fecha de Actualizado y/o revisado	24/03/2023
PARTE INTERESADA	DETALLE	Expectativa	Necesidad	Requisitos del SIG	
	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 ilícitas	- 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	



MATRIZ DE PARTES INTERESADAS: Asociados de Negocio

		<i>Documento</i>		<i>Código:</i>	<i>DOC-SIG-017</i>
		<i>Matriz de Partes Interesadas</i>		<i>Aprobado por:</i>	<i>JSC - GG</i>
				<i>Versión</i>	<i>00</i>
				<i>Fecha de Elaboración:</i>	<i>03/03/2023</i>
				<i>Fecha de Actualizado y/o revisado</i>	<i>24/03/2023</i>
PARTE INTERESADA	DETALLE	Expectativa	Necesidad	Requisitos del SIG	
	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 Competitivo	- 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	



MATRIZ DE PARTES INTERESADAS: Asociados de Negocio

		<i>Documento</i>		<i>Código:</i>	<i>DOC-SIG-017</i>
		<i>Matriz de Partes Interesadas</i>		<i>Aprobado por:</i>	<i>JSC - GG</i>
				<i>Versión</i>	<i>00</i>
				<i>Fecha de Elaboración:</i>	<i>03/03/2023</i>
				<i>Fecha de Actualizado y/o revisado</i>	<i>24/03/2023</i>
PARTE INTERESADA	DETALLE	Expectativa	Necesidad	Requisitos del SIG	
ASOCIADOS DE NEGOCIO		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 ilícitas	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 pérdidas, 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	
	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



MATRIZ DE PARTES INTERESADAS: Organismos Reguladores

		Documento		Código:	DOC-SIG-017
		Matriz de Partes Interesadas		Aprobado por:	JSC - GG
				Versión	00
				Fecha de Elaboración:	03/03/2023
				Fecha de Actualizado y/o revisado	24/03/2023
PORTE INTERESADA	DETALLE	Expectativa	Necesidad	Requisitos del SIG	
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	
	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	



MATRIZ DE PARTES INTERESADAS: Organismos Reguladores

		Documento		Código:	DOC-SIG-017
		Matriz de Partes Interesadas		Aprobado por:	JSC - GG
				Versión	00
				Fecha de Elaboración:	03/03/2023
				Fecha de Actualizado y/o revisado	24/03/2023
PARTE INTERESADA	DETALLE	Expectativa	Necesidad	Requisitos del SIG	
		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	- 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) PRO-SIG-015 Contingencia y Emergencia	
		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			



MATRIZ DE PARTES INTERESADAS: Comunidad

		Documento		Código:	DOC-SIG-017
				Aprobado por:	JSC - GG
				Versión	00
				Fecha de Elaboración:	03/03/2023
				Fecha de Actualizado y/o revisado	24/03/2023
PARTE INTERESADA	DETALLE	Expectativa	Necesidad	Requisitos del SIG	
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.

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.



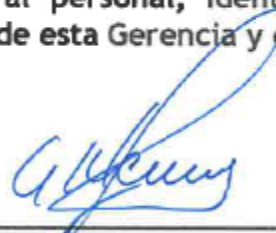


POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES

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

G.



ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



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



ISO 37001:2016

BPER-0050



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.

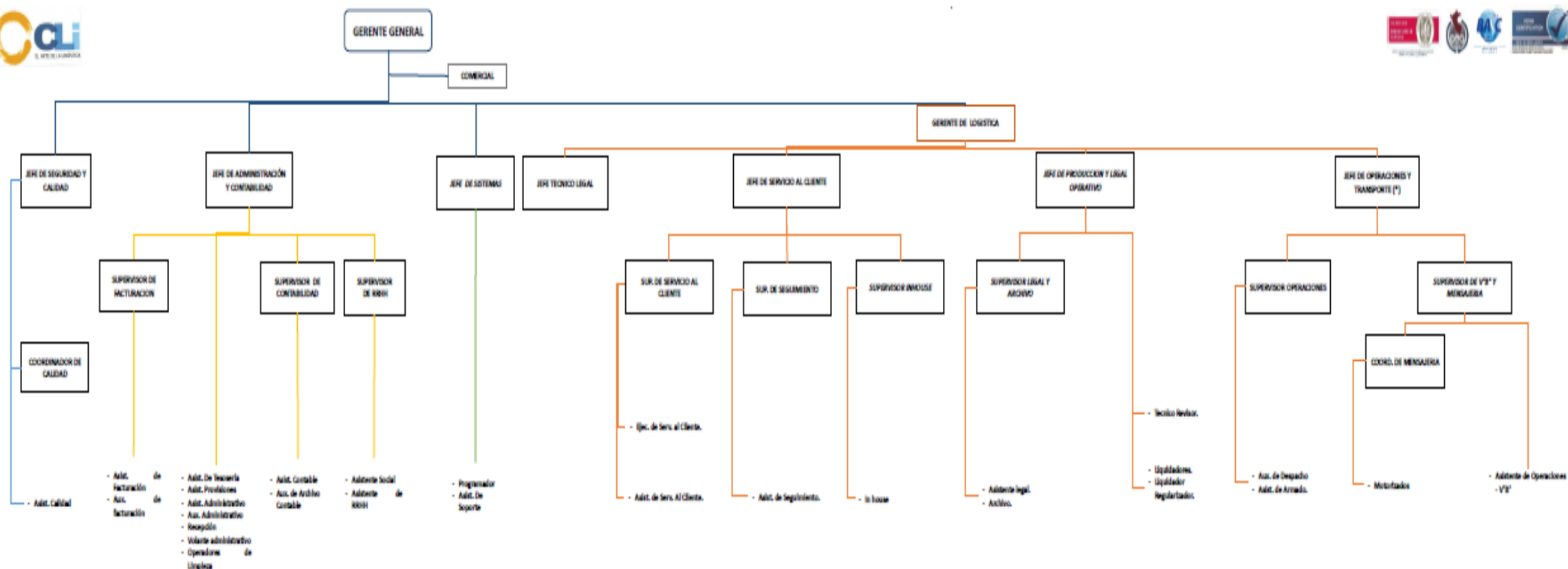
Giovanni Klein
Gerente General

POL--008
Versión 00: 01 Octubre 2021

MAPA DE PROCESOS DE CLI



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



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



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.



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%



PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DEL SIG

OBJETIVOS	DESCRIPCION	INDICADOR
Atender a nuestros clientes, cumpliendo las normas legales vigentes, prohibiendo toda actividad ilícita	Cumplimiento de Protocolos Anti Corrupción y de Seguridad	<i>Nro de Actividades de CLI involucradas en soborno, contrabando, lavado de activos, corrupción u otros ilícitos / Nro de Servicios realizados = 0</i>
		<i>Nro de Trabajadores involucrados en soborno, contrabando, lavado de activos, corrupción u otros ilícitos / Nro Total de Trabajadores de CLI = 0</i>
		<i>Nro de Asociados de Negocios involucrados en soborno, contrabando, lavado de activos, corrupción u otros ilícitos / Nro Total de Asociados de Negocios = 0</i>
		<i>(Nro de Cambio de contraseña ejecutadas / Nro de Cambio de contraseña programadas)x100% ≥ 83%</i>
		<i>(Nro de Simulacro de antivirus ejecutadas / Nro de Simulacro de antivirus programadas)x100% ≥ 83%</i>
		<i>(Nro de Capacitaciones realizadas en Sistema de Gestión en Control y Seguridad / Nro de Capacitaciones Programadas en Sistemas de Gestión en Control y Seguridad) x100%</i>



PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DEL SIG

OBJETIVOS	DESCRIPCION	INDICADOR
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 %
		<i>Resultado de</i> Evaluación como Asociado de Negocios $\geq$ 75%
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 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
- 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***



PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Selección y Evaluación 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



PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Procedimiento 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)



PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Proceso del 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-001 Sistemas Informáticos
- PRO-TI-002 Seguridad-del-Sistema
- PRO-TI-003 Control de Cámaras de Seguridad
- PRO-TI-004 Control de Inventario de Equipos de Cómputo
- PRO-TI-005 Copia de Respaldo Informativo (Backup)
- PRO-TI-006 Procedimiento para la conexión VPN V00
- PRO-TI-007 Contingencia Informática
- PRO-TI-008 Mantenimiento de Equipos de Cómputo



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 – Gestión de la Dirección

PROCESO	METODO DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION	DESEMPEÑO ACTUAL - 2022	DECISIONES Y ACCIONES DE MEJORA
GESTIÓN DE LA DIRECCION	Decisiones y Acciones de la Revisión por la Dirección.	- Liderazgo de la Alta Dirección para el desarrollo de plataformas virtuales, con la finalidad de asegurar la continuidad del Negocio. - Liderazgo de la Alta Dirección para recertificar a CLI GESTIONES en la nueva version del la Norma y Estandar BASC 6.0.1. La Alta Dirección continua con las siguientes 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 de las instalaciones de CLI, 02 veces al año. - Entrega de Mascarilla quirúrgica, para el personal operativo (despachadores). - 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 PROY.	- 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 continuar con las medidas aplicadas e implementadas frente al COVID-19. - Ampliar y fidelizar la cartera de clientes. - La Alta dirección esta en proceso de recertificacion en la nueva versión de la Norma y Estandar Internacional BASC para el 2023.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – Mejora y Control del Sistema

MEJORA Y CONTROL	Planificación de Auditorías Internas	Se realizaron las auditorías internas a los sistemas ISO 9001, BASC, ISO 37001, UIF y la Ley 29783 SST, con fecha de abril 2022. <i>Según mejora continua se realizaron las siguientes auditorías:</i> - INFORME DE AUDITORIA GESTION DE EXPEDIENTES - INFORME AUDITORIA DE INVENTARIO DE PRECINTOS - INFORME DE AUDITORIA DE INS DE INSTALACIONES	Se está programando la auditoría interna para el mes de Abril 2023 sobre los sistemas de la norma de Calidad ISO 9001:2015, BASC, ISO 37001 y la Ley 29783 SST.
	Realización de Auditorías de Segunda Parte y Reconocimientos	<i>Se han realizado auditorías de segunda parte, en los distintos sistemas por parte de los clientes para la obtención de su certificación OEA, obteniendo resultados favorables, así como homologaciones. Se detallan los clientes:</i> - AMERICA MOVIL - BAYER - CARGIL - DATACONT - EVONIK - NOATUM - PERUFARMA - PFIZER - QSI - QUIMTIA - SIEMENS <i>Se han realizado auditorías por parte de las casas certificadoras para la certificación, renovación y mantenimiento de las certificaciones:</i> - ISO 9001 (Recertificación) - BASC - ISO 37001 (Seguimiento) <i>Se han realizado todas las auditorías virtualmente</i>	Seguir la disposición sobre las auditorías de los clientes en sus procesos de certificación y continuar con las auditorías virtuales.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – Mejora y Control del Sistema

MEJORA Y CONTROL DEL SISTEMA	SE HAN IMPLEMENTADO LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS	
	Se ha verificado el tratamiento a las Gestiones de Mejora, tanto a las Acciones Correctivas, como a las Acciones de Mejora. - Aumento de proveedores de servicio de resguardo para el transporte de mercancías. - Aumento de proveedores para el servicio de transporte de mercancías. Se han mejorado los siguientes documentos: - Matriz de Riesgos del SIG DOC-SIG-004 - Plan de Continuidad de Negocio DOC-SIG-033 - Programa de Anual de Actividades PRG-SIG-002 - Selección y Evaluación de Proveedores PRO-AD-025 - Selección de Clientes PRO-CO-012 - Manual Anti Corrupción y de Ética MAN-SIG-006 - Manual Integrado de Gestión de CLI Gestiones Aduaneras MIG-SIG-001 - Control de Cámaras de Seguridad PRO-TI-003 - Contingencia y Emergencia PRO-SIG-015 - Seguimiento de Garantías o Cartas Fianza PRO-LE-048 - Operaciones con DAMs Críticas o Especiales PRO-OP-020 - Procedimiento de Registro de Proveedores - Formato B PRO-OP-073 - Liquidación y Revisión de Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAM) PRO-SC-017 - Control de Registros PRO-SIG-003 - Control del Servicio no Conforme PRO-SIG-005 - PROCEDIMIENTO DE BOTIQUINES CLI-2022 PRO-SIG-019 Se han implementado los siguientes documentos: - Estado de Conservación de Documento DOC-SIG-035 - Manual del MISLO (Módulo de Información de Servicios Logísticos de Comercio Exterior) INS-LE-001 - Entrada para Elaboración del Informe de Revisión por la Dirección INS-SIG-001 - Manual Técnico de Scrappin Finanza Deposito Temporal INS-TI-002	Seguir con la revisión de documentos por área para la mejora continua.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – Gestión Comercial / Gestión Subcontratistas

GESTIÓN COMERCIAL	Índice de Seguridad del Cliente	<i>No se han registrado incidentes de operaciones inusuales o de soborno, en los despachos de nuestros clientes ni en nuestros procesos.</i> <i>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.</i>	<i>En el 2022 hemos participado en 08 licitaciones, de las cuales:</i> - 01 licitación ha quedado en stand by por parte del cliente. - 01 licitación sigue en proceso. - 04 licitaciones por decisión de Gerencia no continuamos. - 01 licitación perdimos ya que optaron por otra propuesta. - 01 licitación ganamos. <i>Adicionalmente, ganamos 01 licitación que quedó en proceso del 2021.</i>
	Evaluación por parte del Cliente e Índice de Ventas	<i>Se ha participado activamente en las distintas licitaciones, procesos de certificación y/o homologaciones por parte de nuestros distintos clientes.</i> <i>A pesar de continuar en coyuntura mundial por el COVID-19, la cual ha afectado a nuestro país en diferentes sectores económicos, así como los temas políticos que hemos tenido en el país, en promedio, un crecimiento en las operaciones de importación de un 19% en comparación con el año 2021.</i>	
GESTIÓN DE SUBCONTRATISTAS	Resultado de Evaluación de Proveedores	* Se mantiene un control del cuadro de seguimiento de los requisitos que deben cumplir los proveedores. - <i>Se sigue enviando de manera digital los requisitos de los proveedores.</i> - Se sigue sensibilizando a los proveedores sobre los sistemas BASC y Antisoborno. - <i>Se comunica los resultados de su evaluación al proveedor.</i>	* Se mantiene 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. - <i>Seguir con la comunicación los resultados de su evaluación al proveedor.</i> - <i>Para el 2023 se realizará la Revisión del SENTINEL y Lista CLINTON anual como parte del cumplimiento de los Sistemas de Gestión.</i>

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – Servicio al Cliente / Producción Legal y Operativa

PRODUCCION Y LEGAL OPERATIVA	• Se puso en ejecución el programa bonos para los colaboradores que superen la meta de DAMS trabajadas lo que equivale a un incremento de despachos por colaborador signado.	• Implementar al 100% la herramienta Catalogo para que pueda ser confiable y de fácil acceso. • Mantener el programa de bonos condicionado a que se reduzcan los errores en la declaración. • Llevar un registro de producción para los verificadores de partidas e incluirlos en el programa de bonos previo planteo y aprobación de Gerencia • Llevar un registro de consultas de Servicio al Cliente de tal modo que estas no sean repetitivas • Nombrar un revisor de Certificado de Origen a exclusividad ya que tenemos discrepancias de criterio respecto a la aprobación del documento.
	• Se realizaron cambios en el tablero como las pausas en el proceso de elaboración de la DAM, de esta forma se puede identificar a los colaboradores que cuentan con más intervalos en sus labores y los tiempos que estas pausas afectan la productividad.	
	• La revisión de clasificación de mercancías en nuestra base de datos por parte de dos clasificadores que permiten la corrección de partidas previa aprobación del cliente considerando las implicancias y sus contingencias.	
	• La revisión de clasificación de mercancías en nuestra base de datos por parte de dos clasificadores que permiten la corrección de partidas previa aprobación del cliente considerando las implicancias y sus contingencias.	
	• Los turnos y horarios para la atención de despachos garantizan la atención las 24 horas del día.	
	• Se incorporo la posición de Supervisor de Tablero, el cual está a dedicación exclusiva del tablero y la distribución de órdenes, así como el control y registro de la producción por parte de liquidadores y revisores	
	• Se amplió la actuación de un revisor encargado del Area Legal Operativa que se dedica a exclusividad en dar respuestas a Servicio al Cliente, Producción, Comercial, clientes, etc., respecto a temas y/o consultas legales y técnicas.	

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – Servicio al Cliente / Producción Legal y Operativa



	<u>- Capacitaciones Internas</u> Se ha realizado diferentes capacitaciones al equipo SC en temas técnico-legales. <u>- Capacitaciones a Clientes</u> Se realizó una campaña de capacitación a clientes del pareto que liberaban derechos acogendose al beneficio arancelario bajo el TLC China, EU, y otros. De esta manera el cliente entendería a que se deben lo complejo del tema y por qué observamos el documento, invitando a los clientes a que refuercen con sus proveedores la necesidad de emitir un CO correcto de acuerdo a lo que establece cada TLC. Lo mismo sobre la necesidad de disponer de los sustentos de la expedición directa. <u>- Reuniones de Feedback SC</u> Se llevaron a cabo reuniones de feedback con todo el equipo de SC para reforzar procesos a traves de casos reale, ademas de repasar instrucciones generales al personal. Durante el 2022 tuvimos 5 sesiones, alternando la vía virtual y presencial. <u>- SOP</u> Se ha actualizado el formato base a fin de disponer de un documento más robusto que nos permita definir el proceso de atención de las operaciones del cliente, cómo vamos a interactuar ambas partes, dejando claramente la responsabilidad de cada uno y delimitando tiempos. <u>- Manejo de KPI's</u> <u>Regularización de Archivo.-</u> Contar con un indicador de avance y acciones tomadas por SC sobre los files pendientes y los que no pasaron a archivo de los años 2020, 2021 y 2022. Esto nos permite identificar oportunidades de mejora en las reglas para el archivo automatico, ademas de revisar retrasos con algunos clientes en la entrega de algunos documentos.	
--	---	--

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – Servicio al Cliente / Producción Legal y Operativa

SERVICIO AL CLIENTE - PRODUCCIÓN Y LEGAL OPERATIVA	Seguimiento a las actividades del área.	SERVICIO AL CLIENTE	<u>Regularización de Archivo.-</u> Contar con un indicador de avance y acciones tomadas por SC sobre los files pendientes y los que no pasaron a archivo de los años 2020, 2021 y 2022. Esto nos permite identificar oportunidades de mejora en las reglas para el archivo automatico, ademas de revisar retrasos con algunos clientes en la entrega de algunos documentos. <u>- Alertas y Reportes</u> 1. Revisión y actualización de las reglas para disponer de una herramienta más potente que aporte valor en la gestión y control de las operaciones de los ESC. Ademas de la separación/unificación de alertas. 2. Diferidos: Se automatizó el reporte para facilitar la revisión de los ESC, reduciendo la cantidad de ordenes en base a las excepciones que contempla la norma para el no pago de la multa por no numerar SADA. 3. Informe de Ordenes con Acogimiento Posterior: Se implemento este reporte automatizado a fin de que los ESC identifiquen las series/DAM que se han declarado con acogimiento posterior y que podrian ser sujeto de que el cliente solicite la devolución de los derechos (en proceso de mejora). Incluye un reporte aparte con clientes que no tienen ejecutivos asignados o tienen ejecutivos que ya no estan activos. 4. Admisiones Temporales: Se implemento este reporte automatizado, con lo cual los ESC disponen de una herramienta funcional para identificar las ordenes no culminadas con toda la información necesaria para tomar acciones oportunas, en coordinación con los clientes, y no se generen contingencias para la empresa ni los clientes (en proceso de mejora). <u>- Apertura de ordenes en automatico</u> A traves de esta herramienta se busca que las O/CLI se aperturen en automatico por parte del cliente. Esta es una opción ante la negativa del cliente de hacerlo directamente a través del CLiNet. Se le brinda la opcion al cliente de que sea a traves de un correo por orden o ordenes masivas via Excel. Esto nos permite mapear la operación desde la asignación y no depender del ESC.	<u>- Actualización de Fechas y glosas CLINET</u> Se deben mantener las campañas de sensibilización a los ESC (refuerzo permanente) sobre la importancia de identificar operaciones críticas, tomando las acciones necesarias para evitar contingencias, esto implica mantener sus fechas actualizadas y la glosa 40025 para que el Sistema CLINET esté actualizado, y la información a mostrar a los clientes y usuarios internos sea confiable y correcta. <u>- Actualización SOP Clientes</u> Se deben actualizar los SOP de clientes, debemos asegurarnos de que el documento sea una herramienta "viva", delimitando claramente las responsabilidades de cada una de las partes y estableciendo tiempos y requisitos por proceso, según corresponda. Esto permitirá evitar las subjetividades al momento de evaluar nuestros tiempos de y procesos de atención y no exista una expectativa de servicio errada. <u>- KPI's Clientes</u> Se debe mejorar y corregir los errores de la plantilla KPI Estándar CLI, con el fin de que todos los clientes lo reciban en automático, al menos el formato básico por las operaciones correspondientes al regimen 10 (importación). <u>- Reuniones de Feedback con Clientes</u> Si bien la comunicación y coordinación con los clientes es permanente, y nos reunimos con los clientes para revisar algunos casos específicos. Es necesario disponer de espacios exclusivos para enfocarnos en las oportunidades de mejora en base a los problemas e inconvenientes que tengamos en las operaciones, además de retornos constantemente en cómo hacemos para que las operaciones sean más ágiles y eficientes. En ese sentido, el envío de los KPI's será importante.
--	--	-----------------------------------	---	--

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – Servicio al Cliente / Producción Legal y Operativa

	<u>-Lectura de Facturas</u> A través de I/A se viene extrayendo la mayor cantidad de información consignada en la factura comercial de los proveedores de los clientes para que la elaboración de la plantilla de SINTAD sea más ágil y permita subir la información a la DAM de forma segura y rápida. La finalidad de esta herramienta es lograr ser más eficientes en la operación, optimizando los tiempos de atención, minimizando errores en el proceso de digitación, tema que hoy tiene gran impacto no solo por la parte económica sino también en la categoría de CLI G como OCE. Se viene implementando el uso de la herramienta en los clientes de mayor impacto en cuanto al volumen de su operaciones según recurrencia de proveedores. <u>-Lectura de Conocimientos de Embarque</u> A través de I/A se viene extrayendo la mayor cantidad de información consignada en el conocimiento de embarque emitido directamente por navieras para que la elaboración de la plantilla de SINTAD sea más ágil y permita subir la información a la DAM de forma segura y rápida. La finalidad de esta herramienta es lograr ser más eficientes en la operación, optimizando los tiempos de atención, minimizando errores en el proceso de digitación, tema que hoy tiene gran impacto no solo por la parte económica sino también en la categoría de CLI G como OCE. A la fecha se ha implementado el uso de la herramienta en 3 navieras (Hapag Lloyd, Maersk, MSC) que son las que tienen mayor impacto en las operaciones de CLI G. <u>-Reporte de Previo</u> Se implementó en Trazabilidad el reporte en el proceso de previo. Esto permite ver a detalle el previo realizado por el Despachador: Marca, Modelo, Cantidad y País de Origen.	
--	--	--

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – Servicio de Operaciones / Gestión de Competencias

SERVICIO DE OPERACIONES	Seguimiento a las actividades del área.	Se implemento la emisión de guías electrónicas	Para el año 2023, se tiene como mejora la emisión de guías electrónicas de remisión remitente, lo cual genera a la empresa un ahorro al no utilizar formatos autocopiativos. Con ello contribuimos con el cuidado del medioambiente y se tienen las guías electrónicas cargadas en automático en el sistema del CLINET.
GESTION DE COMPETENCIAS	Seguimiento a las actividades del área.	1. Actualización de Plan COVID, Registro de Accidentes Laborales, Plan Anual de actividades de SST, Registro de EMOs, Lectura de Informes Médicos 2. Implementación de Procedimiento de Botiquín a cargo del medio ocupacional. 3. Se regularizó el Informe a DIGESA 2021 para CLI GESTIONES ADUANERAS S.A. 4. Implementación de Check List de revisión de CVs de los colaboradores nuevos y confirmar que tengan evidencia de las competencias necesarias según perfil. 5. Implementación de un modelo de constancia interna para competencias (Inglés e Informática). 6. Se publica vacantes en ProEmpleo (web) para la contratación de personal con discapacidad (Ley N° 29973). 7. Implementación de Nuevo Formato para publicación de vacantes el cual incluye competencias de acuerdo a perfil de puesto. 8. Implementación de Programa de Bonificación por Referidos para la contratación de personal nuevo. 9. Descuentos por Tardanzas a través del registro de asistencia del CLINET. 10. Actualización base de datos con resultados de Encuestas de Salida. 11. Actualización de diagnóstico de banda salarial según mercado laboral actual.	1. Se está trabajando en el Programa de Salud Ocupacional. 2. Se está coordinando con Calidad para realizar Auditoría Interna en SST. 3. Se está gestionando con Calidad la actualización de los Perfiles de Puesto y el registro de los mismos en el Blog. 4. Periódico mural virtual interno e institucional con las novedades mensuales en temas de RRHH, SST y secciones de interés como cumpleaños, reconocimientos del mes, así como artículos culturales, de entretenimiento y actualidad de la localidad.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – Gestión de Recursos

GESTION DE RECURSOS (SISTEMAS / ADM)	Cumplimiento de Programa de Recursos	GESTION DOCUMENTARIA	Lectura de facturas y BL con IA para clasificación automática y extracción de datos	Se esta implementando el módulo de clictocheck que funciona desde la lectura de facturas, la validación de información y la generación de formatos de sintad para numerar despachos. Beneficios: - Disminución de errores en el ingreso de la data de factura - Disminución de tiempos en validacion de las facturas - Disminución de tiempos en el proceso de Liquidación
		GESTION DE EXPEDIENTES	- Opción de volver a enviar una solicitud rechazada de Expediente - Mejoras en el formulario de nueva solicitud legal - Lectura de notificaciones de expedientes desde el portal de SUNAT Beneficios: - Disminución de errores para la no generación de expedientes - Disminución de tiempo en la recepcion de las notificaciones de SUNAT y para la elaboración y envio del expediente	En este año se haran mejoras con la lectura de BL's Beneficios: - Disminución de errores para la no generación de expedientes - Disminución de tiempo en la recepcion de las notificaciones de SUNAT y para la elaboración y envio del expediente
		KPIs (Todos los procesos)	Se cambio el formato de los KPIs y se realizaron mejoras	mejoras en el módulo de gestión de documentos para sunat para que puedas entrar a nuestra plataforma y visualizar los documentos por dam Beneficios: - Disminución de tiempo en el proceso
		MODULO DE TRAZABILIDAD	Se mejoró el proceso de solicitud de previos Beneficios: - Disminución de tiempos y errores - Aumentar el control	Lectura de Invoice MSC para regularización automatica : Si, se realiza la lectura de invoice y BL mediante IA para el proveedor MSC, con esta información se regularizan las solicitudes en automatico.
			Scraping Facturas Ian Taylor - Regularizar facturas: Si, se tiene en producción un scrapping al proveedor Ian Taylor para poder obtener facturas de forma automatica. Beneficio para el Cliente	

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – Gestión de Recursos

GESTION DE RECURSOS (SISTEMAS / ADM)	Cumplimiento de Programa de Recursos	SERVICIO AL CLIENTE LIQUIDACIONES PRODUCCION ADMINISTRACIÓN	Scraping Facturas Ian Taylor - Regularizar facturas: Si, se tiene en producción un scrapping al proveedor Ian Taylor para poder obtener facturas de forma automatica. Beneficio para el Cliente	Continuar con las mejoras en la implementación
			Módulo para Mostrar solo documentos para Sunat ante una Fiscalizacion	
			Implementación de lectura de documentos PROMART + [Contenedores]	
			Lectura facturas ALCON	
			Mejora en productividad de liquidadores con respecto al manejo de envíos y recepción de ordenes, se realizo para mediados de año se culmino finales de noviembre	
			Mantenimiento de etapas nuevas en coordinación con el tablero envios de canal rojo, naranja, ace y otros, se realizo esta mejora a finales de noviembre para que se vea reflejado en productividad	
		ADMINISTRACIÓN SEGUIMIENTO VB	<u>Modulo Facturas Electronicas</u> Se ha configurado la lectura de documentos por medio de una bandeja de correo que con la ayuda de la inteligencia artificial se extraen los datos del documento, se guardan estos datos en nuestra base de datos y el documento en nuestros servidores y posterior a ello se realiza la regularización de forma automatica de las solicitudes teniendo en cuenta ciertas condiciones para evitar errores.	Continuar con las mejoras en la implementación