



Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE CLI DOC-SIG-020

Elaborado por:	Coordinador de Calidad	Miguel Kikuchi
Revisado por:	Jefe de Seguridad	Ricardo Alarcon
Aprobado por:	Gerente General	Giovanni Klein



Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE CLI

1- OBJETIVO

Establecer las pautas a seguir para la gestión de seguridad de las actividades y procesos de CLI, necesarias para atender de forma segura los requerimientos de nuestros clientes.

2- ALCANCE

Es aplicable a las actividades y procesos de todas las operaciones que nos encargan nuestros clientes, desde la recepción de los documentos hasta la entrega de la carga en los almacenes del cliente.

3- RESPONSABILIDAD

Todo el personal de CLI es responsable de la correcta aplicación de este protocolo.

Los Jefes y Coordinadores son responsables de verificar el cumplimiento del presente protocolo.

El Representante de la Dirección y el Jefe de Control y Seguridad de CLI son responsables ante el Gerente General, de revisar este documento como mínimo una vez al año para asegurar su aplicabilidad.



Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE CLI

4- REFERENCIAS

De los procedimientos:

- Gestión Laboral PRO-RH-022
- Seguridad de la Carga PRO-SG-058
- Selección y Evaluación de Proveedores PRO-AD-025
- Atención de Casos Críticos o Especiales PRO-SIG-056
- Servicio de Operaciones Aduaneras PRO-OP-018
- Liquidación y Revisión de DAMs PRO-SC-017
- Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas PRO-SG-014
- Contingencia y Emergencia PRO-SG-015

De las normas:

- Calidad: ISO 9001:2015
- Anti soborno: ISO 37001:2016
- SGCS: BASC V05
- Programa del Operador Económico Autorizado

5- ABREVIATURAS

- **ESC:** Ejecutivo de Servicio al Cliente
- **CTT:** Coordinador de Transporte
- **RRHH:** Recursos Humanos
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **SGCS:** Sistema de Gestión en Control y Seguridad
- **MTC:** Ministerio de Transportes y Comunicaciones



Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE CLI

6- CONDICIONES GENERALES

Del control de la seguridad

6.1 El Jefe de Control y Seguridad de CLI es responsable de la implementación, mantenimiento y actualización del Protocolo de Seguridad de CLI y de nuestro SIG.

6.2 El Jefe de Control y Seguridad de CLI coordina y supervisa las actividades del Jefe de Seguridad de CLI Gestiones Aduaneras y la del Jefe de Seguridad de CLI Proyectos.

6.3 Los Jefes de Seguridad de CLI Gestiones Aduaneras y de CLI Proyectos, supervisan la seguridad de las personas, equipos e instalaciones de la oficina.

Del control de nuestro personal

6.4 Todo trabajador de CLI pasa por los procesos de selección, evaluación y los controles indicados en el procedimiento de Gestión Laboral PRO-RH-022; cuenta con un file personal y es obligatorio que todo file contenga los requisitos mínimos siguientes:

- Perfil del puesto
- Reporte Sentinel
- Las referencias del trabajador
- DJ de Seguridad para Empleados FOR-RH-034
- Certificados policiales y penales
- Evaluación de habilidades
- Evaluación de desempeño (Se toman 1 vez al año).



Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE CLI

Del personal que ocupa un puesto crítico

6.5 RRHH se encarga que al Personal crítico se les realicen pruebas de alcohol y drogas, así como visitas domiciliarias al inicio del vínculo laboral, debiendo actualizarlos cada 2 años, lo mismo que sus antecedentes policiales y penales.

6.6 Al personal crítico se le desarrollará el examen toxicológico y de alcoholemia, los mismos que serán programados por el área de Recursos Humanos.

6.7 El área de Recursos Humanos debe verificar los antecedentes financieros del personal ingresante, al momento de ser contratados.

De los proveedores

6.8 El área de Administración debe verificar los antecedentes financieros de los proveedores considerados críticos, al momento de ser contratados y efectuar evaluaciones periódicas de seguridad y del servicio brindado (Selección y Ev de Proveedores PRO-AD-025)

.6.9 Los proveedores de transporte con los cuales trabajamos se encuentran homologados con nosotros, cumpliendo una serie de requisitos mínimos de seguridad exigidos por el BASC y el OEA:

- Copia del Testimonio y del RUC.
- Vigencia de poderes y DNI del Rep. Legal.
- Relación de unidades y choferes, DNI
- Acuerdos de Seguridad
- Carta de responsabilidad.



Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE CLI

De los requisitos exigidos por el MTC

6.10 Los proveedores de transporte homologados deben cumplir lo siguiente:

- Contar con la Habilitación Vehicular: la cual es otorgada por la autoridad competente, la habilitación se acredita mediante la Tarjeta Única de Circulación (TUC).
- Que la Licencia de cada conductor se encuentre vigente y que corresponda a la clase y categoría requerida por las características del vehículo y del servicio a prestar.
- Contar con el Certificado Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).

Del traslado de mercancías peligrosas

6.11 Deben cumplir con estos requisitos:

- Los conductores deben contar con una licencia de conducir categoría especial, expedida por el MTC, la cual debe renovarse cada 3 años.
- El transportista debe contar con la autorización para el transporte terrestre de materiales y residuos peligrosos expedida por la DGTT, la cual tiene una vigencia de 5 años.
- Capacitación básica a las personas que intervengan en la operación, sobre el manejo de materiales y residuos peligrosos; curso actualizado cada 3 años y aprobado por la DGTT.



Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE CLI

De los incidentes que afecten la carga

6.12 En el caso de ocurrir un incidente que afecte la carga de los despachos de nuestros clientes (robo, tentativa de robo, derrames del producto, desperfectos de la unidad de transportes), se debe informar al Jefe/Gerente del área (Seguridad de la Carga PRO-SG-058)

6.13 Cuando corresponda debemos informar del incidente a las autoridades (bomberos, policía, DIRANDRO, etc.), a la Intendencia de Aduana donde se encuentra la mercadería, al BASC y al OEA antes de las 8 horas de ocurrido el hecho (Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas PRO-SG-014) .

6.14 El ESC informará inmediatamente al cliente de lo sucedido y las medidas a tomar.

De la mercadería de nuestros clientes

6.15 Si la mercadería de alguno de nuestros clientes se ve afectada en el proceso de traslado a sus almacenes, se debe tratar el hecho según lo indica el procedimiento de Atención de Casos Críticos o Especiales PRO-SIG-056.

6.16 Este procedimiento indica que debemos reunir a las personas que designe la Gerencia y elaborar un acta de reunión con las acciones propuestas, buscando siempre las mejores alternativas para no perjudicar nuestras operaciones y en beneficio de nuestros clientes., indicando a los responsables de ejecutar las acciones decididas.



Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE CLI

Del comportamiento en un intento de robo

6.17 Al percatarse el conductor de la unidad de transporte, que será víctima de un intento de robo, debe presionar inmediatamente el Botón de Pánico de su unidad.

6.18 Debe guardar la cordura y comportarse serenamente, para no poner en riesgo su integridad.

6.19 El personal alertado por el botón de Pánico, incluidos los Coordinadores de Transporte, se comunicarán con las autoridades para dar conocimiento del hecho.

6.20 El CTT identificará la ubicación de la unidad, mediante el GPS e irá a ese punto.

6.21 Se mantendrá informada a las Gerencias y al cliente de todas las incidencias.

Del acompañamiento de la carga

6.22 Para mantener la seguridad de la carga transportada, cuando se amerite y con la autorización expresa del cliente, la unidad que transporta la carga será acompañada con una unidad de custodio o acompañamiento.

6.23 El conductor debe acatar las indicaciones del custodio, para salvaguardar su seguridad y de la carga que transporta.

De los productos refrigerados

6.24 Para los casos de productos que necesitan refrigeración, éstos serán transportados en unidades de transportes preparadas para trasladar carga refrigerada en contenedores o carga suelta, previa coordinación y autorización de parte del cliente.



Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE CLI

De las recomendaciones y prohibiciones

6.25 En todo momento el personal de CLI debe tener un comportamiento libre de sospechas de realizar actos de soborno, fraude, chantaje, robo, contrabando y demás actividades ilícitas.

6.26 El manejo de la documentación y de la información de nuestros clientes y actividades se deben mantener de manera reservada, estando prohibido el divulgarlo o entregarlo a personas no autorizadas.

6.27 Debemos trabajar con empresas de transporte que figuren en nuestra lista de proveedores homologados, considerando el cumplimiento de requisitos del MTC y de nuestro SIG.

De la selección del transporte

6.28 Para la selección del transportista se tiene en cuenta su antigüedad en el mercado y el tipo y/o cantidad de unidades que tengan.

6.29 Además debe cumplir con enviarnos sus pólizas de seguros, SOAT, SCTR y lista de clientes con los que trabajan.

6.30 Para la selección de las unidades de transporte que utilizaremos en cada operación de retiro se debe tener en cuenta la información de la solicitud de retiro (cantidad, peso, volumen, producto, tipo de bulto, etc.)

6.31 La prioridad es atender a nuestros principales clientes con las unidades de transporte propias de CLI.



Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE CLI

7- DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO

De la recepción de documentos

7.1 Según lo indica el procedimiento de Servicio de Operaciones Aduaneras PRO-OP-018 el Ejecutivo de Servicio al Cliente apertura el file y revisa la información recibida.

7.2 El ESC debe asegurarse de la fecha de llegada de la mercancía del cliente.

7.3 Al llegar la mercadería del cliente, el ESC confirmará el estado de ésta, verificando la cantidad de bultos que llegaron contra los manifestados.

7.4 De ser necesario se coordinará con el cliente la realización de un previo, dentro de las 24 horas, para confirmar bultos y unidades.

De la numeración de la DAM y retiro

7.5 Con la conformidad de la mercadería y el volante, se procede a preparar la DAM.

7.6 El Revisor es responsable de la revisión de la DAM (Liq y Rev de DAMs PRO-SC-017) y el ESC coordina con el cliente la numeración de la DAM y posterior retiro de la mercadería.

7.7 Los Asistentes de Seguimiento deben coordinar con los Coordinadores de Transporte, de manera que se conozca en todo momento la situación de la unidad que transporta la carga del cliente.

7.8 El ESC informará al cliente en todo momento, de las acciones que se vienen desarrollando, hasta la entrega de la mercadería en sus almacenes.



Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE CLI

8- ACTIVIDADES DE CONTROL Y SEGURIDAD

De las inspecciones, ejercicios y simulacros

8.1 Se realizan inspecciones inopinadas semanales a diferentes actividades administrativas y de campo y procesos de nuestra empresa, informando del resultado a las Gerencias, para las tomas de decisiones necesarias de ser el caso.

8.2 También se ha implementado la realización de ejercicios prácticos y simulacros de seguridad semanales, para asegurarnos que el personal sabe comportarse en situaciones que puedan afectar la seguridad de nuestro Sistema Integrado de Gestión.

Del Control y Seguridad del SIG

8.3 En estas actividades de control y seguridad se revisa el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC y del Programa del Operador Económico Autorizado, sistemas que hemos implementado y cuyas certificaciones mantenemos.

8.4 Además se verifica el comportamiento, conocimientos de seguridad y reacciones de las personas que intervienen en la actividad o proceso y se verifica que no incurren en situaciones ilícitas como el robo y/o soborno.



Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE CLI

De las unidades de transporte

8.5 Las mercancías de nuestros clientes son transportadas por unidades de transporte propias de CLI Proyectos, o por empresas de transporte homologadas con nosotros.

8.6 Las empresas homologadas con nosotros cumplen con todos los requisitos exigidos por el MTC, así como otros requisitos mínimos de seguridad de la carga indicados por el BASC y el programa OEA.

8.7 Todas las cargas son trasladadas con unidades de transporte que cuentan con sistemas de GPS y botón de pánico.

Del control a nuestros proveedores

8.8 Se verifica que los proveedores tengan actualizados los registros de sus unidades y conductores, con inspecciones de control a sus instalaciones.

8.9 Estas inspecciones son coordinadas por el Jefe de Control y Seguridad de CLI y ejecutadas por el Jefe de Seguridad de CLI Proyectos.

8.10 Las inspecciones de control incluyen ejercicios de seguridad, en los cuales el Jefe de Seguridad acompaña el traslado de la carga hasta el almacén del cliente.



Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE CLI

De las unidades de CLI Proyectos

8.11 Todas las unidades de CLI Proyectos son monitoreadas desde la oficina, mediante el uso del sistema GPS.

8.12 Al contar con un mejor monitoreo de las unidades de transporte de CLI Proyectos, es importante que los clientes nos programen los retiros con la debida anticipación, para ubicar sus mercaderías en nuestras unidades.

De las cargas IMO

8.13 Todas las unidades de transportes de CLI Proyectos tienen autorización para transportar materiales y residuos peligrosos y cuentan con el respectivo kit anti-derrame; estando los conductores capacitados para su uso.

De las cargas que necesitan Constancias de Verificación de Pesos y Medidas

8.14 Esta constancia se emite solo cuando el peso de la carga es mayor a 8 TM, siendo esta carga suelta o contenerizada.

8.16. El Asistente de Transporte debe preparar la Constancia de Verificación de Pesos y Medidas y entregarla al conductor de la unidad de transporte.



Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE CLI

9-TELÉFONOS DE EMERGENCIA

9.1 En las siguientes diapositivas se muestran los teléfonos de emergencia y el formulario de alerta al BASC, los cuales corresponden al procedimiento de Contingencia y Emergencia PRO-SG-015 .



Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



CASOS DE INTERFERENCIA ILICITA / OTROS	
DIRANDRO	221-2421
Oficiales ADUANAS - Drogas - Marítima	429-5680
Oficiales ADUANAS - Drogas - Aérea	512-1730
BASC PERÚ (reportes@basasperu.org)	612-8300
SEGURIDAD LIMA CARGO CITY	627-4402
EMERGENCIAS POLICIALES	
Central PNP	105 / 518-0000
COMISARIA	
Sarita Colonia	429-9945
SERENAZGO	
Carmen de la Legua	464-3747
Callao-Cercado	429-9520



Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE CLI

10-ANEXO

10.1 Debemos evitar que las cargas que transportamos se vean afectadas por una contaminación cruzada.

10.2 Se adjunta el Anexo I, referente a la Contaminación Cruzada de las Cargas.



Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



Anexo I: La Contaminación Cruzada

La Contaminación Cruzada de las cargas

Se conoce como contaminación cruzada al proceso en el cual una carga libre de contaminación alguna, entra en contacto con algunas sustancias ajenas, generalmente nocivas para la salud, provenientes posiblemente de otra carga que se encuentra contaminada.

La contaminación cruzada puede ser de dos tipos:

- Contaminación Cruzada directa
- Contaminación Cruzada Indirecta





Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



Anexo I: La Contaminación Cruzada

La Contaminación Cruzada Directa

La contaminación cruzada directa se da cuando una carga libre de contaminación, entra en contacto directo con otra carga que puede encontrarse contaminada o no.

Por ejemplo:

Al cargar dos o mas productos de componentes totalmente distintos, en el mismo contenedor o furgón.





Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



Anexo I: La Contaminación Cruzada

La Contaminación Cruzada Indirecta

La contaminación cruzada indirecta ocurre cuando a una carga libre de contaminación se le transfiere sustancias nocivas para la salud, al entrar en contacto con superficies, tablas, equipos, utensilios y/o demás elementos contaminados.

Por ejemplo:

Las superficies de contacto de un furgón o contenedor, que no ha sido debidamente lavado.





Certificación de CLI
Proyectos:



Certificación de CLI
Gestiones
Aduaneras:



Distribución

Website de CLI

CONTROL DE CAMBIOS

En el ítem 4 se ha agregado como referencias a las normas de Calidad: ISO 9001:2015, Anti soborno: ISO 37001:2016, SGCS: BASC V05 y Programa del Operador Económico Autorizado.

Se ha modificado el ítem 8.4, señalando que se verifica el comportamiento, conocimientos de seguridad y reacciones de las personas que intervienen en la actividad o proceso y se verifica que no incurren en situaciones ilícitas como el robo y/o soborno.