



PROCEDIMIENTO

Elaboración de Documentos

Código: PRO-SIG-001

Versión: 06

Fecha: 15/07/2019

Aprobado: GG

Página 1 de 10

Elaboración de Documentos

	PUESTO	NOMBRE	FECHA
ELABORADO POR:	Asistente de Calidad	Rubí Ramos	15/07/2019
REVISADO POR:	Jefe de Seguridad y Calidad	Ricardo Alarcón	15/07/2019
APROBADO POR:	Gerente General	Giovanni Klein	15/07/2019

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-001 Versión: 06 Fecha: 15/07/2019 Aprobado: GG Página 2 de 10
	Elaboración de Documentos	

1. OBJETIVO

Definir la metodología a seguir para la elaboración de los documentos de la Empresa, que servirán tanto para cumplir con nuestro Sistema Integrado de Gestión, como con los diferentes procesos que permiten el desarrollo de nuestras actividades.

2. ALCANCE

Es aplicable a todo el personal de la Empresa y a todo tipo de documento (manuales, planes, especificaciones, guías, procedimientos, instrucciones, formularios, etc.).

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1. El personal de la Empresa es responsable de la correcta ejecución del presente procedimiento.
- 3.2. Los Supervisores y Coordinadores son responsables de verificar la adecuada ejecución del presente procedimiento.
- 3.3. Los Gerentes son responsables de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

4. ABREVIATURAS

GG	Gerente General	AFO	Auxiliar de Facturación Operativo
GSL	Gerente de Logística	SPM	Supervisor de Procesos y Mejora Continua
SCO	Supervisor Comercial	ADP	Auxiliar de Procesos
COM	Asistente Comercial	TSO	Trabajadora Social
JCI	Jefe de Carga Internacional y SLI	ARH	Asistente de RRHH
SCI	Supervisor de Carga Internacional	JDS	Jefe de Servicio al Cliente
ACI	Asistente de Carga Internacional	SUP	Supervisor de Servicio al Cliente
JSC	Jefe de Seguridad y Calidad	ESC	Ejecutivo de Servicio al Cliente
CCA	Coordinador de Calidad	ASC	Asistente de Servicio al Cliente
CAL	Asistente de Calidad	IHO	Supervisor InHouse
JAD	Jefe de Administración y Contabilidad	CSI	Coordinador de Sistemas
ATA	Asistente de Tesorería Administrativa	PRO	Programador
AFA	Asistente de Facturación	ASI	Asistente de Sistemas
APG	Asistente de Provisión de Factura de Gatos Operativos	STT	Supervisor de Transporte
REC	Recepcionista	CLT	Coordinador de Transporte – Liquidación de Servicios y Supervisión de Flota Propia
COA	Conductor Administrativo	CAT	Coordinador de Transporte – Coordinador de Asignaciones
FAC	Auxiliar de Facturación	CON	Conductor de Transporte
ADM	Auxiliar Administrativo	ATT	Asistente de Transporte
LIM	Operario de Limpieza	ADT	Auxiliar de Transporte
AMA	Asistente de Mantenimiento Administrativo	CST	Coordinador de Transporte – Coordinador de Seguimiento
CCO	Coordinador Contable	AVB	Asistente de Visto Bueno
ACO	Asistente Contable	MEN	Mensajero
ARO	Auxiliar de Archivo Contable	VBO	Auxiliar de Visto Bueno
JLE	Jefe Legal Post Despacho	ATO	Asistente de Tesorería Operativo
SLE	Supervisor Legal Operativo	COB	Asistente de Cobranza
ALE	Asistente Legal	LQR	Liquidador de Regularizaciones
REV	Revisor	CAR	Coordinador de Archivo
LIQ	Liquidador	ARC	Auxiliar de Archivo
SUO	Supervisor de Operaciones	CVB	Coordinador de VB
CDE	Coordinador de Despachos	CME	Coordinador de Mensajería
REP	Representante Legal		
OPE	Auxiliar de Despacho		
ASE	Asistente de Seguimiento		
AAR	Asistente de Armado		

5. REFERENCIAS

ISO 9000	Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad
BASC	Sistema de Gestión en Control y Seguridad
OEA	Operador Económico Autorizado

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

6. DEFINICIONES

Tipos de documentos:

- 6.1. Manuales.** - Documentos que proporcionan información coherente, acerca de las políticas, objetivos, procedimientos e instrucciones de una organización.
- 6.2. Reglamentos.** – *Documentos en el cual el empleador regula las obligaciones, prohibiciones y derecho que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa.*
- 6.3. Planes.** - Documentos que describen como se aplica el sistema de gestión a un producto, proyecto o contrato específico.
- 6.4. Especificaciones.** - Documentos que establecen requisitos.
- 6.5. Guías.** - Documentos que establecen recomendaciones o sugerencias.
- 6.6. Procedimientos (PRO).** - Documentos que proporcionan información sobre como efectuar los procesos de manera coherente.
- 6.7. Standard Operating Procedure (SOP).** – *Son manuales de procedimientos estándar para definir la metodología a seguir para la adecuada atención y requisitos de un determinado cliente.*
- 6.8. Instrucciones (INS).** - Documentos que proporcionan información sobre como efectuar las actividades de manera coherente.
- 6.9. Formularios (FOR).** - Documentos diseñados para que el usuario pueda ingresar datos.
- 6.10. Website de CLI.**- Sitio Web de CLI organizado para contener toda la información que CLI ofrece a sus asociados de negocios y personal propio.

Cuadro N° 1

TIPO DE CODIFICACION	NOMBRE DE REFERENCIA
DOC	Documento
FOR	Formulario
INF	Informe
INS	Instructivo
MAN	Manual
MOF	Manual de organización y Funciones
POL	Política
PPT	Perfil de Puesto de Trabajador
PRG	Programa
PSP	Plan de Seguimiento del Proceso
SOP	Standard Operating Procedure
VIR	Virtual

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-001 Versión: 06 Fecha: 15/07/2019 Aprobado: GG Página 4 de 10
	Elaboración de Documentos	

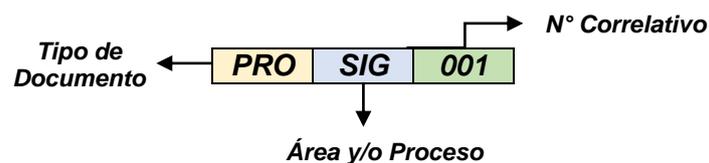
Cuadro N° 2

ÁREA	NOMBRE DE REFERENCIA
AD/ADM	Administración
CAL	Calidad
CI	Carga Internacional
CO/COM	Comercial
CON	Contabilidad
LE/LEG	Legal
LGO	Legal Operatividad
LIQ	Liquidación
OP/OPE	Operaciones
PR	Procesos
RH	Recursos Humanos
SC	Servicio al Cliente
SEG	Seguridad
SIG	Sistemas Integrados de Gestión
SIS/TI	Sistemas Informáticos / Tecnología Informatica
TT	Transporte Terrestre
VB	Visto Bueno

7. CONDICIONES GENERALES

- 7.1. Todos los procedimientos deben tener el logo de la Empresa.
- 7.2. Todos los documentos deben indicar su tipo de documento y tener un título que describa la razón del mismo.
- 7.3. **Todos los documentos deben** indicar el código correspondiente al tipo de documento, **área y/o proceso, número de correlativo**, número de versión (**para documentos nuevos el N° de versión iniciará en 00**), fecha de Elaboración **y/o Modificación**, quien aprobó el documento y el número de páginas. (**Ver Ejemplo N°1 y N°2**)

Ejemplo N° 1



- 7.4. Esta elaboración del documento debe ser escrito en el idioma español para asegurar que sean legibles y entendibles a todo el personal que los utiliza.
- 7.5. **La fuente para el encabezado, cuerpo y pie de página de la documentación a elaborar debe ser la siguiente:**

Encabezado		Cuerpo		Pie de pagina	
Fuente:	Times New Román	Fuente:	Arial	Fuente:	Arial
N° Letra:	12 / 08	N° Letra:	09	N° Letra:	08

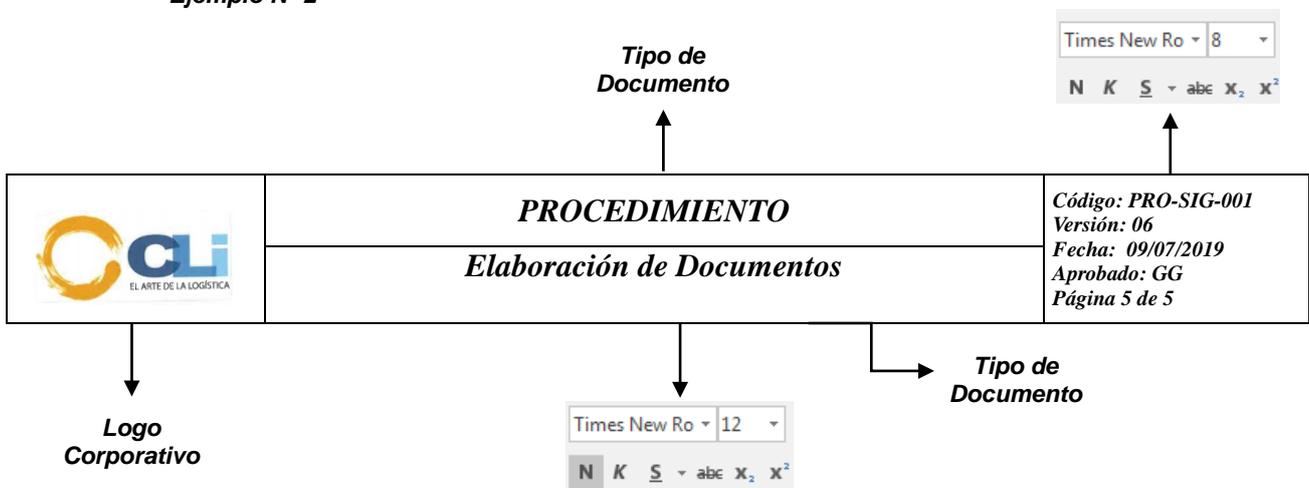
	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-001 Versión: 06 Fecha: 15/07/2019 Aprobado: GG Página 5 de 10
	Elaboración de Documentos	

7.6. **Para el pie de página, la documentación deberá contar con lo siguiente y con tipo de fuente según cuadro:**

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

- 7.7. El personal puede elaborar un documento redactándolo en un procesador de textos (o en una hoja de cálculo, para el caso de los formularios).
- 7.8. Los SOP, procedimientos, **reglamentos, manuales, instructivos (según el criterio del personal) y otros documentos en general (según apliquen)** contienen una carátula (**Véase el FOR-SG-003 Carátula para los Documentos**) que indica quienes han otorgado los vistos buenos a las etapas de elaboración, revisión y aprobación.
- 7.9. Los documentos indicados en el ítem anterior son revisados por las Jefaturas correspondientes, el **Jefe de Calidad y Seguridad y/o** Coordinador de Calidad y luego por los Gerentes de las áreas que se encuentran involucradas con el contenido del documento.
- 7.10. Los SOP, procedimientos y perfiles de puesto son aprobador por la Gerencia General.
- 7.11. Los formularios son aprobados por el responsable del área.
- 7.12. Los documentos aprobados son publicados en el Website de CLI, para que los usuarios puedan descargarlos y utilizarlos.
- 7.13. Cuando se descargan del Website de CLI y se imprimen, estos documentos serán identificados como "COPIA NO CONTROLADA" existiendo sanciones debido a su mal uso.
- 7.14. En los casos que el personal por la naturaleza de su trabajo no disponga de un equipo de cómputo y requiera de copias de los documentos, **el Jefe de Seguridad y Calidad y/o** el Coordinador de Calidad autorizará la forma y medio de su entrega al solicitante, según el formulario de Control de entrega de copias no controladas FOR-SG-025.
- 7.15. **Para los controles de cambio, se cuenta con un ítem donde indican los cambios realizados al documento y adicional a ello se identifica mediante Negrita y Cursiva.**
- 7.16. Los documentos del sistema deben ser revisados y actualizados, **una vez cada 02 años o cuando sea necesario.**

Ejemplo N° 2



	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-001 Versión: 06 Fecha: 15/07/2019 Aprobado: GG Página 6 de 10
	Elaboración de Documentos	

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ESTRUCTURA	RESPONSABLE
<p>Los documentos pueden contener todos los ítems que se indican a continuación o exceptuarse de algunos ítems, dependiendo de la necesidad o aplicación de cada ítem.</p>	
<p>1. Del Objetivo Se indicará la finalidad del documento y los lineamientos para la realización y el control de una actividad, relacionada a una necesidad específica del usuario.</p>	Creador del documento
<p>2. Del Alcance Se indica quienes son las personas a las cuales es aplicable el documento y/o las actividades a las cuales se aplica lo señalado en el documento.</p>	Creador del documento
<p>3. De la Responsabilidad Se debe indicar quienes son los responsables de la ejecución, verificación y supervisión del cumplimiento de lo descrito en el documento.</p>	Creador del documento
<p>4. De las Abreviaturas En el caso se utilicen abreviaturas dentro del texto del documento, se podrá especificar en este ítem el significado de las mismas.</p>	Creador del documento
<p>5. De las Referencias Se pueden mencionar los documentos que regulan las actividades o alguno de los subprocesos del documento que se está elaborando, en caso se estime conveniente.</p>	Creador del documento
<p>6. De las Definiciones Cuando es necesario especificar algunos términos usados en el documento, se dará en este ítem.</p>	Creador del documento
<p>7. De las Condiciones Generales En este ítem se mencionarán las condiciones generales que rigen y son aplicadas al documento.</p>	Creador del documento
<p>8. De la Descripción del Procedimiento Se escribe detalladamente las actividades que se deben realizar, indicando a las personas responsables por cada actividad.</p>	Creador del documento
<p>9. Del Control de Cambios Se indican los cambios realizados al documento, en relación a la versión anterior.</p>	Creador del documento
<p>10. De los Anexos Se pueden adjuntar los formularios o anexos que se mencionan en el documento.</p>	Creador del documento

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-001 Versión: 06 Fecha: 15/07/2019 Aprobado: GG Página 7 de 10
	Elaboración de Documentos	

9. CONTROL DE CAMBIOS

9.1. Se han actualizado los cargos de las Abreviaturas del ítem 4

GG	Gerente General	AFO	Auxiliar de Facturación Operativo
GSL	Gerente de Logística	SPM	Supervisor de Procesos y Mejora Continua
SCO	Supervisor Comercial	ADP	Auxiliar de Procesos
COM	Asistente Comercial	TSO	Trabajadora Social
JTC	Jefe de Transporte de Carga y SLI	ARH	Asistente de RRHH
SCI	Supervisor de Carga Internacional	JDS	Jefe de Servicio al Cliente
ACI	Asistente de Carga Internacional	SUP	Supervisor de Servicio al Cliente
JSC	Jefe de Seguridad y Calidad	ESC	Ejecutivo de Servicio al Cliente
CCA	Coordinador de Calidad	ASC	Asistente de Servicio al Cliente
CAL	Asistente de Calidad	IHO	Supervisor InHouse
JAD	Jefe de Administración y Contabilidad	CSI	Coordinador de Sistemas
ATA	Asistente de Tesorería Administrativa	PRO	Programador
AFA	Asistente de Facturación	ASI	Asistente de Sistemas
APG	Asistente de Provisión de Factura de Gatos Operativos	STT	Supervisor de Transporte
REC	Recepcionista	CLT	Coordinador de Transporte – Liquidación de Servicios y Supervisión de Flota Propia
COA	Conductor Administrativo	CAT	Coordinador de Transporte – Coordinador de Asignaciones
FAC	Auxiliar de Facturación	CON	Conductor de Transporte
ADM	Auxiliar Administrativo	ATT	Asistente de Transporte
LIM	Operario de Limpieza	ADT	Auxiliar de Transporte
AMA	Asistente de Mantenimiento Administrativo	CST	Coordinador de Transporte – Coordinador de Seguimiento
CCO	Coordinador Contable	AVB	Asistente de Visto Bueno
ACO	Asistente Contable	MEN	Mensajero
ARO	Auxiliar de Archivo Contable	VBO	Auxiliar de Visto Bueno
JLE	Jefe Legal Post Despacho	ATO	Asistente de Tesorería Operativo
SLE	Supervisor Legal Operativo	COB	Asistente de Cobranza
ALE	Asistente Legal	LQR	Liquidador de Regularizaciones
REV	Revisor	CAR	Coordinador de Archivo
LIQ	Liquidador	ARC	Auxiliar de Archivo
SUO	Supervisor de Operaciones	CVB	Coordinador de VB
CDE	Coordinador de Despachos	CME	Coordinador de Mensajería
REP	Representante Legal		
OPE	Auxiliar de Despacho		
ASE	Asistente de Seguimiento		
AAR	Asistente de Armado		

9.2. Se han agregado los siguientes cuadros en el ítem 6

Cuadro N° 3

TIPO DE CODIFICACION	NOMBRE DE REFERENCIA
DOC	Documento
FOR	Formulario
INF	Informe
INS	Instructivo
MAN	Manual
MOF	Manual de organización y Funciones
POL	Política
PPT	Perfil de Puesto de Trabajador
PRG	Programa
PSP	Plan de Seguimiento del Proceso
SOP	Standard Operating Procedure

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-001 Versión: 06 Fecha: 15/07/2019 Aprobado: GG Página 8 de 10
	Elaboración de Documentos	

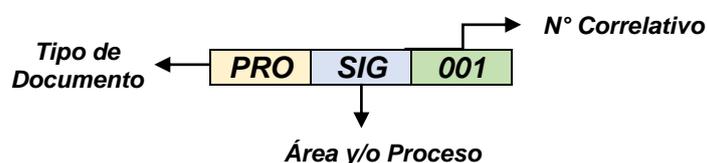
VIR	<i>Virtual</i>
------------	----------------

Cuadro N° 4

ÁREA	NOMBRE DE REFERENCIA
AD/ADM	Administración
CAL	Calidad
CI	Carga Internacional
CO/COM	Comercial
CON	Contabilidad
LE/LEG	Legal
LGO	Legal Operatividad
LIQ	Liquidación
OP/OPE	Operaciones
PR	Procesos
RH	Recursos Humanos
SC	Servicio al Cliente
SEG	Seguridad
SIG	Sistemas Integrados de Gestión
SIS/TI	Sistemas Informáticos / Tecnología Informática
TT	Transporte Terrestre
VB	Visto Bueno

- 9.3. Se ha agregado el ítem 6.2: **Reglamentos. – Documentos en el cual el empleador regula las obligaciones, prohibiciones y derecho que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa.**
- 9.4. Se adiciono en el ítem 6.6 (**PRO**) para la identificación del documento.
- 9.5. Se ha agregado el ítem 6.7: **Standard Operating Procedure (SOP). – Son manuales de procedimientos estándar para definir la metodología a seguir para la adecuada atención y requisitos de un determinado cliente.**
- 9.6. Se adiciono en el ítem 6.8 (**INS**) para la identificación del documento.
- 9.7. Se adiciono en el ítem 6.9 (**FOR**) para la identificación del documento.
- 9.8. Se ha modificado el ítem 7.3.: **Todos los documentos deben** indicar el código correspondiente al tipo de documento, **área y/o proceso, número de correlativo**, número de versión (**para documentos nuevos el N° de versión iniciará en 00**), fecha de Elaboración **y/o Modificación**, quien aprobó el documento y el número de páginas. (**Ver Ejemplo N°1 y N°2**)

Ejemplo N° 3



	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-SIG-001 Versión: 06 Fecha: 15/07/2019 Aprobado: GG Página 9 de 10
	Elaboración de Documentos	

9.9. Se adiciono el ítem 7.5.: **La fuente para el encabezado, cuerpo y pie de página de la documentación a elaborar debe ser la siguiente:**

Encabezado		Cuerpo		Pie de página	
Fuente:	<i>Times New Román</i>	Fuente:	<i>Arial</i>	Fuente:	<i>Arial</i>
N° Letra:	<i>12 / 08</i>	N° Letra:	<i>09</i>	N° Letra:	<i>08</i>

9.10. Se adiciono el ítem 7.6.: **Para el pie de página, la documentación deberá contar con lo siguiente y con tipo de fuente según cuadro:**

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

9.11. Se ha modificado en el ítem 7.8.: Los SOP, procedimientos, **reglamentos, manuales, instructivos (según el criterio del personal) y otros documentos en general (según apliquen)** contienen una carátula (**Véase el FOR-SG-003 Carátula para los Documentos**) que indica quienes han otorgado los vistos buenos a las etapas de elaboración, revisión y aprobación.

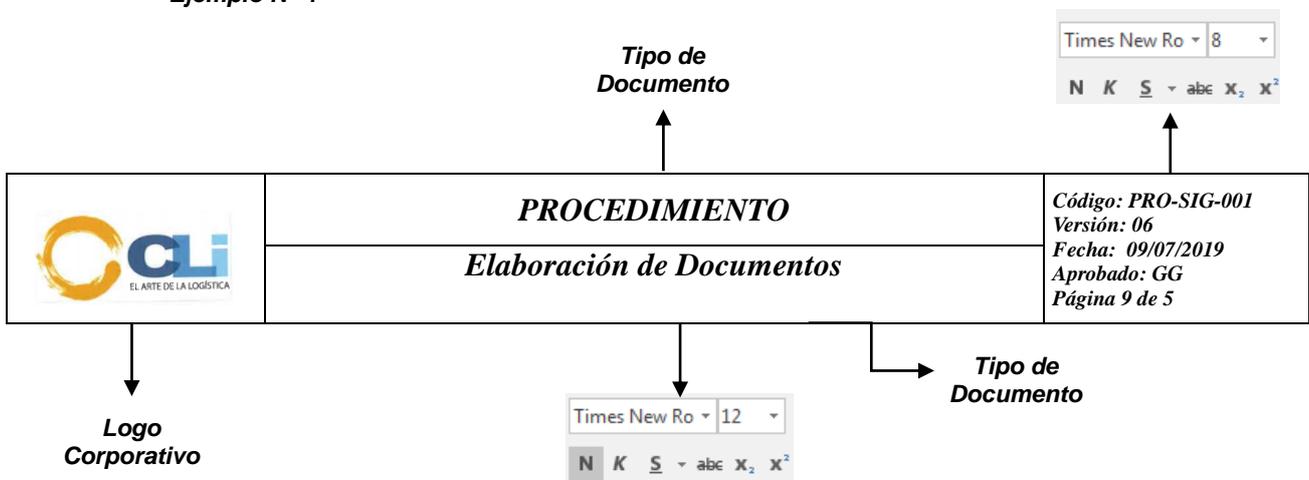
9.12. Se ha modificado en el ítem 7.9.: Los documentos indicados en el ítem anterior son revisados por las Jefaturas correspondientes, el **Jefe de Calidad y Seguridad y/o** Coordinador de Calidad y luego por los Gerentes de las áreas que se encuentran involucradas con el contenido del documento.

9.13. Se ha modificado en el ítem 7.14.: En los casos que el personal por la naturaleza de su trabajo no disponga de un equipo de cómputo y requiera de copias de los documentos, **el Jefe de Seguridad y Calidad y/o** el Coordinador de Calidad autorizará la forma y medio de su entrega al solicitante, según el formulario de Control de entrega de copias no controladas FOR-SG-025.

9.14. Se adiciono el ítem 7.15.: **Para los controles de cambio, se cuenta con un ítem donde indican los cambios realizados al documento y adicional a ello se identifica mediante Negrita y Cursiva.**

9.15. Se ha modificado en el ítem 7.16.: Los documentos del sistema deben ser revisados y actualizados, **una vez cada 02 años o cuando sea necesario.**

Ejemplo N° 4



9.16. Se ha modificado en el ítem 8., **ESTRUCTURA.**

