



CERTIFICADOS DE:  
CLI GESTIONES  
ADUANERAS S.A



CERTIFICADOS DE:  
CLI PROYECTOS  
S.A.C



# Protocolo de Manejo, Traslado y Entrega de Carga

## DOC-SGC-003

Elaborado por:	Jefe de Calidad y Seguridad	Ricardo Alarcon
Revisado por:	Jefe de Operaciones y Transporte	Jean Deudor
Aprobado por:	Gerente General	Giovanni Klein

## Protocolo de Manejo, Traslado y Entrega de Carga

### 1- OBJETIVO

Definir la metodología a seguir por los conductores para el manejo, traslado y entrega de cargas, a fin de cumplir con las medidas de seguridad adecuadas.

### 2- ALCANCE

Alcanza a todo el Área de Transporte.

### 3- RESPONSABILIDAD

Los Conductores son los responsables de la correcta ejecución del siguiente Protocolo.

**El Supervisor de Transporte** es el responsable de verificar la adecuada ejecución del siguiente Protocolo.

**El Jefe de Operaciones y Transporte** es el responsable de verificar el cumplimiento del presente Protocolo.

### 4- ABREVIATURAS

N.A.





CERTIFICADOS DE:  
CLI GESTIONES  
ADUANERAS S.A



CERTIFICADOS  
DE:  
CLI PROYECTOS  
S.A.C



## Protocolo de Manejo, Traslado y Entrega de Carga

### 5- CONDICIONES GENERALES

#### De la Unidad de Transporte y el Equipo

Cada Conductor debe contar con su Equipo de Protección Personal (EPP), en correcto estado y deben ser correctamente utilizados.

***El conductor debe revisar su DOC-SIG-024 decálogo del conductor y seguir las instrucción del mismo.***

Debe mantener en el vehículo los documentos necesarios vigentes, a fin de poder operar de acuerdo a lo indicado en la Ley de Transporte y su reglamento.

Debe mantener el vehículo limpio y ordenado. Además debe realizar un check list ***diario mediante el aplicativo CLINET - Check list***, donde se especifica los problemas de las unidades y debe ser entregado al ***Asistente de Mantenimiento***.

***Debe realizar el análisis de seguridad en el trabajo mediante el CLINET – AST y debe ser entregado al Asistente de Mantenimiento.***

Cada unidad debe estar correctamente equipada con un sistema de monitoreo GPS que permita realizar el seguimiento en tiempo real; y que además cuente con el sistema de alerta de pánico y bloqueo de motor.

Debe contar con el equipo necesario para realizar el transporte, tales como herramientas, conos, extintor, botiquín, etc.

La unidad de transporte debe estar preparada al 100% al comienzo de la jornada, para evitar hacer paradas para abastecerse de combustible o aceite; lo cual se encuentra prohibido cuando está trasladando mercadería de nuestros clientes.



CERTIFICADOS DE:  
CLI GESTIONES  
ADUANERAS S.A



CERTIFICADOS  
DE:  
CLI PROYECTOS  
S.A.C



## Protocolo de Manejo, Traslado y Entrega de Carga

### 6- DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO

#### 6.1 De la solicitud de despacho del cliente

El Ejecutivo de Servicio al Cliente (ESC) apertura la orden **en el sistema CLINET** y revisa la información recibida.

El Ejecutivo de Servicio al Cliente debe asegurarse de la fecha de llegada de la mercancía del cliente.

Al llegar la mercadería del cliente, el Ejecutivo de Servicio al Cliente confirmará el estado de ésta, verificando la cantidad de bultos que llegaron contra los manifestados.

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

#### 6.2 De la numeración de la DAM y retiro

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

El Revisor es responsable de la revisión de la DAM y el Ejecutivo de Servicio al Cliente coordina con el cliente la numeración de la DAM y posterior retiro de la mercadería.

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.

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

## Protocolo de Manejo, Traslado y Entrega de Carga

### 6.3 De la manipulación de la carga

El Conductor bajo ningún motivo debe manipular la carga, sin previa autorización del **Coordinador de Transporte**.

El Conductor al recibir la carga debe verificarla, revisar el número de piezas, bultos y/o cajas y su condición física y en el caso de contenedores verificar el número del mismo y sus precintos de seguridad; si existiese discrepancias con lo documentado se debe informar al **Coordinador de Transporte** y anotar como observación, en la Guía de Remisión Remitente y Transportista.

En los casos que el Conductor no se encuentre autorizado a estar presente durante la descarga de la mercancía, se debe dejar la anotación en la guía de remisión

El Conductor debe ser cortés y seguir las instrucciones del cliente de CLI. En el caso que las instrucciones del cliente contradigan las impartidas por CLI o causen demoras y/o costos adicionales, el Conductor debe informar al **Coordinador de Transporte** a fin de recibir las instrucciones antes de proceder.





## Protocolo de Manejo, Traslado y Entrega de Carga

### 6.4 De la seguridad, vigilancia y traslado de la carga

Los Conductores deben respetar el Reglamento de Tránsito, manteniendo una correcta conducción en el traslado de la carga, dando un énfasis especial a la conducción de manera defensiva y al respeto de los límites de velocidad.

La tapa del tanque de combustible siempre debe estar puesta y asegurada, para evitar emisiones peligrosas y paradas o demoras innecesarias.

Si la carga es mayor a 8TM, el Conductor debe de tener la Constancia de Verificación de Pesos y Medidas.

Las mercancías cargadas en las unidades de transportes, deben ser trasladadas inmediatamente a los almacenes de nuestros clientes; no se pueden dejar camiones cargados.

Los camiones deben salir de su origen directo a su destino de entrega, sin realizar paradas adicionales o demoras injustificadas.

Los Conductores deben verificar el estado de la carga en todo momento (precintos de camión, bisagras, etc.)

Cualquier desviación a este proceso, como paradas de emergencia, desvíos, etc. debe ser comunicada al **Coordinador de Transporte** informando los motivos y esperando la instrucción inmediata.

**En caso de emergencias, revisar su procedimiento PRO-SIG-015 Contingencia y Emergencia.**

## Protocolo de Manejo, Traslado y Entrega de Carga

### 6.5 Del monitoreo de la ruta

A todas las unidades de transporte se les realiza un monitoreo de ruta, informando el Conductor al Coordinador de Transporte en todo momento de las incidencias del traslado de las mercancías.

Se debe respetar la ruta autorizada y elegida previamente para el trayecto.

El Coordinador de Transporte debe verificar mediante el GPS la ubicación de la unidad de transporte y los tiempos que desarrolla en la ruta; así mismo es responsable de controlar que se cumpla con la ruta establecida para el traslado.

Si existe una demora inusual en una parada o en el trayecto, el Conductor debe informar al Coordinador de Transporte, para que tome conocimiento del hecho.

En caso se deba alterar la ruta establecida, el Coordinador es quien debe tomar la decisión y de ser necesario, informar al Ejecutivo de Servicio al Cliente para que ponga en conocimiento al cliente de este cambio.

Cuando la ocasión lo amerite, se imprimirá un reporte de todo el monitoreo de ruta, mediante la información del GPS.

**Documentos de Referencia: PRO-TT-013 Monitoreo de Rutas**

**En caso de emergencias, revisar su procedimiento PRO-SIG-015 Contingencia y Emergencia.**





## Protocolo de Manejo, Traslado y Entrega de Carga

### 6.6 De las amenazas y riesgos

Todos los furgones son precintados para trasladar las cargas de nuestros clientes.

Ante cualquier incidencia (robo o asalto) se debe apretar el botón de pánico inmediatamente; de ser un accidente de tránsito se deberá inmovilizar el vehículo, comunicar y esperar las instrucciones del Coordinador de Transporte.

Está totalmente prohibido que los Conductores lleven el camión cargado, a sus lugares de residencia o desviarse de la ruta.

Está prohibido que los Conductores lleven pasajeros o personal de la cuadrilla en el vehículo.

En la medida de lo posible, durante las paradas autorizadas y planeadas, el Conductor debe tener visibilidad del camión en todo momento; el camión siempre debe quedar asegurado con puertas y lunas correctamente cerradas.

En el caso de ser una parada de emergencia, el Conductor debe informar de inmediato al Coordinador de Transporte, explicando los motivos del mismo y la ubicación exacta donde se encuentra; a la par, el Coordinador de Transporte visualizará dicha ubicación a través de la pantalla de monitoreo GPS.

El mismo proceso aplica en los casos de las demoras causadas por congestión de tráfico, desvíos, huelgas, etc.

***En caso de emergencias, revisar su procedimiento PRO-SIG-015 Contingencia y Emergencia.***





CERTIFICADOS DE:  
CLI GESTIONES  
ADUANERAS S.A



CERTIFICADOS DE:  
CLI PROYECTOS  
S.A.C



## Protocolo de Manejo, Traslado y Entrega de Carga

### 6.7 De los casos de cargas con *resguardo*

Previa coordinación y autorización del cliente, las unidades de transporte viajarán **con resguardo, que puede estar compuesto por:**

- **01 vehículo y 02 resguardos**
- **U otra equipo que solicite el cliente**

El custodio puede viajar en una unidad de acompañamiento adicional o en la misma cabina de la unidad que lleva la carga; según lo haya solicitado el cliente.

En los casos de traslado de carga, el personal de **resguardo** coordinará con el conductor las acciones a emprender.

Ante cualquier incidencia el Conductor debe estar atento a las indicaciones del **resguardo**.

El Conductor debe mantener la calma, apretar el botón de pánico y acatar las indicaciones del **resguardo**.





CERTIFICADOS DE:  
CLI GESTIONES  
ADUANERAS S.A



CERTIFICADOS DE:  
CLI PROYECTOS  
S.A.C



## Protocolo de Manejo, Traslado y Entrega de Carga

### 6.8 De la entrega de la carga

Los documentos de transporte emitidos por CLI deben estar completos, apropiadamente llenados y se deben mantener limpios y libres de arrugas.

Los documentos de entrega de la mercancía son variables, sin embargo, el conductor siempre debe obtener la firma y/o sello del documento de entrega de la carga.

En todo momento el personal de transporte debe comportarse apropiadamente y velar por la seguridad y buen estado de la mercancía que debe entregar en los almacenes de nuestros clientes.

El Conductor debe mostrar cortesía y amabilidad con el personal que lo atiende en el almacén del cliente de CLI.

***El conductor debe cumplir con los protocolos de seguridad del cliente.***

En el caso que por instrucciones del cliente no se revisa la carga entregada, deberá solicitar que indique su conformidad en la guía de remisión.

Toda actividad o acción relevante al servicio de transporte, el Conductor debe informar al Coordinador de Transporte inmediatamente.





CERTIFICADOS DE:  
CLI GESTIONES  
ADUANERAS S.A



CERTIFICADOS  
DE:  
CLI PROYECTOS  
S.A.C



## Distribución

Website de CLI

## CONTROL DE CAMBIOS

Se ha modificado el Ítem 3. Responsabilidad.

Se ha modificado el Ítem 5. Condiciones generales.

Se ha modificado el Ítem 6.1 De la solicitud de despacho del cliente.

Se ha modificado el Ítem 6.3 De la manipulación de la carga.

Se ha modificado el Ítem 6.4. De la seguridad, vigilancia y traslado de la carga.

Se ha modificado el Ítem 6.5 Del monitoreo de la ruta.

Se ha modificado el Ítem 6.6 De las amenazas y riesgos.

Se ha modificado el Ítem 6.7 De los casos de cargas con resguardo.

Se ha modificado el Ítem 6.8 De la entrega de la carga.