



**PROTOCOLO DEL SERVICIO  
DE DESPACHO  
DOC-SIG-023**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Supervisora de Calidad</b>	<b>Rubí Ramos</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>Jefe de Seguridad</b>	<b>Ricardo Alarcon</b>
<b>Aprobado por:</b>	<b>Gerente General</b>	<b>Giovanni Klein</b>

## PROTOCOLO DEL SERVICIO DE DESPACHO

### 1- OBJETIVO

Establecer las pautas a seguir para la gestión del Servicio de Despacho de CLI.

### 2- ALCANCE

Es aplicable a las actividades del Servicio de Despacho de CLI.



### 3- RESPONSABILIDAD

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

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

El Representante de la Dirección y el Jefe de Calidad y Seguridad de CLI son responsables ante el Gerente General, de revisar este documento para asegurar su aplicabilidad.



## PROTOCOLO DEL SERVICIO DE DESPACHO

### 4- ABREVIATURAS

- **PSP:** Plan y Seguimiento del Proceso
- **ESC:** Ejecutivo de Servicio al Cliente
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **BASC:** SGCS BASC
- **OEA:** Programa del Operador Económico Autorizado
- **ISO 9001:** Sistema de Gestión de Calidad
- **UIF:** Unidad de Inteligencia Financiera
- **IATA :** Asociación de Transporte Aéreo Int.

### 5- REFERENCIAS

#### De los procedimientos:

- Código de Conducta DOC-SIG-001
- Servicio de Operaciones Aduaneras PRO-OP-018
- Servicio de Operaciones de Exportación PRO-OP-045

- Reporte de Operaciones y Actividades Sospechosas PRO-SG-014
- Contingencia y Emergencia PRO-SIG-015
- PSP1 Proyectos de Importación
- PSP2 Proyectos de Exportación
- PSP7 Carga Int Impo
- PSP8 Carga Int Expo

#### De las Normas:

- Norma de Calidad ISO 9001:2015
- Norma Anti Soborno ISO 37001:2016
- Norma BASC

### 6- DEFINICIONES

**N.A.**

## PROTOCOLO DEL SERVICIO DE DESPACHO

### 7- CONDICIONES GENERALES

#### Del Equipo de Protección Personal (EPP)

7.1 El personal de Operaciones debe contar con su EPP en correcto estado y deben ser correctamente utilizados.

7.2 Los EPP básicos son:

- Cascos
- Botas de punta de acero
- Chalecos con franjas reflectivas

7.3 Además para los casos que sea necesario, deben contar con lo siguiente:

- Casacas
- Guantes
- Anteojos para protección ocular
- Máscaras y/o mascarillas y filtros de protección respiratoria.



## PROTOCOLO DEL SERVICIO DE DESPACHO

### 8- DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO

#### De los requerimientos para laborar

8.1 El personal de Operaciones debe portar su carné y la documentación necesaria para poder realizar sus labores e ingresar a los Almacenes, Terminales, Aduanas, etc.

8.2 Debe estar correctamente uniformado para ser identificado como trabajador de CLI.

8.3 En todo momento debe portar su teléfono, para poder comunicarse con su **Supervisor** o con la empresa.

8.4 Los documentos que se le han entregado debe llevarlo con cuidado, para evitar que se le arruguen o deterioren.

8.5 Debe revisar el equipo, materiales y/o documentación que debe tener para realizar las labores encomendadas (EPP, precintos, cheques, permisos, B/Q, DAM, AWB, B/L, etc.).





## **PROTOCOLO DEL SERVICIO DE DESPACHO**

### **De la confidencialidad de la información**

8.6 La información de nuestro servicio, así como la documentación correspondiente debe manejarse con toda reserva.

8.7 Los documentos de nuestros despachos no pueden tenerlos personas ajenas a nuestra empresa, solamente las autoridades y personas que para efectos de nuestras operaciones nos la solicitan.

8.8 Se debe tener mucho cuidado y recelo, para evitar que personas ajenas se enteren de los productos que estamos despachando, la hora del retiro, la unidad de transporte que la traslada, la ruta, el número de contenedor, el almacén de destino, etc.

### **De nuestro código de conducta**

8.9 En todo momento el personal debe cumplir con nuestro Código de Conducta, realizando sus actividades fuera de toda sospecha de cometer robos, fraudes, sobornos, contrabando, narcotráfico o cualquier actividad ilícita.

8.10 Los trabajadores de CLI deben cumplir con los requisitos de nuestro SIG, así como los del BASC, la UIF, el OEA, el ISO 9001, ISO 37001, la IATA y la SUNAT.

8.11 Debemos velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos, reportando a las autoridades sobre cualquier operación o actividad inusual o sospechosa que detectemos.



## PROTOCOLO DEL SERVICIO DE DESPACHO

### De la realización del despacho

8.12 El personal de Operaciones realizará sus actividades, según lo planificado en los PSP o los procedimientos para el servicio de operaciones de Importaciones o exportaciones, así como de nuestro SIG.

8.13 Deberá revisar la documentación del despacho, para confirmar que estén conformes a la mercadería del volante (pesos, bultos, manifiesto) y/o del B/L o AWB (marcas, contenedores, productos) y que correspondan.

8.14 Mediante el uso de sus teléfonos se deben registrar las incidencias relevantes del despacho, registros que podremos revisar en nuestro sistema de trazabilidad.

### De las coordinaciones

8.15 De ser necesaria la realización de previos, el ESC indicará al personal de Operaciones la información que necesita obtener del previo.

8.16 El personal de Operaciones presentará un informe del previo realizado.

8.17 El personal de Operaciones mantendrá informado en todo momento a su **Supervisor**, de las actividades ejecutadas en su gestión de despacho, así como de los reconocimientos físicos o trámites de retiro realizados.



## **PROTOCOLO DEL SERVICIO DE DESPACHO**

### **De las cargas IMO**

8.18 Para los despachos de mercancías peligrosas (IMO), el personal debe tener el cuidado que se requiere, utilizando sus EPP especiales para estos casos.

8.19 Para las operaciones de carga internacional con productos IMO mantenemos en CLI, mínimo a dos trabajadores capacitados en el curso de mercancías peligrosas correspondiente.

8.20 En todo momento el personal de Operaciones revisará el MSDS del producto, para tomar las provisiones que requiere la carga que manejamos.

### **De la seguridad de la operación**

8.21 Los precintos de seguridad utilizados deben controlarse, por lo que se lleva un registro de los precintos, indicando la orden, el cliente, el número de contenedor y la fecha.

8.22 Los documentos tramitados por el personal de Operaciones, son recogidos y entregados a los Coordinadores por personal motorizado, en diferentes turnos del día.

8.16 Se realizan inspecciones inopinadas para confirmar el cumplimiento de los procedimientos y requisitos, propios del área.

8.17 Periódicamente se informa a las Gerencias y Jefaturas del resultado de estas inspecciones inopinadas.

## DISTRIBUCIÓN

Web de CLI

## CONTROL DE CAMBIOS

### REFERENCIA

### IDENTIFICACIÓN

CARATULA	Modificación de documento por actualización de logos.
En el ítem 3. Responsabilidades se ha modificado:	Los Jefes, Coordinadores y <b>Supervisores</b> son responsables de verificar el cumplimiento del presente protocolo.
<b>6- DEFINICIONES</b>	N.A.
Se ha modificado el ítem 8.3:	En todo momento debe portar su teléfono, para poder comunicarse con su <b>Supervisor</b> o con la empresa.