



## MANUAL

### Manual de Procedimiento para inducción, formación y capacitación de personal nuevo de Transporte

Código: MAN-TT-001

Versión: 00

Fecha: 10/07/2024

Página: 1 de 12

DOCUMENTO  
CONTROLADO  
Sistema de Gestión  
Integrado

# Manual de Procedimiento para inducción, formación y capacitación de personal nuevo de Transporte

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:	ABROPADO POR:
Miguel Quispe Supervisora de Transporte	Jean Deudor Jefe de Operación y transporte	Ricardo Alarcón Jefe de Seguridad y Calidad	Karina Hidalgo Gerente de Logística	Giovanni Klein Gerente General

Documento propiedad de CLI prohibido su reproducción total o parcial sin autorización.

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.

**Documento de uso interno**

	<b>MANUAL</b>	Código: MAN-TT-001
	<b>Manual de Procedimiento para inducción, formación y capacitación de personal nuevo de Transporte</b>	Versión: 00 Fecha: 10/07/2024 Página: 2 de 12

## 1. CONTROL DE CAMBIOS

Nº VERSIÓN	DETALLE DE LA MODIFICACIÓN	REVISADO POR	APROBADO POR	FECHA
00	Documento Original	NA	NA	NA

## 2. OBJETIVO

Definir la metodología a seguir para un adecuado entrenamiento, inducción y capacitación del nuevo personal que ingresa al área de transporte de CLI PROYECTOS S.A.C.

## 3. ALCANCE

Es aplicable a todos los colaboradores que ingresen al área de transporte de CLI PROYECTOS S.A.C.

## 4. RESPONSABILIDAD

- 4.1. El Coordinador de Transporte conjuntamente con el Jefe de Operaciones y Transporte y el Supervisor de Transporte son los responsables de la correcta ejecución del siguiente procedimiento.
- 4.2. El Jefe de Operaciones y Transporte y el Supervisor de Transporte son los responsables de verificar y revisar la adecuada ejecución del siguiente procedimiento.
- 4.3. La Gerencia General es la responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento.

## 5. ABREVIATURAS

JOT Jefe de Operaciones y Transporte.  
 STT Supervisor de Transporte.  
 CTT Coordinador de Transporte.  
 ATT Asistente de Transporte

## 6. REFERENCIAS

N.A.

## 7. DEFINICIONES

N.A.

## 8. CONDICIONES GENERALES

- 8.1. Cada CTT o ATT ingresante, debe contar con el equipo necesario para el desarrollo de sus actividades de manera eficiente y correcta:
  - 01 a 02 pantallas de Monitor
  - CPU
  - Mouse
  - Teclado
  - Parlantes (Puede venir incluido en la CPU)
  - Cámara Web
  - Celular con línea.
  - Accesos a la plataforma de GPS
  - Capacitación por parte del área de sistemas sobre el correcto uso del correo y los sistemas de la empresa
- 8.2. El CPU debe de estar funcionando y en buenas condiciones, así mismo debe tener acceso a internet de buena calidad y velocidad.
- 8.3. El CTT o ATT ingresante, debe mantener su equipo (CPU/ Monitores/ teclado/ mouse/ parlantes/ cámara web) limpio y ordenado. Además, debe de informar a su jefatura inmediata y al área de Sistemas si algún componente presenta fallas o problemas.
- 8.4. El celular asignado al CTT o ATT ingresante, debe contar con línea y datos móviles para que pueda realizar llamadas a los conductores para coordinar o consultar el estatus del retiro, así mismo para que pueda comunicarse con las distintas áreas con la que deba coordinar para la atención del servicio solicitado.

Documento propiedad de CLI prohibido su reproducción total o parcial sin autorización.

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.

**Documento de uso interno**

	<b>MANUAL</b>	Código: MAN-TT-001
	<b>Manual de Procedimiento para inducción, formación y capacitación de personal nuevo de Transporte</b>	Versión: 00 Fecha: 10/07/2024 Página: 3 de 12

- 8.5. El STT o JOT es el responsable de pedir al área de Sistemas la creación del correo corporativo con el cual trabajara el personal nuevo.
- 8.6. El STT o JOT es el responsable de pedir a la empresa de GPS la creación del usuario y contraseña del personal nuevo, para que ingrese a la plataforma de GPS y pueda ver y monitorear las unidades en tiempo real.
- 8.7. El STT o JOT es el responsable de pedir a la empresa de GPS una capacitación para el personal nuevo, donde le muestren el uso y manejo de las distintas funciones que tiene la plataforma de GPS, así mismo deben mostrarle los reportes que puede obtener de la plataforma, como también la creación de geocercas por cliente o por ruta.
- 8.8. El STT o JOT es el responsable de asignar al CTT que dará inducción al personal nuevo.
- 8.9. El STT o JOT es el responsable de agregar a los distintos grupos de WhatsApp que se manejan en el área de transporte, previa solicitud del CTT a cargo de la inducción del personal nuevo.
- 8.10. El STT o JOT es el responsable de agregar a los distintos grupos de WhatsApp que se manejan en el área de transporte, previa solicitud del CTT a cargo de la inducción del personal nuevo.
- 8.11. El STT o JOT es el responsable de realizar una auditoria inopinada en todos los procesos que se realizan en el área de transporte, tomando como mínimo 02 muestras al azar de manera semanal.

## 9. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento inducción, formación y capacitación tiene 03 etapas:

1. Reconocimiento de rutas y monitoreo.
2. Liquidación de servicios y revisión de facturas.
3. Asignación de unidades y recursos para el servicio.
4. Gestión y Control del Datalogger.
5. Mantenimiento de Unidades.

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
<b>9.1. Reconocimiento de Rutas y Monitoreo:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>9.1.1. El CTT capacitara al nuevo personal sobre la ubicación de los almacenes de los distintos clientes de CLI, como también indicara las rutas que se tienen predeterminadas para el traslado de las unidades teniendo como punto de partida el Callao.</li> <li>9.1.2. El CTT capacitara al nuevo personal como se crean las geocercas de los clientes, también enseñara a crear una geocerca de ruta y solicitara al nuevo personal que genera una geocerca como un ejercicio práctico de aprendizaje, repetirá el ejercicio las veces que sea necesaria hasta que el personal nuevo lo realice de manera correcta.</li> <li>9.1.3. El CTT capacitara al nuevo personal en la generación de los reportes de GPS de las unidades y solicitara al nuevo personal que realice la descarga del reporte de GPS como un ejercicio práctico de aprendizaje, repetirá este ejercicio las veces que sea necesaria hasta que el personal nuevo lo realice de manera correcta.</li> <li>9.1.4. El CTT capacitara y dará el acceso al nuevo personal de las distintas plataformas de GPS de los proveedores terceros que nos apoyan y mostrara el funcionamiento de las mismas.</li> <li>9.1.5. El CTT capacitara al nuevo personal como se empieza el monitoreo de los servicios asignados a las unidades propias, en el cual debe enseñar la comunicación y el proceso que realizan los conductores con los despachadores para poder ingresar a los distintos almacenes y terminales aduaneros para retirar la carga, así mismo capacitara e indicara al nuevo personal la manera correcta de informar a Servicio al Cliente sobre el estatus del retiro de la mercancía de su cliente, si en caso se presenta un problema en el retiro, también deberá ser informado mediante estatus, para que Servicio al cliente pueda revisar el problema y buscarle una pronta solución.</li> <li>9.1.6. El CTT capacitara al nuevo personal indicándole cual es la forma correcta de hacer seguimiento y enviar estatus antes que la unidad inicie recorrido hacia el cliente, en el cual se debe adjunta la foto de la carga <b>(Siempre que el almacén lo permita)</b>, la foto de los precintos colocados por el despachador a la unidad y la foto de los resguardos <b>(Siempre que el cliente haya solicitado resguardo)</b>.</li> </ol>	CTT JOT SST

Documento propiedad de CLI prohibido su reproducción total o parcial sin autorización.

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.

**Documento de uso interno**



# MANUAL

## Manual de Procedimiento para inducción, formación y capacitación de personal nuevo de Transporte

Código: MAN-TT-001

Versión: 00

Fecha: 10/07/2024

Página: 4 de 12

<p>9.1.7. El CTT capacitara al nuevo personal sobre el tiempo que se debe tener entre un estatus y el otro, el cual debe tener un intervalo de 05 a 10 minutos como máximo, en el estatus se debe de detallar la Avenida, Jirón, Calle, Pasaje en la cual se ubica la unidad, así mismo debe colocar una referencia, ya sea una calle por la que cruza o algún establecimiento conocido (<b>Hospital/ Centro Comercial/ Comisaria/ Estación de bomberos / Universidad, etc.</b>), debe adjuntar también la imagen del GPS siempre que la carga sea valorada y lleve resguardo.</p> <p>9.1.8. El CTT capacitara al nuevo personal indicándole cual es el procedimiento a seguir si en caso se detectara un desvío o perdida de señal de GPS de la unidad el cual está colgado en el blog de CLI con el nombre de PRO-SIG-015 CONTINGENCIA Y EMERGENCIA; en la cual como primera acción llaman al conductor para ver si este responde o no, de no tener respuesta en 03 intentos, se debe activar el protocolo de robo y avisar a los Jefes del área de transporte, así mismo enviara un correo a Servicio al Cliente con la última ubicación de la unidad e informara con copia al área de Calidad y Seguridad sobre el posible robo de la unidad.</p> <p>9.1.9. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándole como debe informar a Servicio al cliente la llegada de la unidad a el almacén del cliente, en la cual deben de detallar la hora exacta de la llegada de la unidad, así mismo deberán confirmar con el conductor si ya se registró en garita de seguridad del almacén del cliente, para que pueda solicitar su ingreso al mismo.</p> <p>9.1.10. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándoles cómo debe ir informando los estatus a Servicio al cliente hasta que la unidad ingrese y sea descargada, de presentarse algún problema al momento de la atención de la unidad o si hubieran demoras en la descarga, se deberá ver reflejado en el estatus exactamente qué problema se tiene, si la carga al momento de descargar es dañada y si el conductor puede tomar fotografías, se deberá informar adjuntando las fotografías, una vez que se culmina la descarga, se debería enviar la foto de la guía sellada o firmada por el cliente.</p> <p>9.1.11. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándole como deberá enviar el cuadro de sobrecostos al finalizar el servicio, si es que este hubiera excedido las 04 horas libres de descarga que se otorgan en el servicio o si se hubiera generado algún otro sobrecosto.</p> <p>9.1.12. El CTT capacitara al nuevo personal, como los conductores de CLI proyectos deben de llenar el aplicativo CLINET con las horas en tiempo real del servicio, así mismo mostrara cómo funciona el CLIBOT con los servicios trasladados por terceros.</p> <p>9.1.13. El STT o JOT revisaran y supervisaran los avances del personal nuevo, así mismo realizaran auditorias inopinadas para verificar que se cumpla con el procedimiento de monitoreo de manera correcta y completa, por un periodo de 03 meses a 06 meses.</p>	<p>CTT JOT SST</p>
<p><b>9.2. Liquidación de servicios y revisión de facturas:</b></p> <p>9.2.1. El CTT capacitara al nuevo personal sobre el manejo y uso del programa SINTAD y del programa CLINET, mediante el programa CLINET se realiza la liquidación de los servicios de transporte culminados.</p> <p>9.2.2. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándole como se debe revisar todo el historial de seguimiento para verificar que no existan sobrecostos por cobrar, así mismo revisara que todas las horas estén llenas en el aplicativo para poder empezar a liquidar el servicio.</p> <p>9.2.3. El CTT capacitara al nuevo personal, como se debe de revisar las tarifas a cobrar de acuerdo al tipo de carga (<b>General / IMO / IBF / Refrigerado</b>), tipo de unidad utilizado, así mismo revisara las tarifas de la cuadrilla y el resguardo en caso se hubieran utilizado, también debe de indicarle la tarifa de línea amarilla en caso el servicio lo hubiera requerido de acuerdo al tipo de unidad.</p> <p>9.2.4. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándole como debe revisar las horas del servicio que estén ingresadas correctamente para poder liquidar el servicio.</p> <p>9.2.5. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándole los campos que debe verificar que estén correctos antes de liquidar, como lo son la zona, la configuración vehicular, el valor referencial, el tipo de moneda, el tipo de carga.</p> <p>9.2.6. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándole como se prorratea el flete en el caso de tener cargas consolidadas.</p>	<p>CTT JOT SST</p>

Documento propiedad de CLI prohibido su reproducción total o parcial sin autorización.

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.

**Documento de uso interno**

	<b>MANUAL</b>	Código	MAN-TT-001
	<b>Manual de Procedimiento para inducción, formación y capacitación de personal nuevo de Transporte</b>	Versión:	00
		Fecha:	10/07/2024
		Página:	5 de 12

<p>9.2.7. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándole como es el proceso de liquidación de las cargas IQBF.</p> <p>9.2.8. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándole como ingresar los costos tanto de ingreso como de egreso de los servicios que se liquiden.</p> <p>9.2.9. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándole como se debe verificar las ordenes que tienen sobrecosto, para poder liquidar apenas se obtenga la aprobación por parte de Servicio al Cliente que no debe ser mayor a 48 horas desde que se envía el reporte de sobrecosto.</p> <p>9.2.10. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándole como revisar las facturas de los proveedores, así mismo como subir los documentos al CLINET para sustentar las facturas.</p> <p>9.2.11. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándole como debe cargar los documentos de los servicios realizados por los proveedores, así mismo como subir los documentos al CLINET. (guía de remisión, guía de transporte, ticket de peso, constancia de pesos y medidas de corresponder)</p> <p>9.2.12. El STT o JOT revisaran y supervisaran los avances del personal nuevo, así mismo realizaran auditorias inopinadas para verificar que se cumpla con el procedimiento de liquidación de manera correcta y completa, por un periodo de 03 meses a 06 meses, tomando muestras al azar 02 veces por semana.</p>	<p>CTT JOT SST</p>
<p><b>9.3. Asignación de Unidades y de recursos para el servicio:</b></p> <p>9.3.1. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándole como se reciben los correos de solicitud de retiro para los distintos servicios que tenemos (IMPO / EXPO).</p> <p>9.3.2. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándoles cómo funcionan las plataformas de CLINET y SINTAD para la asignación de unidades en el sistema.</p> <p>9.3.3. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándole como se obtienen las citas de retiro o como se solicitan las citas de retiro al área de Seguimiento de CLI GESTIONES.</p> <p>9.3.4. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándole las consideraciones de tiempo que debe tener para el retiro de las cargas dependiendo el almacén de retiro y el cliente, por lo cual le enseñara a medir los tiempos de retiro y de entrega de la mercancía para poder llegar en los horarios solicitados por el cliente.</p> <p>9.3.5. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándole como debe enviar los datos de la unidad asignada a Servicio al cliente por correo, así mismo verificara si han solicitado algún documento o dato adicional del conductor o de la unidad.</p> <p>9.3.6. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándole como debe coordinar y solicitar el servicio de resguardo y de cuadrilla con los proveedores que se tienen homologados.</p> <p>9.3.7. En CTT capacitara al nuevo personal, indicándole en el caso de carga suelta la manera correcta de cubicar la carga.</p> <p>9.3.8. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándole como generar las citas de devoluciones de los contenedores vacíos en los distintos terminales y almacenes aduaneros.</p> <p>9.3.9. El CTT capacitara al nuevo personal, indicándoles cómo obtener el EIR de devolución de los contenedores.</p> <p>9.3.10. El STT o JOT revisaran y supervisaran los avances del personal nuevo, así mismo realizaran auditorias inopinadas para verificar que se cumpla con el procedimiento de liquidación de manera correcta y completa, por un periodo de 03 meses a 06 meses.</p>	<p>CTT JOT SST</p>

	<b>MANUAL</b>	Código: MAN-TT-001
	<b>Manual de Procedimiento para inducción, formación y capacitación de personal nuevo de Transporte</b>	Versión: 00 Fecha: 10/07/2024 Página: 6 de 12

<p><b>9.4. Gestión y Control del Datalogger.</b></p> <p>9.4.1. El ATT capacitara al personal nuevo, indicándole forma correcta de utilizar el datalogger, para su uso adecuado tanto al momento de encenderlo como al momento de apagarlo.</p> <p>9.4.2. El ATT capacitara al personal nuevo, indicándole la forma correcta de descargar la información del datalogger al CPU, así mismo le indicara donde debe guardar el reporte descargado del datalogger colocándole el nombre de la orden de aduana del servicio refrigerado realizado.</p> <p>9.4.3. El ATT capacitara al personal nuevo, sobre el recargo de batería del datalogger.</p> <p>9.4.4. El ATT capacitara al personal nuevo, sobre el reporte mensual de los servicios refrigerados realizados para el cliente PFIZER, el cual debe ser enviado al área de Calidad y Seguridad al correo <a href="mailto:calidad@cliandina.com">calidad@cliandina.com</a> la 1era semana de cada mes.</p> <p>9.4.5. El ATT capacitara al personal nuevo, sobre la forma correcta de enviar el datalogger a los conductores de CLI o transportistas terceros CLI para la realización del servicio refrigerado.</p> <p>9.4.6. El CTT indicara al ATT a que conductor de CLI o transportista tercero deberá entregar el datalogger, ya que es este el que programa y tiene conocimiento de los servicios refrigerados que se realizaran.</p> <p>9.4.7. El ATT capacitara al personal nuevo, sobre la información que debe de compartir en el grupal de WhatsApp (ENTREGA DE DATALOGGER) al entregar y recoger el datalogger.</p> <p>9.4.8. El ATT capacitara al personal nuevo, para mostrarle de que manera debe de entregar el datalogger al área de Calidad y Seguridad cuando este lo solicite para la calibración del mismo.</p> <p>9.4.9. El ATT capacitara al personal nuevo, y mostrara como y donde se deben de colocar los equipos datalogger a custodiar.</p>	ATT CTT JOT SST
<p><b>9.5. Mantenimiento de Unidades.</b></p> <p>9.5.1. El ATT capacitara al personal nuevo, mostrándole los cuadros de mantenimiento preventivo y de mantenimiento correctivo que se utilizan en el área los cuales deben ser actualizados constantemente de manera diaria.</p> <p>9.5.2. El ATT capacitara al personal nuevo, mostrándole como debe enviar la solicitud en caso se necesite pagar alguna reparación o compra de artículo de las unidades, así mismo si en caso se requiere pagar algún curso para los conductores o trámite para las unidades a través del SINTAD y enviando el correo correspondiente; así mismo mostrara de qué manera se debe regularizar la solicitud las solicitudes.</p> <p>9.5.3. El ATT capacitara al personal nuevo, enseñándole como es el flujo de comunicación sobre las reparaciones y revisiones que necesita las unidades a través de los grupos de WhatsApp que se manejan con los conductores de cada unidad.</p> <p>9.5.4. El ATTE capacitara al personal nuevo, enseñándole como debe realizar la lectura diaria del cuadro de mantenimiento preventivo y la actualización del mismo para avisar a SST y JOT sobre las unidades que están cerca de llegar al kilometraje para pasar mantenimiento preventivo.</p> <p>9.5.5. El ATTE capacitara al personal nuevo, enseñándole como dar lectura a las alertas de las revisiones técnicas y deferentes permisos que tienen las unidades y los conductores para ir tramitando y actualizando las mismas.</p>	ATT CTT JOT SST



10.2. Anexo N° 2 – Flujo de comunicación

