|  | **MANEJO DE LA PROPIEDAD DEL**  **CLIENTE** | Código: GC-IN-001  Versión: 1  Vigente desde: 31/05/2021  Página 1 de 3 |
| --- | --- | --- |

**1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos generales para asegurar la trazabilidad y protección de los bienes y datos propiedad de cliente, entregados por este a la organización para su utilización en los procesos de prestación del servicio.

**2. ALCANCE**

Aplica para todos los procesos, en la medida en que tengan que entrar en contacto con cualquier bien tangible o intangible propiedad del cliente que esté bajo su control.

**3. DEFINICIONES**

• **Propiedad del cliente:** Comprende tanto los bienes tangibles como intangibles suministrados por el cliente para ser utilizados e incorporados en la prestación de un

servicio, tales como diseños o artes de sus productos.

• **Verificación**: Comprobación puntual de las condiciones y requisitos iniciales y finales de un producto o servicio. (Incluye los bienes tangibles o intangibles considerados como

propiedad del cliente).

• **Protección**: Definición de las condiciones mediante las cuales se garantiza la conservación de las características y del estado de un bien tangible o intangible.

• **Salvaguarda**: Medida de control que garantiza la custodia y amparo de un producto o servicio (Incluye los bienes tangibles o intangibles considerados como propiedad del

cliente).

**4. RESPONSABILIDADES**

● La coordinación de Recaudo es la encargada de planear y coordinar las actividades para realizar el cobro de peaje en el Corredor.

● Los recaudadores son los encargados del recaudo de los dineros recibidos en las cabinas de peaje.

**5. ASPECTOS IMPORTANTES**

● SF Convias, como empresa prestadora de servicios, tiene la responsabilidad del manejo y la salvaguarda de los bienes propiedad del cliente que queden bajo su custodia durante

la prestación del servicio; es por esto, que se hace necesario establecer los puntos para

el control y preservación de éstos.

De tal manera que se garantice:

- La total confidencialidad y uso exclusivo del bien para los fines relacionados con

la prestación del servicio.

- La no utilización del bien en actividades ilícitas.

|  | **MANEJO DE LA PROPIEDAD DEL**  **CLIENTE** | Código: GC-IN-001  Versión: 1  Vigente desde: 31/05/2021  Página 2 de 3 |
| --- | --- | --- |

- La no utilización del bien en actividades diferentes al objeto del servicio.

- Respeto de las condiciones de uso del bien según las especificaciones del

cliente.

**6. MARCO LEGAL**

● CONTRATO VF-12-2010-02.

● Todas aquellas normas, resoluciones, leyes y/o decretos nuevos o modificatorios que regulen la materia.

**7. ACTIVIDADES**

| **ACTIVIDAD** | **IDENTIFICACIÓN DE LA**  **PROPIEDAD DEL CLIENTE** | **PROTECCIÓN Y**  **SALVAGUARDA** |
| --- | --- | --- |
| Gestión de compras | - Datos registro de  proveedores.  - Documentación del contrato | Espacio debidamente adecuado para el almacenamiento de la documentación física. |
| Venta de tiquetes prepago | - Datos registro de clientes.  - Documentos de  identificación de la persona natural o jurídica. | Espacio debidamente adecuado para el almacenamiento de la documentación física. |

**8. FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO**

| REALIZADO POR:  Maryorie Mantilla – Jorge Martínez | REVISADO POR:  Maryorie Mantilla- Jorge Martínez | APROBADO POR:  Sandra Carbonell |
| --- | --- | --- |
| Asesores de calidad | Asesores de calidad | Gerente General |

|  | **MANEJO DE LA PROPIEDAD DEL**  **CLIENTE** | Código: GC-IN-001  Versión: 1  Vigente desde: 31/05/2021  Página 3 de 3 |
| --- | --- | --- |

**9. CONTROL DE CAMBIOS**

| **Versión** | **Fecha** | **Descripción del cambio** | **Responsable (cargo)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 01 | 31/05/2021 | Creación del documento | Gerente General |