

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.

- 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	<ul style="list-style-type: none"> - Datos registro de proveedores. - Documentación del contrato 	Espacio debidamente adecuado para el almacenamiento de la documentación física.
Venta de tickets prepago	<ul style="list-style-type: none"> - 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

9. CONTROL DE CAMBIOS

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