



## PROPIEDAD DEL CLIENTE

CÓDIGO	PCC-17
REVISIÓN	02
EMISIÓN	16.DIC.24

## CONTROL DE FIRMAS

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Larisa Pérez Díaz NOMBRE	Ing. Alisson Hernández González NOMBRE	Ing. Diego Cruz Martínez NOMBRE
FIRMA	FIRMA	FIRMA
Administrador del SGI PUESTO	Gerente de Control de la Calidad PUESTO	Director General PUESTO

## CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN	FECHA
Modificación general del procedimiento se excluye la propiedad de proveedores externos, se actualizan los formatos asociados.	02	16.DIC.24
Se incluye en el SGI la traducción de este procedimiento PCC-17, la versión en inglés se integra con los mismos datos de control que el documento en español. Modificación de formatos asociados para manejo de la versión ingles español.	01	13.ABR.23
Emisión del Procedimiento.	00	25.OCT.22

## OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Definir los lineamientos necesarios dentro de Conserflow para gestionar la propiedad del cliente, incluyendo los procesos desde su identificación y verificación, hasta su protección y salvaguarda.

## ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento aplica para todos aquellos productos, materiales, equipos, instrumentos e información que son proporcionados por los clientes para su utilización en cualquiera de nuestros procesos.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma Internacional Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015
- Norma Internacional Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001:2015

## DEFINICIONES

**Cliente:** Persona u organización que recibe un producto o servicio destinado a esa persona u organización o requerida por ella.

**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 diseño, puede incluir documentos, materiales, componentes, herramientas, equipos, propiedad intelectual y datos personales.

**Propiedad intelectual:** La propiedad intelectual se relaciona con las creaciones de la mente invenciones, obras literarias y artísticas, así como símbolos, nombre e imágenes utilizados en el

	PROPIEDAD DEL CLIENTE	CÓDIGO	PCC-17
		REVISIÓN	02
		EMISIÓN	16.DIC.24

comercio, el cual se divide en 2 categorías: *la propiedad industrial*: abarca las patentes de invención, las marcas, los diseños industriales y las indicaciones geográficas; *el derecho de autor*: abarca las obras literarias (por ejemplo, las novelas, los poemas y las obras de teatro), las películas, la música, las obras artísticas (por ejemplo, dibujos, pinturas, fotografías y esculturas) y los diseños arquitectónicos. Los derechos conexos al derecho de autor son los derechos de los artistas intérpretes y ejecutantes sobre sus interpretaciones o ejecuciones, los de los productores de fonogramas sobre sus grabaciones y los de los organismos de radiodifusión respecto de sus programas de radio y televisión.

**Protección:** Son 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).

## RESPONSABILIDADES

### Gerente de Control de la Calidad:

- Verificar que la recepción del bien se realice de acuerdo a estos lineamientos.
- Realizar el seguimiento del resguardo, preservación del bien y entrega al cliente.
- Verificar el tratamiento a realizar al bien.
- Determinar si el bien requiere de un registro de Acciones Correctivas
- Notificar al cliente la recepción de la Propiedad del cliente
- Notificar al cliente cuando la propiedad del cliente no esté en conformidad.

### Inspector de Control de la calidad

- Verificar que los equipos, instrumentos y/o productos que se van a integrar al producto final se encuentren en condiciones óptimas.
- Realizar el formato Recepción Propiedad del Cliente (PCC-17/F-02) y enviarlo al Gerente de Control de Calidad.
- Notificar en todo momento sobre el estado de recepción, anomalías, pérdidas y deterioros.

### Almacén:

- Almacenar los equipos, instrumentos y/o productos que el proveedor proporcione para uso en el proceso de construcción o en algún otro proceso.
- Determinar el área para el almacenaje, preservación del bien.
- Notificar al Gerente de Control de la Calidad cuando existe alguna pérdida, daño en el bien.

### Alta dirección

- Determinará los lineamientos de resguardo o manejo de acuerdo a los acuerdos comerciales.

### Analista de Control de la Calidad:

- Respalda y resguardará toda la información documental como planos, maquetas, e información en general hasta que se determine su disposición final establecido en los acuerdos comerciales.

### Director de Operaciones:

- Deberá hacer uso de la propiedad del cliente o proveedor de manera adecuada y aplicar este procedimiento.



## PROPIEDAD DEL CLIENTE

CÓDIGO

PCC-17

REVISIÓN

02

EMISIÓN

16.DIC.24

## DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Responsables	Actividad	Registros
	<p><b>1. GENERALIDADES</b></p> <p>En Conserflow S.A. de C.V., se considera como propiedad del cliente a todos los equipos, refacciones, materiales e información que ingresan a nuestras instalaciones. Conserflow asume la responsabilidad y el compromiso de gestionar y proteger los bienes del cliente bajo su custodia durante la ejecución de los procesos operativos. La propiedad se clasifica y delimita de la siguiente manera:</p> <p><b>A. PRODUCTOS, MATERIALES, BIENES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de medición</li> <li>• Herramientas específicas</li> <li>• Materiales, materias primas y componentes.</li> <li>• Cajas, etiquetas y embalajes</li> <li>• Máquinas y equipos de subcontratación</li> <li>• Producto en depósito</li> <li>• Vehículos</li> </ul> <p><b>B. PROPIEDAD INTELECTUAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planos</li> <li>• Documentación confidencial</li> <li>• Acceso a instalaciones</li> <li>• Especificaciones del producto</li> <li>• Métodos de trabajo</li> <li>• Manuales de servicio del producto/ equipos /instrumentos</li> <li>• Cambios de ingeniería en el producto.</li> <li>• Páginas electrónicas para solicitud de información</li> <li>• Maquetas o prototipos</li> <li>• Datos Personales</li> <li>• Programas</li> </ul> <p><b>2. IDENTIFICACIÓN Y RECEPCIÓN</b></p> <p>Todo bien material, producto o propiedad intelectual aportada por el cliente que quedará bajo control de Conserflow deberá ser recibido e identificado por el área de Control de Calidad y en su caso almacén.</p> <p>Cuando se reciba el producto, material o bien, se verifica su estado, así como el cumplimiento de los requisitos para su utilización y se registra en el formato <i>Identificación y control de propiedad del cliente (PCC-17/F-01)</i>.</p> <p>En los casos en donde aplique, la recepción de la propiedad del cliente estará respaldada también por el formato de <i>Recepción Propiedad del Cliente (PCC-17/F-02)</i></p> <p>Cuando la propiedad del cliente se encuentre en mal estado o no cumpla con los requisitos establecidos, se deberá especificar en la sección de</p>	
Almacén/ Control de Calidad		Identificación y control de propiedad del cliente (PCC-17/F-01)
Control de Calidad		Recepción Propiedad del Cliente (PCC- 17/F-02)



## PROPIEDAD DEL CLIENTE

CÓDIGO

PCC-17

REVISIÓN

02

EMISIÓN

16.DIC.24

Control de Calidad	<p>Verificación del formato <i>Identificación y control de propiedad del cliente</i> (PCC-17/F-01)</p> <p><b>3. COMUNICAR AL CLIENTE DE LAS CONDICIONES</b></p> <p>Una vez que se ha realizado la revisión y/o verificación de las condiciones o estado de los bienes, el responsable de Control de Calidad deberá notificar al cliente mediante un correo electrónico el estado del mismo y cuando sea aplicable adjuntar el formato <i>Recepción Propiedad del Cliente</i> (PCC-17/F-02).</p> <p>NOTA: Es importante la evidencia fotográfica para respaldar las condiciones de recepción de la propiedad del cliente.</p> <p>En los casos donde se identifiquen incumplimientos de los requisitos del bien durante su recepción, el cliente podrá determinar las acciones pertinentes a realizar y si aplica, lo descrito en el punto 6 de este procedimiento.</p>	Recepción Propiedad del Cliente (PCC-17/F-02)
Control de Calidad	<p><b>4. CONSERVACIÓN DE LA PROPIEDAD</b></p> <p>Mientras la propiedad del cliente se encuentre bajo control y/o uso de Conserflow se deberán aplicar en todo momento las medidas necesarias para garantizar su protección de algún daño, pérdida o deterioro.</p> <p>En caso de que el bien requiera de algún tratamiento por pérdida o deterioro se deberán revisar en primera instancia los términos del contrato involucrado y/o acuerdos iniciales, el responsable de control de Calidad deberá de informar sobre este suceso al cliente y se deberán aplicar las acciones indicadas en el punto 6 de este procedimiento.</p>	
Cualquier área que salvaguarda	<p><b>5. DISPOSICIÓN FINAL</b></p> <p>La disposición final de la propiedad del cliente se realizará dependiendo de las condiciones establecidas para cada uno de los bienes desde la recepción del mismo y deberá apegarse a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de que se realice una devolución de la propiedad del cliente, esta deberá de quedar debidamente registrada dentro del formato <i>Identificación y control de propiedad del cliente</i> (PCC-17/F-01), específicamente en los campos destinados para su disposición y entrega.</li> </ul>	Identificación y control de propiedad del cliente (PCC-17/F-01)
Control de Calidad / Director de Operaciones / Soluciones y Costos / Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si la propiedad del cliente forma parte de los bienes a entregar dentro de un proyecto, su salida además de registrarse en el formato <i>Identificación y control de propiedad del cliente</i> (PCC-17/F-01), deberá respaldarse mediante los documentos aplicables dentro del área de Control de Calidad, los cuales podrán referenciarse en la columna de observaciones del PCC-17/F-01.</li> </ul> <p>Si por alguna razón propia al cliente, requiere de la disposición de su propiedad, su solicitud podrá ser recibida por los Directores o Gerentes</p>	Correo electrónico / WhatsApp / Petición Verbal



## PROPIEDAD DEL CLIENTE

CÓDIGO

PCC-17

REVISIÓN

02

EMISIÓN

16.DIC.24

Gerente de Control de la Calidad / Administrador del SGI	<p>de las áreas con las que se encuentra en contacto, siendo estos los responsables de notificar la solicitud al área de Control de Calidad para su seguimiento, registro y control de la entrega.</p> <p>Independientemente de el medio por el cual se reciba la solicitud de entrega de la propiedad del cliente, el responsable de Control de Calidad deberá asegurar de que se realice el registro de la salida en el formato <i>Identificación y control de propiedad del cliente (PCC-17/F-01)</i>, de manera que se mantenga la trazabilidad de los bienes involucrados.</p> <p>Para el caso de planos, maquetas, o cualquier documento físico o digital que no sea solicitada por el cliente podrá ser resguardada por Conserflow 5 años de forma física (Dossier de Calidad) o indefinidamente de forma Digital; si por contrato o lineamientos entre Conserflow y el Cliente se establezca otro tipo de disposición, deberá acatarse a lo pactado.</p> <p><b>6. MEDIDAS CORRECTIVAS</b></p> <p>Si durante alguna de las etapas del proceso descrito en este procedimiento, la propiedad del cliente presentara deterioros o pérdidas, este deberá reportarse de manera inmediata al cliente y deberá registrarse en el formato <i>Identificación y control de propiedad del cliente (PCC-17/F-01)</i>.</p> <p>Es necesario que el responsable de Control de Calidad notifique también al responsable de SGI de manera que se evalúe y registre si es necesario realizar una Acción correctiva en conforme al procedimiento <i>Acciones Correctivas y de mejora (PSGI-06)</i></p>	<p>Identificación y control de propiedad del cliente (PCC-17/F-01)</p> <p>Acciones Correctivas y de mejora (PSGI-06)</p>
--	--	--

## FORMATOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	REGISTRO	NIVEL DE REVISIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN
PCC-17/F-01	<i>Identificación y control de propiedad del cliente</i>	02	1 año en físico / digital sin caducidad
PCC-17/F-02	<i>Recepción Propiedad del Cliente</i>	01	1 año en físico / digital sin caducidad