



Contenido

Introducción	2
Protocolo de Protección de la Propiedad del Cliente	2
1. identificación de la Propiedad del Cliente	2
3. Control y Mantenimiento	2
4. Control de Documentación e Información	2
5. Notificación de Daños o Pérdidas	2
7. Anexo: Check List para la Protección de la Propiedad del Cliente.....	3
8. Historial de Versiones	3

Introducción

Este documento establece el protocolo de protección de la propiedad del cliente, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001. La propiedad del cliente incluye bienes tangibles, documentos, información y otros activos proporcionados por los clientes que se encuentren bajo custodia durante la prestación de servicios. Este protocolo garantiza que dichos activos sean protegidos contra daño, pérdida o mal uso, promoviendo confianza y satisfacción del cliente.

Protocolo de Protección de la Propiedad del Cliente

1. identificación de la Propiedad del Cliente

- Toda propiedad recibida será registrada con detalles claros que incluyan descripción, estado inicial, y responsable designado para su custodia.
- La propiedad se etiquetará o registrará mediante códigos o sistemas de trazabilidad para facilitar su control dentro de las instalaciones.

2. Almacenamiento Seguro

- Los bienes físicos se almacenarán en áreas designadas, seguras y protegidas contra riesgos como daños físicos, acceso no autorizado o condiciones ambientales adversas.
- Los documentos e información confidencial se resguardarán según las políticas internas de manejo de datos, en lugares seguros y accesibles solo al personal autorizado.

3. Control y Mantenimiento

- Se realizarán inspecciones periódicas de la propiedad para verificar su estado durante su custodia.
- En caso de identificar la necesidad de mantenimiento, se informará al cliente para autorización antes de cualquier intervención.

4. Control de Documentación e Información

- La información y documentación del cliente será tratada con estricta confidencialidad, de conformidad con las políticas de protección de datos.
- Se implementará un sistema de clasificación para garantizar la seguridad y fácil acceso a los datos, minimizando riesgos de pérdida o acceso indebido.

5. Notificación de Daños o Pérdidas

- Si ocurre un daño, pérdida o cualquier incidente relacionado con la propiedad del cliente, se notificará de inmediato al cliente afectado.
- Se registrará el incidente en el sistema de calidad, se analizarán las causas y se aplicarán acciones correctivas para evitar recurrencias..

6. Devolución de la Propiedad

- Al finalizar los servicios, la propiedad será devuelta al cliente en las condiciones originales bajo las que fue recibida.
- Se registrará formalmente el proceso de devolución, verificando la conformidad con los registros iniciales y documentando cualquier anomalía.

7. Anexo: Check List para la Protección de la Propiedad del Cliente

Este check list ayudará a verificar el cumplimiento de los pasos del protocolo al recibir y custodiar la propiedad del cliente.

1. ¿Se ha registrado la propiedad del cliente, incluyendo su descripción y estado inicial?
2. ¿La propiedad está claramente identificada con etiquetas o registros de trazabilidad?
3. ¿La propiedad está almacenada en un área segura y protegida, accesible solo para personal autorizado?
4. ¿Se realizan inspecciones periódicas para verificar el estado de la propiedad?
5. ¿Se han implementado medidas de control y almacenamiento adecuadas para documentos e información confidencial?
6. ¿Existe un proceso documentado para notificar al cliente en caso de daños o pérdida de la propiedad?
7. ¿Se verificó el estado de la propiedad antes de la devolución al cliente?
8. ¿La propiedad fue devuelta en el mismo estado en que fue recibida, y se registró la entrega final?

8. Historial de Versiones

Versión	Fecha	Asiento	Aprueba
---------	-------	---------	---------



000	Fecha: 01.12.2024	Original	CEO