**1. OBJETIVO**

Establecer lineamientos claros para identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente que se manejan en LITHOCLAVE.

**2. ALCANCE Y RESPONSABLE**

Este procedimiento inicia con la identificación de propiedad del cliente hasta la destrucción o entrega del material al cliente.

**3. DEFINICIONES**

**Propiedad de cliente:** La entidad debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o en uso. La empresa debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar todo material que suministra el cliente para la utilización o incorporación dentro del producto o servicio. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún modo se considere inadecuado para su uso debe comunicarse a la Gerencia.

**NOTA:** La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual.

1. **PROCEDIMIENTO:**
   1. **Medios magnéticos**

**Diseño**

Recibe el ejecutivo de cuenta o diseño por medios magnéticos, un arte o diseño para ser elaborado o ajustado a las necesidades del cliente, una vez recibida la información, la responsable de diseño o pre-prensa, debe almacenar en su equipo de cómputo en la carpeta del cliente la información recibida y llevar el control en los formatos respectivos, formato de entrada y seguimiento de trabajos de Diseño **(F-PD-001)** y formato control de Artes **(F-PD-002)**respectivamente. En la pre-prensa se cuenta también con el formato de Control de Artes **(F-PD-004)** y el formato de entrada y seguimiento de pre-prensa **(F-PD-003)** que permiten conocer cómo está el producto en proceso además de ser una información de carácter confidencial.

Diseño, entiéndase diseño y pre-prensa, realiza semanalmente una copia de seguridad de la información en el servidor, CDS y disco duro portátil, para salvaguardar la información de las artes realizadas, así mismo no puede suministrar esta información a terceros sin consentimiento del cliente.

**Logística y contabilidad o área administrativa**

Estas áreas cuentan con el programa contable Helisa en el que se lleva a cabo la remisión y facturación. Se accede por medio de unas claves de uso y manejo exclusivos de las colaboradoras de logística - la secretaria de Gerencia y del proceso administrativo - la contadora. Además, el área contable tiene claves para el pago de nómina y demás pagos de origen parafiscal que son de manejo confidencial.

**4.2 Muestras**

En las órdenes de producción se adjunta una muestra del producto a realizar, se encuentran en carpetas que se identifican por el nombre del cliente. También las ordenes de producción se archivan en carpetas de acuerdo a un consecutivo, igualmente se lleva el registro en libros.

Las muestras son consultadas solamente por los ejecutivos de cuenta, asistente de Gerencia, el Gerente y las operarias de terminación.La supervisora de terminación es la colaborada encargada del manejo de las carpetas, muestras y libros.

**4.2.1. Material en existencia**

Todo material que hay en existencia es registrado en el formato (**F-PN-0013**) para tal fin. En el segundo piso se archiva la gran parte de este material que va rotulado y se guarda en cajas para evitar su deterioro en el tiempo. Solo accede a este lugar el personal de terminación.

**4.3 Material sobrante o devoluciones**

En los casos en que se presente material adicional al pedido por el cliente o alguna devolución, la supervisora de de terminación llena el formato reporte de desperdicios **(F-GQ-006**) que se le pasa al guillotinista para que pique el producto y firme el acta,previa comunicación con el jefe de producción para su destrucción, con el acta diligenciada y firmada se adjunta a la OP.

Mensualmente la supervisora de terminación, pasa un reporte de OP incompletas (**F-PN-007),** con el fin de llevar un registro y medición trimestral en caso de presentarse un NO CONFORME que necesite un plan de acción.

**4.4 Planchas y películas**

El operario de fotomecánica cuenta con un libro de registro para identificar y controlar la información del cliente (películasy planchas), donde se registra el cliente y el número de la plancha, además se pasa un reporte mensual del estado en que se recibe el producto por parte del proveedor con el fin de medir cada tres meses en que se ha fallado y con que frecuencia (**F-PC-004),** igualmente para levantar una acción correctiva y/o un plan de acción si es necesario.

Existe un cuarto de archivo de planchas algunas en desuso ( están marcadas y rayadas volviéndose inservibles) y las que están en uso, están marcadas algunas por el nombre del cliente, otras por un consecutivo dependiendo el formato, colocadas en estibas, los troqueles son almacenados en estanterías y marcados con el nombre del trabajo, durante el tiempo laboral este cuarto permanece abierto y al término de la jornada se cierra.

En fotomecánica se guardan las sherpas, digitales, bonds de montajes, planchas películas y dummies de los diferentes trabajos cuando se ha concluido el proceso de empaque y despacho.

**4.5 Información del cliente**

La información del cliente como contactos, teléfono, dirección, trabajos realizados entre otros, es manejada por la Secretaria de Gerencia y el área de contabilidad que se almacenan en carpetas por clientes.

En los casos anteriores, cualquier bien que se pierda, deteriore o se considere inadecuado para su uso, debe informarse al cliente y al Gerente de Lithoclave.

**NOTA:La información del área de diseño se guarda en un disco duro externo, que está protegido por la Gerencia, igualmente en este, esta toda la información confidencial que pueda ser deteriorada o perdida por un virus o por un problema en los software de los equipos de las áreas críticas, se hace backup semanal de esta área y de todo la contabilidad de la empresa.**

**Se cuenta con una Matriz de Confidencialidad del Producto (OTD-PG-004), que conocen las partes interesadas en cada cargo crítico además, hacen parte de las carpetas individuales de los cargos críticos aquí mencionados, igualmente se hace un otro si a los contratos de trabajo de los cargos críticos donde ellos conocen y se hacen responsables que sus cargos están catalogados dentro de la cadena de suministros como cargos críticos por la complejidad de la información que manejan dentro del proceso de elaboración del producto.**

Visitas domiciliaria concertada y aprobada con debida anticipación con el colaborador, quien debe estar informado de quien realiza la visita para que todos los miembros que habitan la residencia estén presentes. Estas visitas se harán a los cargos críticos, bienalmente. Se verificara el entorno de la vivienda, tipo de vivienda, nivel de seguridad y tipo social; entorno familiar y situación socioeconómica. Se analiza que no se hallen muestras del producto, en ninguna de sus etapas. Se verifica que el grupo que habita la residencia, no tenga situaciones que deduzcan manejo de narcóticos, tráfico de armas, delincuencia común o alguna otra actividad al margen de la ley que viole los principios fundamentales de la ética y el correcto comportamiento en comunidad.

**DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA**

**OTD-PG-004:** Matriz de Confidencialidad del producto.

|  |  |
| --- | --- |
| **ELABORADO POR:**  MARIA ANDREA GAVIRIA M.  JEFE DE GESTION DE CALIDAD | **REVISADO Y APROVADO POR**  LUIS FERNANDO MEJIA  **GERENTE** |