	POLÍTICA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE	**POL.HSEQ.09** **Reviso-Aprobó:** Gerente General **Elaboro:** Control de calidad **Fecha:** 16/01/2026 **Versión:** 7

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el manejo y custodia de los bienes de propiedad del cliente identificados en el Sistema de Gestión de la calidad y SST de **TRANSPORTES AS REALES S.A.S.**

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación de los bienes propiedad del cliente y finaliza cuando dichos bienes ya no se requieran y sean devueltos al cliente.

3. DEFINICIONES

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
Custodia: Guardar algo o alguien con vigilancia y cuidado.
Preservación conservar, resguardar o proteger los productos de un daño o peligro.
Identificar: reconocer los bienes y los lineamientos para su manejo y control.
Verificar: revisar el estado en el que se encuentran los bienes recibidos, especialmente si se van a incorporar al producto o utilizar para el servicio, evaluando si cumplen o no con los requisitos necesarios.
Proteger: establecer las condiciones apropiadas para garantizar que los bienes no se extravíen o se utilicen incorrectamente.
Salvaguardar: velar que los bienes se guarden en condiciones adecuadas, garantizando que no se dañen o deterioren.
Propiedad del Cliente: se refiere a que todo lo que se hace como parte de la labor de servicio al cliente, ya sean documentos, presentaciones, materiales, etc. Se convierten en su propiedad. Pues eso, que le pertenece al cliente, puede ser algo físico y tangible o no, un bien mueble o inmueble.

4. DESCRIPCIÓN

IDENTIFICARLAPROPIEDADDELCLIENTE.

TRANSPORTES AS REALES SAS. Identifica bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio, que queden bajo su custodia, los cuales después de ser identificados se le asigna un responsable de los mismos.

SALVAGUARDAR LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS PROPIEDAD DEL CLIENTE Una vez identificados los bienes propiedad del cliente **TRANSPORTES AS REALES SAS.** delega la responsabilidad de verificar, proteger y salvaguardar de los mismos, a quien según su función o actividad le corresponda.

PRESERVAR LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS PROPIEDAD DEL CLIENTE

Se debe preservar el producto y/o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para lo cual debe velar por la manipulación, almacenamiento y protección del mismo.

5. BIENES PROPIEDAD DEL CLIENTE UTILIZADOS POR AS REALES S.A.S

PROCESO	PRODUCTO	PROPIEDAD DEL CLIENTE	ALMACENAJE	RESPONSABLE
(OPERATIVO)	**Prestación del servicio**	Base de datos sobre los usuarios de las rutas	Documentos Archivados y/o guardados en el computador del Dir. Operativo responsable asignado	Director operativo Gerente

Todo el personal de **TRANSPORTES AS REALES SAS.** Que maneje bienes propiedad del Cliente debe velar por el adecuado uso de la información de los mismos, teniendo en cuenta lo siguiente:

Garantizar al usuario total confidencialidad y uso exclusivo del documento para el servicio a prestar.

No utilizar la información en actividades ilícitas.

No realizar copias parciales o totales de la información para actividades diferentes al objeto del servicio a menos que sea autorizado por el propietario (Cliente) de la información.

Cualquier daño o pérdida de la información o documento debe ser informado al cliente mediante comunicación y debe quedar registro de ello.

Respetarlas condiciones de uso que el cliente indique sobre la propiedad suministrada.

MARLENNY MANRIQUE MEDINA
GERENTE GENERAL