**INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA IDENTIFICAR, VERIFICAR, PROTEGER Y SALVAGUARDAR LOS BIENES PROPIEDAD DEL CLIENTE**

1. **PROPOSITO.**

Definir los lineamientos para el manejo de los bienes suministrados por los clientes para el desarrollo de los servicios del Instituto Tecnológico Superior del Sur del Estado de Yucatán.

1. **POLITICAS DE OPERACIÓN.**
   1. La información o documentos personales del cliente tiene un carácter de confidencialidad, por lo cual el servidor público responsable del trámite o actividad con la propiedad del cliente, debe garantizar la confidencialidad y su uso exclusivo para el trámite en relación.
   2. Los servidores públicos que manejen propiedad del cliente son responsables de su conservación y adecuado almacenamiento.
   3. Si se presenta alguna pérdida, deterioro o inconveniente en la entrega de la propiedad del cliente se deberá levantar una acción preventiva o correctiva según sea el caso.
   4. Todos los responsables de área que resguarden bienes propiedad del cliente (p. ej. documentos personales) deberán asegurarse sobre la disponibilidad de extintores en el área circundante del perímetro de almacenamiento, protección y salvaguardado para su protección en caso de presentarse una contingencia ambiental por incendio.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTROL DE EMISIÓN** | | |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **AUTORIZÓ** |
| Ing. Jaime Berttolini Martín  Departamento de Estadística y Evaluación | Ing. Jaime Berttolini Martín  Departamento de Estadística y Evaluación | Lic. Juan Carlos Sánchez Vázquez  Dirección General |
| Firma: | Firma: | Firma: |
| 20 de Septiembre de 2016 | 21 de Septiembre de 2016 | 22 de Septiembre de 2016 |

* 1. Por reglamento interno, para ingresar a las instalaciones de la Biblioteca y los Laboratorios y Talleres del ITSSY todos los usuarios deberán depositar sus pertenencias personales (p. ej. Mochilas, bultos, bolsas, etc.) en los anaqueles correspondientes como medida de control interno con la finalidad de salvaguardarlos.
  2. En los Laboratorios y Talleres del ITSSY, se prohíbe la entrada de pertenencias personales salvo la anuencia del docente para su ingreso. La prestación del servicio será únicamente durante el tiempo que dure su estancia en las instalaciones para el desarrollo de prácticas académicas. Es responsabilidad del usuario depositar y adjudicar sus pertenencias en el anaquel. El personal encargado, no se hará responsable por las pérdidas de pertenencias o daños a las mismas.
  3. Los productos finales de prácticas académicas que requieran dos o más sesiones para su elaboración p. ej. maquetas, prototipos didácticos, proyectos, entre otros; estarán sujetos a ser almacenados, protegidos y salvaguardados por el responsable del Laboratorio y/o Taller correspondiente, por consiguiente, serán destinadas áreas específicas en las instalaciones para su almacenamiento para salvaguardarlo. Se deberán de mantener registros como una medida de control interno.
  4. Los estudiantes y/o grupos de trabajo deberán rotular información pertinente como nombre y fechas de inicio y terminación de trabajo respectivamente previo al almacenamiento, protección y salvaguardado de los productos en proceso de prácticas académicas por el responsable del laboratorio y/o taller correspondiente.
  5. Como política interna, concluidas las sesiones de prácticas académicas, el usuario correspondiente deberá disponer inmediatamente del mismo a su conveniencia en los próximos 5 días hábiles como máximo, en caso contrario, será enviado a su disposición final como residuo. En caso de pérdida y/o deterioro será investigada la causa de esta pérdida o daño con la finalidad de efectuar una acción correctiva que evite la recurrencia de los hechos.
  6. Los encargados de los Laboratorios de Ingeniería de Sistemas Computacionales y Centro de Cómputo, no se hacen responsable de la información electrónica generada en las computadoras después del horario de servicio preestablecido por el Instituto debido a la naturaleza del servicio proveído ya que los equipos de cómputo tiene instalados el software “deep freeze” de congelamiento para evitar virus y saturación de programas, por lo tanto, los estudiantes deberán usar como seguridad un dispositivo de almacenamiento de memoria masiva para salvaguardar sus trabajos académicos.
  7. Los vehículos automotores propiedad de estudiantes, trabajadores, proveedores, entre otros; ubicados en el estacionamiento exclusivo externo del Instituto estarán bajo continua vigilancia del personal de seguridad. El Instituto, no se hará responsable por robos o daños de vehículos automotores ocurridos en dicho estacionamiento.
  8. Los documentos relacionados con las diferentes opciones de Titulación colocados en estantería de biblioteca son propiedad del Instituto (tesis, monografía, libros de texto, memoria de residencia y experiencia profesional) debido a que son evidencias de requisitos de trámite de acuerdo a lo indicado en el manual de procedimientos para la obtención del título profesional vigente.
  9. Los documentos de memorias de Servicio Social y Residencia Profesional colocados en estantería de biblioteca son propiedad del ITSSY debido a que son evidencias de trámite para sus acreditaciones como asignaturas según lo indicado por el Manual de procedimientos para la operación de servicio social en los Institutos Tecnológicos Descentralizados y el Manual de procedimientos para la operación y acreditación de las residencias profesionales vigente respectivamente.

1. **DEFINICIÓN.**

***Propiedad del Cliente:*** Es propiedad del cliente toda aquella información, documentos u objetos que sean suministrados por los clientes internos y externos para la realización de los procesos y que a su vez sean devueltos por no requerir la conservación de los mismos en la **Institución**.

Ej: Objetos de carácter didáctico, documentos originales personales y datos personales, entre otros.

Nota. La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual.

1. **IDENTIFICAR, VERIFICAR, PROTEGER Y SALVAGUARDAR LOS BIENES PROPIEDAD DEL CLIENTE.**

El ITSSY deberá asegurarse de que cuando un cliente suministre algo para incorporar en el producto, existan los procesos adecuados para protegerlo y hacer que sea adecuado para el uso.

Si el cliente suministra información confidencial será considerado reservada, por lo tanto, los responsables de departamento deberán salvaguardarla y mantenerla reservada.

* 1. **Documentos oficiales e información confidencial propiedad del cliente (Requisitos para inscripción, permanencia y formación profesional).**

Los documentos propiedad del estudiante identificados en los procesos de Inscripción, Reincripción y Titulación ubicado en el Departamento de Servicios Escolares (certificado de terminación de estudios de Bachillerato y/o Vocacional, acta de nacimiento actualizada, CURP, constancia médica y cédula profesional) son almacenados, protegidos y salvaguardados en archiveros metálicos con gavetas para resguardo de dichos documentos.

El responsable del Departamento de Servicios Escolares podrá entregar los documentos propiedad del cliente original y/o copias certificadas considerando las siguientes situaciones:

1. Solicitud personalizada de documentos propiedad del cliente. Únicamente el estudiante tendrá la facultad de solicitar sus documentos en originales y/o copias certificadas para los usos y fines que al interesado convengan cumpliendo como único requisito la entrega de “Hoja de No Adeudo” con la totalidad de las firmas requeridas.
2. Solicitud de documentos propiedad del cliente mediante terceros. Si por algún motivo el estudiante no pueda presentarse personalmente a solicitar sus documentos propiedad del cliente, podrá solicitarlo mediante un tercero cumpliendo con los siguientes requisitos: Entrega de carta poder elaborado por el estudiante y copia de credencial de identificación oficial, entrega de “Hoja de No Adeudo” con la totalidad de las firmas requeridas previa autorización del Director General en turno.
3. Solicitud de documentos propiedad del cliente requerido por alguna autoridad competente. Cuando sea solicitado por alguna autoridad competente por requerimientos legales aplicables (p. ej. autoridades policiales, entre otros), podrá solicitarlo cumpliendo con los siguientes requisitos: Entrega del requerimiento oficial y/o legal, una copia de credencial de identificación oficial del organismo en cuestión, una copia de credencial de identificación oficial previa autorización del Director General en turno.
4. Solicitud de datos e información confidencial. Únicamente el tutor autorizado por el estudiante podrá solicitar datos e información confidencial propiedad del cliente, podrá solicitarlo cumpliendo como único requisito la entrega de la credencial de identificación oficial.

Como una medida de control interno, el responsable del departamento utiliza el ITSSY-IT-CA-05-02 Formato de Constancia para la Entrega del Bien Propiedad del Cliente para la entrega de documentos propiedad del cliente con la finalidad degarantizar la confidencialidad de la información y mantenerla reservada.

La documentación propiedad del estudiante, es escaneado a partir del proceso de inscripción con la premisa de que el estudiante esté matriculado y sea regular por motivo de su solicitud por estudiantes y egresados por pérdida de documentos (p. ej. acta de nacimiento y certificado de estudios de bachiller, nivel licenciatura y acta de entrega de documentos) y se garantice la provisión del servicio de la entrega de documentos. Como medida preventiva, son realizadas copias de seguridad de la información y son respaldadas en un “servidor Institucional”.

* 1. **En relación a la consulta de calificaciones del estudiantado.**

Bajo previa solicitud del interesado, el Departamento de Servicios Escolares proporcionará una contraseña que permite el acceso a sus calificaciones en línea del Sistema Integral Escolar (SIE). Dicha contraseña de acceso único, es dada automáticamente por el sistema antes mencionado y está conformado por los dos últimos dígitos del año y mes de nacimiento del usuario proporcionando información sobre horarios de docentes y asignaturas, calificaciones, etc.

Únicamente el estudiante y su tutor autorizado por el mismo correspondiente podrán solicitar información sobre el seguimiento académico personalizado debido al compromiso de la confidencialidad y protección de datos personales con el estudiante. Como requisito de trámite, el tutor podrá accesar a la información de datos (p. ej. solicitud de constancia con o sin calificación por seguimiento del desempeño escolar) proporcionando su credencial de elector como identificación en el Departamento de Servicios Escolares.

Como medida preventiva, son realizadas copias de seguridad de la base de datos del SIE principalmente posterior a la entrega de calificaciones por parciales programadas por los docentes y son respaldadas en un “servidor Institucional”.

* 1. **En relación a la protección de datos e información confidencial por actividades tutorales.**

En dicho proceso, se han identificado expedientes individuales por tutor autorizado por el estudiante sobre casos especiales debido a problemas físicos y/o psicológicos que amenazan la estadía del estudiantado y que son potencialmente candidatos a desertar del Instituto. Los expedientes contienen los siguientes registros:

1. **ITSSY-F-AC-09-17** Reporte de actividades tutorales y;
2. **ITSSY-F-AC-09-18** Registro de entrevista tutoral.

Los registros, son almacenados, protegidos y salvaguardados en gavetas para su resguardo. Debido a la privacidad y confidencialidad de la información, únicamente tienen acceso el Jefe de Departamento de Tutorías, la psicóloga del departamento y el tutor autorizado por el estudiante correspondiente y estará enterada de la situación la Subdirección Académica.

El responsable del Departamento de Tutorías podrá entregar documentos contenidos en expedientes individuales e información confidencial propiedad del cliente considerando las siguientes situaciones:

1. Solicitud de documentos propiedad del cliente requerido por alguna autoridad competente. Cuando sea solicitado por alguna autoridad competente por requerimientos legales aplicables (p. ej. autoridades policiales, entre otros), podrá solicitarlo cumpliendo con los siguientes requisitos: Entrega del requerimiento oficial y/o legal, una copia de credencial de identificación oficial del organismo en cuestión, una copia de credencial de identificación oficial previa autorización del Director General en turno.
2. Solicitud de datos e información confidencial. Únicamente el tutor autorizado por el estudiante podrá solicitar datos e información confidencial propiedad del cliente, podrá solicitarlo cumpliendo como único requisito la entrega de la credencial de identificación oficial.

Como una medida de control interno, el responsable del departamento utiliza el ITSSY-IT-CA-05-02 Formato de Constancia para la Entrega del Bien Propiedad del Cliente para la entrega de documentos propiedad del cliente con la finalidad degarantizar la confidencialidad de la información y mantenerla reservada.

1. **MANEJO DE BIENES PROPIEDAD DEL CLIENTE EN LOS LABORATORIOS Y TALLERES DEL ITSSY.** 
   1. **En relación al Laboratorio de Química General.**

En el laboratorio de Química General, se ha identificado que se realizan prácticas académicas (pruebas fisicoquímicas) que dan como resultado final una mezcla de productos químicos que se pueden separar para volver a utilizarse ó por el contrario si la mezcla resultante no permite su separación entonces se dispone como residuo químico peligroso para su almacenamiento temporal y su posterior disposición final de acuerdo a sus propiedades fisicoquímicas según los criterios de las normas ambientales aplicables.

Los proyectos académicos que requieran ser utilizados para sesiones de laboratorios adicionales, el usuario debe identificar y rotular su muestra adecuadamente e informar al laboratorista que será almacenado para salvaguardarlo. Como control operacional interno, es utilizado el **ITSSY-IT-CA-05-01 Vale de Resguardo para Proteger y Salvaguardar los Bienes Propiedad del Usuario.**

Los usuarios pueden solicitar lockers con la finalidad de salvaguardar exclusivamente materiales que volverán a utilizarse en la siguiente sesión de la práctica académica. El responsable del laboratorio, proveerá el servicio de asignación de lockers utilizando el **ITSSY-F-AC-11-10 Formato para Control Interno de Lockers en los Laboratorios y Talleres de Ingeniería Bioquímica** y el solicitante traerá el dispositivo de seguridad correspondiente (candado), por consiguiente, el usuario será responsable de lo que su interior contenga. En caso de extravío de llaves, el responsable de laboratorio con la anuencia del usuario, se procederá a realizar la apertura del mismo.

* 1. **En relación al Laboratorio de Microbiología.**

En el Laboratorio de Microbiología, se obtienen cepas microbiológicas como productos finales de prácticas académicas. Para los proyectos, se tienen dos opciones a realizar:

1. Esterilización de las cepas no patógenas con equipo autoclave para su desecho y;
2. Resguardo de cepas no patógenas en un sistema de refrigeración a temperatura controlada para su posterior uso en algún proceso.

En éste último, el usuario debe identificar y rotular las cepas e informar al laboratorista que será almacenado para salvaguardarlo. Como control operacional interno, es utilizado el **ITSSY-IT-CA-05-01 Vale de Resguardo para Proteger y Salvaguardar los Bienes Propiedad del Usuario.**

* 1. **En relación al Taller de Alimentos.**

En el caso de taller de alimentos se obtienen como productos finales de prácticas académicas alimentos consumibles y perecederos. Todos los productos fermentados lácticos, embutidos, etc. requieren refrigeración. El usuario debe identificar y rotular adecuadamente los mismos e informar al encargado que será almacenado para salvaguardarlo. Como control operacional interno, es utilizado el formato **ITSSY-IT-CA-05-01 Vale de Resguardo para Proteger y Salvaguardar los Bienes Propiedad del Usuario.**

* 1. **En relación al Laboratorio Industrial.**

En el Laboratorio Industrial se obtienen como productos finales tableros didácticos, reparaciones y puestas en operación de elementos electromecánicos, productos generados de máquinas herramientas, productos generados con máquinas de soldar y ensamble de productos de la banda transportadora automatizada con estaciones de trabajo para realizar estudio de tiempos y movimientos.

El usuario del laboratorio, debe identificar y rotular adecuadamente los mismos e informar al encargado para su almacenamiento y protección para salvaguardarlo y registrarlo **c**omo una medida de control interno en el formato **ITSSY-IT-CA-05-01 Vale de Resguardo para Proteger y Salvaguardar los Bienes Propiedad del Usuario.**

* 1. **En relación a Centros de Tecnologías de Información y Comunicación.**

El Laboratorio de Robótica y Arquitectura de Computadoras, está conformado por las secciones de robótica, arquitectura de computadoras y por último programación. Los productos finales de prácticas académicas realizadas han sido identificados y se enlistan a continuación:

1. En la “sección *de robótica”*, han sido identificadas como bienes propiedad del estudiante la elaboración de prototipos didácticos como las redes de computadora para dar soluciones a las empresas p. ej. configuración de cables, configuración de equipos servidores y documentación de redes.
2. Para la “*sección de arquitectura de computadoras”*, ha sido identificada la elaboración de prototipos motorizados y;
3. En la “*sección de programación”* están identificados los productos con sistemas de cómputo concluidos p. ej. software y algoritmos entre otros.

Los productos finales académicos generados en las secciones de dicho laboratorio son únicamente información de tipo electrónico, por lo tanto, los usuarios deben guardar la información en dispositivos electrónicos de almacenamiento de memoria masiva.

1. **MANEJO DE BIENES PROPIEDAD DEL CLIENTE EN LOS ESTACIONAMIENTOS EXCLUSIVOS DEL ITSSY.**

El Instituto provee al estudiante el servicio de vigilancia en el estacionamiento interno de los vehículos motorizados con la finalidad de salvaguardar la integridad física de los mismos. Además, los estudiantes entregan sus cascos al personal de vigilancia para salvaguardarlos colocándolos en su anaquel con numerales por orden de acceso al estacionamiento para evitar que sean despojados intencionalmente.

Como una medida de control interno, el acceso y salida de los mismos ocurre mediante su posterior registro en la **Bitácora** **para el Registro de Vehículos Motorizados y Bicicletas** por el personal de vigilancia. El Instituto, no se hará responsable por robos o daños de vehículos motorizados ocurridos fuera del área de dicho estacionamiento.

1. **Registros**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Registros** | **Tiempo de retención** | **Responsable de conservarlo** | **Código de registro** |
| Vale de Resguardo para Proteger y Salvaguardar los Bienes Propiedad del Usuario | 6 meses | Responsable de Laboratorio correspondiente | ITSSY-IT-CA-05-01 |
| Formato de Constancia para la Entrega del Bien Propiedad del Cliente | Permanente | Servicios Escolares y Tutorías | ITSSY-IT-CA-05-02 |
| Formato para Control Interno de Lockers en los Laboratorios y Talleres de Ingeniería Bioquímica | 6 meses | Responsable de Laboratorio correspondiente | ITSSY-F-AC-11-10 |
| Bitácora para el Registro de Vehículos Motorizados y Bicicletas | 6 meses | Servicio Externo de Vigilancia | N/A |