



Procedimiento para la pérdida o daños de bienes propiedad del cliente



UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DEL **GOLFO** DE MÉXICO

PROCEDIMIENTO PARA LA PERDIDA O DAÑO DE BIENES PROPIEDAD DEL CLIENTE

Elabora	Revisa	Autoriza
Jefa de Departamento de Admisión	Encargada del Departamento De Calidad Institucional	Secretario Administrativo
Lic. Consuelo Ricardez Torres	LAE. Norma Alicia López Javier	M.G.I.P. Beatriz Gutiérrez Vázquez



Procedimiento para la pérdida o daños de bienes propiedad del cliente

INDICE

	Página
1.- Objetivo.....	3
2.- Alcance.....	3
3.- Diagrama de Procesos	3
4.- Responsabilidades y Autoridades	3
5.- Términos y Definiciones	4
6.- Desarrollo de Actividades	4
7.- Documentos Relacionados	5
8.- Historial de Cambios.....	5

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Procedimiento para la pérdida o daños de bienes propiedad del cliente

1. Objetivo

Establecer la metodología en caso de pérdida o daño de la documentación original del el/la estudiante y las actividades a seguir para la reposición del mismo.

2. Alcance

Este procedimiento aplica desde el momento en que el/la estudiante entrega sus documentos originales en el proceso de inscripción hasta que egresa de la institución y se les hace la devolución de los mismos.

3. Diagrama de Procesos



4. Responsabilidad y Autoridad

Dirección de Servicios Escolares.

- Emite el Oficio de notificación de la pérdida o daño del documento.
- Supervisa el proceso de reposición del documento.
- Emite el oficio de entrega del nuevo documento.

Departamento de Admisión

- Verifica la pérdida o daño del documento.
- Avisa por escrito a la Dirección de Servicios Escolares la pérdida o daño.
- Checa en la base todos los datos del documento.
- Inicia trámites de reposición ante las autoridades competentes.
- Concluye trámites hasta la obtención del nuevo documento.
- Entrega a el/la estudiante el documento y checa que firme de conformidad.

Estudiante

- Entrega la documentación original al momento de inscribirse para integrar su expediente en el Departamento de Admisión.
- Recibe la notificación del daño o pérdida de su documento.
- Recibe el nuevo documento y firma de conformidad.



Procedimiento para la pérdida o daños de bienes propiedad del cliente

5. Términos y Definiciones

Daño.- Cualquier acción física que recibe un documento que lo altera de su constitución original.

Pérdida.- Extravió por robo o negligencia de un documento original de el/la estudiante.

Reposición.- Expedición u obtención de un nuevo documento.

6. Desarrollo de Actividades

6.1.- Entrega documentación original.

El/la alumno al inscribirse entrega su documentación original requerida dentro de los requisitos de inscripción, los cuales se integran en un expediente físico para su resguardo en el Departamento de Admisión y se cargan los datos al Sistema SIA módulo Servicios Escolares.

6.2.- Verificación de la pérdida o daño del documento.

El/la jefe/a del Departamento de Admisión detecta en el expediente de el/la estudiante la pérdida o daño del documento.

6.3.- Notificación de daño o pérdida.

La Dirección de Servicios Escolares, mediante formato PR-SPAR-02-F1 OFICIO, notifica al dueño de la documentación del daño o pérdida de este, informándole por ese mismo medio la forma en que se le dará solución al asunto.

6.4.- Trámite de Reposición.

El/la Jefe/a de Departamento de Admisión, realiza la gestión del documento ante la instancia correspondiente, para su debida reposición.

6.5.- Integración del nuevo Documento.

El/la Jefe/a de Departamento de Admisión recibe de la instancia correspondiente el nuevo documento.

6.6.-Notificación de Reposición.

Se le notifica al alumno de la reposición del documento averiado mediante formato PR-SPAR-02-F1 OFICIO, haciéndole entrega de una copia, la cual deberá de firmar de conformidad al mostrarle el original para cotejo.



Procedimiento para la pérdida o daños de bienes propiedad del cliente

7. Documentos Relacionados

Registros

Clave	Registro	Tiempo de Conservación	Responsable del Registro	Lugar de Almacenamiento

Procedimientos

Clave	Nombre
PR-DSE-01	Procedimiento de Admisión de Alumnos.

Instrucción de Trabajo

Clave	Nombre
NA	

Otros Documentos

Clave	Nombre
NA	

8. Historial de Cambios

Sección de cambio				
Hoja No.	Estado Revisión no.	Descripción	Iniciales y fecha	
			Revisó	Autorizó
NA	00	Primera Edición del Documento	JCDP 10-Dic-08	JCDP 10-Dic-08
01	01	Se cambia el Responsable de la Revisión	JGHC 30-Abr-10	JCDP 30-Abr-10
04	01	Se agrega el Formato Registro de Extravío o Deterioro de Documento PR-RECE-03-F1	JGHC 30-Abr-10	JCDP 30-Abr-10
01	02	Se cambia el Responsable de la Elaboración	JGHC 06-Ene-12	JCDP 06-Ene-12
01	03	Se cambia el Responsable de la Elaboración	JGHC 06-Feb-12	JCDP 06-Feb-12
01	04	Se cambia el Responsable de la Elaboración	JGHC	JCDP

Procedimiento para la pérdida o daños de bienes propiedad del cliente

			04-Ene-13	04-Ene-13
01	04	Se actualiza el procedimiento a lenguaje incluyente debido al Sistema de Gestión en Equidad de Género.	JGHC 04-Ene-13	JCDP 04-Ene-13
01	05	Se actualizan titulares	RRC 25-Sep-14	CAD 25-Sep-14
02	05	2. Alcance Se actualiza	RRC 25-Sep-14	CAD 25-Sep-14
05	05	5. Términos y Definiciones Se actualiza	RRC 25-Sep-14	CAD 25-Sep-14
04	05	6.3. Notificación de Daño o Pérdida Se actualiza	RRC 25-Sep-14	CAD 25-Sep-14
01	06	Se actualiza el nombre de quien elabora y revisa	NALJ 20-Jun-17	CAD 20-Jun-17
03	06	En el Diagrama de Procesos se cambia: El/la estudiante se inscribe y entrega documentos originales por El/la estudiante entrega documentos originales al inscribirse y se resguardan en el Depto. de Admisión En el punto 4.- responsabilidad y autoridad Se actualiza Deptc. De Inscripción y Control Escolar por Depto. de Admisión y se cambia: <ul style="list-style-type: none"> Avisa a la Dirección de Servicios Escolares del problema. Por visa por escrito a la Dirección de Servicios Escolares la pérdida o daño. Inicia trámites de reposición por se le agrega ante las autoridades competentes En el rubro Estudiante se cambia Entrega la documentación original al momento de inscribirse por Entrega la documentación original al momento de inscribirse para integrar su expediente en el Departamento de Admisión.	NALJ 20-Jun-17	CAD 20-Jun-17

Procedimiento para la pérdida o daños de bienes propiedad del cliente

04	06	<p>En el punto 6.- Desarrollo de actividades</p> <p>6.1.- Entrega documentación original.</p> <p>Se cambia en el enunciado El/la alumno al inscribirse entrega su documentación original por los requisitos de inscripción, y se agrega los cuales se integran en un expediente físico para su resguardo en el Departamento de Admisión y se cargan los datos al Sistema SIA módulo Servicios Escolares.</p> <p>6.2.- Verificación de la pérdida o daño del documento.</p> <p>Se cambia el enunciado El/la jefe/a del Departamento de Admisión revisa el expediente de el/la estudiante para checar la magnitud del problema y corrobora si es daño o pérdida.</p> <p>Por El/la jefe/a del Departamento de Admisión detecta en el expediente de el/la estudiante la pérdida o daño del documento.</p> <p>6.3.- Notificación de daño o pérdida. La Dirección de Servicios Escolares, mediante formato PR-SPAR-02-F1 OFICIO, notifica al dueño de la documentación del daño o pérdida de este, informándole por ese mismo medio la forma en que se le dará solución al asunto. Se elimina el formato PR-RECE-03-F1</p> <p>En 6.4- Tramite de reposición, 6.5.- integración del nuevo documento: Se cambia Depto. De Control Escolar. Por Depto. Admisión</p> <p>6.6.-Notificación de Reposición.</p> <p>Se le notifica al alumno de la reposición del documento averiado mediante formato PR-SPAR-02-F1 OFICIO, haciéndole entrega de una copia, la cual deberá de firmar de conformidad al mostrarle el original para cotejo.</p>	NALJ 20-JUN-17	CAD 20-JUN-17



Procedimiento para la pérdida o daños de bienes propiedad del cliente

05	06	En el punto 7 Documentos Relacionados en procedimiento se cambió el procedimiento de inscripción y reinscripción PR-RECE-01 por Procedimiento de Admisión de Alumnos PR-DSE-01	NALJ 20-Jun-17	CAD 20-Jun-17
8	06	Se elimina el Formato Registro de Extravío o Deterioro de Documento PR-RECE-03-F1	NALJ 20-Jun-17	CAD 20-Jun-17
1	07	Se actualiza el nombre de quién autoriza	NALJ 09-Nov-18	BGV 09-Nov-18

g. Anexos N/A