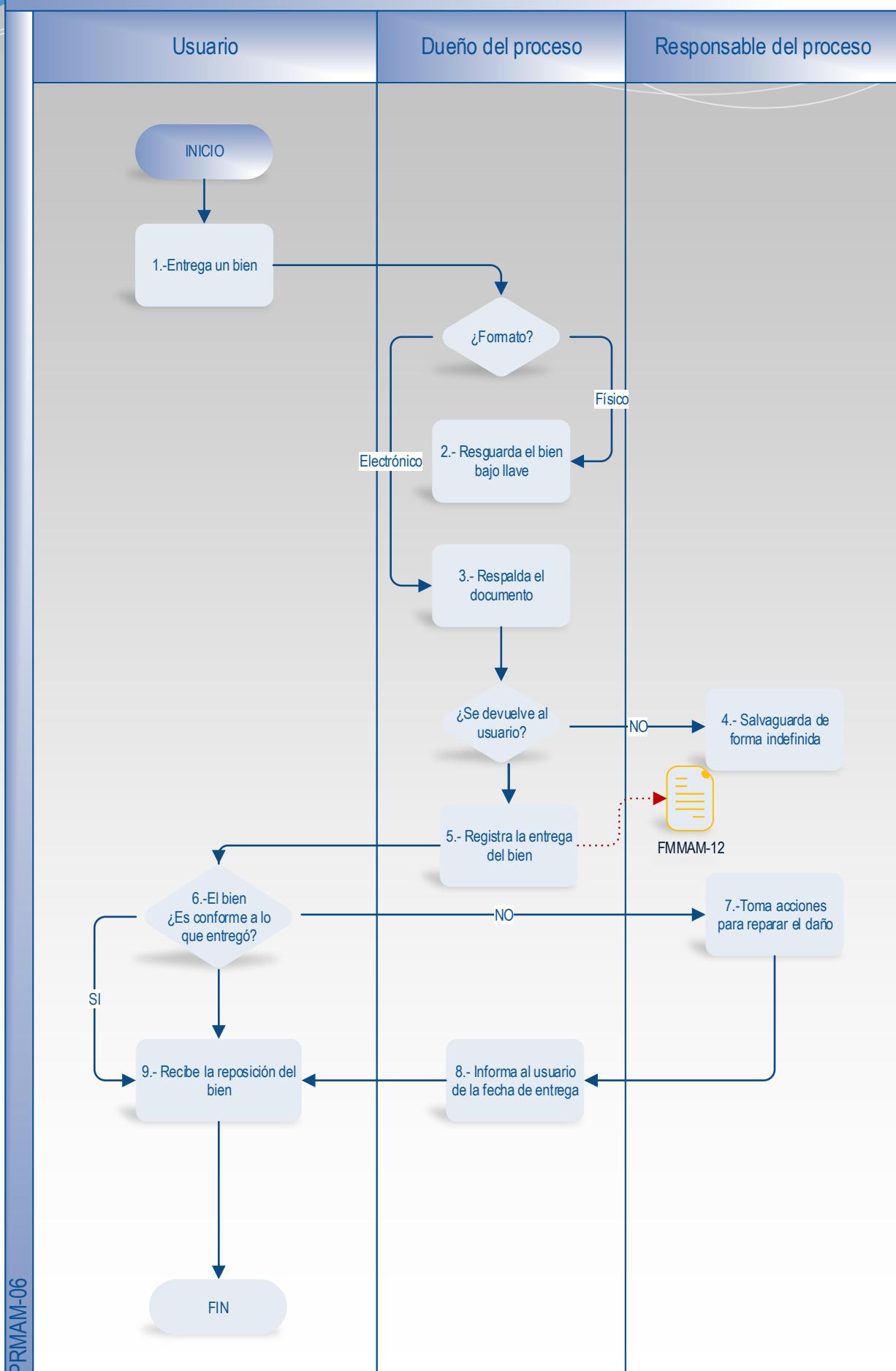


Procedimiento: Propiedad del Cliente (Alumno)

Objetivo: Salvaguardar documentos impresos o electrónicos que sean entregados por el estudiante durante su relación con el Sistema de Universidad Virtual.

Identificación en SIGA: PRMAM-06, Rev.1; Fecha 16 de Enero del 2015



**Propiedad del cliente**

Descripción de actividades:

Meta	No aplica
PNC	Registro incompleto en la entrega de un bien en el formato FMMAM-12

1.- El usuario (alumno, egresado, aspirante) entrega un bien, el cual puede ser documentos oficiales, en copia u original. El formato del documento puede ser físico o electrónico.

2.- El dueño de proceso, resguarda el bien en formato impreso, en archivero que requiera de una llave para acceder a él.

3.- El dueño de proceso, resguarda el bien en formato electrónico, a través de un respaldo de información en un equipo y queda bajo el resguardo del área de uso.

4.- Si el bien no tiene que regresar a posesión del usuario, el Responsable de proceso lo salvaguarda de forma indefinida.

5.- Si el bien se tiene que devolver al usuario, se registra en el formato “Registro de la propiedad del cliente” FMMAM-12 para dejar evidencia de que se entregó. El dueño del proceso verifica que está adecuado para su uso.

6.- Cuando el usuario recibe el bien, evalúa si es adecuado para su uso.

Si el bien está adecuado para su uso firma de recibido y el proceso concluye o finaliza.

7.- Si el bien está dañado, el Responsable de proceso toma acciones para reparar el daño. Informa al dueño del proceso sobre las acciones tomadas y fecha tentativa de entrega.

8.- Una vez que el daño está reparado, el dueño del proceso informa al usuario vía telefónica o correo la fecha de entrega. Se registra la entrega en el formato “Registro de la propiedad del cliente” FMMAM-12.

9.- El usuario recibe el bien reparado, si es adecuado para su uso, el proceso concluye o finaliza.

Si la atención del daño es insuficiente, el proceso se inicia desde el punto 7.