

 San Vicente.	POLÍTICA Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA OBJETOS PERDIDOS Y OLVIDADOS	VERSIÓN: FECHA: DICIEMBRE/2019 CÓDIGO: AA – MN – 001 PAGINACIÓN: 1 de
---	--	--

POLÍTICA DE OBJETOS PERDIDOS Y OLVIDADOS



San Vicente.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 San Vicente.	POLÍTICA Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA OBJETOS PERDIDOS Y OLVIDADOS	VERSIÓN: FECHA: DICIEMBRE/2019 CÓDIGO: AA – MN – 001 PAGINACIÓN: 1 de
--	--	--

Definición:

Objetos / prendas se clasifican como: Relojes, anillos, pulseras, aretes, collares, billeteras, con o sin dinero, tarjetas de crédito, cargadores, pasaportes, laptops, tabletas electrónicas, celulares, lentes de fórmula, baño, o de sol, bolsos, cosméticos, perfumes, Juegos, libros, agendas, esferos, balones, prendas de vestir, vestidos de baño, pantalonetas, zapatos, llaves, toallas. etc.

Objetivo:

El manejo que se le dará a los artículos que se pierden y/o quedan abandonados en la Reserva Termal San Vicente será el siguiente; la gerencia ha designado a la Recepción, para que todos los visitantes que ingresan a la reserva tengan un espacio donde acudir a preguntar por sus objetos y poder recuperarlos.

Localización:

KM 17 Potreros Reserva Eco Tismales San Vicente, área destinada para la entrega de los objetos perdidos es la recepción del hotel.

Procedimiento:

Cuando algún empleado de la Reserva Eco Tismales San Vicente, encuentre un objeto en cualquier punto o área de la reserva, deberá entregarlo solamente a los empleados que se encuentren laborando en la recepción, quienes deben diligenciar el formato de recepción, describiendo el artículo de interés, lugar, fecha y hora de recepción, la planilla será firmada por el empleado que lo entrega y por el personal que lo recibe. Se entregará una copia al empleado y otra es la que llevará el objeto encontrado.

Recogida:

Con respecto a las camareras, ellas tienen la obligación de registrar muy bien las habitaciones y cualquier elemento o prenda que encuentren cuando el huésped ha entregado la habitación, se debe seguir con el presente protocolo.

Como Hotel, estamos obligados a guardar cualquier elemento o prenda que los huéspedes hayan dejado por olvido, como también a informar telefónicamente de esta circunstancia.

En el resto de la Reserva todo empleado tendrá la obligación de hacer la entrega de los objetos y diligenciar el reporte en recepción.

 San Vicente.	POLÍTICA Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA OBJETOS PERDIDOS Y OLVIDADOS	VERSIÓN: FECHA: DICIEMBRE/2019 CÓDIGO: AA – MN – 001 PAGINACIÓN: 1 de
--	--	--

Entrega:

La entrega de los objetos perdidos u olvidados a los turistas, se realizará únicamente en la recepción de la Reserva Termal San Vicente , en los horarios de funcionamiento del establecimiento.

El propietario deberá firmar el impreso del retiro del objeto, mostrando para ello la documentación que confirme su identidad, la descripción del objeto y responder algunas preguntas por parte de la persona encargada de la recepción, de tal manera que le permitan determinar quien reclama, conoce y es el dueño del artículo, según sea el caso.

Custodia y depósito:

Los objetos perdidos permanecerán clasificados en la recepción, durante seis meses, luego del cual la Gerencia de la Reserva Termal determinará cuál será su destino, y no tendrá el turista derecho a reclamo alguno.

Si el turista que ha perdido u olvidado el objeto, no realiza el reclamo en el tiempo estipulado, la Gerencia tendrá tres mecanismos para tomar la decisión de qué hacer con dicho elemento o prenda, como son:

1. Si está muy deteriorado el artículo o prenda se eliminará.
2. Se donará con fines benéficos.
3. Si es un celular u elemento que contenga IMEI se entregará, si es pertinente, a la estación de Policía de Santa Rosa de Cabal, Risaralda.
4. Cualquier prenda textil o calzado usado, se guardará únicamente durante 3 meses por razones de higiene, si pasados estos tres meses la prenda no es recogida se procederá a su donación.

A continuación se adjuntan los formatos preestablecidos para depositar en recepción los diferentes objetos:



POLÍTICA Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA OBJETOS PERDIDOS Y OLVIDADOS

VERSIÓN:

FECHA:
DICIEMBRE/2019

CÓDIGO: AA – MN –
001

PAGINACIÓN: 1 de

FORMATO PARA DILIGENCIAR COLABORADORES

FORMATO DE HALLAZGO O PÉRDIDA DE OBJETOS

DATOS EMPLEADO:

Nombre y apellido: _____

Cargo: _____

Fecha hallazgo o pérdida: _____

Hora hallazgo o pérdida: _____

Lugar del hallazgo o pérdida: _____

Cédula: _____

Teléfono: _____

OBJETOS

DOCUMENTOS

- Documento de identidad
- Documentación de vehículo
- Pasaporte
- Permiso de conducir
- Tarjeta de crédito
- Tarjeta de débito

- Agenda
- Bolso o bolsa de mano
- Cartera o monedero
- Cámara fotos o video
- Dinero en efectivo
- Gafas
- Joyas
- Llaves
- Maleta o bolsa de viaje
- Ropa
- Teléfono móvil

Otros (utilice este espacio sólo si lo perdido o hallado no se encuentra entre los efectos señalados en los cuadros anteriores).

Observaciones (utilice este espacio para ampliar información o indicar características concretas de los objetos perdidos o hallados y las circunstancias concurrentes)

FIRMA EMPLEADO QUE ENTREGA OBJETO _____

FIRMA EMPLEADO RECEPCIÓN _____



POLÍTICA Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA OBJETOS PERDIDOS Y OLVIDADOS

VERSIÓN:

FECHA:
DICIEMBRE/2019

CÓDIGO: AA – MN –
001

PAGINACIÓN: 1 de

FORMATO DILIGENCIADO POR EL VISITANTE SOBRE OBJETO

FORMATO DE HALLAZGO O PÉRDIDA DE OBJETOS

VISITANTE

Nombre y apellido: _____

Cargo: _____

Fecha hallazgo o pérdida: _____

Hora hallazgo o pérdida: _____

Lugar del hallazgo o pérdida: _____

Cédula: _____

Teléfono: _____

DOCUMENTOS

- Documento de identidad
- Documentación de vehículo
- Pasaporte
- Permiso de conducir
- Tarjeta de crédito
- Tarjeta de débito

OBJETOS

- Agenda
- Bolso o bolsa de mano
- Cartera o monedero
- Cámara fotos o video
- Dinero en efectivo
- Gafas
- Joyas
- Llaves
- Maleta o bolsa de viaje
- Ropa
- Teléfono móvil

Otros (utilice este espacio sólo si lo perdido o hallado no se encuentra entre los efectos señalados en los cuadros anteriores).

Observaciones (utilice este espacio para ampliar información o indicar características concretas de los objetos perdidos o hallados y las circunstancias concurrentes, además de relacionar las pruebas para determinar la propiedad del objeto)

FIRMA VISITANTE _____



**POLÍTICA Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA OBJETOS PERDIDOS Y OLVIDADOS**

VERSIÓN:

FECHA:
DICIEMBRE/2019

CÓDIGO: AA – MN –
001

PAGINACIÓN: 1 de

FORMATO PARA ENTREGA DE OBJETOS

Santa Rosa de Cabal, Risaralda _____ de _____ de 20____

_____, empleado en el área de recepción de la Reserva Eco Termales San Vicente, Hoy _____ de _____ de 20____ previa indagación que se le hace al visitante _____

Identificado con C.C./C.E/ PASAPORTE #_____ quien reside en la ciudad de _____ quien tiene el número de celular: _____ Correo electrónico: _____ previo estudio del caso y realizadas las indagaciones pertinentes, hago entrega del siguiente objeto, el cual describo así: _____

FIRMA EMPLEADO RECEPCIÓN

FIRMA VISITANTE A QUIEN SE ENTREGA OBJETO



**POLÍTICA Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA OBJETOS PERDIDOS Y OLVIDADOS**

VERSIÓN:

FECHA:
DICIEMBRE/2019

CÓDIGO: AA – MN –
001

PAGINACIÓN: 1 de

CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN POLÍTICA.

Gerente

PUBLICACIÓN Y COMUNICACIÓN A LOS COLABORADORES

Directora Administrativa



San Vicente.

**POLÍTICA Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA OBJETOS PERDIDOS Y OLVIDADOS**

VERSIÓN:

FECHA:
DICIEMBRE/2019

CÓDIGO: AA – MN –
001

PAGINACIÓN: 1 de

AVISO PARA INSTALAR CERCA DE LAS PISCINAS:

APRECIADO VISITANTE:

Cuide sus objetos personales



**NO ES RESPONSABLE DEL OLVIDO O
PÉRDIDA DE LOS MISMOS**

GRACIAS