

	SERVICIOS Y PROCESOS	Código: SPR-PR-04
	OBJETOS OLVIDADOS	Versión: 1
		Página: 1 de 2

1. OBJETIVO

Establecer pautas para la gestión de objetos olvidados dentro de la Corporación Club Campestre. Esto incluye la recepción, custodia y devolución de objetos encontrados en las instalaciones.

2. ALCANCE

Aplica a todos los miembros, visitantes y colaboradores. Cubre objetos olvidados dentro de las instalaciones de la Corporación Club Campestre.

3. DEFINICIONES

Definición de objetos olvidados: Se consideran objetos olvidados aquellos que se encuentran en las instalaciones sin dueño identificado.

Registro y custodia: Todo objeto encontrado debe registrarse en el formato digital SPR-FO-15 Reporte y devolución de objetos olvidados. Se asignará un número de referencia a cada objeto junto con la descripción detallada.

Plazo de custodia: Los objetos se custodiarán durante un período de 90 días a partir de la fecha de su hallazgo.

Devolución de objetos: Los socios o visitantes podrán reclamar sus objetos olvidados en la recepción de cada sede. Una vez se realice la entrega este debe firmar el acta de la devolución.

Objetos no reclamados: Si un objeto no es reclamado después de 90 días, se tomarán las siguientes acciones:

- Serán donados a instituciones públicas de la ciudad
- Se realizará un acta de baja de acuerdo al estado de deterioro del objeto encontrado.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 REPORTE DE OBJETOS OLVIDADOS.

Reporte: Una vez encontrados los objetos olvidados, se deben llevar de inmediato a la recepción del Club.

Registro: El personal encargado registrará el objeto encontrado en el formato SPR-FO-15 Reporte y devolución de objetos olvidados. En este se realizará un registro detallado de cada objeto encontrado incluyendo una descripción, fecha, hora, lugar de hallazgo, foto, quien entrega y persona que recibe en la recepción.

Los objetos olvidados se almacenarán de manera segura hasta que se reclamen o se realice la entrega.

Teniendo en cuenta su característica serán almacenados de la siguiente manera:

- Objetos de valor: joyas, dinero, dispositivos electrónicos, entre otros. Estos deben ser entregados por parte de la recepción el mismo día de forma inmediata al Líder de servicio de cada sede, para su custodia en la caja fuerte.
- Objetos no perecederos: Serán custodiados por la recepción en el lugar asignado por la administración.
- Objetos perecederos: Serán donados a la fundación del Club, el tiempo de donación depende de la fecha de caducidad de cada producto. **Estos son los únicos que no se custodiarán por 6 meses.**

Etiquetado: Se etiquetará el objeto con la fecha de hallazgo y el lugar donde fue encontrado.

Custodia: El objeto se almacenará de forma segura en el lugar designado.

Reporte: El socio realizará el reporte del objeto perdido por al App del Club, especificando nombre del objeto perdido, fecha y descripción.

Comunicación: Se informará al usuario que se ha encontrado su objeto y cómo proceder para reclamarlo.

5. Gestión de Entrega o Devolución:

Cuando alguien reclame un objeto perdido, se verificará su identidad y se registrará la entrega.

Quien recibe firma el acta de devolución, para dejar constancia de la entrega.

Si no se reclama un objeto después de 90 días, se considerará abandonado y se donará o dispondrá según las políticas del club.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Paola Suárez	Juan Carlos Ossa	Maribel Giraldo
Líder Calidad e Inocuidad	Director Hospitalidad Medellín	Gerente Financiera y Administrativa
Valentina Calle	Roberto Souto	Juan Felipe Estrada
Líder de Servicios Generales	Director Hospitalidad Llanogrande	Gerente General
Fecha: 11/10/2024	Fecha: 17/10/2024	Fecha: 26/12/2024