

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTRUCTIVO PARA GUARDAR EQUIPAJE Y TRATAMIENTO DE OBJETOS OLVIDADOS C.R.T</b>	<b>Código: CSS-2-INS-1</b>
		<b>Versión: 5</b>

## **1. OBJETIVO:**

Salvaguardar los equipajes u objetos de valor que los huéspedes dan en custodia durante el procedimiento de registro y efectuar el tratamiento adecuado a los objetos olvidados por parte del huésped.

## **2. ALCANCE:**

Aplica para todos los huéspedes del Centro Recreacional Teyuna.

## **3. DEFINICIONES**

No Aplica

## **4. DESCRIPCIÓN:**

### **4.1 TRAMATAMIENTO PARA GUARDAR EQUIPAJES, OBJETOS DE VALOR O DINERO.**

#### **4.1.1 RECIBIR SOLICITUD DE GUARDAR EQUIPAJE U OBJETOS DE VALOR:**

El Recepcionista puede recibir solicitud verbal del Huésped de guardar equipaje u objetos de valor (joyas, relojes, celulares, dinero etc.) durante el procedimiento de Check In.

#### **4.1.2 RADICAR MALETA U OBJETOS DE VALOR:**

El Recepcionista, registra la maleta en la "Bitácora de Equipaje Guardado" indicando el nombre y la cedula del huésped, fecha de ingreso, equipaje, cantidad y descripción. En el caso de custodia objeto de valor o dinero en caja fuerte se diligencia el formato de "recibo de caja" con el nombre, No documento de identidad del huésped, concepto o descripción de la propiedad, cantidad, nombre y firma de quien recibe la propiedad.

#### **4.1.3 GUARDAR MALETA U OBJETO DE VALOR:**

El Recepcionista guarda la maleta en las instalaciones de la administración del Centro Recreacional Teyuna. Si el número de equipajes es considerable en

cantidad y espacio, el Jefe Gestión Administrativa autoriza su acomodación en el salón de auditorio. Para la custodia de propiedades de valor (joyas, relojes, celulares, dinero etc.) por parte del huésped, deberán guardarse en la caja fuerte.

#### **4.1.4 ENTREGAR MALETA AL HUÉSPED U OBJETOS DE VALOR:**

El recepcionista realiza entrega de la maleta o maletas registrando la entrega en la "Bitácora de Equipaje Guardado" indicando fecha de entrega, nombre de quien recibe y firma del huésped. Para el caso de entrega de objetos de valor, se toma el formato de "recibo de caja" diligenciado en el momento de la radicación y se le entrega al huésped quedando la firma del Funcionario que entrega la propiedad, finalmente el huésped coloca su firma en señal de conformidad de la entrega.

#### **4.2 TRATAMIENTO DE OBJETOS OLVIDADOS:**

##### **4.2.1 NOTIFICAR OBJETOS OLVIDADOS:**

Para el tratamiento de objetos olvidados por parte de huéspedes, el funcionario que realizó el hallazgo, notificará al Jefe Gestión Administrativa del Centro Recreacional sobre el evento.

##### **4.5.2 RADICAR OBJETOS OLVIDADOS:**

El Administrador de Operaciones del Centro Recreacional Teyuna solicitará a los Recepcionistas el diligenciamiento de la Bitácora "Objetos Olvidados" cuando sean reportados para cumplir con la radicación del objeto indicando: número consecutivo, fecha, lugar, nombre del huésped, empresa, funcionario que encontró el objeto, objeto, descripción, lugar de custodia y tiempo de custodia.

##### **4.5.3 ENVIAR OBJETO OLVIDADO AL HUÉSPED.**

La Supervisora solicita al huésped enviar carta donde especifica el objeto olvidado para su devolución y ser enviado al huésped guardando una copia en administración e informar a recepción para dar información al huésped si llama a preguntar.

##### **4.5.4 GUARDAR OBJETOS OLVIDADOS.**

Cuando no se envían los objetos olvidados, se guardan en el área de lencería indicando el número consecutivo que le corresponde, conservando y protegiendo las características propias de cada objeto para evitar su deterioro o avería, pero si el huésped lo reclama, deberá firmar en la Bitácora de Objetos Olvidados. En el caso de olvido de objetos de valor, el Centro Recreacional dispondrá de una caja

de seguridad a través de la cual se le dará custodia durante el tiempo máximo establecido para su reclamo.

## 5. REGISTROS GENERADOS:

IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE	MEDIO	SITIO DE ARCHIVO	ACCESO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	MÉTODO DE DESCARTE
Bitácora de Equipaje Guardado.	Recepcionistas	Físico	Recepción/ estante 1/ Gaveta 1	Jefe Gestión Administrativa, Recepcionistas, Supervisora	1 año	Eliminar
Recibo para la custodia en caja fuerte.	Recepcionistas	Físico	Recepción estante 1/ Gaveta 1	Jefe Gestión Administrativa, Recepcionistas, Supervisora	1 año	Eliminar
Bitácora tratamiento de objetos olvidados.	Recepcionistas	Físico	Recepción estante 1/ Gaveta 1	Jefe Gestión Administrativa, Recepcionistas, Supervisora	1 y medio año	Eliminar

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
WILLIAM BARBOSA CARBAJALINO ADMINISTRADOR OPERACIONAL CRT (E)	GISELLA MARGARITA MENDIVIL RODRIGUEZ JEFE UNIDAD PLANEACION Y ESTADISTICAS	WILMER JOSE PALMA SANTODOMINGO JEFE DIVISION ADMINISTRATIVA
Fecha de elaboración: 24/05/2022	Fecha de revisión: 24/05/2022	Fecha de aprobación: 24/05/2022