

PROCEDIMIENTO
OPERATIVO ESTÁNDAR



ORO VERDE[®]
HOTELS

Manejo de Objetos Olvidados

Oro Verde Hotels
Hurtado s/n y Avenida del Ejército
Guayaquil

www.ooverdehotels.com

VERSION 0.0.1

01/07/2019

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: AMA DE LLAVES

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
CÓDIGO	POE-HAB-006	FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN	JULIO 1 2019
FECHA EFECTIVA	AGOSTO 1 2019	FECHA DE NUEVA REVISIÓN	AGOSTO 11 2022
PERSONA RESPONSABLE	GERENTE DEPARTAMENTAL	FIRMA	
AUTOR	ORO VERDE MANAGEMENT	APROBADO	ISMAR KOURROSKI

OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir en caso de que los colaboradores encuentren objetos olvidados por los huéspedes/clientes. Establecer los procedimientos a seguir en caso de que un cliente o huésped reporte un objeto olvidado o perdido.

ALCANCE

- Recepcionistas
- Camareros
- Ama de Llaves
- Recepción
- Conserjería/Recepción
- Seguridad (si aplica)
- Jefe de RRHH
- Gerente de Front Office
- Jefe de Seguridad

RESPONSABILIDADES

- Jefe de Ama de Llaves: Custodiar el objeto olvidado hasta que sea entregado al huésped, vendido o desechado
- Supervisor de Piso: Reportar y entregar los objetos olvidados al Jefe de Ama de Llaves
- Camarero: Entregar el objeto olvidado a Supervisor de piso / Jefe de Ama de Llaves
- Supervisor de Seguridad / Jefe de Seguridad: Custodian llaves de casilleros de seguridad y del armario de objetos olvidados
- Conserjería: Realiza el envío / entrega del objeto olvidado al huésped
- Contralor: Envía a depositar objeto olvidado cuando se dinero y asigna precio a los objetos que saldrán a la venta
- Gerente General: Dispone la venta de los artículos

PROCEDIMIENTO

El colaborador que encuentre el objeto olvidado deberá reportarlo / entregarlo inmediatamente a su Jefe Inmediato y éste a su vez al Ama de llaves.

La comida que quede olvidada será clasificada en perecibles y no perecibles. En el caso de los perecibles estos productos deben ser desechados para evitar algún tipo de contaminación.

En el caso de que los objetos olvidados sean botellas de licor o de vinos, estos serán clasificados en dos grupos. Abiertos y Cerrados. El grupo de abiertos debe ser desechado inmediatamente para evitar algún tipo de contaminación. Con el grupo de licores o vinos cerrados (se debe reconfirmar si existe en el inventario del establecimiento) en este caso, el procedimiento será ingresarlos al inventario

nuevamente. En caso de pertenecer al stock que maneje le hotel en ese momento. Caso contrario la botella será entregada a Recursos Humanos para última disposición.

a) Almacenaje de objetos olvidados:

Camarero:

1. Comunica al Supervisor de Pisos o Jefe de Ama de Llaves sobre el objeto olvidado

Supervisor de pisos o Jefe de ama de llaves (* depende de la propiedad):

2. Comunica la novedad a Recepción para que se contacte con el huésped y se pueda gestionar la entrega del olvido de forma inmediata.
3. Entrega el artículo al jefe de Ama de Llaves.
4. Obtiene la información correspondiente al huésped posible dueño del artículo y lo documenta en la bitácora de Registro de artículos perdidos y encontrados, registrando los siguientes datos: descripción, N° de habitación o lugar, nombre del huésped, nombre de la persona que encontró el artículo, fecha y hora.
5. El objeto olvidado encontrado en cualquier parte del Hotel deberá ser entregado a Ama de Llaves, llenando y firmando el formato correspondiente. *Ver **FOR-ADL-001**. Al final del día el objeto será custodiado por el Ama de Llaves (excepto en casos de valor: dinero, joyas, tarjeta de crédito, cheques).
6. Estos registros deberán permanecer en el departamento involucrado por un lapso de doce meses, posteriormente deberán ser almacenados en bodega.

Jefe de Ama de Llaves:

7. Recibe y revisa el objeto encontrado.
8. Si los objetos olvidados son prendas de vestir, accesorios o algo de poco valor; se solicita la llave para abrir el armario en donde se guardan estos objetos.
9. Si los objetos olvidados son anillos, cadenas, relojes, celulares o tarjeta de crédito; se solicita la apertura del casillero de seguridad o caja de seguridad por un mínimo de seis meses, para su respectiva custodia, siempre con el acompañamiento del Agente de Seguridad, Contralor o Gerente de Turno.
10. Si el objeto es dinero; este es entregado a Contraloría.

Contralor:

10.1 Contraloría envía a depositar y entrega a Jefe de Ama de Llaves papeleta de depósito para soporte.

10.2 Si el objeto es encontrado en fines de semana o fuera de horarios laborales, este será custodiado por el Supervisor o Agente de Seguridad hasta que sea entregado al Jefe de Ama de Llaves.

11. Se guarda el objeto olvidado en el armario o en la caja fuerte y se adjunta una copia del registro "Objetos olvidados" y la otra copia se archiva en la bitácora de olvidos.

b) Devolución objetos olvidados al huésped:

Recepción / Reservas:

12. Recibe reclamo del huésped sobre su objeto olvidado.

13. Comunica al Jefe de Ama de Llaves para que procedan con la entrega del objeto.

Jefe de Ama de Llaves:

14. Realiza la apertura de bodega de objetos olvidados para entregar el artículo solicitado. En caso de ser un artículo de valor solicita al Contralor, Gerente de Turno o Agente de Seguridad la apertura de la caja fuerte, siempre con la custodia del Agente de Seguridad, Contralor o Gerente de Turno.

15. Si el objeto a devolver es dinero; emitirá "Solicitud de Cheque" y entregará a Contraloría para procesar devolución.

16. Entrega el objeto olvidado a Conserjería o a recepción.

Conserjería o Recepción (aplica según propiedad):

17. Recibe del Jefe de Ama de Llaves el objeto olvidado, y luego procede a enviar / entregar el objeto olvidado al propietario.

18. Entrega la copia de la Guía de Remisión (de los artículos enviados a otra ciudad o país) al Jefe de Ama de Llaves, para confirmar o soportar su envío.

19. Las entregas o devoluciones de los objetos o valores olvidados serán contra entrega de copia de cédula de identidad o pasaporte, revisando el detalle de lo entregado y con la respectiva firma de conformidad en el formato correspondiente.

c) Subasta objetos olvidados al huésped:

El tiempo máximo de custodia de los objetos olvidados no deberá de exceder un año, a partir de ese tiempo el objeto será vendido o subastado a los colaboradores del Hotel, desechado o donado de acuerdo a la disposición de Gerencia General / Jefe de Recursos Humanos.

Jefe de Ama de Llaves:

20. Envía un reporte al Gerente General de los objetos olvidados que han cumplido un año almacenados y no han sido reclamados por los clientes.

Gerente General:

21. Luego de los doce meses la Gerencia General en coordinación con el Ama de Llaves se hará cargo en coordinación con el Jefe de Seguridad (si aplica) y Jefe de Recursos Humanos para dar la última disposición acerca de estos objetos.
22. Recibe reporte de los objetos olvidados, e indica la fecha de la subasta en el Comité Ejecutivo.


Jefe de Ama de Llaves:

23. Organiza al personal (Supervisor de pisos), para hacer un inventario de los objetos olvidados que no han sido reclamados y serán subastados.
24. Entrega el reporte del inventario y todos los objetos olvidados a Recursos Humanos e informando vía correo electrónico a Gerencia General, Recursos Humanos y Contralor.

Recursos Humanos / Contralor:

25. Asignan los precios y sale a la venta (solo para los colaboradores).

FORMULARIO AMA DE LLAVES FOR-ADL-001:

OBJETO OLVIDADO POR CLIENTE y/o HUÉSPED 		Nro.:		
		<i>FOR-ADL-001</i>		
FECHA:	NOVEDADES: Descripción o circunstancias en las que fue encontrado:			
HORA:				
Lugar en el cual fue encontrado:				
TIPO DE OBJETO: Descripción (forma,marca,serie,modelo,etc.):				
ENCONTRADO POR:	ENTREGADO A:	RECIBIDO EN	SEGURIDAD POR:	SEGURIDAD REVISADO POR:
DEVUELTO A:	No. CEDULA / o documento soporte	RECIBI CONFORME		
FECHA:	ENTREGADO POR:	_____		
HORA:				