



Preparación



Limpieza



Equipamiento

**Servicio**

Herramientas

Gestión de objetos olvidados

Publicado: Marzo 2012

Última versión: Marzo 2012

Código: 99-00-03-PR-S-17-00

Objetivo y alcance

El objetivo es definir la correcta gestión, control y registro de todos aquellos objetos olvidados por los huéspedes ya que en cualquier momento pueden ser reclamados.

Este procedimiento afecta a todos los hoteles de todas las Unidades de Negocio.

Contenido

- 1 Operativa
- 2 Validación del procedimiento

1 Operativa

Responsables: Asistente de pisos, recepcionista

Cuando el personal de pisos se encuentre un objeto olvidado por un huésped, se actuará de la siguiente manera:

- o Se introducirá en una bolsa transparente.
- o Se indicará la fecha y el número de habitación en la que se encontró.
- o Camarera que encontró el objeto.
- o Se entregará a la Gobernanta.
- o La Gobernanta registrará en el sistema (*Módulo de Gobernanta > Objetos Perdidos*) el detalle de los mismos.

Los objetos olvidados serán custodiados por la Gobernanta que los guardará distribuidos por meses en el armario destinado para tal fin. Se deben custodiar en un lugar seguro bajo la responsabilidad y criterio del Director del hotel.

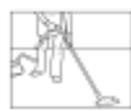
Si el huésped solicita el objeto en recepción, se verificará en el registro si se ha encontrado el objeto y se informará a la Gobernanta para que contacte con él y se lo envíe. El objeto podrá ser entregado de la forma que el huésped lo solicite:

- o Entregado en mano: anotándose el nombre de la persona que lo recoge.
- o Envío por mensajero: guardando fotocopia del albarán e indicando el número de registro para posibles reclamaciones posteriores.
- o Por correo ordinario

Al tratarse de un olvido por parte del huésped, se le enviará a portes debidos a la dirección que nos indique.

La persona que recoge el objeto deberá presentar su DNI y se comprobará que es la misma persona que se aloja y aparece en la reserva.

Organization Department – Gestión de objetos olvidados



Preparación Limpieza Equipamiento **Servicio** Herramientas

Si la persona que recoge el objeto es distinta al propietario del mismo, será obligatorio solicitar un documento firmado por el propietario que autorice a la persona a recoger el objeto.

Si el huésped no reclama los objetos olvidados, a excepción de los perecederos, deberán guardarse durante un año y un día.

2 Validación del procedimiento

Versión	Área Corporativa	Aprobado por:		Fecha aprobación
1	Operaciones (Process Owner)	Operations Control Director Chief Operations Officer	Anja Loijens Ramón Aragonés	Marzo 2012
	Auditoría Interna	SVP Auditoría Interna		
	Recursos	SVP Recursos Humanos		
	Estrategia y Desarrollo	SVP Calidad y Competición		
	Comité de Dirección			Acta Comité 26/03/2012