

OBJETIVO GENERAL:

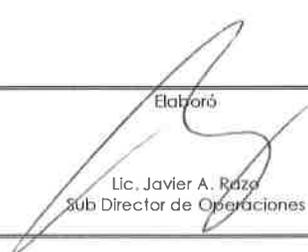
Definir el procedimiento a seguir de los artículos olvidados en las instalaciones del hotel.

AREA: Operaciones

1. En todos los hoteles de Ostar Grupo Hotelero deberá existir un procedimiento por escrito para el manejo adecuado de los artículos olvidados por los huéspedes y encontrados (lost & found), el cual deberá contener al menos los siguientes puntos:
 - Todos los artículos hallados en habitaciones, áreas públicas, salones de eventos y centros de consumo deberán ser reportados y entregados al Ama de Llaves.
 - El Ama de Llaves llevará una bitácora de control donde se registrarán el nombre de la persona que entregó el artículo, fecha, hora, descripción del o los artículos, ubicación donde fue hallado y su estado físico.
 - Cuando el objeto sea encontrado fuera del horario de labores de Ama de Llaves, el colaborador debe entregar el objeto al Departamento de Seguridad y/o Ejecutivo de guardia quien anotará las características del objeto, entregándolo al día siguiente al Departamento de ALL para su registro y resguardo.
 - Los artículos de valor significativo tales como celulares, alhajas, carteras, tarjetas de crédito, relojes, cámaras fotográficas, aparatos y equipos eléctricos, dinero, se reportarán a Gerencia y se registrarán en presencia de Seguridad, quedando bajo resguardo del Gerente Administrativo o Contralor en una caja de seguridad.
 - En caso de que los objetos olvidados sean perecederos y que no sean reclamados por el cliente el mismo día, el Ama de Llaves los entregará a la persona que los encontró elaborando el pase de salida correspondiente.
 - Los artículos que sean obsequio de los huéspedes a los colaboradores serán entregados el mismo día, siempre y cuando, presente una nota con la firma del cliente donde indique que el objeto le ha sido regalado, soportándolo además con un pase de salida.
 - Cada artículo será debidamente etiquetado e identificado, correspondiendo al registro en bitácora, ordenándolos por fecha, para su fácil localización.
 - Si el huésped reclama personalmente el objeto olvidado, para hacerle entrega, se le solicitan los datos del objeto (fecha en que fue olvidado, número de habitación o área, alguna señal o descripción específica del objeto) así como una identificación. Al recoger el objeto, el huésped firmará de recibido en la Bitácora de Objetos Olvidados y Encontrados. En caso de que envíe a una tercera persona a recogerlo, esta deberá presentar una identificación y deberá firmar de recibido en la Bitácora

ARTICULOS PERDIDOS Y ENCONTRADOS / LOST AND FOUND

- Los artículos que no sean reclamados, serán depurados al menos trimestralmente y se entregarán mediante pase de salida autorizado por Ama de Llaves y Gerencia General a los colaboradores que los encontraron y entregaron.
- Los artículos de valor significativo serán guardados 12 meses y solo serán entregados por la Contraloría al huésped propietario, o a la persona que los haya encontrado, previa autorización de Gerencia General.

 Elaboró Lic. Javier A. Razo Sub Director de Operaciones	Revisó Lic. Javier A. Razo Sub Director de Operaciones	 Autorizó Lic. Luis Felipe Barrera A. Director de Operaciones.
--	--	--