

PROTOCOLO N OBJETOS OLVIDADOS O PERDIDOS

OBJETIVO: Establecer los criterios de recibo y entrega de objetos olvidados o perdidos encontrados o recepcionados por el guarda de seguridad en porterías y demás escenarios de las sedes de Comfenalco Antioquia.

ALCANCE: Aplica a todo el personal que presta los servicios de Vigilancia y Seguridad en las sedes de Comfenalco Antioquia.

Recuerde que para COMFENALCO Antioquia, los usuarios y principalmente sus afiliados son su razón de ser; en este sentido usted tiene la obligación de brindar la mejor experiencia de contacto como guarda de seguridad a través de:

Cuando personas entregan al guarda elementos olvidados o perdidos:

El guarda recibe el elemento encontrado y pregunta los siguientes aspectos a la persona que entrega:

- Nombre y apellidos
- Cedula
- Teléfono de ubicación.
- Lugar donde fue encontrado el objeto.

Luego de tener los datos de la persona que entrega se dispondrá a revisar cada uno de los objetos que contiene el elemento encontrado (bolsos, billeteras, paquetes, documentos), esto se hará con el objetivo de levantar inventario de detalle y así evitar malos entendidos al momento de entregar al posible propietario.

Cada uno de los objetos encontrados se plasmarán en el libro de minuta con su descripción detallada y respaldará con registro fotográfico para proceder con la entrega al responsable de la sede.

El responsable de la sede recibirá del guarda los elementos previo cotejo de los objetos físicos y los datos plasmados en la minuta para que no falten o sobren algún elemento.

Después de realizar el cotejo de los objetos el Guarda de Seguridad le solicitará al responsable la firma de constancia de recibida.

Será el responsable de la sede quien realizará la custodia hasta la disposición final o en su defecto su delegado quien realizará la entrega del elemento encontrado a su propietario.

Cuando el Guarda encuentra un elemento olvidado o perdido en las sedes de Comfenalco Antioquia.

El Guarda que se encuentre un elemento dentro de alguna sede de la Caja, deberá dirigirse inmediatamente a la administración para notificar el hecho, igualmente informará a la CIMCA.

El Guarda de Seguridad en compañía del responsable de la sede verificará el contenido de lo encontrado (bolso, paquete, billetera, bolsa), teniendo las precauciones del caso y levantando el informe en la minuta.

Después del paso anterior, el guarda entregará a responsable de la sede y dejará como constancia la firma que le debe hacer el responsable de sede en la minuta.

Si el responsable de sede no firma la minuta por el recibo de los objetos entregados, el guarda notificará inmediatamente a la CIMCA Y compañía de seguridad; no sin antes retomar la custodia de los objetos.

Cuando al elemento olvidado o perdido le aparece el presunto dueño.

El Guarda de Seguridad realizará una serie de preguntas a la persona que dice ser el dueño:

- Nombre completo
- Donde fueron dejados sus objetos?
- Cuáles y como fueron los objetos perdidos?
- Poseía algún tipo de documento de identificación?
- Tiene algún documento para cotejar con los documentos perdidos?

El Guarda debe intentar al máximo obtener suficiente información que le den claridad que los objetos si pertenecen a esta persona.

Si los datos coinciden con los objetos encontrados acompañe a esta persona a la administración de la sede.

Verifique si existe algún documento de identidad en los objetos encontrados y confronte con otro documento de su dueño.

Registre en la minuta la entrega de estos elementos a su dueño, dejando claro los siguientes datos.

- Nombre del dueño.
- Fecha de entrega.
- Objetos entregados.
- Firma del dueño.
- Firma del responsable de sede como constancia que fue entregados sin ninguna novedad los elementos a su dueño.

Informe a la CIMCA el procedimiento de entrega.

Nota: Es de carácter obligatorio por parte del Guarda de Seguridad la entrega de todo elemento que se encuentre o sea entregado por usuarios para devolverse a su dueño durante su estadía en las sedes de Comfenalco Antioquia.

REVISOR (Compañía vigilancia)	APROBO (Cliente)