



REGLAMENTO OBJETOS PERDIDOS

CODIGO	COM-LNS-01
VERSIÓN	2
FECHA	2/04/2024

1. OBJETIVO

El Club Ecopetrol Bogotá, no se hace responsable de los objetos perdidos y/o olvidados, sin embargo, dado su naturaleza de ofrecer servicios con calidad ha diseñado el presente reglamento con el fin de que los asociados y visitantes tengan la posibilidad de recuperarlos.

2. ALCANCE

Establecer el procedimiento para la recepción, custodia y entrega y/o dada de baja de objetos encontrados en el Club Ecopetrol Bogotá.

3. GENERALIDADES

Los objetos perdidos permanecerán clasificados y en la oficina de servicio al cliente, durante los tiempos indicados en el apartado 4.2.1 "Tiempos de custodia" del presente documento, teniendo en cuenta la fecha de recepción de estos. Los objetos que no hayan sido reclamados durante dicho periodo de tiempo, serán donados a entidades sin ánimo de lucro o fundaciones.

3.1. QUÉ HACER SI ENCUENTRA UN OBJETO PERDIDO

Los objetos encontrados por cualquier miembro del Club Ecopetrol Bogotá, entregarán en la oficina de servicio al cliente, en caso de que la oficina ya no se encuentre en horario se dejarán en la portería del Club. Allí inicia un proceso de registro.

La oficina del servicio al cliente tiene servicio:

Martes a viernes: 8:00 am – 6:00 pm
Sábados y domingos: 8:00: am – 3:00 PM

3.2. QUÉ HACER SI PIERDE UN OBJETO

El primer lugar al que se debe acudir es a la oficina de servicio al cliente en los horarios estipulados, en caso de que la pérdida se diera a lugar en una hora que esta no se encuentre en servicio deberá dirigirse a la portería. El personal de seguridad tendrá la custodia de este durante ese día y podrá tramitar la devolución.

Si el propietario no reclamó el objeto durante ese primer día, debe dirigirse en los días y horarios de atención en la oficina de atención al cliente iniciar el proceso de búsqueda e identificación del objeto. Tras la validación, y si el objeto se encuentra bajo custodia del Club Ecopetrol Bogotá, se realizará la devolución.

Handwritten signature



4. PROCEDIMIENTO

4.1. RECEPCIÓN DE OBJETOS PERDIDOS

Una vez, se reporte un objeto perdido en la oficina de servicio al cliente o portería, se registrará el ingreso del mismo en la planilla COM-FOR-03 "Recepción y entrega de objetos perdidos", y se dejarán guardados de manera temporal en el estante dispuesto para ello guardado en una bolsa plástica transparente con rotulación. Los envases de bebida no se dispondrán en bolsa, y la rotulación se pondrá directamente en el envase.

CONSECUTIVO	
ELEMENTO:	
FECHA:	/ /
TIPO DE ELEMENTO:	
RECIBIÓ:	

4.2. CUSTODIA DE OBJETOS PERDIDOS

Los objetos encontrados serán custodiados en la oficina de servicio al cliente, teniendo presente:

- Si el objeto tiene información que permite identificar al propietario, se realizará comunicación para realizar la entrega del mismo.
- El Club Ecopetrol Bogotá, no responderá por el deterioro o posible daño causado e incluso pérdidas durante el procedimiento del traslado y custodia de los elementos encontrados.
- Los elementos se le entregarán únicamente a la persona que demuestre ser el propietario, para lo cual se realizarán preguntas de seguridad.
- Una vez se cumpla el tiempo estipulado de custodia (dos meses) y el propietario no haya reclamado su pertenencia, no se responde o garantiza que el bien siga en custodia del Club.

4.2.1. TIEMPOS DE CUSTODIA

Acorde a la naturaleza de los objetos perdidos se contará con los siguientes tiempos de custodia:

- Recipientes de alimentos y bebidas; se dispondrá de ellos (botará) a los ocho (08) días siguientes de ser hallado por temas de higiene.
- Las prendas de vestir, custodia de quince (15) días
- Equipos tecnológicos y deportivos, custodia de dos (02) meses
- Material educativo, custodia de un (01) mes
- Objetos y documentos personales, custodia de dos (02) meses



4.3. ENTREGA Y/O BAJA DE OBJETOS PERDIDOS

Si dentro de los tiempos de custodia el dueño del artículo dejado en la oficina de servicio al cliente, se deberá proceder a registrar la entrega previo a validar las características del elemento e identificación del usuario solicitante.

Los recipientes de alimentos y bebidas una vez cumplan los tiempos de custodia, la persona asignada de objetos perdidos validará las fechas y dispondrá en la basura aquellos que no fueron reclamados.

Los demás elementos, que no sean reclamados en los tiempos estipulados se solicitará la baja de los mismos, para ello se socializará a control interno y gerencia la baja de los mismos; quienes en un tiempo no superior a dos días hábiles indicaran el destino final de los mismos.

4.3.1. DESTINACIONES

TIPO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLOS
Aprovechamiento	El artículo aplica para ser aprovechado a favor del Club	Equipos tecnológicos Libros Artículos deportivos
Destrucción	Se entregará al área de mantenimiento, para destruir y disponer como residuo.	Llaves
Desecho como residuo no aprovechable	Se botará a la basura bajo parámetros de bioseguridad y cumplimiento legal	Prendas de vestir Carteras
Desecho como residuo aprovechable	Se dispondrá en los cuartos de almacenaje temporal según sus características.	Libros Material educativo
Donaciones	Se entregarán a fundaciones, dependiendo su uso.	Libros Prendas de vestir Juguetes Artículos deportivos Equipos tecnológicos

5. EXCEPCIONES

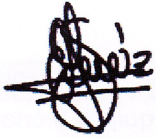
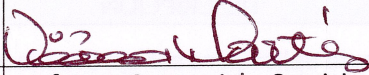
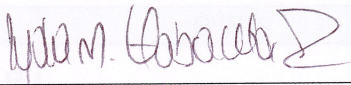
- No se reciben objetos encontrados como prendas íntimas.
- Prendas con sudor o sucias, se dispondrá en la salida de desechos después de ocho (08) días.
- No se responde por el contenido de los objetos de valor ya que es un tercero quien nos los entrega



6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación
1	01/12/2022	Creación del documento
2	02/04/2024	Se actualiza estructura del documento, se incluyen los puntos 2; 3.1; 3.2;

7. CONTROL DE FIRMAS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
		
Profesional HSEQ Erica Maritza Jiménez S.	Jefatura Comercial y Servicios Viviana Margarita Martínez	Gerente General Lyda Milena Zabaleta R.
VoBo DE HSEQ: 