	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 8 de 8
	OBJETOS PERDIDOS	Doc: PO-002

**ANEXO II**

PARTE DE OBJETOS PERDIDOS

**Nº DE SERIE:** \_\_\_\_\_

HALLAZGO


**FECHA:** \_\_\_\_\_ **HORA:** \_\_\_\_\_

PÉRDIDA

<p><b><u>DESCRIPCIÓN DEL OBJETO:</u></b></p> <p>OBJETO: .....</p> <p>MARCA: ..... MODELO: .....</p> <p>COLOR: ..... MATERIAL: .....</p> <p>CARACTERÍSTICAS / OBSERVACIONES:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b><u>DATOS DE LA PÉRDIDA:</u></b></p> <p>PERDIDO EN LUGAR: ..... HORA: .....</p> <p>POR NOMBRE: ..... APELLIDOS: .....</p> <p>.....</p> <p>DOMICILIO: .....</p> <p>.....</p> <p>CP: ..... LOCALIDAD: .....</p> <p>PROVINCIA: ..... TELÉFONO: .....</p>
<p><b><u>DATOS DEL HALLAZGO:</u></b></p> <p>ENCONTRADO EN LUGAR: ..... HORA: .....</p> <p>POR NOMBRE: ..... APELLIDOS: .....</p> <p>.....</p> <p>DEPARTAMENTO COMCAL: .....</p>
<p><b><u>CONTROL INTERNO DEL OBJETO:</u></b></p> <p>COINCIDE CON EL NÚMERO DE SERIE: .....</p> <p>AVISADO EL DÍA: ..... FECHA DE RECOGIDA: .....</p> <p>PERSONA QUE RECOGE: .....</p> <p>DNI: ..... FIRMA: .....</p>

Revisión nº: 00


Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 7 de 8
	OBJETOS PERDIDOS	Doc: PO-002

### ANEXO I: INFORME DIARIO DE ADMISIONES

INFORME DIARIO - ÁREA DE ADMISIONES						
	POA	<input type="text"/>	Diferencia	<input type="text"/>		
Fecha	<input type="text"/>	Nº accesos	<input type="text"/>			
PREVISIÓN DE GRUPOS PARA EL DÍA SIGUIENTE			PREVISIÓN DE VALES			
Nº total de grupos	<input type="text"/>	Menú infantil	<input type="text"/>			
Nº personas en total	<input type="text"/>	Menú profesor	<input type="text"/>			
Nº personas discapacitadas (incluidas en total de personas)	<input type="text"/>	Menú adulto	<input type="text"/>			
			<i>Total</i>	<input type="text"/>		
ATENCIÓN AL CLIENTE						
Reclamaciones:	<input type="text"/>					
Sugerencias:	<input type="text"/>					
			Incidencias:			
Objetos Reclamados	<input type="text"/>	Acumulado Reclamados	<input type="text"/>			
Objetos Entregados	<input type="text"/>	Acumulado Entregados	<input type="text"/>			
PAGO PASES		HORAS POA DIF			INGRESOS	
AFORO P. D.	<input type="text"/>	ADMISIONES	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	CONSIGNAS
AFORO P. C.	<input type="text"/>	CENTRAL	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	PARKING
AFORO P. BUS	<input type="text"/>	CONSIGNA	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	TIENDA
AUTOCARES	<input type="text"/>	PARKING	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	TOTAL
TOTAL VEHÍCULOS	<input type="text"/>	TOTAL	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Revisión nº: 00  
Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 6 de 8
	OBJETOS PERDIDOS	Doc: PO-002

## 7. REGISTROS

- Informe diario de Admisiones
- Parte de objetos perdidos


## 8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Nº Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS / COMENTARIOS
00		Emisión inicial
01		...
02		...
...		...
...		...

## 9. ANEXOS

Anexo I: Informe diario de Admisiones

Anexo II: Parte de objetos perdidos

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 5 de 8
	OBJETOS PERDIDOS	Doc: PO-002

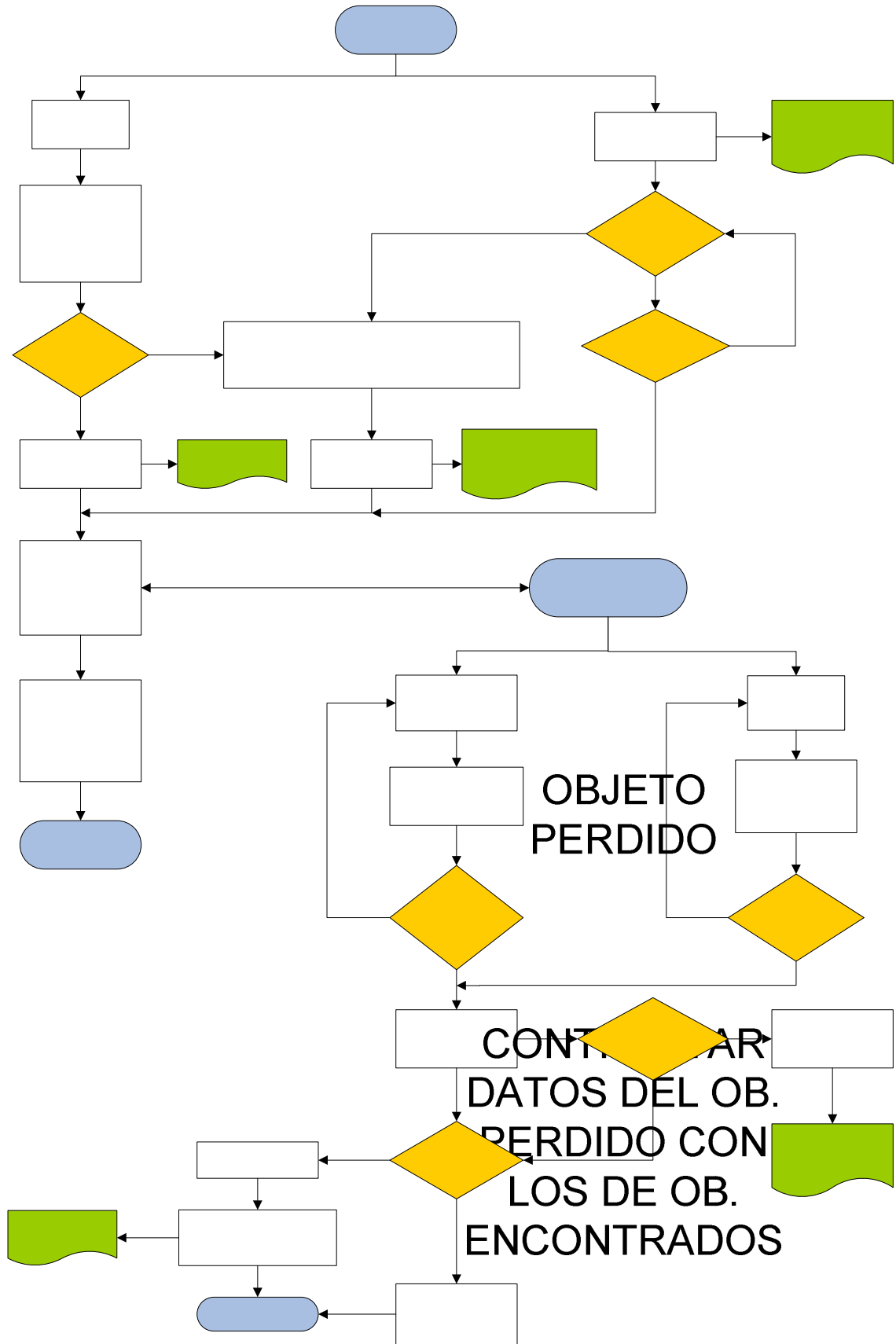
\* Notas sobre el diagrama de flujos:


- (1) Comunicar al cliente que vuelva a pasar por la OAC antes de abandonar el recinto, para comprobar si se ha encontrado el objeto.
- (2) Si el objeto ha caído dentro de una zona de seguridad, debe ser personal autorizado de COMCAL quien proceda a recogerlo, informando al propietario de esta circunstancia. Todos los objetos encontrados cuando el recinto está cerrado al público se entregan al servicio de seguridad que los depositará en la OAC antes de la apertura del siguiente día.
- (3) El objeto encontrado y no reclamado se archiva en la oficina de objetos perdidos y se clasifica por tipo de objetos (gorra, cartera, móvil... Se le pone una etiqueta con la referencia correspondiente al parte del hallazgo y la fecha del día en que se ha encontrado, y si es un objeto de valor se guarda dentro de la caja fuerte de Admisiones.
- (4) Exclusivamente por la importancia del objeto y la distancia que pueda haber entre el Parque y la residencia del visitante, COMCAL se hará cargo de la devolución del mismo a su dueño, ya sea por correo ordinario o mediante mensajero, en cuyo caso los gastos correrán por cuenta del propietario.
- (5) Las gorras, chalecos, pañuelos... que no se devuelvan a su dueño, cuando no estén en buen estado, se regalan a asociaciones benéficas, ONG's o similares a los 60 días de haberse encontrado.  
Las que se encuentren en perfecto estado, de marca o de mayor valor económico, serán guardadas en cajas clasificadas por meses y se custodian durante el tiempo establecido por la ley.

#### **Plazo de custodia de objetos no reclamados:**

El plazo de custodia civil de un objeto perdido es, según el código civil, de dos años, siempre que el dueño legítimo del objeto no haya aparecido. Pasado este tiempo, el objeto pasa a ser propiedad de COMCAL, que es la entidad que lo ha custodiado durante ese periodo.

Todos los objetos no reclamados, una vez vencido el plazo de custodia legal, serán donados a asociaciones benéficas o similares.



	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 3 de 8
	OBJETOS PERDIDOS	Doc: PO-002

## 2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente procedimiento es establecer los criterios y actividades dentro del proceso de recuperación de objetos perdidos por los clientes cuando acceden al recinto del Parque, proceso gestionado por COMCAL.

## 3. DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS

- Área de Admisiones
- Todo el recinto del Parque bajo gestión de COMCAL

## 4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- MGC "Manual de Gestión de Calidad"

## 5. DEFINICIONES

**Barrido:** Operación que efectúa el servicio de seguridad a partir de la hora del cierre de las instalaciones del Parque, en la que se hace una inspección visual de las mismas.

**Zona de seguridad:** Zonas donde sólo puede acceder personal de la empresa.


**OAC:** Oficina de atención al cliente.

## 6. DESARROLLO

**Entradas del proceso:** Denuncia por parte de un cliente de un objeto perdido. Objeto encontrado por algún empleado o persona que lo lleva al área de admisiones.

**Salidas del proceso:** Objetos entregados y archivo de objetos perdidos. Informe diario de Admisiones y partes de objetos perdidos.

**Propietario del proceso:** Responsable del área de Admisiones.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 2 de 8
	OBJETOS PERDIDOS	Doc: PO-002

## 1. ÍNDICE

1. ÍNDICE .....	2
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	3
3. DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS .....	3
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	3
5. DEFINICIONES .....	3
6. DESARROLLO .....	3
7. REGISTROS .....	6
8. HISTÓRICO DE CAMBIOS .....	6
9. ANEXOS .....	6



## PROCEDIMIENTO OPERATIVO

PO - 002

### OBJETOS PERDIDOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>
Responsable área Admisiones	Responsable de Calidad	Director General

---

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación: