

## ALCANCE

- a. Procedimientos predecesores
  1. Limpieza de tiendas pronto
  2. Limpieza de área de pista
- b. Objetivo del procedimiento: Controlar los objetos olvidados por parte de los clientes en nuestras instalaciones.
- c. Procedimientos Sucesores
  1. Corte de caja, remesas y salida de efectivo tienda
  2. Corte de caja, remesas y salida de efectivo pista

## CARGO RESPONSABLE

- a. Jefes de servicio de estación (JSE) / Supervisora de servicio de Tienda (SST)

## CARGOS INVOLUCRADOS

- a. Asesor de servicio de caja (ASC)
- b. Asesor de servicio de pista (ASP)
- c. Gerente de Servicio de estación (GSE)

## CARGOS A CAPACITAR

- a. Los mismos cargos involucrados

## TIEMPOS


- a. Cuando se encuentren objetos olvidados en los puntos de venta

## INDICADORES CLAVES

- a. Frecuencia de abandono de objetos por parte de clientes por PDV: Una vez al mes
- b. Objetos más frecuentemente olvidados: Documentos personales (DUI, tarjetas, etc)

## TERMINOLOGÍA

- a. **Extravío:** Cuando el cliente se retira de los puntos de venta, olvidando algún objeto.
- b. **Resguardo:** Lugar o cosa que sirve para resguardar o resguardarse.

	<b>1. CAPITAL DE TRABAJO</b> <b>1.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTE</b>	
<b>Versión - V 1.0</b>	<b>Código: MPR-1-1.4-OOPC</b>	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PROCEDIMIENTO:</b> <b>OBJETO OLVIDADO POR CLIENTES</b>	
	<b>Emisión</b>	<b>Página:</b>
<b>TIENDA Y PISTA</b>	23/04/2023	2/3

## PROCEDIMIENTO

### Jefe de servicio de estación (JSE)/ Supervisora de servicio de tienda (SST)

#### I. Visualización y resguardo del objeto

1. En el caso que el cliente olvide o extravíe un objeto ya sea en mesas, cajas registradoras, o en cualquier punto de las instalaciones, el ASP deberá reportarlo al Jefe de Servicio de estación en el caso de las pistas y la ASC a la Supervisora de servicio de tienda en el caso de las tiendas (según el caso), el ASC O ASP debe brindar las características físicas del dueño del objeto en caso de que tenga la certeza de quien olvidó el objeto.
2. JSE o SST deberá tomar una fotografía de la ubicación donde se encuentra el objeto olvidado
3. Toma el objeto cuidadosamente y lo guarda en la caja de objetos olvidados en la Oficina de la estación.
  - a. Si el objeto es un celular, en ningún momento apagarlo.
  - b. Si es billetera verifica únicamente documento de identificación para obtener la información del cliente.
  - c. Se prohíbe hacer uso personal del objeto, efectivo o tarjetas de crédito y débito.

### Jefe de servicio de estación (JSE) /Supervisora de servicio de tienda (SST)/Supervisor de servicio de pista (SSP)

#### II. Reporte de extravío al Gerente de servicio de estaciones

1. Reporta el caso de extravío por medio de correo electrónico al gerente de servicio de estación
  - a. Si el cliente no se hace presente para la entrega del objeto, éste deberá permanecer guardado en la oficina de la estación.
  - b. Si se cuenta con los datos personales del cliente, el Gerente de servicio de estaciones deberá comunicarse con el cliente con una llamada telefónica o mensaje de texto, para coordinar la entrega del objeto olvidado.

### Gerente de servicio de estación (GSE) en ausencia el Jefe de servicio de estación (JSE)

#### III. Entrega del objeto olvidado al cliente

1. Deberá realizar un reporte de excel "Entrega de objetos olvidados" agregando los datos del cliente, nombre completo, Número de DUI, Número telefónico, descripción del objeto a entregar, descripción del caso, fecha y hora de la entrega, firma de conformidad por parte del cliente previamente revisado que se encuentre en buen estado o sin ningún faltante.
2. Procede a entregar el objeto al cliente.
3. Archiva el reporte de "Entrega de objetos olvidados" en un Ampo que quedará en resguardo en oficina de Tienda.

**Nota:** Por ningún motivo se deberá compartir videos o fotografías de cámaras de vigilancia al cliente.

## FIN DE PROCEDIMIENTO

Redactores: Gonzalo Ramirez Revisores: Karla Valencia	Revisado por: Natalia Tobón Coral	Aprobado por: José Tovar Oliva
Fecha: 23/04/2023	Fecha:	Fecha:

## ACUERDOS Y COMPROMISOS

Todo procedimiento aprobado por José Tovar Oliva ,deberá ser auditado para garantizar su objetividad y cumplimiento.

La firma de dicho documento por todos los asistentes, hará constar el compromiso, validez, vigencia y obligatoriedad de las partes involucradas, con el propósito de ser más eficientes y productivos en todos los procesos que se realicen dentro de Grupo Entusiasmo S.A de C.V.

NOMBRE	PUESTO DE TRABAJO	FIRMA
José Tovar Oliva	Director General	
Natalia Tobón Coral	Directora de Mercadeo y Transformación Digital	
Lisette Gonzalez	Gerente de Servicio de Administración	
Karla Beltrán	Auxiliar de Servicio de Prevención de Riesgos	
Karla Valencia	Jefe operativo de Estaciones	
Wilmer Miranda	Gerente de servicio de estación	
David Merino	Gerente de servicio de estación	
Sandra Mejia	Supervisora de servicio de tienda	
Jessica Escobar	Supervisora de servicio de tienda	
Guadalupe Alas	Supervisora de servicio de tienda	
Celina Ramos	Supervisora de servicio de tienda	
Isabel Guardado	Supervisora de servicio de tienda	
Alberto Marroquin	Jefe de servicio de estación	
Bryan Velazquez	Jefe de servicio de estación	
Mario Marroquin	Jefe de servicio de estación	
Miguel Acevedo	Jefe de servicio de estación	
Erick Zepeda	Jefe de servicio de estación	
David Najera	Jefe de servicio de estación	