 <p><b>TITÁN PLAZA</b> CENTRO COMERCIAL GRANDIOSO</p>	<p align="center"><b>Protocolo préstamo de sillas de ruedas y coches infantiles</b></p>	<p><b>Versión:</b></p>
<p align="center"><b>Mercadeo</b></p>		<p><b>Fecha Vigencia: Abril 2015</b></p>
<p><b>Página 1 de 4</b></p>		

## OBJETIVOS

- Establecer los lineamientos prioritarios para el préstamo de sillas de ruedas y coches infantiles en los puntos de información en el Centro Comercial.
- Establecer los lineamientos para la recepción de sillas de ruedas y coches en los puntos de información y central de seguridad del Centro Comercial.
- Generar mecanismos de aplicación y apropiación del presente protocolo en las distintas labores desempeñadas por los equipos de trabajo del centro comercial.
- Realizar los seguimientos y las mediciones necesarias para revisar el nivel de aplicación y manejo del presente protocolo por parte de los colaboradores.


## FRENTES DE SERVICIO

- Personal de Seguridad y Logística
- Puntos de Información

## SITUACIÓN

1. Visitantes del Centro Comercial que soliciten el préstamo de sillas de ruedas o coches en los puntos de información y la entrega de los mismos en dichos puntos hasta las 9:30 p.m.
2. Visitantes del Centro Comercial que soliciten el préstamo de sillas de ruedas o coches en los puntos de información y la entrega de los mismos en la Central de Seguridad pasadas las 9:30 p.m.

## PROCEDIMIENTO


 <p><b>TITÁN PLAZA</b> CENTRO COMERCIAL GRANDIOSO</p>	<p align="center"><b>Protocolo préstamo de sillas de ruedas y coches infantiles</b></p>	<p><b>Versión:</b></p>
<p align="center"><b>Mercadeo</b></p>		<p><b>Fecha Vigencia: Abril 2015</b></p>
<p><b>Página 2 de 4</b></p>		

1. Cuando el visitante solicite el servicio de silla de ruedas o coches se deberá verificar la disponibilidad de los mismos antes de comprometerse al préstamo del elemento.

En caso de no disponer del mismo se debe verificar con el auxiliar de servicio al cliente responsable del otro punto de información la disponibilidad. Si el elemento se encuentra disponible se debe hacer llegar dicho elemento al punto que lo solicita por auxiliares disponibles. Como último recurso al no disponer personal para el desplazamiento del elemento por parte de los auxiliares, se solicitará el apoyo a la central de seguridad quien según disponibilidad realizará el movimiento. De no contar con personal para el desplazamiento del elemento se debe apartar para el visitante y direccionarlo hacia el otro punto de información (en caso de que el visitante solicite información o este en desacuerdo del desplazamiento se debe dar la siguiente explicación) “El personal de turno de apoyo ya se retiró y no es posible cerrar de inmediato el punto de información, de igual manera el elemento ya está apartado para usted”

En caso de no disponer de elementos para el préstamo se debe aclarar al visitante que por la cantidad de demanda del servicio por el momento todos los elementos están en préstamo, se solicita disculpas al visitante y se le da la opción de esperar que se devuelva algún elemento o de pasar más tarde por los puntos de información aclarando siempre que no nos comprometemos a dicha disponibilidad ya que depende del tiempo que el usuario lo necesite.

2. Para la entrega del elemento se debe solicitar un documento diferente a la cedula de ciudadanía (preferiblemente con foto) se solicita a la persona que diligencia los datos completos correspondiente a sillas de ruedas o coches infantiles según corresponda, se debe verifica que los datos estén totalmente diligenciada, con las observaciones del elemento y que los datos corresponda al documento entregado.
3. Se entregara el elemento (silla o coche) verificando su estado y realizando verbalmente instructivo de buen uso del elemento prestado, así como la salvedad que los elementos guardados en sillas o coches son

 <p><b>TITÁN PLAZA</b> CENTRO COMERCIAL GRANDIOSO</p>	<p align="center"><b>Protocolo préstamo de sillas de ruedas y coches infantiles</b></p>	<p><b>Versión:</b></p>
<p align="center"><b>Mercadeo</b></p>		<p><b>Fecha Vigencia: Abril 2015</b></p>
<p><b>Página 3 de 4</b></p>		

responsabilidad del usuario y bajo ninguna circunstancia el centro comercial tendrá responsabilidad en caso de daño, olvido de elementos en el mismo o pérdida de artículos del visitante.

Coche: Se entregara listo para su uso, el usuario deberá entregarlo de igual manera, se mostrara información de ruedas, donde guardar elementos y sistema de aseguramiento del menor de edad.

Silla: Se entregara el elemento listo para su uso, se aclara dónde pueden guardar elementos, sistema de ruedas, posa pies y se informara que estos no sirven de soporte para levantarse de la silla o para sostener a una persona de pie.


Se recordara verbalmente al usuario el procedimiento de entrega y los horarios de Funcionamiento del punto información, se recordara que el elemento debe ser entregado en el mismo punto para la devolución de su documento y que si la entrega sobrepasa el horario de funcionamiento del punto de información, debe dirigirse a la central del Centro Comercial donde le recibirán y devolverán el documento dejado en contraprestación.

#### 4. Verificación de silla o coche (personal de servicio al cliente o personal de central)

Se debe recibir el elemento verificando el buen estado del mismo asumiendo que se prestó en buen estado, en caso de manifestar el visitante que este presentaba alguna falla o daño antes de su prestamos se debe verificar en las observaciones de la planilla.

En caso de encontrar el elemento en mal estado, se debe reportar a la central de seguridad, donde se debe hacer el procedimiento de conciliación de reposición del elemento, ya sea por el mismo elemento o por el valor del mismo según cotización.

##### 4.1 Entrega en central

 <p><b>TITÁN PLAZA</b> CENTRO COMERCIAL GRANDIOSO</p>	<p><b>Protocolo préstamo de sillas de ruedas y coches infantiles</b></p>	<p><b>Versión:</b></p>
		<p><b>Fecha Vigencia: Abril 2015</b></p>
<p><b>Mercadeo</b></p>		<p><b>Página 4 de 4</b></p>

En caso de que la entrega se realice en los horarios posteriores al funcionamiento del punto de información en la central de seguridad del centro comercial Se debe recibir el elemento verificando el buen estado del mismo asumiendo que se prestó en buen estado, en caso de manifestar el visitante que este presentaba alguna falla o daño antes de su prestamos se debe verificar en las observaciones de la planilla.

En caso de encontrar el elemento en mal estado, se debe reportar a la central de seguridad, donde se debe hacer el procedimiento de conciliación de reposición del elemento, ya sea por el mismo elemento o por el valor del mismo según cotización.

#### 5. Almacenamiento del elemento.

Posterior a la verificación del buen estado del elemento y la entrega del documento al visitante, se debe almacenar el elemento en el espacio definido para este, siendo el auxiliar la persona que realice la manipulación del coche o silla para su correcto almacenamiento, en caso de que el elemento sea entregado en la central de seguridad este debe realizar el mismo procedimiento según disponibilidad de espacio, la silla o coche deben ser entregados/recogidos la mañana siguiente a la entrega al auxiliar de turno de apertura.

## **POLITICA DE DOCUMENTOS NO RECLAMADOS O PERDIDOS EN EL CENTRO COMERCIAL**

**TITÁN PLAZA CENTRO COMERCIAL Y EMPRESARIAL P.H.** se permite informar a todos sus clientes y visitantes la política de documentos no reclamados o perdidos que han sido abandonados, entregados o encontrados por el personal del Centro Comercial como objetos perdidos.

1. Los documentos de identificación personal expedidos por entidades oficiales, tales como cédulas, pases y libretas militares, que no sean reclamados en un periodo de 30 días serán enviados directamente al archivo documental de la Policía Nacional.
2. Los documentos de afiliación o pertenencia a una entidad o asociación emitidos por entidades o instituciones no oficiales, que no sean reclamados en un periodo de 15 días, serán destruidos mediante acta.

**TITÁN PLAZA CENTRO COMERCIAL Y EMPRESARIAL P.H.**, se reserva el derecho a modificar la presente política en cualquier momento, siendo responsabilidad del visitante conocerla, por lo que cualquier situación que se encuentre por fuera de los eventos aquí contemplados, se resolverá conforme a los principios emanados de la presente política de documentos no reclamados, así como de los principios de servicio del Centro Comercial, encaminados a la satisfacción de sus clientes.

La política de documentos no reclamados se encuentra disponible y puede ser consultada en la página web, y puntos de información del Centro Comercial.