 <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.