ANDENES HOTEL

Políticas de Objetos y Prendas Olvidadas

Protocolo para el registro, custodia y entrega de artículos olvidados por los huéspedes

Código: POL-04 · Versión 2.0 · Emisión: 1 de noviembre de 2026 · Vigencia: desde el 16 de noviembre de 2026

Al limpiar o revisar una habitación, el personal de Housekeeping, o cualquier otro personal a cargo, puede encontrar objetos o prendas olvidadas. En ese caso se aplica el siguiente protocolo.

1. Registro

1. Registrar el artículo el mismo día en el formato **«Registro de Artículo Olvidado»** (Anexo A) y en la bitácora, indicando habitación, fecha, descripción y quién lo encontró. Se recomienda tomar una foto.

2. Clasificación y custodia

2. **Objetos comunes.** Guardarlos en una bolsa etiquetada con los datos del huésped, el número de habitación, la fecha y el número de registro, y colocarlos en el anaquel destinado a este fin.
3. **Objetos de valor.** Dinero, joyas, documentos de identidad y equipos electrónicos quedan en custodia de la gerencia, con registro firmado por dos personas.
4. **Perecibles e higiene.** Alimentos perecibles y artículos de higiene personal se descartan a las 48 horas. Se avisa al huésped antes, si es posible.
5. **Privacidad.** El personal no revisa el contenido de maletas cerradas ni de dispositivos electrónicos.

3. Aviso al huésped

6. Informar al huésped que ocupó la habitación, dentro de las **24 horas** siguientes al hallazgo, por teléfono, WhatsApp o correo electrónico, indicando esta política y el plazo de custodia.

4. Entrega al huésped

- **En el hotel:** el huésped (o la persona que autorice por escrito) presenta su DNI o pasaporte y firma la **constancia de entrega** (Anexo A).
- **Por envío:** si el huésped solicita que se le envíe, se hace a la dirección que indique. Todo gasto corre por su cuenta: se le informa el costo y puede pagarlo por adelantado (transferencia, Yape o enlace de pago) o, si es posible, mediante «pago en destino». El hotel no responde por pérdida o daño en el transporte una vez entregado al courier.

5. Plazo de custodia y destino final

El hotel guarda los artículos por un **máximo de tres (03) meses**, contados desde el día de salida del huésped. Vencido el plazo, la gerencia decide su destino:

- Si el artículo está muy deteriorado, se desecha.
- En caso contrario, se dona a una asociación con fines benéficos.
- Los documentos personales no reclamados se entregan a la autoridad competente.

Se deja constancia en el registro de la fecha, el destino y quién lo recibió. Vencido el plazo, el huésped no tiene derecho a reclamo alguno.

6. Responsabilidad

El hotel no es responsable por objetos olvidados en áreas públicas del establecimiento. Los olvidados en habitaciones se gestionan conforme a esta política (ver también el art. 22 del Reglamento de Hospedaje Interno, POL-01).

LA ADMINISTRACIÓN
Arequipa, 1 de noviembre de 2026
Andenes Hotel — PROINVERTUR S.A.C.

Anexo A. Formatos

Registro de Artículo Olvidado

Dato	Información
N.° de registro / fecha de hallazgo	
Habitación y huésped	
Descripción del artículo	
Lugar de hallazgo	
Encontrado por	
Clasificación	☐ Común ☐ De valor ☐ Perecible / higiene
Huésped avisado (fecha, medio)	
Ubicación en almacén	
Fecha límite de custodia (3 meses)	

Constancia de entrega o destino final

Dato	Información
Entrega	☐ En el hotel ☐ Por envío ☐ Desechado ☐ Donado ☐ Entregado a la autoridad
Recibido por (nombre, DNI)	
Fecha	____ / ____ / _____
Costo de envío pagado (S/)	
Firma del receptor	
Entregado por (personal del hotel)	