

GESTIÓN DE OBJETOS PERDIDOS

PROCEDIMIENTO GENERAL SICAU PT01-PC08

1. Objetivo

El propósito del presente documento es la descripción detallada de las diferentes acciones a realizar por parte del SICAU en cuanto al tratamiento de los objetos perdidos en un centro o edificio de la Universidad de Málaga, conducente a la devolución de dichos objetos a sus propietarios, siendo esta una de las competencias atribuidas al Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario en el Catálogo de Funciones del Plan de Ordenación de Recursos Humanos (PORHUMA), también ofertada en su Carta de Servicios, y definida en el proceso clave denominado **PC08. Gestión de objetos perdidos**, resultando en el presente procedimiento el desarrollo técnico de dicho proceso.

Siendo el objetivo de este procedimiento la unificación y homologación de actuaciones en todo el conjunto del SICAU, en los siguientes apartados se viene a establecer el marco operativo general que deberá seguirse en los diferentes equipos de trabajo, pudiendo, no obstante, ser adaptado a diversas casuísticas o circunstancias específicas en aquellos casos en que sea necesario.

2. Descripción

Este procedimiento general contiene el desarrollo en detalle de todas aquellas tareas relacionadas con la gestión de los objetos perdidos de un centro o edificio que corresponden al SICAU. Dichas tareas consistirán, por una parte, en la **recepción** de los objetos encontrados en los diferentes edificios que sean atendidos por nuestro servicio, la **custodia** de los mismos, y por último la **devolución** a sus propietarios en todos aquellos casos en que sea posible, siendo ésta la finalidad del procedimiento.

La **recepción** de los objetos perdidos se realizará en cualquier punto de atención del SICAU. Esta tarea conllevará la incorporación al registro de objetos perdidos, así como el depósito del objeto en los armarios o espacios habilitados para su custodia. La **custodia** será la fase siguiente, que permitirá mantener disponibles los objetos hallados y registrados ante los posibles requerimientos de sus propietarios.

Por último, se realizaría la **devolución** de los objetos a los propietarios, si se dan las condiciones para ello.

Se considerará **objeto perdido**, a efectos de este procedimiento, todo aquel elemento que, siendo hallado extraviado en un centro o edificio, sin posibilidad, en ese momento, de encontrar a su propietario en las inmediaciones, sea depositado en el SICAU.

Las posibles variaciones a este procedimiento deberán estar detalladas en los **procedimientos específicos** o guías elaborados por los diferentes equipos SICAU de los centros o edificios de la Universidad. En esos documentos se recogerán todas aquellas diferentes casuísticas, excepciones o alternativas que deberán ser tenidas en cuenta en determinados equipos SICAU en función de la singularidad del centro, edificio o servicio al que atiendan, o de cualquier otra especificidad que lo pueda justificar, pero siempre en el marco de este procedimiento general.

3. Normativa aplicable

- Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y sus normas de desarrollo.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado.
- Decreto 464/2019, de 14 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Málaga.
- IV Convenio del Personal Laboral de las Universidades Públicas Andaluzas.
- Plan de Ordenación de los Recursos Humanos (PAS) de la Universidad de Málaga. 2017-2020.

4. Recursos necesarios

Para el desarrollo de las tareas incluidas en este procedimiento, el SICAU deberá disponer de los siguientes recursos imprescindibles:

- **Ordenador con impresora.** Este equipo es necesario para realizar el registro de los objetos encontrados en el archivo correspondiente. Se deberán imprimir las etiquetas para identificar los objetos encontrados y relacionarlos con las entradas del registro.
- **Gestor de peticiones SICAU.** Este software nos permite recibir y gestionar peticiones relacionadas con objetos perdidos.
- **Libro de registro.** Registro normalizado del SICAU para llevar el control de los objetos hallados y devueltos.
- **Armario de objetos.** Se deberá disponer de un armario o espacio dedicado al almacenamiento y custodia de los objetos encontrados, incluyendo una zona donde poder guardar bajo llave aquellos objetos que se consideren de valor.
- **Etiquetas.** Pegatinas para identificar cada objeto con el número de orden del registro.

UNIDAD FUNCIONAL	09 SICAU	PROPIETARIO	SICAU
TIPO	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	
	0	PC08. GESTIÓN DE OBJETOS PERDIDOS	
EDICIÓN	1	ESTADO	ACTIVO
		APROBACIÓ	09/12/2008
OBJETIVO	Devolución del objeto perdido a su propietario https://www.uma.es/SICAU/		
ENTRADAS	<ul style="list-style-type: none"> Registro de objetos perdidos 		
DESARROLLO	Recepción y custodia de los objetos perdidos y devolución a su propietario.		
SALIDAS	<ul style="list-style-type: none"> Registro de objetos perdidos 		
INDICADORES	IN01-PC08. Porcentaje de objetos devueltos respecto al total de registrados. https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?id=35&mode=single&page=69		
COMPROMISO	Devolución, a sus respectivos propietarios, del 60% de los objetos registrados.		

Ficha del proceso clave PC08. Gestión de objetos perdidos

En el libro de registro se anotarán los siguientes datos:

- Número de registro.
- Fecha de recepción en SICAU.
- Lugar se ha hallado el objeto, y procedencia (encontrado por nosotros, lo han traído...).
- Descripción detallada del objeto (tipo, color, rasgos característicos...).
- Persona que lo ha recepcionado en SICAU.
- En caso de devolución: Persona que lo ha devuelto en SICAU; nombre, DNI, fecha y firma de la persona que lo retire.

Nº 715 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>	Nº 716 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>	Nº 717 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>
Nº 718 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>	Nº 719 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>	Nº 720 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>
Nº 721 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>	Nº 722 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>	Nº 723 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>
Nº 724 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>	Nº 725 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>	Nº 726 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>
Nº 727 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>	Nº 728 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>	Nº 729 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>
Nº 730 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>	Nº 731 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>	Nº 732 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>
Nº 733 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>	Nº 734 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>	Nº 735 AÑO 2019 <small>SICAU Escuela de Ingenierías Industriales</small>

Etiquetas de objetos perdidos

Para facilitar la gestión y la atención a los usuarios, en cualquier punto SICAU se podrán recibir los objetos encontrados, aunque existirá un **único punto de custodia y devolución** en cada centro o edificio.

Objetos no admitidos

Nuestro servicio no admitirá en ningún caso los siguientes objetos:

- Objetos insalubres, peligrosos o perecederos.
- Objetos que contengan organismos vivos o materia orgánica.
- Objetos muy deteriorados que se hayan convertido en restos.
- Objetos cuyo tráfico comercial fuese ilícito.
- Objetos cuyas dimensiones impidan su custodia en las condiciones debidas.

En caso de recibirse algún **animal** extraviado, deberá avisarse inmediatamente al Centro Zoonosanitario Municipal (951926188, 951929490), para que intenten localizar a su dueño.

5.2. Custodia de los objetos

Una vez completada la recepción de los objetos perdidos, éstos pasarán a la fase de custodia, durante la cual permanecerán almacenados bajo el control de nuestro servicio.

Los objetos se custodiarán en el SICAU, en un lugar seguro, hasta que los propietarios vengan a recogerlos, o bien se produzca la caducidad. Este espacio consistirá en uno o varios **armarios** dedicados exclusivamente a tal fin, dentro de los cuales se organizarán los objetos en varios **apartados** en función de su tipología, tales como ropa, libros, llaves, carnets, etc., con objeto de facilitar su localización ante una posible consulta. Para la clasificación de estos apartados es conveniente el uso de cajas o bandejas.

Al menos en el caso de objetos que puedan tener cierto valor, será necesario que estén **guardados bajo llave**, para así poder garantizar la cadena de custodia. Al finalizar la jornada se comprobará que el armario de objetos quede cerrado con llave. Cada turno saliente, al finalizar, deberá informar al turno entrante en caso de recepcionar un objeto de valor.

En aquellos casos en que se considere necesario, debido a las características o al estado en que se encuentren los objetos, éstos se guardarán en bolsas de plástico antes de ser almacenados.

Al menos una vez al año, preferentemente antes del comienzo de cada curso académico, haremos limpieza de lo que no ha sido retirado el curso anterior, reciclando todo lo que sea susceptible de ello y dejando despejado el espacio de almacenaje para guardar nuevos objetos.

5.3. Devolución de los objetos

La devolución de los objetos perdidos es el objetivo o finalidad de todo este proceso descrito en el documento. Este resultado dependerá, entre otros factores, de la gestión que hagamos de los objetos que sean hallados, así como de una adecuada difusión entre nuestros usuarios de este servicio que ofrecemos.

Un objeto se podrá devolver a su propietario cuando se tenga la seguridad de que pertenece a la persona que lo reclama, habiendo demostrado ésta de manera fehaciente su propiedad. Esto lo podrá hacer presentando facturas o documentos que demuestren la misma. En caso de no disponer de documento alguno, deberá hacer una descripción detallada del objeto.

Por tanto, cuando una persona nos consulte la existencia de un objeto determinado, la secuencia de pasos a seguir será la siguiente:

1. Pediremos a esta persona que nos presente alguna **documentación** acreditativa de su propiedad o, en su defecto, haga una **descripción** del objeto, el **lugar** donde crea haberlo extraviado y la **fecha** aproximada para, con estos datos, poder comprobar si se corresponde con alguno de los que tenemos en custodia.
2. A continuación, comprobaremos, en base a la descripción y al lugar, si el objeto en cuestión se encuentra entre los que tenemos registrados en el libro.
3. Una vez hayamos comprobado que se encuentra registrado, lo buscaremos en los armarios, en su apartado correspondiente, por el número de registro de la etiqueta, y entonces podremos comunicárselo a la persona interesada. A continuación, le pediremos que aporte un documento que acredite su **identidad**, la cual comprobaremos, anotando en el libro de registro su nombre, DNI, y la fecha de devolución. Esta persona debe firmar antes de retirarlo e, igualmente, la persona de nuestro servicio que realice la devolución deberá anotar su nombre.
4. En el caso de un portátil, tablet o teléfono móvil, puede pedirse también al usuario que lo desbloquee, como prueba de la propiedad.
5. En ningún caso la Universidad se podrá responsabilizar del estado de los objetos depositados en sus distintos edificios, al desconocerse cuál era el estado original de los mismos.

Si el objeto por el que nos consultan no se encuentra entre los registrados y la pérdida ha sido reciente, indicaremos a la persona interesada que vuelva a preguntar al día o días siguientes, ya que a veces algunos objetos tardan varios días en aparecer. Incluso se le puede informar dónde están los puntos SICAU de los edificios más cercanos por si lo hubiesen depositado en alguno de ellos.

Si el objeto se extravió en la biblioteca o aulas de informática, indicaremos a quien nos consulte que acuda allí.

Localización del propietario

Si el objeto dispone de información del propietario (carnet, cartera...) se debe intentar localizar a la persona y comunicarle dónde puede venir a retirarlo.

Difusión

Como hemos comentado anteriormente, es imprescindible realizar una correcta difusión de este servicio prestado por el SICAU para que, en caso de encontrar un objeto, las personas usuarias sepan que pueden y deben entregarlo en nuestro servicio, y, en caso de pérdida, también puedan acudir a nosotros para preguntar, lo cual podrá aumentar la cantidad de objetos registrados, así como facilitará la devolución de la mayoría de ellos.

Para esta tarea, será necesario, de manera periódica, realizar recordatorios en el centro indicando que el punto SICAU es el lugar donde se pueden depositar los objetos que sean hallados, así como preguntar en caso de pérdida. Esta consulta puede hacerse y seguirse mediante nuestro Gestor de Peticiones.

A tal efecto, es preciso mantener una **cartelería de objetos perdidos** en todas las zonas más frecuentadas por estudiantes y usuarios en general, así como se podrá hacer uso de **redes sociales** y otras herramientas a nuestro alcance para informar de ello, especialmente a principios del curso académico.

La cartelería deberá ser comprobada periódicamente, y repuesta en caso necesario. El modelo de cartel se encuentra disponible en el repositorio SICAU.

50
ANIVERSARIO



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

SICAU

Objetos Perdidos



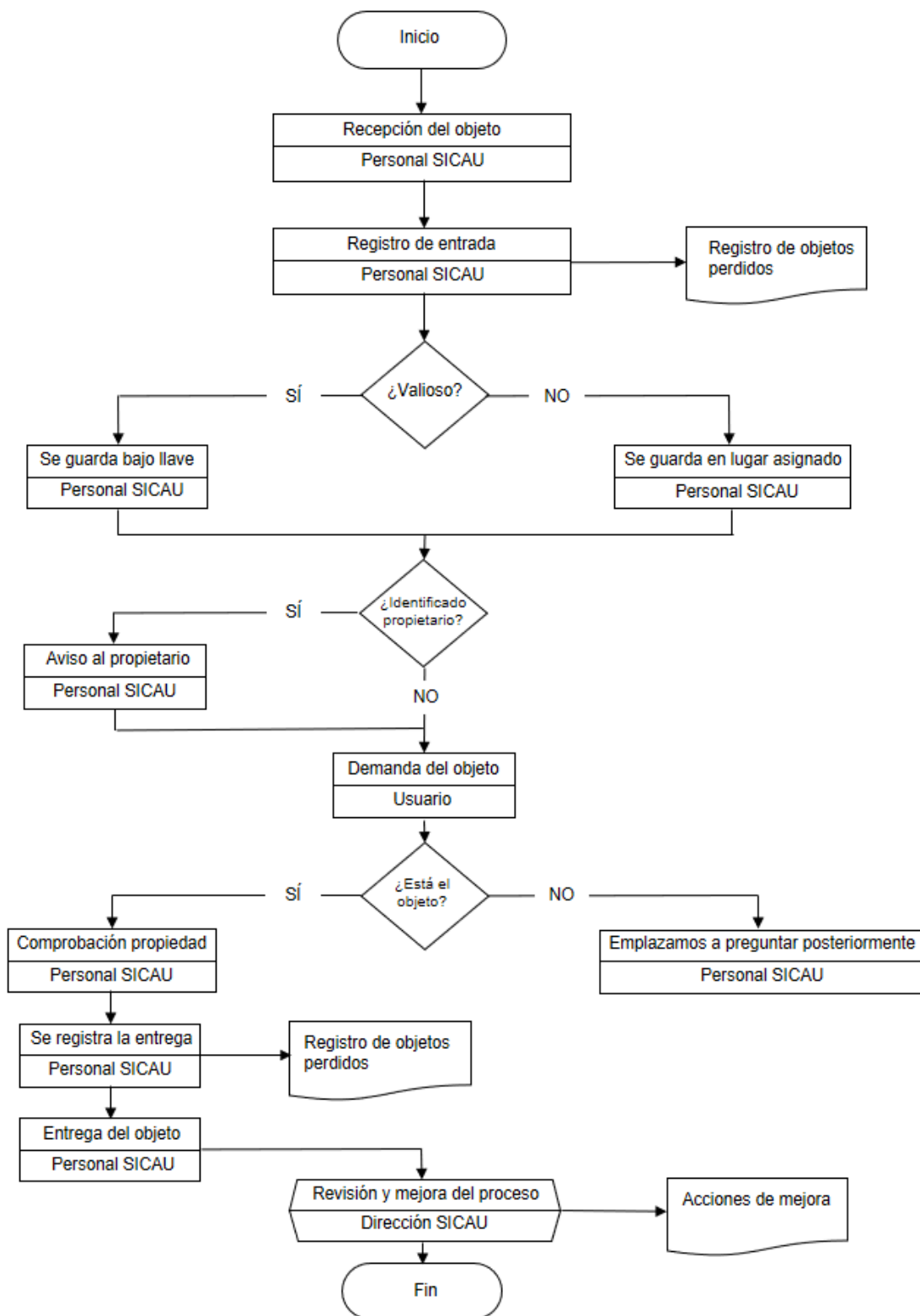
¿HAS EXTRAVIADO ALGO?

Pregunta en la oficina SICAU de tu edificio.
Tenemos un servicio de custodia de objetos perdidos.

Cartel de objetos perdidos

6. Flujograma

PC08. Gestión de objetos perdidos



7. Registros

Este procedimiento dejará registrada la siguiente información:

- Registro de objetos perdidos.

8. Indicadores y compromisos

Este procedimiento tiene su reflejo en la medición del indicador:

IN01-PC08. Porcentaje de objetos devueltos respecto al total de registrados.

Para este indicador, nuestro servicio mantiene un **compromiso** consistente en alcanzar la devolución del 60% de los objetos registrados.

Existiendo este compromiso, reflejado en la Carta de Servicios del SICAU, así como un compromiso a título individual por la mejora del servicio por parte del personal del SICAU, será preciso atender a la consecución de dichos fines, logrando que la gestión de los objetos perdidos se lleve a cabo con la eficacia suficiente que permita alcanzar el objetivo del indicador. Para ello, se deberá procurar optimizar cada una de las fases de este procedimiento, y especialmente importante será la difusión entre nuestros usuarios de la prestación de este servicio.


Para la obtención de los datos del indicador, se utilizará un impreso **medidor** del mismo con carácter anual, en el cual se deberá anotar por meses el número de objetos registrados, así como los devueltos. Para realizar esta tarea, haremos uso de las anotaciones en el libro de registro.

Al pie del medidor, se anotará la suma de todos los objetos registrados y devueltos, y el resultado del indicador, que será el cociente entre el total de objetos devueltos y el total de registrados, multiplicado por 100, ya que el resultado debe ser un porcentaje.

El medidor puede descargarse del repositorio SICAU, o bien desde el Campus Virtual.

UNIDAD FUNCIONAL	09 SICAU	SERVICIO	
CÓDIGO NUMÉRICO	DENOMINACIÓN		
0	IN01-PC08. PORCENTAJE DE OBJETOS DEVUELTOS RESPECTO AL TOTAL DE REGISTRADOS		
EDICIÓN	1	PERIODICIDAD	ANUAL
ÁMBITO DEL INDICADOR			
FÓRMULA DE CÁLCULO	Número de objetos devueltos / Número de objetos registrados x 100		
PROCESO O PROCESOS A LOS QUE AFECTA	PC08 Gestión de objetos perdidos https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?id=33&mode=single&page=41		
FUENTE	Registro de objetos perdidos		
RESPONSABLE	SICAU		
VALOR OBJETIVO	60		
VALOR 2015			
VALOR 2016			
VALOR 2017	67.83		
VALOR 2018	69.00		
VALOR 2019	66.09		
VALOR 2020	66.14		
VALOR 2021	64.69		

Ficha del indicador IN01-PC08. Porcentaje de objetos devueltos respecto al total de registrados

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	MEDIDOR IN01-PC08 PORCENTAJE DE OBJETOS DEVUELTOS RESPECTO AL TOTAL DE REGISTRADOS	SICAU
--	---	-------

CENTRO / SERVICIO:

AÑO:

MES	Nº DE OBJETOS REGISTRADOS	Nº DE OBJETOS DEVUELTOS
Enero		
Febrero		
Marzo		
Abril		
Mayo		
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		
TOTAL		

RESULTADO IN01-PC08*:

(*) (Total devueltos / Total de registrados) * 100

Impreso medidor del indicador IN01-PC08

9. Documentación

Para la adecuada ejecución de este procedimiento, se deberá tener conocimiento de la siguiente documentación de referencia:

- Carta de Servicios del SICAU.

10. Impresos

Para el desarrollo de este procedimiento serán utilizados, entre otros, los siguientes impresos:

- Medidor IN01-PC08.

11. Responsabilidades

Las tareas relacionadas con la gestión de objetos perdidos serán responsabilidad del personal del SICAU de cada centro o edificio.

El/la Encargado/a de Equipo de Conserjería, será la persona responsable de organizar las tareas relacionadas con esta gestión, así como será igualmente responsable de la supervisión de las mismas. Le corresponderá además revisar el procedimiento en su equipo, pudiendo tomar y establecer cuantas medidas estime oportunas para mejorar el procedimiento a nivel local, siempre en el marco de este procedimiento general del SICAU.

La Dirección del SICAU velará por el cumplimiento de este procedimiento en el ámbito de todo el Servicio, procediendo a su actualización o revisión cuando se considere necesario.



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

| **SICAU**

2022