



www.canaveral.com.co

CAÑAVERAL
Siempre hay algo más !

POLÍTICA DE OBJETOS PERDIDOS U OLVIDADOS 2026.

En el Centro Comercial Cañaveral, nos comprometemos a mantener un ambiente seguro, organizado y eficiente para todos nuestros visitantes. Parte de este compromiso incluye el manejo adecuado de los objetos perdidos que los clientes puedan olvidar durante su visita. Esta política está diseñada para garantizar que todos los objetos perdidos sean gestionados de manera ética, transparente y en cumplimiento con las normativas aplicables. A continuación, se detallan los procedimientos establecidos para la gestión de objetos perdidos en nuestras instalaciones.

PRIMERO. OBJETO: Con la presente política el CENTRO COMERCIAL CAÑAVERAL tiene como propósito la custodia de los objetos perdidos u olvidados que nuestros clientes y visitantes puedan extraviar, perder u olvidar en nuestras instalaciones. Los bienes se custodiarán durante el plazo determinado en el Punto de información Torre Sur, con la finalidad de que puedan devolverse a su propietario, y manejados con responsabilidad para asegurar el bienestar de todos los involucrados.

PARAGRAFO: ÁMBITO DE APLICACIÓN. Esta política es aplicable a todos los objetos perdidos encontrados dentro de las instalaciones del CENTRO COMERCIAL CAÑAVERAL, incluyendo áreas comunes, estacionamientos, pasillos, baños, zonas de comida, y otros espacios de uso común. El procedimiento también será aplicable a los empleados del centro comercial que encuentren o reciban objetos perdidos durante su jornada laboral.

SEGUNDO. PROCEDIMIENTO: Los objetos perdidos en CENTRO COMERCIAL CAÑAVERAL que son encontrados ya sea por personal el equipo de Seguridad Acrópolis, Aseo Servicio, Administrativos Cañaveral o clientes, son entregados a las asesoras de servicio al cliente en el Punto de Información ubicado en el pasillo Torre Sur, donde se hará el reporte visual y escrito del estado, lugar y hora donde se encontró el objeto perdido.

En caso de que dicho objeto se encuentre marcado o tenga algún indicio sobre quién es el posible dueño, se intentará contactar al posible dueño y garantizar su recuperación y devolución al respectivo propietario.

Si el Punto de Información se encuentra cerrado y por seguridad se debe asegurar el elemento, el equipo de Seguridad Acrópolis hará:



- Toma fotográfica del elemento tal como fue encontrado.
- Envío de la fotografía a Monitoreo, Móvil o Radar, indicando el lugar exacto donde fue encontrado.
- Desde allí se debe realizar el reporte en el grupo de Puntos de Información, para que al día siguiente las asesoras de servicio al cliente tengan conocimiento del elemento y puedan dar información en caso de que alguien pregunte por él.
- Siempre debe quedar el registro en la planilla de las asesoras de servicio al cliente, indicando qué elemento fue encontrado y en qué condiciones se encontró, lo anterior para dar continuidad con el protocolo.

TERCERO. PERIODO DE ALMACENAMIENTO Y/O PERMANENCIA: Los objetos perdidos u olvidados permanecerán en custodia en el Punto de Información Entrada Sur, durante su almacenamiento, se realizarán esfuerzos por contactar al propietario mediante los detalles que puedan acompañar el objeto (por ejemplo, documentos, identificaciones, recibos), la permanencia de los elementos será por un periodo designado de la siguiente manera a partir de su entrega en el Punto de Información.

- Alimentos, bebidas y medicamentos:
 - Comida empacada, alimentos preparados, bebidas, productos perecederos y medicamentos: Dos (2) días.
- Ropa y accesorios personales:
 - Ropa en general, gorras, bufandas, zapatos y accesorios: Quince (15) días.
- Artículos de uso personal:
 - Termos, sombrillas, gafas, juguetes, llaves, paraguas, bolsos. Etc: Quince (15) días.
- Accesorios electrónicos:
 - Cables, adaptadores, memorias USB, controles, etc.: Quince (15) días.
- Documentos personales:
 - Tarjetas bancarias, documentos de identificación, historias clínicas, ordenes médicas, recibos, carpetas, etc.: Treinta (30) días.
- Billeteras y bolsos:
 - Billeteras, carteras, morrales, bolsos, maletines: Treinta (30) días.
- Dispositivos electrónicos:
 - Celulares, tablets, computadores, audífonos, relojes inteligentes, cargadores: Treinta (30) días.



www.canaveral.com.co

CANÁVERAL
Siempre hay algo más !

- Objetos de valor, dinero, joyas:
 - Anillos, cadenas, pulseras, relojes, billetes y monedas, etc.: Treinta (30) días.
- Llaves y controles:
 - Llaves de vivienda, vehículos, oficinas, controles remotos: Treinta (30) días.

No se almacenarán objetos insalubres, nocivos o peligrosos, alimentos perecederos o en mal estado, sustancias peligrosas o inflamables, armas u objetos potencialmente peligrosos, sustancias ilícitas, material biológico o elementos cuya manipulación pueda representar un riesgo.

CUATRO. CUSTODIA, DEPÓSITO Y DESTRUCCIÓN: Después del periodo estipulado, y si no han sido reclamados:

- Los objetos de carácter legal, como tarjetas de crédito o débito serán entregados directamente a personal autorizado de IncoCrédito quienes se encargarán de hacer la debida disposición final; y los títulos de valor o documentación de identidad serán entregadas a la Policía Nacional.
- Los demás objetos perdidos, serán donados a organizaciones sin ánimo de lucro, tales como casas de caridad, hospitales, orfanatos o cualquier entidad que pueda darle un uso adecuado a los mismos.

QUINTO. PROCESO DE RECLAMACIÓN Y ENTREGA: La entrega de objetos perdidos se realizará exclusivamente en el Punto de Información Torre Sur por las asesoras de Servicio y atención al cliente en el horario de lunes a sábado de 9:00 a.m. a 8:00 p.m. y domingos y festivos de 10:00 am a 8:00 pm.

Para reclamar un objeto, el propietario deberá presentar un documento de identidad válido, aportar descripción del objeto y firmar el formato de entrega donde consten su nombre, número de cédula, fecha de recepción y firma.

En caso de que el propietario no pueda asistir personalmente, podrá autorizar a un tercero, quien deberá presentar fotocopia de la cédula del propietario, fotocopia de su propia cédula y documento original, y una carta de autorización firmada por el propietario o un correo electrónico dirigido a servicioalcliente@cccanaveral.net CENTRO COMERCIAL CAÑAVERAL en donde se identifique el dueño del objeto y se



www.canaveral.com.co

CANÁVERAL
Siempre hay algo más !

indique claramente el objeto a reclamar con sus características y los datos de la persona autorizada.