



FGC

Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

LA GESTIÓN DE LOS OBJETOS PERDIDOS

1.- NORMAS BÁSICAS DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO

- No inspeccionar los objetos encontrados.
- No proporcionar detalles a los clientes de los objetos encontrados.
- No realizar consultas sobre objetos perdidos en los Centros de Atención al cliente, es el cliente quien debe hacer la gestión según el procedimiento.
- No almacenar objetos perdidos en estaciones.
- No contestar llamadas de los móviles encontrados.

2.- PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LOS OBJETOS PERDIDOS

2.1.-TIPOLOGÍA DE OBJETOS

Todos los objetos localizados en las instalaciones o trenes de FGC deben ser catalogados en uno de los siguientes grupos en el momento de su encuentro y antes de realizar cualquier otra gestión:

- **Objeto no sospechoso**
 - Definido por la naturaleza del objeto (cartera, paraguas, etc.)
 - Posibilidad de poder observar el contenido del interior del mismo sin manipular el objeto.
 - Objetivación no sospechosa de la llegada circunstancial del objeto a FGC (observación presencial o por CTTV):
 - Si el objeto y la persona que lo transportaba han sido vistos por un agente de FGC en el momento de su acceso a la instalación y no ha suscitado ninguna sospecha.
 - Si el objeto se encuentra en dependencias de FGC y la verificación no se pudo hacer en persona, debe comunicarse con el CSPB (Centro de Supervisión de Personas y Bienes) para comprobar a través de las grabaciones CTTV de la zona donde se encuentra el objeto o el acceso a las instalaciones para descartar la consideración de objeto sospechoso.
 - Si el objeto está dentro del tren, el maquinista deberá evaluar la clasificación como un objeto sospechoso. Puede basarse en las contribuciones de testigos (agentes FGC, clientes, etc.), que puedan dar información sobre la llegada del objeto dentro del tren.



FGC

Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

- **Objeto sospechoso**

Cualquier objeto que no haya sido catalogado como no sospechoso y que tenga características anormales en apariencia y/o colocación.

Se debe prestar especial atención a:

- Detección visual de algún tipo de elemento anormal en ese objeto (cableado, dispositivos electrónicos conectados, etc.).
- Detección auditiva de algún tipo de mecanismo en funcionamiento en el objeto.
- Objetivación sospechosa de la llegada circunstancial del objeto a FGC (observación cara a cara o por CCTV). Actitud anormal o sospechosa de la persona que abandona el objeto.

2.2.- GESTIÓN DE LOS OBJETOS ENCONTRADOS NO SOSPECHOSOS

Todos los objetos clasificados como no sospechosos encontrados serán enviados a la estación de Barcelona - PI. Catalunya o Barcelona - PI. Espanya según corresponda en la línea Barcelona-Vallés, Llobregat-Anoia o Lleida – La Pobla de Segur, respectivamente, en el primer tren posible.

En cualquier caso, en el momento de encontrar o recibir un objeto, el personal de FGC debe introducirlo en una bolsa sellable que se encontrará en las estaciones y/o trenes (ubicadas en las cabinas).

En esta bolsa se ha incorporado un albarán por duplicado (autocopiativo), donde las personas que entregan y reciben el objeto deben estar registradas. Si se trata de Clientes, intentará obtener el nombre, apellidos y número de teléfono. Y, en el caso de que sea personal de FGC, sólo nombre y firma.

Es esencial que cada objeto perdido esté asociado a una bolsa con su albarán correspondiente. Por esta razón, en el caso de que el objeto no encaje en la bolsa, ésta debe unirse al objeto de tal manera que pueda rellenarse el albarán en las diferentes etapas del proceso de custodia del objeto.

Los objetos encontrados por el personal de estaciones los entregarán al maquinista para su traslado en tren, quien lo dejará en la estación de almacenamiento de objetos y lo colocará en el armario destinado a tal efecto, o también puede entregarlo directamente en los Centros de Atención al Cliente. Una vez depositado, llamará al CCI (Centro de Control Integrado) y finalizará su participación en la cadena de custodia.

En la estación de encuentro se registrará en el libro de novedades día, hora, número de tren y nombre del maquinista que recibe el objeto encontrado.



FGC

Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

Gestión del agente del Centro de Atención al Client (CAC):

El agente de CAC, una vez que haya guardado los objetos encontrados del armario o los haya recibido de un maquinista, actuará de la siguiente manera:

1. Cuando lo reciba directamente de otro agente, firmará la entrega.
2. Desprecintará la bolsa y comprobará el objeto.
3. Registrará los detalles de la entrega y la descripción del objeto en el programa habilitado a tal efecto.
4. Tomará una fotografía del objeto y la introducirá en el programa.
5. Introducirá el objeto en una bolsa nueva, lo sellará, imprimirá el código de barras que le da el Programa y lo pondrá en la bolsa.
6. Lo clasificará y almacenará por fecha de albarán.

2.3.- RECLAMACIÓN DEL OBJETO POR PARTE DEL CLIENTE

2.3.1.- A un agente de estaciones

Cuando un Cliente reclama un objeto perdido ante cualquier agente, éste le informará de que la retirada de los objetos perdidos está centralizada en el Centro de Atención al Cliente de Pl. Espanya, Pl. Catalunya o Balaguer, según la línea correspondiente.

El Agente debe entregar al Cliente la nota informativa que imprimirá directamente desde la Máquina de Auto-Expedición (MAE), que consiste en la dirección del CAC, el número de teléfono y el horario de retirada.

2.3.2.- Por el Interfono de estaciones

Si el Cliente hace la misma reclamación a través de los interfonos de las Estaciones al CSE (Centro de Supervisión de Estaciones), el Operador que lo asista indicará claramente de forma verbal la información antes mencionada.

2.3.4.- Por teléfono

Cuando un Cliente reclama por teléfono un objeto perdido al CIC (Centro de Información al Cliente), el Operador del CIC tendrá acceso a la base de datos de registros de los objetos perdidos con el fin de dar información a los clientes, sin dar detalles de los objetos encontrados y, como se recoge en la aplicación, escribirá el nombre y el teléfono del cliente.



FGC

Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

2.4.- RETIRADA DE OBJETOS PERDIDOS POR EL CLIENTE

2.4.1.- Centro de Atención al Cliente

Cuando un cliente reclame un objeto a uno de los Centros de Atención al Cliente, se le entregará una vez que haya presentado suficiente evidencia de que el objeto es de su propiedad. Tomará nota de sus datos personales (nombre, apellidos, dirección postal, imprescindible DNI y número de teléfono) conforme se le entrega el objeto antes mencionado y firmará su retirada.

2.4.2.- Agente de estaciones

Es necesario que verifique que el objeto es propiedad del Cliente que lo reclama. El Cliente debe presentar pruebas suficientes para probar la propiedad del objeto.

El agente debe solicitar al Cliente su nombre, apellidos, dirección postal, DNI, número de teléfono, para poder entregar el objeto. Rellenará una Declaración de Servicio (C-51) que será enviada a su Supervisor de, quien la enviará al CAC para introducirlo en el Programa de Gestión.

2.5.- PERIODO DE ALMACENAMIENTO

Entre los objetos encontrados, es necesario distinguir entre objetos perdidos y objetos abandonados. Los objetos perdidos son aquellos que, a su valor, es probable que sean reclamados por los propietarios, incluso si ha transcurrido el plazo razonable de reclamación. Teniendo en cuenta el período de almacenamiento, se establece la siguiente tabla:

Valor del objeto	Periodo de almacenamiento
Superior a 10€	6 meses
Inferior a 10€	10 días
Objetos perecederos (alimentos, medicamentos, etc.)	No se almacenan
Documentación	Entrega semanal al Ayuntamiento de Barcelona

Si el objeto aún no ha sido retirado por un cliente que lo reclamó en el momento del período de almacenamiento, el período se extenderá a otros 15 días.



FGC

Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

Una vez agotado este plazo sin que la persona haya retirado el objeto, se devolverá al Cliente que lo encontró, siempre que el Agente CAC haya podido localizarlo. En este caso, el objeto se guardará, como máximo, 15 días más.

Transcurrido este nuevo período de tiempo sin que ninguna persona lo retire, el período de custodia del objeto por parte de FGC será rescindido y, siempre que no sea documentación, se entregará a la ONG con la que FGC haya firmado un acuerdo de colaboración. En relación con los objetos que puedan contener datos personales, según la Autoridad Catalana de Protección de Datos, se eliminarán de forma segura los datos que contiene antes de entregarlo a un tercero.

Los agentes del CAC anotarán la fecha y el destino de todos los objetos que salen del programa, así como el cambio de ubicación, variación de la bolsa o código.

En ningún caso se le dará al Agente de FGC que encontró el objeto la posibilidad de reclamarlo en propiedad.

3.- RETIRADA DE OBJETOS DE LA CAJA DE VÍA

Ante la necesidad de retirar objetos caídos en la caja de la vía, los agentes de estación tienen dos modelos de abrazaderas/pinzas para proceder a la retirada de los objetos que bien caen accidentalmente de los clientes, así como para retirada objetos que terminan ensuciando la caja de la vía (botellas, papeles grandes, etc.) y que son accesibles desde el andén.

3.1.- OPERATIVA

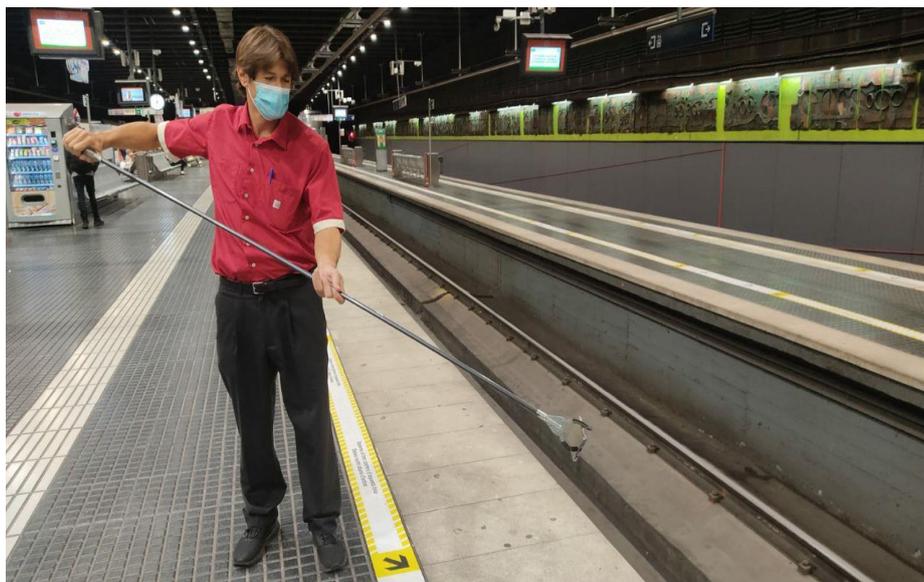
Cuando el agente de estación es requerido por un cliente que le dice que un objeto de su propiedad ha caído accidentalmente en la caja de vía, procede a ir a buscar la abrazadera/pinzas para retirar el objeto.

Previo conocimiento del servicio y la frecuencia de paso trenes y después de verificar a través de las pantallas del SIC (Sistema de Información al Cliente) la situación de las próximas circulaciones, el agente de estación se pone en contacto con el CCI (Centro de Control Integrado) para obtener la autorización. El agente informa a la Sala que tiene tiempo suficiente para actuar y si no hay inconveniente, procede a retirar de la caja de vía el objeto requerido por el cliente.

El agente de estación también utiliza las pinzas/abrazaderas para retirar papeles, botellas y otros objetos que a través de sus revisiones detecta que ensucian la caja de vía. En estos casos las acciones se realizan generalmente en un horario de baja frecuencia de circulaciones para facilitar la tarea.



FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya





FGC

Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

