

## **Servicio de recuperación de objetos olvidados en el AIMS**

## **1. Introducción.**

Uno de los servicios que brinda el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito, a través de la Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios y Gestión de Zonas Francas y Regímenes Especiales, es “Objetos olvidados”.

A través de este servicio, los usuarios (pasajeros, trabajadores o público en general que transita el AIMS) podrán conocer si se encuentra las pertenencias olvidadas dentro de la terminal y proceder a recuperarlo.

Las normas para entregar estos objetos son basadas en la seguridad y comodidad de nuestros visitantes. Para ello se han implementado procedimientos especiales que brindarán comodidad y confianza.

## **2. Descripción del servicio.**

la EPMSA, a través de la oficina de Objetos Olvidados del AIMS, brinda un servicio para ayudar a los pasajeros a recuperar sus pertenencias extraviadas, manteniendo un registro y un proceso para la devolución de los artículos encontrados.

Este servicio está diseñado para ayudar a los pasajeros a recuperar las pertenencias que hayan extraviado dentro de las instalaciones del aeropuerto, siguiendo protocolos y normas de seguridad.

## **3. A quién está dirigido el servicio.**

Este servicio está dirigido principalmente a los pasajeros y visitantes del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre (AIMS) de Quito que hayan extraviado alguna pertenencia dentro de las instalaciones del aeropuerto; también está orientado hacia los trabajadores de la comunidad aeroportuaria que han olvidado o extraviado alguna pertenencia en las áreas comunes.

## **4. Requisitos para acceder al servicio.**

Para acceder al servicio de objetos olvidados del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre (AIMS) de Quito, generalmente se solicitan los siguientes requisitos:

### Al contactar a la oficina de Objetos Olvidados:

- Descripción detallada del objeto perdido: Deberá proporcionar la mayor cantidad de detalles posible sobre el objeto, incluyendo qué es, marca, modelo, color, tamaño, características distintivas y cualquier otra información relevante.

- Lugar y hora aproximada de la pérdida: Indicar dónde cree que perdió el objeto dentro de las instalaciones del aeropuerto y cuándo aproximadamente ocurrió la pérdida.
- Información de contacto: Proporcionar su nombre completo, número de teléfono y correo electrónico para que puedan contactarle si encuentran su pertenencia.

Al reclamar el objeto (si es encontrado):

- Identificación oficial: Deberá presentar su cédula de identidad, pasaporte o licencia de conducir original para verificar su identidad.
- Comprobante de propiedad (si es posible): Se recomienda presentar cualquier documento que acredite que usted es el dueño del objeto, como facturas de compra, fotografías, o cualquier otra prueba que pueda ayudar a confirmar la propiedad. En caso de no tener una factura, deberá proporcionar detalles específicos del bien que permitan presumir su propiedad. Incluso podrían revisar las cámaras de seguridad del área donde se extravió el objeto.
- Formulario de solicitud: Es posible que le soliciten llenar un formulario proporcionado por la oficina de objetos olvidados detallando la pérdida y la descripción del objeto.
- Acta de entrega: Una vez verificada la propiedad, se generará un acta de entrega que deberá firmar al recibir su objeto.

Consideraciones adicionales:

**Plazo para reclamar:** Los objetos olvidados se guardan por un tiempo limitado (aproximadamente dos meses). Pasado este tiempo, son dados de baja y pueden ser destinados a subasta.

**Delegación:** Si el propietario no puede acudir personalmente a retirar el objeto, puede delegar a una tercera persona mediante un escrito simple si el valor del bien no supera un Salario Básico Unificado. Si el valor es mayor, podría requerirse un poder notariado. El delegado también deberá presentar su identificación.

## **5. Costo del servicio.**

El servicio no tiene costo.

## **6. Oficinas que ofrecen el servicio.**

La Gerencia de Seguridad Aeroportuaria, a través de la Secretaría de Objetos Olvidados brinda este servicio.

Para mayor información, en caso de pérdida de documentos de viaje o documentos personales (pasaporte, cédula, entre otros) comunicarse al Telf: (02) 3959360 Ext: 3163 con David Cevallos (horario de oficina).

Correo electrónico: [objetos.olvidados@aeropuertoquito.gob.ec](mailto:objetos.olvidados@aeropuertoquito.gob.ec) y [david.cevallos@aeropuertoquito.gob.ec](mailto:david.cevallos@aeropuertoquito.gob.ec)

## 7. Horarios de atención.

08H00 a 16:30

## 8. Tiempo estipulado de respuesta

Los objetos olvidados pueden reclamarse por un lapso de hasta 2 meses que han permanecido en bodega, posteriormente éstos son dados de baja.

Cuando el usuario se acerca a su reclamo, el trámite demora entre una y dos horas.

## 9. Procedimiento, consideraciones adicionales:

Es importante conocer que, por la seguridad del Aeropuerto Mariscal Sucre de Quito, cualquier objeto abandonado se considera objeto olvidado y se aplica el procedimiento de seguridad correspondiente.



**Formulario:** <https://www.aeropuertoquito.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/devolucion-bienes-olvidados.pdf>

| EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS                     |                                                                                                                                                                                                                                                            |            |     |     |    |    |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|-----|----|----|--------------------|
| TABULACIÓN DE ENCUESTAS EFECTUADAS A USUARIOS DEL AIMS                        |                                                                                                                                                                                                                                                            |            |     |     |    |    |                    |
| Departamento Lost and Found                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                            |            |     |     |    |    |                    |
| REPORTE ENCUESTA APLICADA A USUARIOS QUE ACCEDIERON AL SERVICIO EN JUNIO 2025 |                                                                                                                                                                                                                                                            |            |     |     |    |    |                    |
| # Pregunta                                                                    | CRITERIOS                                                                                                                                                                                                                                                  | VALORACIÓN |     |     |    |    | TOTAL POR PREGUNTA |
|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                            | 5          | 4   | 3   | 2  | 1  |                    |
|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                            | TS         | MS  | S   | PS | NS |                    |
| 1                                                                             | <b>A) FIABILIDAD.</b> <i>Ítem relativo a la capacidad o habilidad de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente.</i>                                                                                                                      |            |     |     |    |    |                    |
|                                                                               | ¿El área de Lost and Found realiza la labor de acuerdo a los estándares de seguridad?                                                                                                                                                                      | 73         | 0   | 0   | 0  | 0  | 73                 |
| 2                                                                             | <b>B) CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b> <i>Ítem referido a la disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.</i>                                                                                             |            |     |     |    |    |                    |
|                                                                               | ¿El servicio con los usuarios es considerado y amable, optimizando el tiempo en el servicio?                                                                                                                                                               | 73         | 0   | 0   | 0  | 0  | 73                 |
| 3                                                                             | <b>C) SEGURIDAD.</b> <i>Ítem sobre la inexistencia de dudas o riesgos respecto al servicio prestado, así como el profesionalismo, conocimiento, y credibilidad en la atención al público.</i>                                                              |            |     |     |    |    |                    |
|                                                                               | ¿El personal da una imagen de honestidad y confianza?                                                                                                                                                                                                      | 70         | 2   | 1   | 0  | 0  | 73                 |
| 4                                                                             | <b>D) EMPATIA.</b> <i>Ítem referente a la accesibilidad, tanto en lo referido a la persona adecuada como al horario, así como el acierto en la comunicación, comprensión y respuesta de quejas.</i>                                                        |            |     |     |    |    |                    |
|                                                                               | ¿Se informa de una manera clara y comprensible a los usuarios?                                                                                                                                                                                             | 73         | 0   | 0   | 0  | 0  | 73                 |
| 5                                                                             | <b>E) EXPECTATIVAS DEL SERVICIO.</b> <i>Ítem que alude a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, conocimiento que tienen sobre el Servicio, experiencia previa acerca del mismo y conocimiento al respecto de la opinión de otras personas</i> |            |     |     |    |    |                    |
|                                                                               | ¿Se han solucionado satisfactoriamente sus demandas?                                                                                                                                                                                                       | 73         | 0   | 0   | 0  | 0  | 73                 |
| TOTAL POR CRITERIO                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                            | 72,4       | 0,4 | 0,2 | 0  | 0  |                    |

|                          | Totalmente satisfactorio | Muy satisfactorio | Satisfactorio | Poco satisfactorio | Nada satisfactorio |
|--------------------------|--------------------------|-------------------|---------------|--------------------|--------------------|
| TOTAL POR CRITERIOS      | 72,4                     | 0,4               | 0,2           | 0                  | 0                  |
| PORCENTAJE POR CRITERIOS | 99,2%                    | 0,5%              | 0%            | 0%                 | 0%                 |



| TOTAL DE ENCUESTADOS |               | 73 |
|----------------------|---------------|----|
| Nacional             | Internacional |    |
| 72                   | 1             |    |
| 98,6%                | 1,4%          |    |

