



Quito, 12 de febrero del 2025

Estimada Administración:

El Recreo

El domingo 09 de febrero del 2025 a las 11:01 am ingresan al parque de Mr. Joy, 6 niños en un rango de edad entre los 11 y 15 años, al momento de realizar la compra se les entrega una llave de casillero (#103) y se les indica que el parque no se responsabiliza por objetos perdidos u olvidados dentro del mismo, dichas reglas se encuentran en nuestros terminos y condiciones visibles en los totems en la entrada del local.

Aproximadamente a la 13:00 pm se acercan a la administración y nos indican que el casillero fue abierto y se sustraen un par de zapatos, procedimos con el protocolo de la empresa y se envía una solicitud de cámaras para poder tener un reporte y poder informar al cliente.

Cerca de las 15:00 pm nos envían los resultados de la verificación de cámaras en el cual se evidencia que los niños abren y cierran varias veces el cancel, a las 12:10 el menor que vestía una pantaloneta rosa y una camiseta ploma abrió el casillero, guardó sus pertenencias nuevamente. Finalmente, lo dejó abierto sin seguro y continuaron jugando en el parque.

Informamos a los padres de los niños del resultado de la verificación de cámaras, de manera verbal ya que por la Ley de Protección de Datos no se nos permite entregar o indicar, fotos o videos. También se le explico que mediante una denuncia y con una solicitud por parte de fiscalía se procedía a entregar dichos videos.

Como empresa Mr. Joy siempre estamos dispuestos a apoyar a nuestros clientes bajo las normas que rigen nuestra operatividad.

Saludos Cordiales
Mauricio Sarmiento
Lider de parque



**RESULTADOS DE VERIFICACIÓN DE VIDEOS POR
ACONTECIMIENTO**

**PROCEDIMIENTO PARA OPERACIÓN, REVISIÓN DE FUNCIONAMIENTO DEL
CIRCUITO CERRADO DE VIDEOVIGILANCIA Y VIGILANCIA DE ACTIVIDADES**

Versión: 01 | Página: 1 de 1
Código: SC-RG-04
Fecha de Vigencia:
06/02/2023

INFORMACIÓN SOBRE EL REQUERIMIENTO SOLICITADO POR ACONTECIMIENTO

Centro:

Fecha en que sucedió el evento:

Hora aproximada del evento (desde - hasta):

Lugar/es donde ocurrió evento (datos):

INFORME DE RESULTADOS POR SOLICITUD DE VIDEOS DE VIDEO VIGILANCIA

Fecha elaboración de informe:

Responsable de verificación de video/s:

Período de revisión (fecha / desde - hasta):

Tiempo total de revisión de video/s (horas):

Lugar/es revisados a través de las cámaras:

RESULTADOS ENCONTRADOS

La siguiente información es resultado de la revisión a través de circuito cerrado de videovigilancia:

Evidencia de grabaciones produce un resultado Positivo Negativo

DESCRIPCIÓN DE OBSERVADO

El cliente se acercó con cinco acompañantes a los casilleros a las 11:04. Dejaron sus pertenencias en el casillero 103 y luego se dirigieron al parque. En varias ocasiones, los acompañantes del cliente sacaron e ingresaron sus pertenencias en dicho casillero. A las 12:10, el menor que vestía una pantaloneta rosa y una camiseta ploma abrió el casillero, guardó sus pertenencias nuevamente y, al cerrarlo, tuvo problemas para asegurarlo. Finalmente, lo dejó abierto sin seguro y continuaron jugando en el parque.

ENTREGA DE INFORMACIÓN

Entrega de copias de capturas fotográficas o videos: SI NO Formato

RECOMENDACIONES



El Recreo

FECHA... 09. Febrero 2025.

LOCAL... TAs. Jays. Joy

PERSONA QUE ATENDIO.....

HAGA UNA DESCRIPCION DE LA SITUACION O PROBLEMA:

Por medio del presente documento, pongo mi queja al local Mrs. Joy, ya que fueron robadas las zapatas de mi hijo en dicho establecimiento.
Se solicita las cámaras al administrador y el personal técnico del mismo local indico que la chapa fue robada.
Los chicos en ningún momento perdieron las llaves.
Solicito que me den solución a dicho suceso.
Recuerden que son menores de edad.

Una persona del mismo local les entregó las cosas que me imaginó a los que robaron no les sirvió como la chompa, zapatos y lentes de otros chicos.
Solicito se investigue ya no puede seguir sufriendo este tipo de robo en ningún establecimiento.

NOMBRES... Wendy Oliva

CC... 172126701

FIRMA...

TELEFONO... 0784145080