



# MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN

## **OBJETIVO.**

El presente manual busca orientar sobre el procedimiento para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas, quejas y reclamos en CAMINO DE HAYUELOS – AGRUPACION RESIDENCIAL

## **PROCEDIMIENTO.**

Las consultas, quejas y reclamos pueden llegar por cualquiera de los medios suministrados para tal fin, como para el conocimiento de la política de tratamiento de datos.

Para el seguimiento de las solicitudes se ha creado un archivo en Excel denominado “Seguimiento a Manual de Políticas y Procedimientos de Atención”, en el que se registran. Teniendo esta herramienta se desarrolla el procedimiento así:

- 1- Se debe generar una plantilla que contenga los siguientes datos, con listas desplegables en los literales o viñetas “i”
  - a. Numero consecutivo
  - b. Nombre del solicitante
  - c. Calidad
    - i. Propietario / Residente
    - ii. Proveedor / Contratista
    - iii. Visitante
    - iv. Empleado
  - d. No de apartamento o Empresa
  - e. Tipo de solicitud
    - i. Reclamo
    - ii. Consulta
    - iii. Corrección
    - iv. Eliminación
  - f. Detalle de la solicitud
  - g. Fecha de recepción
  - h. Estado de la solicitud
    - i. En proceso
    - ii. Concluida / Respondida
  - i. Fecha de Solución o respuesta
- 2- Los requerimientos deben ir siendo consignados a medida que se reciben, garantizando la concordancia en el orden numérico y cronológico.
- 3- El encargado del tratamiento será la persona que alimentará el archivo de seguimiento.
- 4- Consignada la información se emite una respuesta por el mismo medio en que se recibió o por correo electrónico, de no especificarse este, se enviará la respuesta al correo

- electrónico registrado. La respuesta mencionará que “la solicitud está en proceso”.
- 5- El responsable del tratamiento en cabeza de su representante (Consejo de Administración), revisará dos veces por semana (martes y jueves), el archivo de seguimiento para verificar que ninguna solicitud este sin atender y verificará que todas estén cerradas.
  - 6- El encargado del tratamiento entregará un informe mensual de la gestión en política de tratamiento de datos en reunión de carácter administrativo ante el consejo de administración.

Para garantizar el cumplimiento de la ley 1581 de 2012, el responsable del tratamiento desarrollará las siguientes acciones.

- 1- Mantendrá una copia digital del texto de la ley 1581 de 2012, para compartir con la persona que la requiera, así como de la leyes, normas y guías que le complementan.
- 2- Ubicará avisos informativos de la aplicación de esta política, en lugares de amplia circulación.
- 3- Como proyecto desarrollará plataformas informativas en donde se dará a conocer la política de tratamiento de datos.

**DATOS DE ACTUALIZACION DE ESTE DOCUMENTO:**

Versión = 1 o Inicial

Fecha. = septiembre de 2023

Elaboró = Soluciones WC, (Dato registrado en pie de página).