

Anexo A. Políticas y procesos



POLÍTICAS DE LA INMOBILIARIA VILLADA

TABLA DE CONTENIDO

1. POLÍTICA DE CALIDAD

- 1.1. Objetivo
- 1.2. Alcance
- 1.3. Descripción

2. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- 2.1. Objetivo
- 2.2. Alcance
- 2.3. Descripción

3. POLÍTICA DE USO Y MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

- 3.1. Objetivo
- 3.2. Alcance
- 3.3. Descripción

4. CRÉDITOS HIPOTECARIOS

- 4.1. Hipoteca abierta sin límite de cuantía
- 4.2. Hipoteca a tiempo determinado
- 4.3. Documentación requerida

5. ARRENDAMIENTOS

- 5.1. Arrendamientos de terceros
- 5.2. Arrendamientos propios
- 5.3. Requerimientos

6. VENTAS



POLÍTICAS DE LA INMOBILIARIA VILLADA

1. POLÍTICA DE CALIDAD

1.1. OBJETIVO

Servir y satisfacer a los clientes, manejando los mejores estándares de calidad, llevando a cabo los requerimientos y especificaciones del cliente y brindando servicios innovadores.

1.2. ALCANCE

Construir un personal capacitado que permita el desarrollo de los procesos de una manera más eficiente y eficaz, generando así un mayor grado de satisfacción en los clientes.

1.3. DESCRIPCIÓN

Somos una empresa que busca ejecutar sus acciones diarias con una alta vocación enfocada en el mejor servicio al cliente, brindando servicios de calidad direccionados por los siguientes principios:

- 1.3.1. Integridad personal para demostrar la disciplina, respeto, orden, honestidad y entusiasmo que poseen los trabajadores en la empresa.
- 1.3.2. Creatividad e innovación para brindar cada día un mejor servicio a nuestros clientes.
- 1.3.3. Productividad en el trabajo que se realiza a diario y efectividad en los tiempos de respuesta a las dudas o necesidades de nuestros clientes.
- 1.3.4. Ética empresarial para brindar un servicio libre de errores y direccionados por principios de ética y calidad.



POLÍTICAS DE LA INMOBILIARIA VILLADA

2. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

2.1. OBJETIVO

Nuestra empresa asume esta política con el compromiso de darle cumplimiento a la ley 1581 de 2012, con el objetivo de no filtrar datos de nuestros clientes en bases de datos poco confiables.

2.2. ALCANCE

Esta política será aplicable en todos los casos de integración de nuevos clientes a la empresa, asegurándoles un correcto tratamiento de sus datos y evitando su divulgación.

2.3. DESCRIPCIÓN

Esta política está basada en seguir los siguientes principios rectores de la ley 1581 de 2012, que serán aplicados de manera ética e integral para darles un manejo adecuado a los datos personales tanto de trabajadores, colaboradores y clientes.

2.3.1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos

2.3.2. Principio de finalidad

2.3.3. Principio de libertad

2.3.4. Principio de veracidad o calidad

2.3.5. Principio de transparencia

2.3.6. Principio de acceso y circulación restringida

2.3.7. Principio de seguridad

2.3.8. Principio de confiabilidad



POLÍTICAS DE LA INMOBILIARIA VILLADA

3. POLÍTICA DE USO Y MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

3.1. OBJETIVO

El Objetivo de esta política es definir los estándares para salvaguardar la información contra uso no autorizado, divulgación o revelación, modificación, daño o pérdida y para asegurar el cumplimiento de regulaciones y leyes aplicables a la Inmobiliaria Villada.

3.2. ALCANCE

Esta política aplica a todo el personal incluyendo, pero no limitado a empleados, contratistas, consultores, personal temporero y otro personal.

3.3. DESCRIPCIÓN

- Todo documento, carpeta, y otros medios de almacenamiento que contienen información sensitiva, restringida o confidencial debe ser ubicada en áreas protegidas. Estos medios de almacenamiento de información nunca deben ser ubicados en un lugar donde visitantes pueda tener acceso a ellos.
- En eventos los cuales información sensitiva, restringida o confidencial es extraviada o es divulgada a entidades no autorizadas o si este acontecimiento incluye pérdida de cualquier equipo, medio electrónico de almacenamiento o componente tecnológico, se debe notificar inmediatamente a la Administración.
- Controles de acceso y monitoreo deben ser aplicados en áreas de oficina e instalaciones de almacenaje donde resida información restringida o confidencial.
- Diversos tipos de datos presentan varios riesgos. Preste atención particular a cómo se guarda la información personal: números de Seguro Social, tarjetas de crédito o información financiera, y otros datos sensibles



PROCEDIMIENTOS DE LA INMOBILIARIA VILLADA

4. CREDITOS HIPOTECARIOS

Son créditos solicitados para construcción, modificación o compra de un inmueble a corto, mediano y largo plazo. En la inmobiliaria Villada se manejan dos tipos:

4.1. HIPOTECA ABIERTA SIN LÍMITE DE CUANTÍA

En este tipo de hipoteca el valor del crédito se puede ampliar, reformulando las condiciones del contrato original y permitiendo al cliente acceder a una ampliación de la hipoteca, así como también le ofrece la posibilidad de cancelar el crédito hipotecario en su totalidad sin impuestos.

4.2. HIPOTECA A UN TIEMPO DETERMINADO

Permite al cliente pactar el tiempo y periodo en culminar dicha hipoteca, dejándole influir para determinar el valor de las cuotas y los periodos necesarios para el pago total del crédito.

4.3. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

Para los dos tipos de créditos hipotecarios se le solicita al cliente los siguientes documentos, los cuales son llevados al departamento jurídico donde el abogado decide si el cliente es apto o no para la otorgación del crédito hipotecario.

- Carta laboral de la empresa en la que labora el cliente.
- Certificado del tipo de contrato que tiene el cliente con la empresa donde labora, donde se especifique el tiempo que lleva laborando y el valor de sus honorarios.
- Copia de la cédula de la cliente ampliada al 150.
- Certificado de tradición de la propiedad, paz y salvo de valoración, mega obras y estampillas.



PROCEDIMIENTOS DE LA INMOBILIARIA VILLADA

5. ARRENDAMIENTOS

Es un contrato entre la inmobiliaria y el tomador, donde la inmobiliaria cede un inmueble durante un periodo establecido y el tomador paga mensualmente un alquiler. La inmobiliaria maneja dos tipos de arrendamientos, que son:

5.1. ARRENDAMIENTOS DE TERCEROS

Se realiza un contrato donde el dueño del inmueble cede el poder a la inmobiliaria para que esta lo administre, generando así una ganancia por comisión. La inmobiliaria se encarga de hacer el estudio al tomador y también se encarga de fijar el precio del monto a pagar mensualmente.

5.2. ARRENDAMIENTOS PROPIOS

Se le ofrece al cliente variedad de inmuebles en cuanto diseño y ubicación, para brindar así un servicio con un mayor grado de satisfacción para el cliente.

5.3. REQUERIMIENTOS

- Carta laboral del tomador y los codeudores
- El tomador y los codeudores deben tener un salario que sea por lo menos el doble del canon de arrendamiento.
- Fotocopia de la cédula del tomador y los codeudores.
- Desprendibles de pago.
- Certificados bancarios.

En el departamento jurídico el abogado es el encargado de verificar si se cumple con los requisitos necesarios. Si el cliente es apto para cederle el uso del inmueble se elabora el contrato especificando el tiempo de uso y el valor del canon de arrendamiento, posterior a esto se lleva el contrato a hacerlo autenticar a una notaria y finalmente se hace la entrega del inmueble a arrendar.



PROCEDIMIENTOS DE LA INMOBILIARIA VILLADA

6. VENTAS

Se realiza venta de inmuebles por parte de la inmobiliaria, antes el dueño del inmueble deberá ceder a la inmobiliaria por medio de un contrato, el poder para que esta se encargue de la venta del inmueble. En ese contrato también estará plasmado el porcentaje de la comisión sobre la venta que obtendrá la inmobiliaria.

DEPARTAMENTO JURÍDICO:

El abogado es el encargado de revisar la documentación del dueño del inmueble, como también de hacer la revisión del certificado de tradición, las escrituras y verificar que el inmueble este a paz y salvo en cuanto a impuestos.

VENTA DEL INMUEBLE:

Cuando se hace la venta de un inmueble, se dirige a la notaria el asesor de ventas y el comprador, donde se firma el traspaso del inmueble y se le entregan las nuevas escrituras al comprador, posterior a esto se le hace la entrega del inmueble.