

Política y procedimiento de Quejas de Vida Del Mar

La atmósfera reservada y relajante de la comunidad de Vida Del Mar se enfrenta de vez en cuando con interrupciones indeseadas, entre ellas: ruidos de construcción; música ruidosa y ruido por fiestas; conducta inadecuada en las albercas; mala conducta de animales domésticos; irregularidades de estacionamiento; problemas de la infraestructura; y así sucesivamente. Estas condiciones llevan a quejas. Para facilitar el proceso de quejas, el consejo directivo ha establecido las siguientes responsabilidades y procedimientos para dueños y personal en general.

Procedimientos para la sumisión y registro de las quejas de dueños

Sumisión: Responsabilidades del dueño de Vida

1. Llame o visite la oficina e identifique inmediatamente la naturaleza del problema/disturbio que incita la queja.
2. Si la queja es de naturaleza seria que requiere atención del Gerente General y Consejo Directivo, proporcione una descripción escrita y firmada del incidente.

Notificación: Responsabilidades del dueño/arrendatario de Vida

1. Si un arrendatario comete una infracción que lleve a una queja de un dueño de Vida, una llamada por cobrar será realizada por la oficina de Vida al dueño del condominio, pidiendo que ella o él tome inmediatamente medidas necesarias para abordar y para corregir el problema.

Registro y seguimiento: Responsabilidades del personal de oficina de Vida

1. Realice la queja (ambas oral y por escrito) y, en lo posible, investigando inmediatamente el disturbio, resolviendo el asunto lo más rápidamente posible.
2. Escriba el incidente, incluyendo su resolución. Si es un problema que se repite, anotar eso en el informe.
3. Donde situaciones ameritan, se enviara carta(s) y multas según lo prescrito por las regulaciones del condominio bajo sección "penalizaciones". El procedimiento prescrito incluye:

- a. Para la primera violación, el Gerente o el consejo directivo puede dar un aviso por escrito, y/o una multa que no excede \$1.000 Pesos (mil pesos).
- b. Para una segunda violación, el Consejo Directivo puede dar un segundo aviso por escrito y/o una multa que no excede \$5.000 Pesos (cinco mil pesos).
- c. Para tres o más violaciones, el Consejo Directivo puede dar avisos por escrito adicionales e imponer una multa que no excede \$10.000 Pesos (diez mil pesos).
- d. Para serias o repetidas violaciones el condominio se puede vender en subasta de acuerdo con el artículo setenta y tres de las regulaciones del condominio Vida del Mar.

4. Se requiere que el Gerente General reporte todas las quejas y de seguimiento a las mismas al Consejo Directivo hasta que se logre la resolución final.

Quejas orales y escritas

Dos tipos de respuestas de quejas son reconocidas: oral y escrito. Las quejas orales son las que se pueden resolver inmediatamente de acuerdo con prácticas actuales; las quejas escritas pueden ser más complicadas e implicar la consideración especial del personal y del Consejo.

Una **queja oral** se puede registrar con una llamada o una visita a la oficina. Los ejemplos típicos son: ruido excesivo en la alberca después de horas; ruido de fiestas; abuso temporal de las regulaciones del estacionamiento; y disturbios por remodelación de condominios.

Un disturbio que hace necesario una **queja escrita** es más complejo en su naturaleza y se debe reportar por escrito, en sobre sellado dirigido al Gerente General, y entregado a la oficina. Los informes por correo electrónico al GG son también aceptables. Mientras que la queja sea de un dueño identificable, será tratada de forma anónima a través del proceso de resolución. Los ejemplos de las violaciones que llevan a ser quejas escritas son: irregularidades de mascotas tales como casos de mordeduras, ladridos continuos, no limpiar los excrementos del animal doméstico, etc.; abuso continuo de las regulaciones del estacionamiento; y disturbios domésticos repetidos.

La importancia de someter un reporte por escrito no puede ser exagerada. Durante la pasada temporada, dos mordeduras de perro ocurrieron, pero solamente una fue reportada por escrito. El incidente escrito dio lugar a que el dueño retirara el perro de Vida. Sin una queja escrita, el personal y

el Consejo de Vida no pudieron tomar las medidas apropiadas en la otra mordedura de perro, y el perro permaneció en Vida.

En todos los casos de quejas, el Gerente General en consulta con el Consejo tiene la autoridad para pedir los documentos por escrito del disturbio que lleva a la queja. Los miembros del Consejo pueden ser copiados en quejas pero llegarán a estar solamente implicados si la oficina no responde a la satisfacción del dueño. Donde los conflictos potenciales existen en la interpretación de la naturaleza de una violación de las reglas, las regulaciones del condominio prevalecerán siempre. Se solicita a todos los dueños repasar las "regulaciones" fijadas en el sitio Web de Vida del Mar.