

RESOLUCION 890 DEL 2020

Preguntas frecuentes



El progreso
es de todos

Mincomercio

RESOLUCION 890 DEL 2020

1. ¿Cuál es el objeto de esta resolución?

Adoptar el protocolo de bioseguridad para la prevención de la transmisión del COVID-19 en el sector inmobiliario, contenido en el anexo técnico que hace parte integral de la presente resolución.

2. ¿Qué medidas de bioseguridad se deben tomar?

Las medidas generales de bioseguridad son las indicadas en la Resolución 666 de 2020, "Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19".

3. ¿Qué medidas locativas se deben tener en cuenta en los espacios de trabajo?

A. Adecuación:

- ✓ Disponer en áreas comunes y zonas de trabajo, de suficientes puntos de aseo para el lavado frecuente de manos, los cuales deberán ser acordes a las áreas de trabajo y al número de trabajadores.
- ✓ Garantizar el distanciamiento físico entre persona y persona de mínimo 2 metros, generando un modelo de sectorización de áreas o actividades, evitando aglomeraciones.
- ✓ Establecer un área de recepción de clientes que cuente con una barrera física, ya sea de vidrio o plástico, que proteja tanto al recepcionista como al cliente que ingresa a la inmobiliaria.
- ✓ Disponer en la recepción un dispensador de alcohol glicerinado mínimo al 60% para higienizar manos.
- ✓ Disponer de un rociador de alcohol antiséptico mínimo al 70% para desinfectar los documentos que se reciban.
- ✓ Garantizar un espacio para que los trabajadores guarden sus elementos personales y ropa de diario luego de realizar visitas a inmuebles. Igualmente, disponer bolsas para guardar la ropa de trabajo y para posterior lavado.
- ✓ Si la empresa cuenta con una sala de recepción, organizar las sillas con una distancia mínima de 2 metros entre cada una.
- ✓ Garantizar la existencia de agua, jabón, toallas desechables, así como alcohol glicerinado mínimo al 60% para el uso de todos los trabajadores y visitantes.

B. Herramientas de trabajo y elementos de dotación:

- ✓ Suministrar a todo el personal tapabocas, el cual debe ser utilizado todo el tiempo y conforme a las indicaciones previstas para este tipo de dispositivos.
- ✓ Contar con suministro de alcohol glicerinado mínimo al 60% y disponer tapabocas para entregar a los clientes cuando se evidencie que no cuentan con este.
- ✓ Los asesores comerciales deberán contar con una bata o prenda especial para la realización de visitas a inmuebles, la cual no deben llevar puesta durante sus traslados.
- ✓ Suministrar los elementos necesarios para la limpieza y desinfección rutinaria de las herramientas y equipos utilizados en las inspecciones y demás operaciones portuarias que se encuentren a su cargo.
- ✓ Garantizar la limpieza y desinfección de las herramientas y equipos utilizados.

C. Capital humano:

Priorizar el teletrabajo o trabajo en casa en aquellas actividades que no sea indispensable la presencia del colaborador en las instalaciones.

D. Interacción dentro de las instalaciones:

- ✓ Permanecer, tanto trabajadores como personas circulantes de aseo y seguridad, al menos a 2 metros de distancia de otras personas y entre puestos de trabajo, evitando contacto directo. El mismo distanciamiento deben tener los asesores comerciales de clientes, empleados de la propiedad horizontal, inquilinos, etc. y utilizar los tapabocas de manera continua.
- ✓ Efectuar reuniones no presenciales o vía web. En caso de ser estrictamente necesario convocar el menor número de personas, dejar una silla intermedia, mantener distancia mínima de dos 2 metros entre personas y mantener las salas abiertas y ventiladas.

E. Interacción en tiempos de alimentación:

- ✓ Limitar el número de personas realizando la actividad de forma simultánea para que se garantice la distancia mínima de 2 metros entre las mismas.
- ✓ Establecer turnos u horarios flexibles de alimentación y descanso para evitar aglomeraciones.
- ✓ Disponer paños de alcohol antiséptico mínimo 70% o desinfectante y alcohol glicerinado mínimo al 60% en las zonas donde se encuentren los hornos

microondas para uso del personal, garantizando la desinfección del panel después de cada uso.

F. Alternativas de organización laboral:

- ✓ Determinar el número máximo de trabajadores por turno, dependiendo de las condiciones del lugar de trabajo tanto para el personal administrativo, comercial y operativo.
- ✓ Determinar el equipo que puede realizar trabajo remoto o en casa.
- ✓ Flexibilizar los turnos en el trabajo.
- ✓ Contemplar turnos de trabajo los fines de semana y días festivos.
- ✓ Fomentar el uso de medios alternativos de transporte entre los empleados y colaboradores.

G. Interacción con terceros (proveedores, clientes, aliados, etc.).

- ✓ Definir protocolos de interacción con proveedores y personal externo a la empresa.
- ✓ Usar siempre el tapabocas, realizar el protocolo de lavado de manos de manera frecuente, mantener la distancia mínima de 2 metros entre persona y persona.
- ✓ Establecer turnos para cuando los proveedores aliados tengan que estar en las instalaciones, considerando las condiciones de los espacios y los accesos, asegurando el distanciamiento físico y evitando aglomeraciones.
- ✓ Fomentar el pago con medios digitales para reducir el uso de dinero en efectivo. En caso de no ser posible, se recomienda pagar el monto exacto de la compra y evitar la firma de recibido del producto, y el uso de un lapicero común. Así mismo, el dinero deberá ir en sobre sellado.
- ✓ Priorizar el uso de canales digitales como principal medio para el pago de arriendos y el intercambio comercial derivado de la actividad inmobiliaria, reduciendo las visitas a las que sean estrictamente necesarias. Las actividades de envío de documentos, información, propuestas comerciales, entrega de avalúos, entre otros, deben enviarse por medios virtuales.
- ✓ Solicitar a los propietarios que pongan sus inmuebles a la venta o en arriendo, una desinfección total del inmueble antes de realizar la visita. Desinfectar, antes de cada visita, utilizando alcohol antiséptico mínimo al 70% en manijas, puertas, cocinas, baños.

✓ Realizar las siguientes preguntas al cliente antes de la visita:

- ¿Tiene fiebre o la ha tenido en los últimos 14 días (temperatura igual o mayor a 38°C)?
- ¿Tiene o ha tenido en los últimos 14 días diarrea u otras molestias digestivas?
- ¿Tiene o ha tenido sensación de mucho cansancio o malestar en los últimos 14 días?
- ¿Ha notado una pérdida del sentido del gusto o del olfato en los últimos 14 días?
- ¿Ha estado en contacto o conviviendo con alguna persona sospechosa o confirmada por COVID19?

Si alguna de las respuestas a estas preguntas es afirmativa, no se permitirá la visita al inmueble.

- ✓ Conocer el protocolo de bioseguridad adoptado por la propiedad horizontal y dar a conocer el protocolo definido por la empresa o asesor inmobiliario. En caso de inmuebles que no hacen parte de propiedad horizontal, la empresa o asesor inmobiliario deberá dar a conocer el protocolo de bioseguridad para que se adopten las medidas pertinentes.
- ✓ Evitar la entrega de tarjetas personales, brochures o cualquier tipo de publicidad impresa. En caso de que deba entregarse información de forma física que sea vital para la operación, se entregará en un sobre sellado y de preferencia sin contacto, es decir los documentos deben ser dejados en una superficie, para que la otra persona los recoja.
- ✓ Al ingresar a los ascensores se deben desinfectar con alcohol antiséptico mínimo al 70% los botones y superficies de contacto, y asegurar el distanciamiento físico de 2 metros en los ascensores; si esto no es posible, el ascensor se debe utilizar de manera individual.
- ✓ Hacer un trabajo conjunto con las autoridades de las localidades, comunas o corregimientos para identificar y georreferenciar focos de contagio en cada una de estas áreas, con el fin de detener preventivamente las visitas a bienes inmuebles con fines comerciales.
- ✓ Asegurar, en las visitas a los apartamentos modelo, que se ingrese un solo cliente a la vez y evitar contactos de clientes en las superficies de estos durante las visitas; igualmente, en las visitas a inmuebles.

H. Desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo:

- ✓ Realizar toma rutinaria de temperatura, a través de mecanismos electrónicos tales como láser, digitales, termográficos y demás, de tal forma que no se generen congestiones o aglomeración de personas, al inicio de la jornada laboral y de ser posible al finalizar la misma. Esta información deberá ser registrada por

escrito en un formato que para tal fin se implemente. De igual forma se deberá garantizar que se efectúe control de temperatura a clientes y visitantes.

- ✓ Contar con personas que, con el debido entrenamiento, evalúen síntomas o posibles riesgos de contagio.
- ✓ Implementar mecanismos para programar y controlar la entrada de visitantes, clientes, potenciales compradores y/o inquilinos, arrendatarios, propietarios y demás personas asociadas a la inmobiliaria, evitando ingresos masivos.
- ✓ Realizar el protocolo de lavado de manos con abundante agua y jabón al menos durante 20 a 30 segundos y secado con toallas desechables.
- ✓ Poner a disposición de los trabajadores tapabocas para su uso en medios de transporte público.
- ✓ Realizar, en caso de contar con un medio de transporte suministrado por el empleador, proceso de limpieza y desinfección a asientos, manijas, ventanas, cinturones de seguridad, pasamanos, etc., antes del inicio de los traslados y al terminar estos; así mismo, garantizar el distanciamiento físico mínimo de dos (2) metros entre los usuarios.

I. Plan de comunicaciones para las empresas del sector:

- ✓ Contar con un plan de comunicaciones donde se divulgue la información pertinente a todos los actores relevantes, incluyendo clientes, proveedores y personal.
- ✓ Desarrollar un sistema de comunicación claro y oportuno con todos los trabajadores
- ✓ Divulgar las medidas contenidas en este protocolo, los protocolos de prevención de contagio de COVID-19 y de atención de casos sospechosos de contagio, en articulación con las Entidades Promotoras de Salud- EPS y con la asesoría y asistencia técnica de las ARL.
- ✓ Reiterar constantemente las recomendaciones que se deben tener fuera de la empresa, como al salir o regresar a la vivienda, la convivencia con personas en grupos de riesgo, así como el uso de transporte público.
- ✓ Definir los flujos de comunicación en todos los niveles de la organización, asegurando el entendimiento por parte de los colaboradores, clientes, proveedores y partes interesadas.

- ✓ Brindar mensajes continuos a todos los trabajadores y demás personal que preste sus servicios en las inmobiliarias sobre autocuidado y pausas para desinfección. Se debe reiterar a todo el personal la importancia de lavarse las manos constantemente y del distanciamiento físico, el uso del tapabocas.
- ✓ Divulgar a la población trabajadora.
- ✓ Establecer mecanismos de información al usuario de forma visible, legible, que sean oportunos, claros y concisos, a través de redes sociales, carteleras, afiches o cualquier otro medio de difusión, sobre las medidas de prevención y atención.
- ✓ Realizar charlas virtuales informativas periódicas a los trabajadores y al personal que preste sus servicios en las empresas respecto de la implementación de medidas de prevención, uso adecuado de elementos de protección personal e identificación de síntomas.

J. Prevención y manejo de situaciones de contagio:

- ✓ Medidas en coordinación con las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL).
- ✓ Incluir en la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos el factor de riesgo biológico por contagio de coronavirus COVID-19 para identificar las actividades de mayor exposición y de este modo determinar los controles por implementar, entre ellos la distribución de espacios de trabajo y ubicación del personal para el distanciamiento físico de los trabajadores, en concordancia con lo indicado en este documento.
- ✓ Diseñar con la asesoría de la ARL la lista de chequeo para identificar potenciales riesgos y establecer los controles operacionales necesarios antes del inicio de la actividad laboral.
- ✓ Orientar a los empleadores, contratantes, trabajadores dependientes e independientes afiliados sobre la postura, uso, porte adecuado, retiro, manipulación, disposición y eliminación de los elementos de protección personal, según las instrucciones de las autoridades sanitarias.
- ✓ Responder de manera ágil y oportuna a las solicitudes de las empresas referentes al control del riesgo laboral por COVID-19.

K. Bases de datos:

- ✓ Consolidar y mantener actualizada una base de datos completa con los trabajadores y su núcleo familiar y demás personal que preste los servicios en la compañía, teniendo en cuenta las reservas de información que establece la normativa vigente.
- ✓ Contar con un censo actualizado de los trabajadores que viven con personas mayores a 70 años o con personas con morbilidades preexistentes susceptibles a los efectos del contagio de COVID-19 o que conviven con personas que presten servicios de salud.
- ✓ Hay que asegurar que todos los trabajadores estén afiliados al sistema de seguridad social integral y, así mismo, solicitar el cumplimiento de este requisito al personal indirecto que presta los servicios para la compañía.
- ✓ Tomar datos de todos los clientes que visiten los inmuebles, así como de los asesores comerciales incluyendo las inmobiliarias a las que están vinculados, para poder hacer seguimiento en caso de que se presente un contacto o síntomas de infección respiratoria aguda.

L. Manejo de situaciones de riesgo:

- ✓ Implementar una línea de atención empresarial prioritaria, para que los trabajadores y todo aquel que se encuentre dentro de las instalaciones, informe inmediatamente sobre cualquier eventualidad de salud que presente dentro de la empresa o de personas que avizoren síntomas de mal estado de salud.
- ✓ Identificar los trabajadores con morbilidades preexistentes susceptibles a los efectos del contagio de COVID-19 tales como diabetes tipo II, lupus, enfermedad cardiovascular, VIH, cáncer, uso de corticoides o inmunosupresores, Enfermedad Obstructiva Crónica – EPOC–, mujeres gestantes y personas mayores de 70 años, siempre que no se encuentren dentro de las excepciones previstas por el Gobierno Nacional y por este Ministerio, quienes deben estar en aislamiento preventivo en casa y se les asignarán, dentro de lo posible, actividades o tareas de trabajo en casa.
- ✓ Procurar la rápida identificación y aislamiento de individuos potencialmente afectados para bloquear la programación de turnos de trabajo, hasta tanto no sea dado de alta por el servicio médico.

- ✓ Coordinar con las EPS para que realicen apoyo al seguimiento en la prevención, detección y seguimiento al estado de salud de los trabajadores, incluyendo estrategias de testeo aleatorio de COVID-19, si es el caso.
- ✓ Definir de acuerdo con la gravedad del caso, el cierre total o parcial de algunas áreas de la oficina o instalaciones, teniendo en cuenta los puntos de contacto del contagiado y las implicaciones en la salud del personal.

M. Medidas para ejecutar por independientes:

En caso de que una persona se confirme como caso positivo ante el contagio del COVID-19 ocasionado durante el desarrollo de las actividades laborales, se deberá informar sobre la situación a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).

4. ¿Qué medidas se deben tener en cuenta con respecto al arrendamiento y corretaje?

A. Captación de inmuebles:

- ✓ Adoptar precauciones en el reconocimiento de inmuebles, presentación a clientes potenciales, entrega de inmuebles o verificación de novedades en sitio.
- ✓ Las visitas a los inmuebles realizadas por parte de clientes, personal de la empresa inmobiliaria o terceros, deberán estar protocolizadas, solicitando a los intervinientes que cumplan las medidas establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y demás entidades pertinentes.
- ✓ Visitar inmuebles solo cuando sea necesario, recurriendo en primera instancia a las visitas en modalidad virtual. En caso de visita presencial, se programará cita evitando concurrencia en un mismo inmueble con otros clientes e informar que, en caso de que presente síntomas compatibles con COVID-19, la visita será aplazada.

B. Presentación de inmueble en modalidad presencial:

- ✓ Realizar limpieza y desinfección de los inmuebles, antes de ejecutar las visitas; dicha actividad estará a cargo del agente y/o empresa inmobiliaria o el propietario según convenga.
- ✓ Al reconocimiento inicial del inmueble para promoción o entrega solo asistirá el agente inmobiliario o corredor asignado y un solo cliente, ya sea el arrendatario o arrendador,

o vendedor o comprador; para el caso de corretaje, ambos deberán contar con sus elementos de protección personal.

- ✓ Al realizar el inventario, se deberá tener el menor contacto posible con las superficies. Es importante que en el momento de la entrega de las llaves no se tenga contacto directo entre las partes, se verifique la desinfección de estas y se reciban en un sobre sellado.
- ✓ Las reparaciones o adecuaciones de emergencia que representen afectaciones de importancia para las partes, la persona encargada de la ejecución deberá asistir cumpliendo los protocolos de bioseguridad establecidos por la copropiedad y la empresa inmobiliaria. Es importante tener en cuenta que la persona asignada por la empresa inmobiliaria para realizar la verificación de la adecuación o reparación deberá visitar el inmueble una vez el encargado de mantenimiento se retire del mismo, con el fin de evitar el contacto físico.
- ✓ Adoptar en inmuebles que se encuentren ubicados dentro de una propiedad horizontal residencial, comercial o industrial, las medidas establecidas para el ingreso de visitantes conforme lo dictan la ley o lo dispone la administración.
- ✓ Realizar una visita por inmueble cada tres horas, esto con el fin de mitigar el riesgo de contagio.

C. Recepción de información:

La documentación requerida durante el proceso de arrendamiento o corretaje y administración del inmueble deberá ser enviada de forma digital por cada una de las partes, disminuyendo los puntos de contacto entre ellas. En el caso de la información que deba ser entregada de forma física y que sea vital para la operación, será entregada en un sobre sellado por medio de personas que cumplan con los protocolos de cuidado personal establecidos. En caso de no cumplir con lo anterior, la documentación no debe ser recibida.

D. Ejecución de los contratos de arrendamiento:

- ✓ La elaboración de los contratos de arrendamiento o administración de inmuebles deberá ser enviada a revisión de forma digital, a través del correo electrónico.
- ✓ El almacenamiento de contratos y documentos físicos debe realizarse por la persona encargada de la firma o legalización del documento, evitando los puntos de contacto entre personas y el riesgo de transmisión por medio de documentos.

E. Legalización de documentos como son contratos, formato de visita y compraventas:

- ✓ Los contratos de corretaje deberán ser enviados a revisión en forma digital por correo electrónico. De requerirse o solicitarse en última instancia la firma del contrato de corretaje de forma presencial, puede realizarse en momentos diferentes por las partes interesadas, buscando evitar el contacto.
- ✓ Para la elaboración de formato de visita en los casos donde la venta se haya realizado en modalidad de colegaje o negocio compartido, solo el corredor directamente relacionado con el comprador del inmueble deberá asistir a la reunión y firmar el formato de visita en conjunto con el propietario o comprador.
- ✓ La firma del formato de visita por parte del corredor relacionado con el vendedor deberá realizarse en otro momento o por medio de firma electrónica. Es importante que en el momento de la firma presencial las personas porten sus elementos de protección personal; además, realizar lavado de manos con agua y jabón o higienizarse las manos con alcohol glicerinado mínimo al 60%, antes y después de la firma.

F. Facturación y la gestión de cartera:

En los recaudos o pagos que solo puedan realizarse en efectivo a clientes o terceros, el dinero se entregará o recibirá en sobre sellado; de otra forma, no se recibirá el pago.

G. Solicitudes especiales como son: mudanzas, restituciones, peticiones o terminación de contratos:

- ✓ La firma de las actas de conciliación podrá ser realizada por medio de firma electrónica.
- ✓ En el momento de entrega del inmueble a la empresa inmobiliaria, es importante tener en cuenta la desinfección de las llaves con alcohol antiséptico mínimo al 60%; no se debe realizar la entrega directa de las mismas si no que deberán solicitarse en un sobre sellado. Después de entregado el inmueble, se recomienda realizar la limpieza y desinfección por parte de la agencia de arrendamiento.
- ✓ En las mudanzas es importante tener en cuenta la responsabilidad del agente y de la empresa inmobiliaria frente a la comunicación de las disposiciones por ejecutar durante la gestión de mudanzas. En las mudanzas es de vital importancia:
 - a) Seguir las disposiciones de la Circular Conjunta número 005 del 10 de mayo de 2020, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Ministerio de

Transporte en lo que se refiere a las empresas de transporte que presten servicios de mudanza.

b) Consultar y comunicar a la persona que va a ocupar el inmueble el protocolo de mudanzas, establecido por la administración de la copropiedad, para que lo acate de manera responsable.

c) En caso de que no se cuente con protocolos de mudanza, el arrendatario deberá adoptar las disposiciones de ley y tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Verificar que la empresa logística cuente con el permiso de operación y porte la carta de autorización en la que se deben citar las excepciones que le aplican, información de la empresa, datos del empleado y actividad por desarrollar; cada colaborador deberá portar su carta con la información antes mencionada.

- El personal deberá portar el carné de la empresa como documento de apoyo, en el momento de la sustentación de la carta.

- Permitir que solo dos personas, adicionales al conductor del vehículo de la mudanza, realicen la gestión logística.

- En el momento de ejecución de la mudanza se deben verificar el uso de elementos de protección personal, alcohol con concentración mínima al 60% por parte del personal de la empresa logística.

- Realizar una desinfección posterior a la mudanza, utilizando alcohol con concentración mínima al 70%, hipoclorito de sodio y demás insumos avalados por las entidades competentes.

H. Ejecución de ventas en colegaje:

- ✓ Informar previamente a los colegas del protocolo de recepción e ingreso a los inmuebles y las medidas de bioseguridad en caso de reuniones presenciales
- ✓ En el momento de las visitas a los inmuebles no deben asistir más de dos personas.
- ✓ Asegurarse de contar con los aportes a seguridad social, elementos de protección personal, uso de alcohol mínimo al 60% y carta de autorización de la prestación del servicio

5. ¿Qué medidas se deben tener en cuenta con respecto a los avalúos?

A. Realización de visita técnica:

Cuando esta sea un requisito de ley, se han definido dos modalidades de visitas técnicas: visita técnica presencial y visita técnica virtual asistida en vivo; realizando la excepción de visitas técnicas virtuales asistidas en vivo para bienes que tengan relación con el Estado o los procesos de enajenación por obra pública, o para los inmuebles que no cuenten con la información suficiente, como datos de áreas o problemas de estabilidad y que deban ser verificadas de manera presencial.

B. Visitas técnicas presenciales:

- ✓ Deberán hacerse con citación previa, y teniendo en cuenta la condición de asistir a la misma, un representante por parte del cliente o solicitante y el evaluador o quien esté autorizado por este.
- ✓ Al momento de ejecutar la visita técnica presencial para inspeccionar el bien objeto de avalúo, se deben mantener una distancia mínima de dos metros, limpieza y desinfección del calzado y los elementos de trabajo, y manejo de elementos de protección como lo son el tapabocas y el lavado de manos con agua y jabón de manera frecuente o la higienización de manos con alcohol glicerinado mínimo al 60%.
- ✓ Para el caso de bienes inmuebles que se encuentren ubicados en el interior de una propiedad horizontal residencial, comercial o industrial, se deberán adoptar las medidas establecidas para el ingreso de visitantes, conforme lo disponga la administración.

C. Captura de información relacionada con el bien objeto de avalúo:

En caso de ser sumamente necesario el desplazamiento al lugar, el evaluador deberá mantener una distancia mínima de dos metros, usar tapabocas y demás elementos de protección personal que requiera, realizar lavado de manos con agua y jabón de manera frecuente y limpieza y desinfección de los elementos de trabajo.

D. Consulta y recolección de normatividad e información adicional en las oficinas de planeación y/o curaduría urbana:

El evaluador o empresa evaluadora deberán emitir un documento donde se especifique la oficina de planeación y/o curaduría urbana a la que se dirige, con la descripción breve del trámite para realizar, en caso de ser solicitada por las autoridades de control. Además, el evaluador debe atender a las restricciones establecidas, con una distancia personal mínima de dos metros, uso de tapabocas y lavado de manos con agua y jabón de manera frecuente.

E. Avalúos corporativos:

Para los avalúos corporativos, en los que se hace necesaria la presentación del avalúo por parte del evaluador, ante un comité de avalúos o instancia similar, dicha presentación y/o aprobación debe realizarse de manera virtual, utilizando aplicaciones o plataformas digitales que permitan la validación de asistencia y quórum.

6. ¿Qué medidas se deben tener en cuenta con respecto a los avalúos?

A. Disposiciones en salas de ventas y espacios comerciales:

- ✓ Apoyarse en canales digitales como medio para la recepción de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes durante las etapas de comercialización del inmueble incluida la posventa.
- ✓ El número de personas en las salas de ventas o espacios comerciales debe garantizar una distancia mínima de dos metros entre persona y persona y solicitar el uso de tapabocas de manera obligatoria.
- ✓ Adecuar los espacios con las señales que permitan garantizar la distancia mínima de dos metros entre asesores comerciales y visitantes y solicitar el uso de tapabocas de manera obligatoria.
- ✓ Al ingreso, el personal de vigilancia o responsable encargado de la seguridad, previo consentimiento del visitante debe registrar información básica y preguntar por síntomas de enfermedades respiratorias u otras condiciones de vulnerabilidad médica, relacionadas con el COVID-19.
- ✓ Ubicar en sitios visibles comunicados que indiquen las medidas de higiene y salud para el conocimiento de clientes, personal de la organización o terceros.
- ✓ Disponer de alcohol glicerinado mínimo al 60% y tapabocas en cada lugar de atención, indicando su uso obligatorio.

- ✓ Mantener en condiciones adecuadas las salas de ventas, esto es:
 - a) Propiciar espacios ventilados de trabajo.
 - b) Tener prácticas de aseo y desinfección al momento de apertura y de cierre de las salas de ventas y espacios comerciales, donde además de pisos, paredes y ventanas, se ponga especial atención en interruptores, barandas, manijas, entre otros.
 - c) Realizar prácticas de aseo completo y frecuente en los baños de las salas de ventas y espacios comerciales, al momento de apertura y de cierre y en las zonas de mayor contacto como escritorios, puertas de entrada, sillas, etc.

B. Visita a las salas de ventas:

- ✓ Debe realizarse con cita previa para una sola persona por cada asesor comercial.
- ✓ Informar a los visitantes los requisitos de uso de elementos de protección personal de forma obligatoria, portar alcohol concentrado mínimo al 60%, no tener ningún tipo de contacto físico con el asesor comercial o el personal y conservar una distancia mínima de dos metros. Así mismo, en el agendamiento de la cita, el asesor deberá solicitar que dicha visita sea realizada por personas que no se encuentren en grupo de riesgo y que no presenten ningún síntoma relacionado con COVID19.
- ✓ Realizar toma de temperatura a través de mecanismos electrónicos tales como láser, digitales, termográficos y demás, de tal forma que no se generen congestiones o aglomeración de personas. Esta información deberá ser registrada por escrito en un formato que para tal fin se implemente.

C. Recorrido al proyecto residencial, comercial o industrial:

- ✓ Deberá asistir una sola persona.
- ✓ El cliente potencial, acompañado por el asesor comercial, realizará el recorrido por el proyecto, cumpliendo todas las medidas de bioseguridad aquí dispuestas.

D. Separación de proyecto por parte del cliente:

- ✓ Para realizar la separación del proyecto, el cliente tendrá la posibilidad de hacerlo de manera virtual. Posteriormente, el asesor comercial dejará constancia de los aspectos relacionados con el inmueble elegido por el cliente en el comunicado de bienvenida al proyecto o el documento establecido para tal fin por la organización.
- ✓ Si el cliente potencial solicita que la separación se haga presencial, se agendará una cita y solo podrá asistir una persona a la reunión con el asesor comercial.

E. Entrega del inmueble:

Para los aspectos relacionados con entregas de inmuebles, remitirse a lo establecido en el numeral 3.7. de la Resolución 0682 de 2020, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

7. ¿Qué medidas se deben tener en cuenta con respecto a la administración de la propiedad horizontal?

A. Medidas para la recepción de copropiedades:

- ✓ El recorrido inicial de la copropiedad se deberá realizar por una sola persona o máximo dos, portando los elementos de protección personal.
- ✓ Implantar todas las prácticas de prevención y control al ingresar a la copropiedad, incluyendo los formatos y el manejo pertinente según el tipo de personal (personal vinculado o tercerizado).
- ✓ Dentro de la documentación por solicitar a la antigua administración, se deberán pedir los planes y medidas de prevención vigentes dentro de la copropiedad, para dar continuidad o realizar mejoras en lo dispuesto.

B. Medidas que se deben adoptar y verificar en el interior de la propiedad horizontal por parte del administrador:

- ✓ Suministrar una línea de contacto para que los copropietarios y arrendatarios puedan comunicarse con este, con el fin de evitar su asistencia presencial a la propiedad horizontal en la medida de lo posible.
- ✓ Procurar que la persona que por núcleo familiar saque las mascotas o animales de la compañía, lo realice por fuera de las zonas comunes del edificio o vivienda.
- ✓ El personal de aseo, limpieza y desinfección y el que preste oficios varios y labores manuales en la propiedad horizontal deberán tener en cuenta lo definido en el plan de aseo y desinfección general. El personal de aseo deberá realizar la desinfección minuciosa de todas las áreas comunes.
- ✓ El personal de vigilancia deberá implementar controles para la recepción de domicilios, correspondencia, ingreso de visitantes o mudanzas, de la siguiente manera:
 - Cada residente debe ir a la portería o recepción a recibir su domicilio directamente del domiciliario.
 - La correspondencia debe ser recibida por el personal de vigilancia y esta debe encontrarse sellada.

- El ingreso de visitantes debe realizarse cumpliendo las medidas de bioseguridad, advirtiendo la necesidad de usar tapabocas, mantener el distanciamiento físico y la higiene de manos.
- Realizar el seguimiento del ingreso de proveedores y contratistas, verificando que el destino y labores ejecutadas sean los anunciados.
- Señalar en un lugar visible las líneas de atención de las autoridades sanitarias y de emergencia y apoyar el registro epidemiológico y reporte de contagios a las entidades competentes.
 - ✓ La entrega de turnos y las visitas de supervisión de vigilancia deben realizarse garantizando la distancia mínima de dos metros entre personas e implementando las medidas de lavado de manos y desinfección.
 - ✓ Elaborar planes de trabajo que contengan la descripción de las actividades por desarrollar definidas en este protocolo, herramientas para verificación de cumplimiento y estrategias para la sectorización por áreas o actividades, con el fin de garantizar el espacio mínimo de dos metros entre personas.
 - ✓ La desinfección en zonas comunes se realizará de manera periódica en espacios como: escaleras, pasamanos metálicos, bancas, baños, carritos de mercado, sillas de ruedas, área de portería, oficina de administración, ascensores, cuarto de empleados, lobby.
 - ✓ Establecer turnos de trabajo para evitar la aglomeración del personal de aseo y vigilancia.
 - ✓ Definir el ingreso a labores en horas intermedias para aquellos que no cuentan con transporte particular, durante las cuales el transporte público pueda ser menos concurrido. En cada jornada laboral y a su finalización, se deben realizar la limpieza y desinfección de las áreas de trabajo.
 - ✓ Suministrar a cada empleado que requiera asistir a su lugar de trabajo y que esté vinculado directamente con la copropiedad o con el administrador, una carta de autorización para su desplazamiento en la que se deben citar los datos del colaborador, la actividad por desarrollar, la copia de documento donde conste la personería jurídica de la copropiedad y la excepción que aplica dentro del decreto vigente.
 - ✓ Informar a todos los trabajadores sobre las medidas preventivas, de contención y demás relacionadas con el COVID-19, las cuales deben ser aplicadas en todos los espacios de trabajo y en el hogar:

- Reforzar el uso de otros medios como el correo electrónico de la Propiedad Horizontal, celular o boletines informativos, con el fin de estar en contacto digital directo con los copropietarios y residentes, para brindar información más inmediata o urgente.
- Comunicar a los empleados de la empresa de administración, los protocolos y capacitarlos para que sigan los procedimientos ante casos sospechosos o confirmados de la enfermedad.
- Establecer estrategias de comunicación por canales físicos y virtuales, con el fin de informar sobre la prevención del COVID-19, y que permitan a los colaboradores reportar cualquier novedad relacionada con posibles contagios o contacto con personas diagnosticadas con la enfermedad.
- Impartir capacitación en prevención contra el COVID-19 al personal de vigilancia, mantenimiento y aseo, incluyendo el entrenamiento de este último en protocolos de desinfección y limpieza o solicitar capacitación de su personal a cada uno de los proveedores.
- Capacitar al personal de vigilancia en el seguimiento y control de ingresos a la copropiedad.
- Coordinar con las empresas de vigilancia y de personal de aseo el suministro a todo el personal elementos de protección personal y capacitar sobre su correcto uso. Los elementos de protección personal deben ser de uso individual y deben desinfectarse con agua y jabón, antes y después de su uso. Los tapabocas deben suministrarse oportuna y suficientemente según sean de un solo uso o reutilizables.
- El personal de limpieza debe utilizar los guantes de protección que usa habitualmente, incluyendo los elementos que garanticen su bioseguridad. Los elementos usados deben ser desinfectados con alcohol mínimo al 70% y, si son de un solo uso, desecharlos al final de la jornada laboral.

8. ¿Qué se debe tener en cuenta para el manejo de las áreas comunes en la propiedad horizontal?

Restricciones de uso de zonas comunes

Hasta tanto ordenen el uso las autoridades sanitarias, deberá permanecer suspendido el ingreso a zonas comunes de uso no esencial como: piscinas, salón social, gimnasio, cancha de squash, spa; sin embargo, la administración deberá generar las adecuaciones que se requieran.

9. ¿Qué debo tener en cuenta en la planeación y ejecución de mantenimientos?

Los mantenimientos preventivos de infraestructura y equipos deberán ser aplazados, según el criterio de la administración o del proveedor, limitándose al mantenimiento de los equipos críticos, cuando presenten fallas o sean obligatorios.

Si las zonas comunes o unidades privadas presentan de manera intempestiva daños que pongan en riesgo la seguridad de quienes la ocupan, así como la interrupción en servicios públicos domiciliarios, se podrá acudir al personal idóneo o empresas encargadas del mantenimiento correctivo hasta subsanar el daño.

10. ¿Qué debo tener en cuenta en las visitas de supervisión por parte de la administración?

- ✓ Verificar, de ser posible mediante el uso de medios tecnológicos, el cumplimiento de los protocolos y planes de prevención, tanto en la parte de higiene y desinfección como en los protocolos de ingreso y manejo de portería, incluyendo los registros que validan el desarrollo de las actividades como planes de trabajo y minutas de portería.
- ✓ Verificar el uso adecuado de los elementos de protección personal y el lavado constante de manos.

11. ¿Qué medidas de ingreso y manejo de proveedores y contratistas en la propiedad horizontal se deben tener en cuenta?

- ✓ Informar previamente a sus proveedores, antes de adquirir productos o servicios, el protocolo de recepción e ingreso a la copropiedad.
- ✓ Solicitar y verificar aportes a seguridad social, carné, porte de elementos de protección personal, uso de alcohol mínimo al 60% y carta de autorización para prestar el servicio incluido dentro de las excepciones de ley.
- ✓ La recepción y entrega de facturas se realizará de forma electrónica, con el fin de evitar el contacto entre las partes; de igual forma, los pagos se deben hacer preferiblemente por medio de plataformas virtuales.
- ✓ En el caso de no poder realizar la recepción, entrega o pago de forma virtual, las facturas o el dinero se deberán entregar en sobre sellado.
- ✓ Verificar que el contratista suministre a sus colaboradores los elementos de protección personal necesarios, y que ellos los usen de manera correcta y oportuna.

12.¿Qué debo tener en cuenta en los protocolos de mudanzas en las copropiedades?

El administrador de propiedad horizontal exigirá para el ingreso y salida de mudanzas a la copropiedad, las siguientes condiciones:

- ✓ Los muebles deben estar previamente desinfectados al ingresar a la copropiedad.
- ✓ La empresa de mudanzas deberá presentar una carta de autorización, en la que se deben citar los datos de los empleados y la actividad por desarrollar, además de la seguridad social de cada colaborador.
- ✓ Solo se permitirá el ingreso de dos personas de logística, además del propietario o arrendatario del inmueble.
- ✓ El administrador o personal de seguridad verificará el uso de elementos de protección personal, alcohol mínimo al 60%, por parte del personal de la empresa logística. En el caso de no contar con los elementos acá descritos, se podrá impedir la mudanza.
- ✓ El administrador concertará con el propietario, corredor, empresa inmobiliaria o arrendatario la agenda propuesta para la mudanza, teniendo en cuenta los días y horarios establecidos, citados en el Reglamento de Propiedad Horizontal y el Manual de Convivencia de la copropiedad en específico; además, no se podrá ejecutar más de una mudanza diaria por bloque, torre o según la distribución de la copropiedad. El administrador y/o el consejo no podrán negarse a las mudanzas, cuando se cumpla con los protocolos de bioseguridad establecidos; adicionalmente, deberán reevaluar los días y horarios establecidos en el reglamento de propiedad horizontal o manual de convivencia.
- ✓ Una vez se haya terminado la mudanza, el personal de aseo de la copropiedad deberá hacer una desinfección de zonas, como se indica en los protocolos de limpieza, y, especialmente, en las zonas de tránsito del personal de mudanzas o residentes del inmueble por ocupar.