

PROCOLOS

Protección a la salud y reactivación

SECTOR INMOBILIARIO

Acciones preventivas y procesos internos
durante la emergencia del COVID-19

Abril 2020



FEDELONJAS
FEDERACIÓN COLOMBIANA DE LONJAS DE PROPIEDAD RAÍZ
El Activo inmobiliario de Colombia

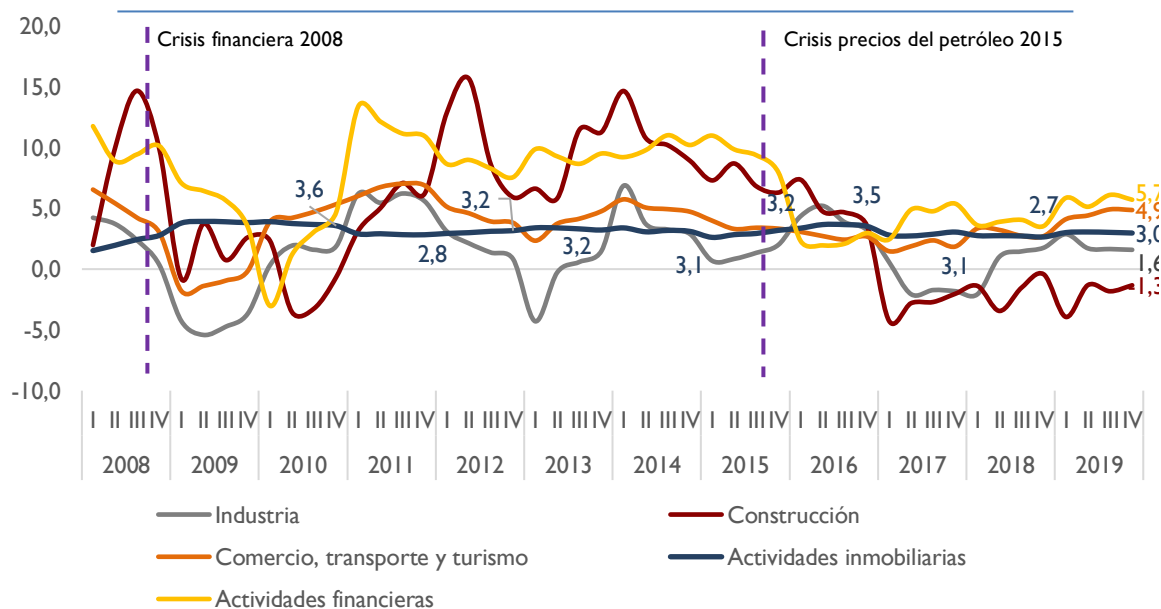


IMPACTO ECONÓMICO DEL SECTOR INMOBILIARIO

El sector inmobiliario ha sido durante décadas un actor fundamental en el desarrollo y crecimiento de la economía colombiana, particularmente al poseer encadenamientos productivos con otras actividades económicas como la construcción, financiación formal, seguros, fianzas, obras de remodelación, servicios de mantenimiento, seguridad, vigilancia, aseo, mudanzas, entre otros. Una clara e inobjetable muestra de la importancia del sector inmobiliario colombiano es su positiva participación en el Producto Interno Bruto, al representar en el 2019 el 8,5% del total del PIB nacional, sostenidamente similar en años anteriores.

Así mismo, el comportamiento del sector se ha caracterizado por su estabilidad y resiliencia frente las vicisitudes del entorno nacional e internacional, con un crecimiento que promedia el 3,2% en los últimos 10 años, frente a otros sectores que registran comportamientos con altas y bajas en su comportamiento, tal y como se evidencia en el Gráfico 1. Este crecimiento representa las actividades de venta o compra, administración, alquiler y/o arrendamiento de inmuebles y la prestación de otros servicios inmobiliarios, tales como la valuación y las consultorías inmobiliarias.

Gráfico 1. Tasa de crecimiento real año corrido sectores económicos



Fuente: Cuentas Nacionales Anuales - DANE.

PROCOLOS

Protección a la salud y reactivación

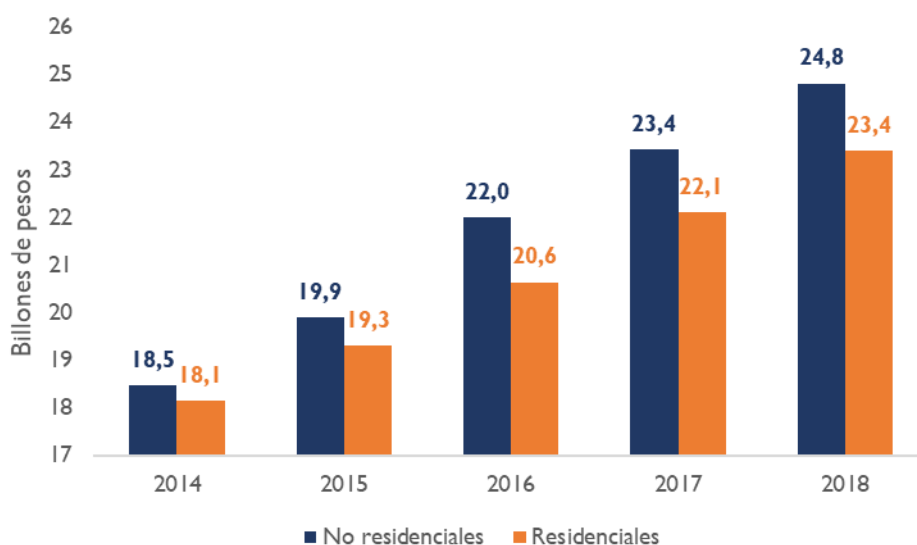
SECTOR INMOBILIARIO



Como se puede apreciar a continuación en el Gráfico 2, el arrendamiento, como una de las actividades inmobiliarias, generó en 2018 pagos de cánones por un valor de \$23,4 billones de pesos en inmuebles residenciales y \$24,8 billones en inmuebles no residenciales, esto corresponde al 4,8% del PIB Colombiano para dicho año, alcanzando en conjunto pagos mensuales aproximadamente de 4 billones de pesos. En el caso de los inmuebles residenciales, el valor de los cánones asciende a los \$26,3 billones de pesos en el 2019, según datos de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) publicada para dicho año.

Adicionalmente, según cifras de la matriz de utilización del DANE, el 67% de los sectores económicos¹ consumen servicios de arrendamiento, lo cual permite a las empresas comerciales y de servicios colombianas destinar capital al desarrollo de sus actividades productivas, y no al mantenimiento de activos inmobiliarios.

Gráfico 2. Valor generado por cánones de arrendamiento (billones de pesos)



Fuente: Cuentas Nacionales Anuales - DANE.

De igual manera a través de las cifras de mercado laboral publicadas por el DANE al cierre de 2019, se puede identificar que el sector inmobiliario es un importante actor en la generación de empleo, como se observa en los 280 mil empleos directos vinculados a todas las actividades inmobiliarias. Así mismo, los encadenamientos

¹ Según datos de la Matriz Oferta – Utilización del DANE (2018)

PROTOCOLOS

Protección a la salud y reactivación

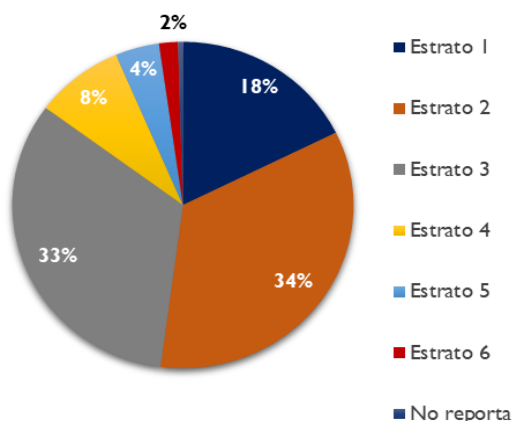
SECTOR INMOBILIARIO



productivos del sector permiten contribuir indirectamente con los 1,4 millones de empleos generados por la actividad económica de servicios administrativos, así como con los cerca de 1,6 millones de empleos que se generan desde el sector de la construcción.

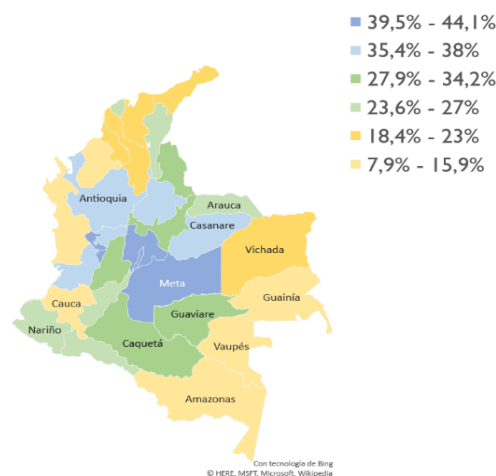
En materia de generación de ingresos, la actividad inmobiliaria de arrendamientos es una indiscutible y representativa fuente de ingresos para los colombianos que, como se puede observar en el Gráfico 3, en su mayoría corresponden a población de estratos 1, 2 y 3; además, el contrato de arrendamiento es un mecanismo idóneo que ha permitido solucionar las necesidades habitacionales del 36% de los hogares del país según cifras reportadas por el DANE en el año 2018, proporción que en algunas regiones del país es mayor al promedio nacional. En este sentido, en Bogotá la proporción de hogares que habitan una vivienda arrendada alcanza el 43,4%, lo que en el año 2018 representó pagos por cánones de arrendamiento de 10,1 billones de pesos.

Gráfico 3. Hogares con ingresos por arrendamientos



Fuente: Encuesta Nacional de Presupuesto de los Hogares (2017) - DANE.

Gráfico 4. Proporción de hogares en arrendamiento por departamento



Fuente: Encuesta de Calidad de Vida (2018) - DANE.

La venta o compra de inmuebles, por su parte, representa una actividad esencial para el desarrollo de distintos sectores como el de la construcción y el financiero. En este sentido, las transacciones inmobiliarias en el país superan las 700 mil unidades anuales (ver Gráfico 5), lo que da cuenta de la importante dinámica que genera la compraventa de inmuebles para la economía del país, y en donde

PROTOCOLOS

Protección a la salud y reactivación

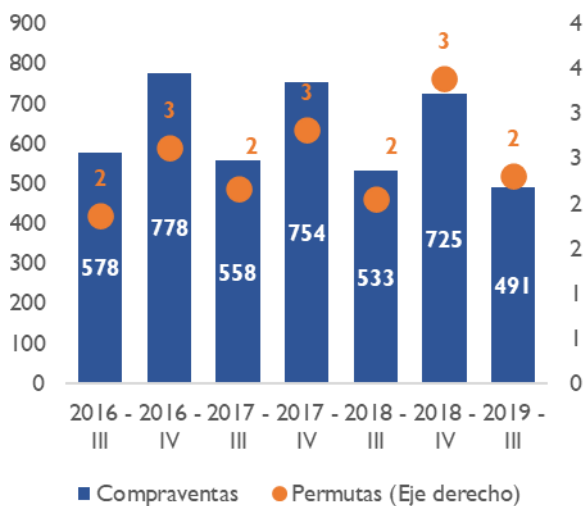
SECTOR INMOBILIARIO



participan los profesionales inmobiliarios del sector, que otorgan seguridad y confianza a las partes intervinientes.

El íntimo relacionamiento del sector inmobiliario con sector financiero se observa en los desembolsos de créditos hipotecarios para vivienda nueva y usada (ver Gráfico 6), lo que permite oportunidades de inversión en activos de bajo riesgo y brinda soluciones de vivienda para hogares. Otro aspecto para resaltar son los desembolsos destinados por concepto de leasing habitacional para la adquisición de vivienda nueva y usada que, según cifras de Asobancaria, alcanzaron los 4,2 billones de pesos en lo corrido del año a noviembre de 2019.

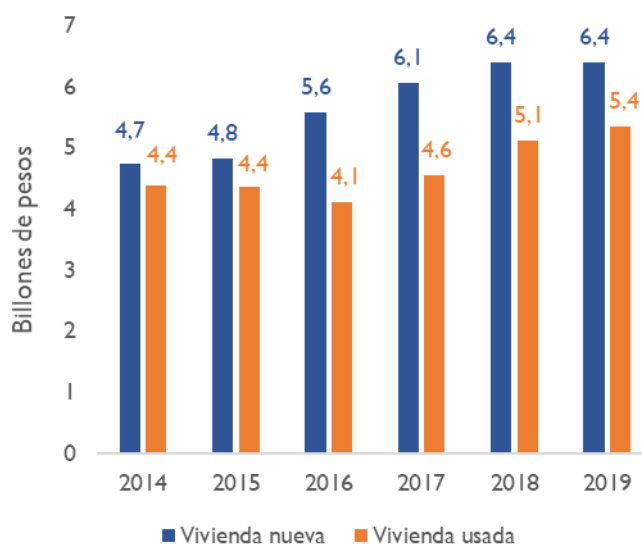
Gráfico 5. Número de compraventas nacionales (miles) año corrido*



*Cifras disponibles enero - septiembre de 2019

Fuente: : <https://www.datos.gov.co/Justicia-y-Derecho/Compraventas-En-Colombia/7fwq-t2yp> -Superintendencia de Notariado y Registro.

Gráfico 6. Valor Desembolso de créditos hipotecarios año corrido (billones de pesos) *



*No incluye cifras de Leasing Habitacional.

Fuente: Cifras de financiación de vivienda (FIVI) - DANE.

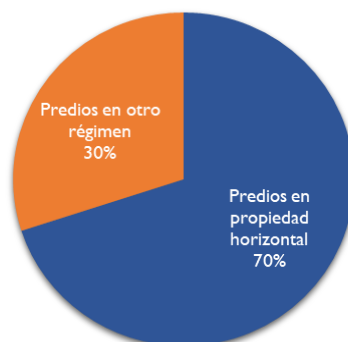
Con respecto a la actividad inmobiliaria de avalúos, en Colombia existen alrededor de 3.500 avaluadores con Registro Abierto de Avaluadores (RAA), certificados en hasta 13 categorías valuatorias e inscritos en las entidades de autorregulación reconocidas por las autoridades. A su cargo están actividades fundamentales para la economía como es la valoración catastral (base para la generación del impuesto predial), valoración de predios para adquisición y desarrollo de obras de



infraestructura, valoración de garantías para otorgamiento de financiación del sistema financiero, valoración con fines tributarios, sucesiones, negocios inmobiliarios, entre otros muchos campos de acción.

Finalmente, según cifras del Censo Nacional de Población y Vivienda (2018) del DANE, el 34% de las viviendas en el país están bajo el régimen de propiedad horizontal. Según cifras de Galería Inmobiliaria, a marzo de 2020, existían 122.495 viviendas nuevas en oferta en las 13 principales ciudades del país desarrolladas bajo este régimen, a lo que se suma que, para el caso de Bogotá, la inmensa mayoría de inmuebles se encuentran en régimen de propiedad horizontal (Gráfico 7). En este sentido, para asegurar una continuidad adecuada de las actividades propias de las copropiedades, es fundamental mantener la dinámica del servicio de administración de las propiedades sujetas a este régimen y las trascendentales actividades inmobiliarias asociadas directa e inexorablemente a éstas (ventas, arrendamientos, mantenimiento, etc.).

Gráfico 7. Participación predios en Propiedad Horizontal – Bogotá (2018)



Fuente: Secretaría Distrital de Hábitat – Bogotá.

Teniendo en cuenta la importancia del sector inmobiliario dentro de la economía nacional, así como su contribución a la generación de empleo y a la continuidad de distintas actividades productivas, resaltamos la importancia de que a través del presente protocolo se garantice la continuidad de los servicios asociados a las actividades inmobiliarias, buscando siempre salvaguardar la integridad física y sostenibilidad económica de los actores del sector.



CONTENIDO

Anexo 1. Mapa de procesos críticos.....	10
0. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	10
1. GESTIÓN HUMANA, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	11
1.1. SEGURIDAD DEL TALENTO HUMANO.....	11
1.2. BUENAS PRÁCTICAS DE TRABAJO.....	12
1.2.1 Limpieza y desinfección.....	13
1.2.2 Consideraciones sobre el lugar de trabajo.....	14
1.2.3 Formación y capacitación ante la emergencia.....	14
1.2.4 Recomendaciones desde el hogar.....	15
1.2.5 Uso adecuado del transporte.....	17
1.2.6 Dotación y uso de elementos de protección personal (EPP).....	18
1.2.7 Medidas a ejecutar por organizaciones en caso de presunto contagio.....	18
1.2.8 Medidas a ejecutar por independientes en caso de presunto contagio.....	19
Anexo 2. Flujograma de talento humano y seguridad y salud en el trabajo..	19
2. GESTIÓN DE COMUNICACIONES CON LOS PÚBLICOS.....	20
2.1. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN.....	20
2.2. MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	20
3. PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES.....	21
3.1. ARRENDAMIENTOS.....	21
3.1.1 Captación de inmuebles.....	22
3.1.2 Recepción de información.....	24
3.1.3 Ejecución de los contratos.....	24
3.1.4 Facturación y la gestión de cartera.....	25
3.1.5 Solicitudes especiales como son: mudanzas, restituciones, peticiones o terminación de contratos.....	25
Anexo 3. Descripción del proceso de arrendamientos.....	27



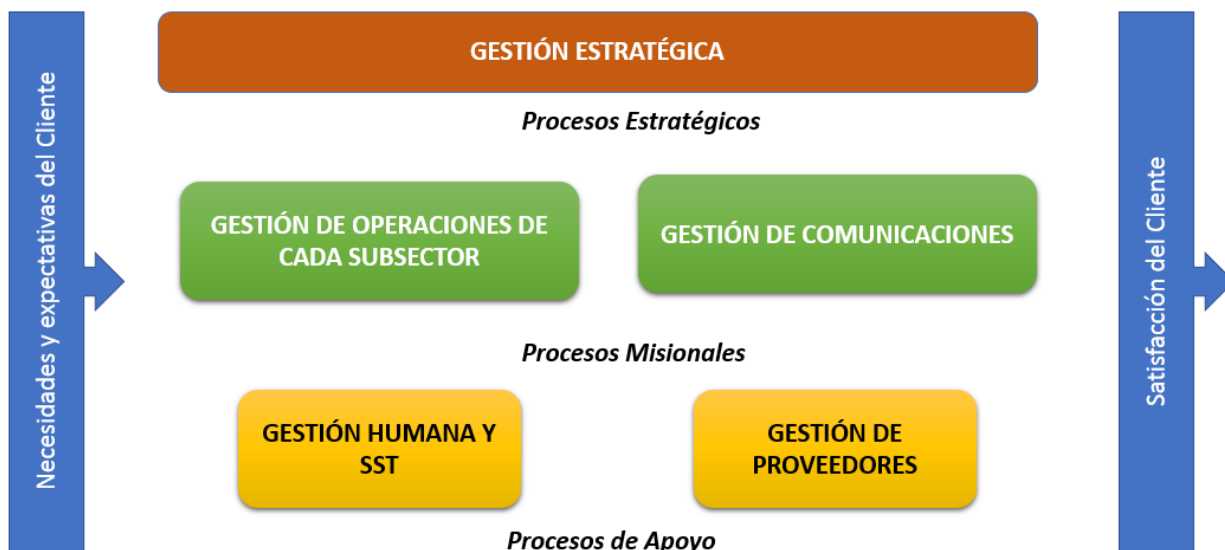
3.2.	CORRETAJE.....	27
3.2.1	Captación de inmuebles.....	27
3.2.2	Recepción de información.....	29
3.2.3	Legalización de documentos como son contratos, formato de visita y compraventas	29
3.2.4	Facturación y la gestión de cartera.....	30
3.2.5	Ejecución de mudanzas.....	31
3.2.6	Ejecución de ventas en colegaje.....	31
Anexo 4. Descripción del proceso de corretaje.....		32
3.3.	AVALÚOS.....	32
3.3.1	Reunión con el cliente potencial para establecer el alcance y el objeto del avalúo	32
3.3.2	Realización de visita técnica.....	33
3.3.3	Captura de información relacionada con el bien objeto de avalúo.....	35
3.3.4	Consulta y recolección de normatividad e información adicional en las oficinas de Planeación y/o Curaduría Urbana.....	36
3.3.5	Avalúos corporativos.....	36
3.3.6	Realizar entrega y sustentación del avalúo al cliente.....	37
3.3.7	Facturación y la gestión de cartera.....	37
Anexo 5. Descripción de proceso de avalúos.....		37
3.4.	GERENCIA Y VENTA DE PROYECTOS INMOBILIARIOS.....	38
3.4.1	Disposiciones en salas de ventas y espacios comerciales.....	38
3.4.2	Visita a las salas de ventas.....	39
3.4.3	Recorrido al proyecto residencial, comercial o industrial.....	40
3.4.4	Entrega de información sobre el proyecto.....	40
3.4.5	Separación de proyecto por parte del cliente.....	40
3.4.6	Legalización de documentos como son promesa de compraventa y/o escritura pública	41
3.4.7	Entrega del inmueble.....	41
3.4.8	Ejecución de mudanzas.....	42
3.4.9	Facturación y gestión de cartera.....	42
3.4.10	Servicio post venta (peticiones, quejas y reclamos).....	42



Anexo 6. Descripción de proceso de Gerencia y venta de proyectos inmobiliarios	43
3.5. ADMINISTRACIÓN DE PROPIEDAD HORIZONTAL.....	43
3.5.1 Gestión Humana y SST	43
Anexo 7. Flujograma de Talento Humano y SST para Propiedad Horizontal. 48	
3.5.2 Gestión de Comunicaciones	48
3.5.3 Gestión de Propiedad Horizontal	50
Anexo 8. Flujograma para mantenimiento	55
3.5.4 Gestión de Proveedores y Contratistas en la Propiedad Horizontal	56
Anexo 9. Protocolo para ejecución de mudanzas.....	57
4. GESTIÓN DE PROVEEDORES Y/O CONTRATISTAS	58
5. GESTIÓN ESTRATÉGICA	59
Anexo 10. Indicadores de gestión	60



Anexo 1. Mapa de procesos críticos



En este mapa de procesos se ejemplarizan los macroprocesos de los subsectores que integran el sector inmobiliario y que hacen parte de este protocolo. El proceso de Gestión Estratégica se referirá sólo a indicadores de medición para el presente protocolo.

El proceso misional de Gestión de Comunicaciones con los públicos y los procesos de apoyo de Gestión Humana y SST (Seguridad y Salud en el Trabajo), así como el de Proveedores y Contratistas, será abordado de manera transversal para todos los subsectores.

En el caso del proceso de Gestión de Operaciones, hace referencia a los misionales que son el *core* de cada subsector y por lo tanto serán expresados con un mayor detalle cuando se desarrollen en cada capítulo.

0. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Teniendo en cuenta la estructura presentada en el *Anexo 1. Mapa de procesos críticos*, dentro del presente documento se define que el responsable de cada proceso de la organización será el encargado de ejecutar las actividades dispuestas en cada uno de los numerales descritos a continuación.



En el caso de las organizaciones que dentro de su estructura no tengan definidos los procesos mencionados en el Anexo 1. o procesos afines a los mismos, será necesario asignar los responsables que desarrollarán las actividades, garantizando en todo momento que la persona asignada cumpla con la formación y competencias requeridas para desarrollar las mismas.

Cabe resaltar que algunas de las actividades especifican los cargos para comprensión en la lectura del documento, ya que son cargos asignados a actividades específicas conocidas en cada sector. Independientemente del tamaño, tipo de régimen o tipo de persona (natural o jurídica), la organización o persona natural asignada como responsable debe cumplir con los protocolos definidos a continuación para poder operar bajo las condiciones dispuestas.

El responsable del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá realizar la verificación y seguimiento del cumplimiento de los protocolos establecidos en todos los procesos antes mencionados, sin excepción alguna.

1. GESTIÓN HUMANA, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Las disposiciones de la Circular 0017 del 24 de febrero de 2020 del Ministerio de Trabajo, aplicables principalmente a los ambientes laborales en conjunto con los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, establecen las directrices frente a la pandemia del COVID-19, con el fin de mitigar el nivel de riesgo en los diferentes sectores económicos del país.

1.1. SEGURIDAD DEL TALENTO HUMANO

En primer lugar, es necesario realizar la actualización de datos de los colaboradores de la Organización y los familiares que tengan un contacto estrecho con el empleado, solicitando adicional a la información básica, nombre, contacto y edad, los siguientes datos:

- Enfermedades preexistentes como patologías pulmonares, enfermedad cardíaca, hipertensión arterial, enfermedad renal, diabetes, o enfermedades inmunosupresoras (incluyendo cáncer, trasplante previo, lupus, entre otras).



- Estado de embarazo.

En el caso de la identificación de personas mayores de 60 años, se debe tener en cuenta que estas personas presentan mayor riesgo de contagio y se consideran más vulnerables.

Con la recopilación de la información anterior, se deberá incrementar la vigilancia de la salud en aquellos empleados o grupos familiares que presenten alguna de las condiciones antes mencionadas y dar prioridad de teletrabajo o trabajo en casa a aquellas que convivan con personas vulnerables. Para proceder con la consignación de la información en el perfil sociodemográfico y ajustar el consentimiento informado conforme lo dispone la Ley 1581 de 2012 para la protección de datos personales.

Es importante poner en marcha lo definido en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Organización y el Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos (PMIRS), revisar la conformación del COPASST o el nombramiento del Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo y el canal o canales virtuales de comunicación que en este caso se podrán usar, además de verificar los recursos disponibles, su buen estado y funcionamiento.

En el caso de personas naturales o independientes, es necesario contar con la seguridad social al día, verificando que la misma contemple los aportes a la Administradora de Riesgos Laborales ARL, además cada persona deberá acogerse a las medidas de prevención y disposiciones del Gobierno Nacional e identificar dentro de su núcleo familiar a las personas vulnerables que puede contagiar o de las que podría contagiarse.

1.2. BUENAS PRÁCTICAS DE TRABAJO

Adoptar medidas higiénicas en los espacios o superficies de contacto, como lo determina el numeral 2.5 del artículo segundo, de la resolución 385 de 2020 emanada por el Ministerio de Salud y Protección Social. El *Coronavirus – Covid19* es una enfermedad viral que afecta las vías respiratorias y es transmitida entre personas, principalmente a través de las secreciones respiratorias, esta información en conjunto con las medidas preventivas y las buenas prácticas debe ser suministrada a las partes interesadas, de forma clara y efectiva, ayudando a mitigar la propagación o contagio del virus.



1.2.1 Limpieza y desinfección

Como regla general para todos los apartes en los que nos refiramos a limpieza y desinfección, estos serán los parámetros de uso de productos de desinfección:

- Los desinfectantes de uso ambiental más usados son las soluciones de hipoclorito de sodio, amonios cuaternarios, peróxido de hidrógeno y los fenoles, existiendo otros productos en que hay menor experiencia de su uso. Para los efectos de este protocolo, se recomienda el uso de hipoclorito de sodio al 0.1% (dilución 1:50 si se usa cloro doméstico a una concentración inicial de 5%. Lo anterior equivale a que por cada litro de agua se debe agregar 20 CC. de cloro (4 cucharaditas) a una concentración de un 5% o 5,5%
- Para las superficies que podrían ser dañadas por el hipoclorito de sodio, se puede utilizar una concentración de etanol mínimo del 70%.
- Asegurar el uso y abastecimiento de jabones de manos, geles antibacteriales, toallas desechables y alcohol (mínimo al 70%), para ubicarlos en las áreas comunes de la Organización.
- Incrementar la periodicidad de los protocolos de limpieza en las áreas comunes de la Organización de mayor contacto, como: recepción, salas de reuniones, baños comunes, zonas de alimentación, ascensores, entre otras. Se recomienda realizar limpieza diaria de los pisos y en el caso de botoneras y pasamanos de ascensores, pasamanos de escaleras, manijas y cerraduras de puertas y rejas, por lo menos cada dos horas o la mayor cantidad de veces posibles durante un día, utilizando desinfectante ya que son las áreas más vulnerables
- Evitar la limpieza en seco para no remover polvo, realizar arrastre en húmedo y no sacudir.
- Proporcionar insumos de aseo al personal para el desarrollo de las actividades de desinfección como cloro, alcohol (mínimo al 70%), entre otros.
- Realizar la desinfección de los elementos de trabajo al inicio de la jornada, como lo son escritorios, sillas, celulares, computadores, diademas, esferos, usando alcohol (mínimo al 70%), agua y jabón u otras soluciones aprobadas.



- Aplicar nuevamente limpieza y sanitización según protocolo del Ministerio de Salud y Protección Social, antes del término de la jornada laboral.

1.2.2 Consideraciones sobre el lugar de trabajo

- Se deberá tener un modelo de sectorización de áreas o actividades, garantizando el espacio mínimo entre personas (dos metros para tener grupos aislados) y evitando la aglomeración de estas.
- En el caso de contar con colaboradores, establecer turnos diferentes de trabajo para evitar aglomeración del personal.
- Respecto a la jornada laboral, el ingreso deberá hacerse en horas intermedias que no sean horas pico, con una distribución de turnos en diurnos y nocturnos.
- Diseñar planes de trabajo con pocas actividades presenciales, suministrar y contar con recursos para ejecutar trabajos desde el hogar en jornadas continuas.
- En el caso de organizaciones que cuenten con servicio de alimentación para los colaboradores dentro de las instalaciones, deberán verificar el cumplimiento de las medidas establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social en la producción de los alimentos, e implementar turnos de almuerzo y toma de refrigerios, para evitar la concentración de persona en esos ambientes, garantizando una distancia mínima de dos metros entre cada persona en todo momento.
- Las pausas activas, reuniones de comité de convivencia, COPASST y demás reuniones internas, deberán realizarse con un mínimo de personas, de modo que cumplan con las medidas preventivas antes mencionadas o si es posible aplazar las mismas según el nivel de importancia.

1.2.3 Formación y capacitación ante la emergencia

La capacitación a los colaboradores debe ser continua, reiterativa y suficiente en temas como el lavado de manos, la higiene respiratoria, el uso de tapabocas y la desinfección y limpieza de superficies y utensilios.



- Facilitar material pedagógico a los trabajadores, donde se promueva el adecuado lavado de manos y la desinfección de puestos de trabajo, como una de las medidas más efectivas para evitar el contagio.
- Comunicar y capacitar a los miembros de la Organización en los protocolos que aplicarán cuando se presenten casos sospechosos o diagnósticos positivos de la enfermedad.
- Establecer jornadas de socialización virtual de las estrategias de prevención y demás medidas propuestas por el Ministerio de Salud y Protección Social y el Gobierno Nacional.
- Realizar simulacros si es posible o implementar modelos virtuales que describan las acciones a seguir.
- Establecer canales de información para la prevención, que permitan a los colaboradores reportar cualquier sospecha de síntomas o contacto con una persona diagnosticada con la enfermedad.
- Suministrar a los colaboradores información clara y oportuna sobre las medidas preventivas y de contención del COVID-19, así como las medidas en el hogar y fuera del trabajo.
- Promover el distanciamiento social de más de dos metros entre personas y no presentarse al trabajo si hay síntomas respiratorios.
- Impartir capacitación en prevención del contagio al personal de aseo y limpieza, y a todas las organizaciones tercerizadas incluyendo transporte, guardas de seguridad entre otros.
- Capacitar a los empleados sobre el PMIRS - Plan Integral de Residuos Sólidos, en especial sobre la presentación, recolección y disposición final de los desechos biológicos, especiales y peligrosos.

1.2.4 Recomendaciones desde el hogar

Al salir de la vivienda

- Estar atento a las indicaciones de la autoridad local sobre restricciones a la movilidad y acceso a lugares públicos.



- Visitar solamente aquellos lugares estrictamente necesarios y evitar aglomeraciones de personas.
- Asignar un adulto para hacer las compras que no pertenezca a ningún grupo de alto riesgo.
- Restringir las visitas a familiares y amigos si alguno presenta cuadro respiratorio.
- No saludar con besos, ni abrazos, ni dar la mano.
- Utilizar tapabocas en lugares cerrados donde no se pueda contar con una distancia mínima de dos metros entre personas, incluyendo transporte público, supermercados, bancos, entre otros.
- Reforzar las medidas preventivas en el hogar a partir de las indicaciones entregadas por la autoridad sanitaria.

Al regresar a la vivienda

- Retirar los zapatos a la entrada y lavar la suela con agua y jabón.
- Lavar las manos de acuerdo con los protocolos del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Evitar saludar con besos o abrazos, no dar la mano y mantener siempre la distancia de más de dos metros entre personas.
- Antes de tener contacto con los miembros de familia, cambiarse de ropa.
- Mantener separada la ropa de trabajo de las prendas personales.
- La ropa debe lavarse en la lavadora a más de 60 grados centígrados o a mano con agua caliente y jabón, para luego secar por completo. No reutilizar ropa sin antes lavarla.
- Bañarse con abundante agua y jabón.

Al convivir con una persona de alto riesgo

En caso de convivir con personas de alto riesgo ante el COVID-19, mayores de 60 años o con enfermedades preexistentes, extremar medidas de precaución como:



- Mantener la distancia siempre mayor a dos metros entre personas.
- Utilizar tapabocas en casa, especialmente al encontrarse en un mismo espacio con la persona en riesgo, al cocinar y al servir la comida.
- Aumentar la ventilación del hogar.
- Si es posible, asignar un baño y habitación individual para la persona en riesgo. Si no es posible, aumentar ventilación, limpieza y desinfección de superficies.

1.2.5 Uso adecuado del transporte

Antes de emprender cualquier desplazamiento es muy importante estar atento a las indicaciones de la autoridad local sobre restricciones a la movilidad y acceso a lugares públicos.

En transporte particular en carros, motocicletas y bicicletas

- Incentivar la movilidad en transportes alternativos de uso individual como bicicleta y motocicleta sin parrillero, con elementos de protección y seguridad de uso exclusivamente personal.
- En trayectos de desplazamiento cortos, promover la llegada y salida caminando.
- En la medida de lo posible, mantener ventilado el vehículo con las ventanas abiertas durante los recorridos.
- Procurar mantener la distancia mínima recomendada entre personas dentro del vehículo (por ejemplo, el pasajero puede ir en la parte de atrás).
- Desinfectar con regularidad superficies de contacto como manijas, volante, palanca de cambios, hebillas del cinturón de seguridad, radio, comandos del vehículo, etc. Usar alcohol o pañitos desinfectantes.
- Desinfectar los elementos de seguridad, como cascos, guantes, gafas, rodilleras, entre otros.



En transporte público

- Al utilizar transporte público, se debe aplicar gel antibacterial antes y después de entrar en contacto con objetos o superficies, además de usar tapabocas. Es importante evitar llevarse las manos a la cara e intentar mantener distancia de más de dos metros entre personas.

1.2.6 Dotación y uso de elementos de protección personal (EPP)

- Suministrar elementos de protección personal y dictar capacitaciones sobre su correcto uso. Es obligatorio para todo el personal el uso de tapabocas desechables. Los elementos de protección personal deben ser de uso individual y deben desinfectarse con alcohol (mínimo al 70%) o agua y jabón, antes y después de su uso.
- El personal de limpieza debe utilizar los guantes de protección que usa habitualmente, así como tapabocas o mascarillas desechables, incluyendo los elementos que garanticen su bioseguridad. Los elementos de protección personal no podrán ser compartidos con otros compañeros de trabajo. Los objetos usados deben ser desinfectados con alcohol (mínimo al 70%) y guardados en un lugar en el cual no se contaminen. Si son desechables, desecharlos al final de la jornada laboral en la caneca rotulada para la disposición de este tipo de residuos, como lo indica el PMIRS - Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos.

1.2.7 Medidas a ejecutar por organizaciones en caso de presunto contagio

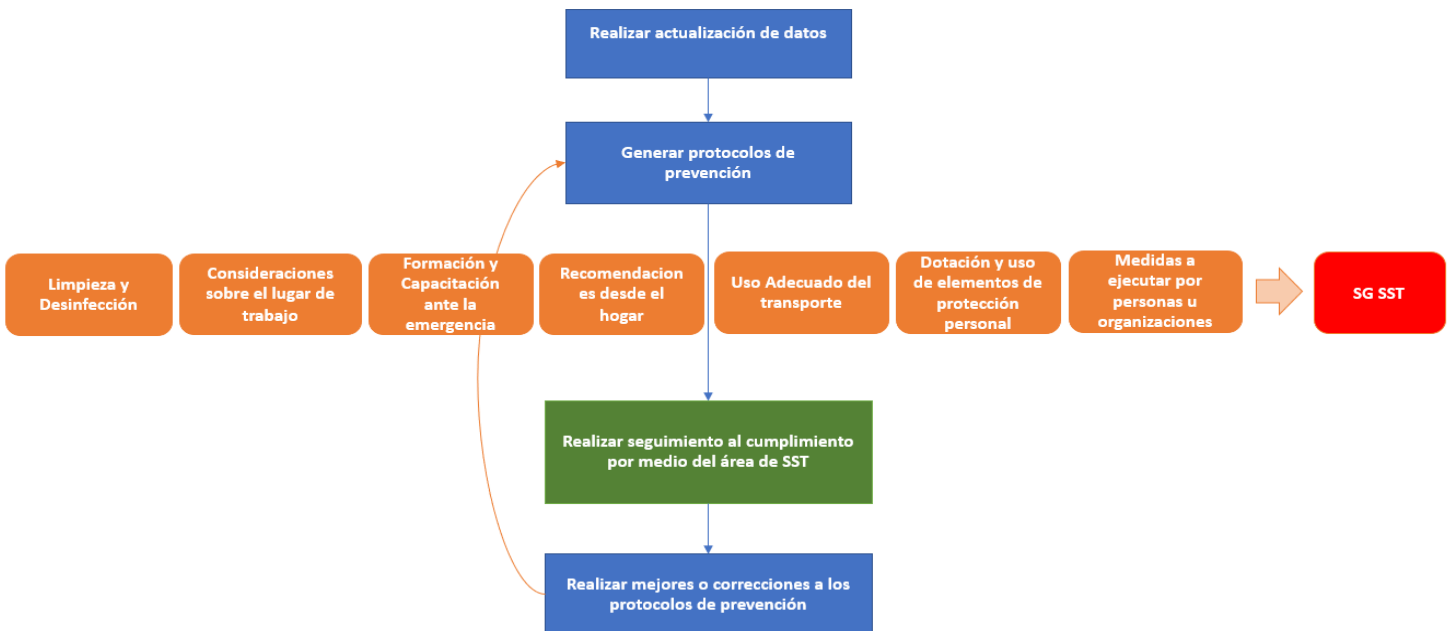
- Informar al responsable o Líder de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Notificar a la Entidad de Salud correspondiente.
- Convocar al COPASST para definir las medidas a seguir y acciones a reforzar, en caso de no contar con COPASST, la responsabilidad pasará al Comité de Emergencia.
- Los directivos de la organización deberán 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.



1.2.8 Medidas a ejecutar por independientes en caso de presunto contagio

- Autodeclarar el estado de salud ante la EPS y las entidades competentes mediante la línea única de emergencias nacional 123.
- En caso presentar un resultado 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.
- Acogerse a los protocolos nacionales en caso de contagio.

Anexo 2. Flujograma de talento humano y seguridad y salud en el trabajo





2. GESTIÓN DE COMUNICACIONES CON LOS PÚBLICOS

2.1. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

- Es muy importante saber cuál es el medio de comunicación más adecuado para el tipo de audiencia, teniendo en cuenta la edad, nivel educativo, estado civil, estrato socioeconómico, etnia, grupo social entre otros.
- Generar *tips* o recomendaciones para reforzar las medidas preventivas, la recordación constante sobre la importancia del lavado de manos permanente y la distancia mínima de dos metros entre personas.
- Informar a los colaboradores la importancia del cumplimiento de las disposiciones impartidas por el Gobierno Nacional.
- Comunicar con antelación cambios o medidas que se deban tomar en la Organización.
- Promover campañas internas entre los colaboradores, tales como estilos de vida saludables, desarrollo de habilidades y material educativo sobre el COVID-19.
- Extender las comunicaciones sobre medidas de autocuidado y prevención en el hogar.
- Realizar campañas para los empleados y residentes de las copropiedades de la autodeclaración en caso de síntomas o ser diagnosticado como positivo, igualmente por el respeto y la no discriminación.
- 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.

2.2. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Dar uso a la cartelera física o virtual de la Organización, incluyendo información relevante sobre el COVID-19, noticias o cambios de última hora.
- Fomentar el uso de medios tales como el correo electrónico, WhatsApp, redes sociales internas o boletines informativos, permitiendo estar en



contacto directo con los colaboradores, clientes, proveedores y partes interesadas.

- Implementar medios de reunión alternativos como Zoom, Meet, Skype, entre otros; para reunirse con los colaboradores, clientes, proveedores y partes interesadas.
- Innovar continuamente en el uso de plataformas virtuales o páginas web, con el fin de realizar una gestión comercial más completa y acorde a la situación actual de pandemia.
- Desarrollar herramientas de aprendizaje digitales como libros digitales, teleconferencias, aulas virtuales para el personal de la Organización y clientes.

3. PROCESO DE GESTIÓN DE OPERACIONES

El proceso de Gestión de Operaciones incluye las medidas y buenas prácticas de bioseguridad para aplicar en la realización de actividades para los sectores del clúster inmobiliario: Arrendamientos, Corretaje, Avalúos, Gerencia y Venta de Proyectos Inmobiliarios y Administración de Propiedad Horizontal.

3.1. ARRENDAMIENTOS

- Establecer protocolos de ingreso a la empresa inmobiliaria, que contemplen las medidas de ingreso como horarios de atención, protocolo de ingreso y salida, uso de elementos de protección personal dentro de las instalaciones, distancias sugeridas entre personas y demás disposiciones de la secretaría de salud o entidad que haga sus veces, en caso de que el arrendatario deba dirigirse a las instalaciones de la empresa inmobiliaria por motivos de causa mayor.
- Disponer en un lugar visible en el acceso a la empresa inmobiliaria, la descripción de los protocolos exigidos para el ingreso de los clientes, en lo posible de forma gráfica que facilite la comprensión a todos los públicos.



3.1.1 Captación de inmuebles

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 implicados 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.

El inmueble solo debe ser visitado cuando sea necesario, recurriendo en primera instancia a las visitas en modalidad virtual, para lo cual es importante tener en cuenta la agenda del Agente y/o de la empresa inmobiliaria para la programación de visitas al inmueble y se debe acordar con el propietario que no se presente concurrencia en un mismo inmueble con otros.

Quienes realicen la visita al inmueble, deberán utilizar elementos de protección personal como guantes y tapabocas desechables de forma obligatoria, portar gel antibacterial o alcohol con concentración mínima del 70%, no deberán tener ningún tipo de contacto físico entre las partes y conservar una distancia mínima de dos metros entre personas.

Presentación de inmueble en modalidad virtual

Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones, garantizando que la persona encargada de realizar el registro fotográfico y/o de vídeo del inmueble presencialmente cumpla con todas recomendaciones de bioseguridad antes mencionadas:

- El Agente y/o empresa inmobiliaria envía a través de correo electrónico las indicaciones para la realización del recorrido virtual en vivo como lo son conexión a internet e información mínima que debe quedar registrada en grabación sobre el inmueble.
- Deberán hacerse con citación previa.
- El Propietario, Agente y/o empresa inmobiliaria, o quien tenga acceso al inmueble, realiza el recorrido virtual en vivo, a través de videollamada y/o



videoconferencias con grabación asistida por las indicaciones del Agente Inmobiliario, donde se logren identificar aspectos como ubicación, características físicas generales del bien inmueble, singularidades del terreno y construcciones, entre otros.

Presentación de inmueble en modalidad presencial

- Realizar limpieza y desinfección de los inmuebles antes de ejecutar las visitas y según los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, dicha actividad estará a cargo del Agente y/o empresa inmobiliaria o el Propietario según se convenga.
- Para los desplazamientos: en el caso del Agente, el mismo debe expedir una carta que certifique la actividad económica a la que se dedica. En el caso de Empresa Inmobiliaria, esta debe expedir una carta membretada que certifique que el Corredor trabaja y/o está adscrito a la empresa acompañada por la personería jurídica de la organización.
- En el caso del reconocimiento inicial del inmueble para promoción o entrega de este, solo asistirá el Agente Inmobiliario asignado y un solo cliente ya sea el Arrendatario o Arrendador.
- En el momento de realizar el inventario 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 las mismas y se reciban en un sobre sellado.
- Realizar la limpieza y desinfección de los inmuebles para entregar a los Arrendatarios es de vital importancia, debe realizarse sin ninguna excepción. Caso contrario del mantenimiento de pintura, en el que se recomienda evaluar el estado de esta y definir si es necesario ejecutar de forma inmediata, teniendo en cuenta el riesgo de contagio y las disposiciones de ley. Se recomienda acordar el aplazamiento de la gestión con el arrendatario debido a la emergencia.
- En el caso de 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.

- En el caso de inmuebles que se encuentren ubicados dentro una propiedad horizontal residencial, comercial o industrial, se deberán adoptar las medidas establecidas para ingreso de visitantes conforme lo dicta la ley o lo dispone la Administración.
- Se deberá realizar una visita por inmueble cada tres horas, esto con el fin de mitigar el riesgo de contagio. El Agente o el Propietario, según lo pactado, debe responsabilizarse de la desinfección de las superficies del inmueble con las que tuvo contacto, como chapas y tiraderas, antes y después de las visitas.

3.1.2 Recepción de información

La documentación requerida durante el proceso de arrendamiento 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, se debe tener claridad de que la misma 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.

En todo caso, la empresa inmobiliaria deberá contar con protocolos de bioseguridad implementados para el personal administrativo que se encuentre laborando en las instalaciones de la empresa o en modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, teniendo en cuenta las consideraciones incluidas en la Ley 1221 de 2008 que regula el teletrabajo.

3.1.3 Ejecución de los contratos

- La elaboración de los contratos de arrendamiento o administración de inmuebles deberá ser enviada a revisión de forma digital, a través del correo electrónico.
- En el caso de requerir autenticación de firma en documentos o similar, se deben tener en cuenta las disposiciones establecidas en la Resolución 03323



del 09 de abril de 2020, que adopta las medidas de prevención y mitigación en la prestación del servicio de notarías con el fin de evitar la propagación del virus.

- En caso de recurrir a la firma digital, es importante tener en cuenta que la misma debe cumplir con las disposiciones establecidas en la Ley 527 de 1999 y las normas que la reglamenten, modifiquen o anulen, para que tenga validez y por ende la legalización del contrato se haga efectiva.
- 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.

3.1.4 Facturación y la gestión de cartera

- Habilitar el uso de plataformas virtuales para pagos en línea, con diferentes entidades bancarias y elaborar instructivos del uso de estas, en conjunto con los protocolos de envío de comprobantes.
- En el caso de recaudos o pagos que solo puedan realizarse en efectivo a clientes o terceros, se deberá informar que el dinero se entregará o recibirá en sobre sellado y en el momento de ejecución del pago o recaudo las personas implicadas deberán cumplir con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social; de otra forma no se recibirá el pago.
- Frente a la gestión de cartera se deberán construir planes de acción para el recaudo, teniendo en cuenta las disposiciones establecidas por la ley en el cobro de interés y generación de acuerdos de pago.

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

- Como primera instancia, al recibir la solicitud de terminación de contrato o identificar casos de incumplimiento de pagos, se deberá solicitar el concepto al área jurídica y ejecutar las acciones de conformidad a la legislación aplicable en la materia, así como, la normatividad temporal emitida para el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica frente al COVID-19.

PROTOCOLOS

Protección a la salud y reactivación

SECTOR INMOBILIARIO



- Como objetivo principal se tendrá la generación de acuerdos de pago por medio de audiencias virtuales de conciliación entre las partes, que generen actas de mediación o conciliación con lo pactado.
- La firma de las actas de conciliación podrá ser realizada por medio de firma electrónica.
- Es importante tener en cuenta que la firma electrónica debe cumplir con las disposiciones establecidas en el Decreto 2364 de 2012 y normatividad aplicable, para que la misma tenga validez.
- En el caso de no lograr acuerdos entre las partes, se deberá proceder de conformidad a la legislación vigente aplicable a la materia y conforme a la normatividad temporal emitida para el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica frente al COVID-19.
- En el momento de entrega del inmueble a la empresa inmobiliaria, es importante tener en cuenta la desinfección de las llaves con alcohol de concentración mínima al 70%, hipoclorito de sodio, o los productos antes mencionados autorizados por el Ministerio de Salud y Protección Social; no se debe realizar la entrega directa de las mismas y deben solicitarse en un sobre sellado. Después de entregado el inmueble se recomienda realizar la limpieza y desinfección respectiva por parte de la agencia de arrendamiento.
- En el caso de mudanzas es importante tener en cuenta la responsabilidad del Agente y/o la empresa inmobiliaria frente a la comunicación de las disposiciones a ejecutar durante la gestión de mudanzas, teniendo en cuenta lo estipulado en el **anexo 9**.



Anexo 3. Descripción del proceso de arrendamientos



3.2. CORRETAJE

3.2.1 Captación de inmuebles

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 Organización o terceros, deberán estar protocolizadas, solicitando a los implicados 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.

El inmueble solo debe ser visitado cuando sea necesario, recurriendo en primera instancia a las visitas en modalidad virtual, es importante tener en cuenta la agenda del Corredor y/o de la empresa de Corretaje para la programación de visitas al inmueble y se debe acordar con el propietario que no se presente concurrencia en el sitio con otros.

Quienes realicen la visita a un inmueble, deben utilizar elementos de protección personal como guantes y tapabocas desechables de forma obligatoria, portar gel antibacterial o alcohol con concentración mínima del 70%, no deberán tener ningún tipo de contacto físico entre las partes y conservar una distancia mínima de dos metros.



Presentación de inmueble en modalidad virtual

Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones, garantizando que la persona encargada de realizar el registro fotográfico y/o de vídeo del inmueble presencialmente cumpla con todas recomendaciones de bioseguridad antes mencionadas.

- El Corredor y/o empresa de corretaje envía a través de correo electrónico las indicaciones para la realización del recorrido virtual en vivo como lo son conexión a internet e información mínima que debe quedar registrada en grabación sobre el inmueble.
- Deberán hacerse con citación previa.
- El Propietario, Corredor y/o empresa de corretaje, o quien tenga acceso al inmueble, realiza el recorrido virtual en vivo, a través de videollamada y/o videoconferencias con grabación asistida por las indicaciones de la Agente Inmobiliario, donde se logren identificar aspectos como ubicación, características físicas generales del bien inmueble, singularidades del terreno y construcciones, entre otros.

Presentación de inmueble en modalidad presencial

- Realizar limpieza y desinfección de los inmuebles antes de ejecutar las visitas y según los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, dicha actividad estará a cargo del Corredor o el Propietario según se convenga.
- Para los desplazamientos: en el caso de Corredor Independiente, el mismo debe expedir una carta que certifique la actividad económica a la que se dedica. En el caso de empresa de Corretaje, esta debe expedir una carta membreteada que certifique que el corredor trabaja y/o está adscrito a la empresa acompañada por el RUT o la personería jurídica.
- En el caso del reconocimiento inicial del inmueble para promoción o entrega de este, solo asistirá el Corredor asignado y un cliente ya sea el Vendedor o el Comprador.
- En el momento de realizar el inventario se deberá tener el menor contacto posible con las superficies. Es importante que durante 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.

- Realizar la limpieza y desinfección de los inmuebles para entregar a los Compradores es de vital importancia, debe realizarse sin ninguna excepción. El Comprador y el Vendedor pactaran el mantenimiento de pintura, teniendo en cuenta el riesgo de contagio y las disposiciones de ley.
- En el caso de inmuebles que se encuentren ubicados dentro una propiedad horizontal residencial, comercial o industrial, se deberán adoptar las medidas establecidas para ingreso de visitantes conforme lo dicta la ley o lo dispone la Administración.
- Se deberá realizar una visita por inmueble cada tres horas, esto con el fin de mitigar el riesgo de contagio. El Agente o el Propietario, según lo pactado, debe responsabilizarse de la desinfección de las superficies del inmueble con las que tuvo contacto, como chapas y tiraderas, antes y después de las visitas.

3.2.2 Recepción de información

La documentación requerida durante el proceso de corretaje deberá ser enviada de forma digital, disminuyendo los puntos de contacto entre las partes interesadas. En caso de que la información deba ser entregada de forma física y sea vital para la operación, deberá hacerse 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 deberá ser recibida. Se contará con protocolos de bioseguridad para el personal administrativo que se encuentre laborando en las instalaciones de la empresa o en modalidad de trabajo en casa o teletrabajo.

3.2.3 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.
- En el caso 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.



- Es importante tener en cuenta que la firma digital requerida para la legalización del contrato debe cumplir con las disposiciones establecidas en la ley 527 de 1999, para que la misma tenga validez y la legalización del contrato se haga efectiva.
- En el proceso de escrituración de la compraventa, se debe realizar el trámite de acuerdo con las disposiciones establecidas en la resolución 03323 del 09 de abril de 2020, que adopta las medidas de prevención y mitigación en la prestación del servicio de notarías con el fin de evitar la propagación del virus.
- 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 como guantes y tapabocas, además de usar gel antibacterial o alcohol (mínimo al 70%) antes y después de la misma.
- Es importante tener en cuenta que la firma electrónica requerida para la legalización del formato de visita debe cumplir con las disposiciones establecidas en el Decreto 2364 de 2012 para que el mismo tenga validez.

3.2.4 Facturación y la gestión de cartera

- Promover los pagos a través de transferencia electrónica siguiendo el protocolo de las entidades bancarias. De ser necesario, se elaborarán instructivos de uso de estas, en conjunto con protocolos de envío de comprobantes.
- En el caso de recaudos o pagos que solo puedan realizarse en efectivo, se deberá informar que el dinero se entregará o recibirá en un sobre sellado y en el momento de la ejecución del pago las personas implicadas deberán cumplir con las medidas establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, en caso contrario no se recibirá pago.



3.2.5 Ejecución de mudanzas

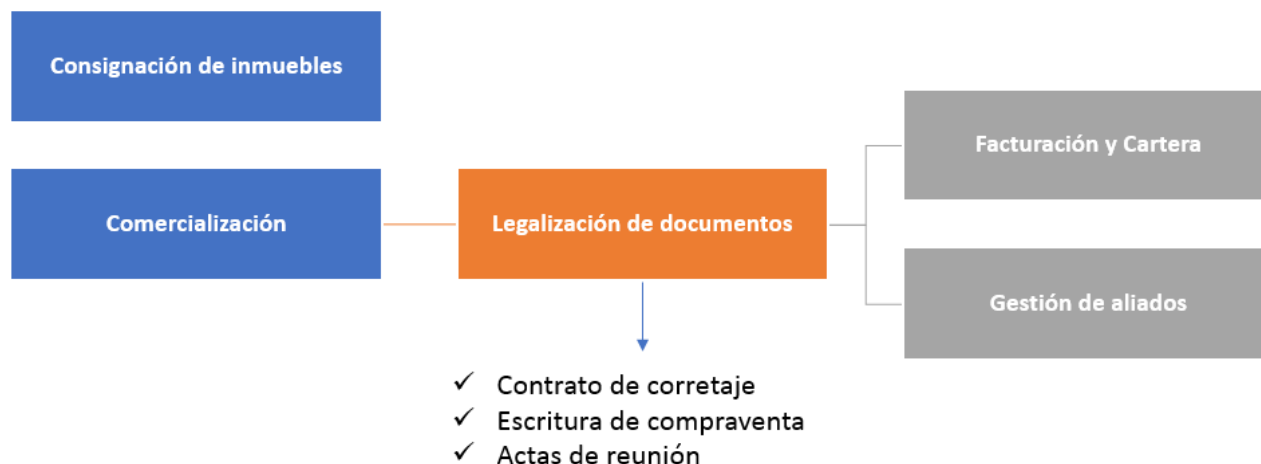
- En el caso de los inmuebles que se encuentran ubicados en propiedad horizontal, se deberá consultar y comunicar al propietario o comprador el protocolo de mudanzas establecido por la administración de la copropiedad, para que lo acate de manera responsable.
- En caso de que la propiedad se encuentre ubicada en zona pública o la administración de la copropiedad no cuente con protocolos de mudanzas, el propietario o vendedor deberá adoptar las disposiciones de ley y tener en cuenta las siguientes consideraciones del protocolo de mudanzas en el **Anexo 9**.

3.2.6 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, con base en las medidas establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- En la ejecución de ventas en colegaje, 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 gel antibacterial o alcohol mínimo al 70% y carta de autorización de la prestación del servicio.



Anexo 4. Descripción del proceso de corretaje



3.3. AVALÚOS

La empresa y/o el Avaluador para prestar el Servicio de Avalúos en el marco de la actual contingencia del COVID-19 y medidas establecidas por el Gobierno Nacional, debe desarrollar e implementar los siguientes requerimientos o protocolos, que son adicionales a los establecidos en los demás procesos descritos en el Mapa de Procesos (Anexo 1).

En todo caso, teniendo en cuenta el bien objeto de avalúo se solicita que, en la medida de lo posible, las actividades y tareas propias para realizar el avalúo del bien se realicen de forma virtual, en modo de trabajo remoto, usando las herramientas disponibles para este fin, sin detrimento del cumplimiento de las normas legales que hacen referencia a los avalúos presenciales.

3.3.1 Reunión con el cliente potencial para establecer el alcance y el objeto del avalúo

- Realizar las reuniones de manera virtual utilizando aplicaciones como Zoom, Meet, Skype, entre otras.
- Realizar envío al cliente potencial, a través de correo electrónico, la solicitud de documentos necesarios y relacionados con el bien objeto de avalúo para



elaborar la propuesta comercial. Por ejemplo, para el caso de bienes inmuebles: certificado de tradición y libertad, escrituras, ficha catastral, reglamento de propiedad horizontal, planos, entre otros.

- Informar al cliente la opción de compartir la información a través de la nube con una estructura ordenada, por medio de aplicaciones como Google Drive, Dropbox, Onedrive, entre otras o envío por correo electrónico.
- El evaluador independiente y/o empresa evaluadora luego de conocer la información sobre el bien objeto de avalúo, debe realizar el envío de la propuesta comercial al cliente potencial, a través de correo electrónico.

3.3.2 Realización de visita técnica

Debido a la actual contingencia y medidas establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, para realizar la visita o inspección al bien objeto de avalúo cuando ésta 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.

En la definición del tipo de visita técnica se dará preferencia a la realizada de manera **presencial** acatando las medidas establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social y las de este documento; la **visita técnica virtual asistida en vivo** se adelantará en caso de que el evaluador así lo establezca conforme a la regulación aplicable al caso concreto. Se debe dejar constancia de la elección de esta desde el momento de la propuesta comercial y su aceptación por parte del cliente o solicitante. Ambos tipos de visita cumplen con el mismo rigor y requieren un estudio preliminar de la información suministrada por el solicitante, relacionada con el bien objeto de avalúo.

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 éste. Quien reciba al Evaluador o a su



representante, debe contar con toda la información de los datos del bien objeto de avalúo.

- Para los desplazamientos: En el caso del Avaluador independiente, debe elaborar una carta que certifique la actividad económica a la que se dedica, la cual portará para la visita, acompañada por el Certificado del R.A.A. En el caso de empresa evaluadora, ésta debe expedir una carta que certifique que el Avaluador o persona autorizada trabaja y/o está adscrito a ella, y quien realice la visita por parte de la empresa, portará dicha carta y el Certificado del R.A.A.
- Al momento de ejecutar la visita técnica presencial para inspeccionar el bien objeto de avalúo, se deben atender las medidas establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, incluyendo 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 guantes.
- La duración de la visita deberá reducirse al mínimo necesario, dependiendo eso sí, del objetivo de la visita y de las características del bien objeto de avalúo.
- Para el caso de bienes inmuebles que se encuentren ubicados al interior de una propiedad horizontal residencial, comercial o industrial, se deberán adoptar las medidas establecidas para el ingreso de visitantes, conforme lo dicta la ley o lo disponga la administración.

Visitas técnicas virtuales asistidas en vivo

- El Avaluador y/o empresa evaluadora enviarán al cliente a través de correo electrónico, las indicaciones y requerimientos para realizar la inspección o visita técnica virtual asistida en vivo, como lo son conexión a internet, la aplicación que emplearán y la información mínima que deberá quedar registrada en el video, así como las fotografías que se tomarán del bien, entre otras indicaciones.
- La visita técnica virtual asistida en vivo deberá hacerse con citación previa.
- Ambas partes deberán garantizar la conexión remota - Avaluador y cliente o delegado – que permita realizar la inspección virtual al bien objeto de avalúo, donde el cliente o delegado seguirá las instrucciones dadas por el Avaluador



para el registro en vivo del bien, la toma de fotografías y, en general, la recolección de información. Para el caso de bienes inmuebles, tener en cuenta lo establecido en la norma técnica sectorial *NTS M 01 Procedimiento y Metodologías para la Elaboración de Avalúos de Bienes Urbanos a Valor de Mercado* en lo relacionado con la visita o inspección (numeral 6.5), la cual tiene por objeto registrar y verificar las características físicas y de utilización del bien, evidenciando el estado de la propiedad, que influyen en la determinación del valor del bien. Cabe resaltar que esta metodología difiere de las visitas online que solo requieren unas fotografías y como resultado emiten solamente un concepto de valor por no contar con una metodología valuatoria respaldada en la norma técnica colombiana.

- El cliente o delegado con acceso al bien, realizará el recorrido virtual en vivo, a través de video llamada y/o videoconferencias con grabación asistida, de acuerdo con las indicaciones del Avaluador y/o empresa evaluadora, donde se podrán identificar las características del bien objeto de avalúo y que se requieren para realizar la valoración. Por ejemplo, para el caso de un bien inmueble, corresponden a la ubicación, las características físicas generales del bien inmueble, singularidades del terreno y construcciones, entre otras.
- La grabación de la visita técnica virtual en vivo es un insumo que apoya la realización del informe de avalúo, video que se podrá anexar al mismo y debe ser guardado como evidencia con copia de seguridad.

3.3.3 Captura de información relacionada con el bien objeto de avalúo

- Para recolectar información relacionada con el bien, se debe realizar la solicitud y recolección de información a través de medios electrónicos y plataformas disponibles, como son páginas web, correo electrónico, bases de datos en línea, entre otras.
- Al momento de capturar la información relacionada con el entorno de un bien objeto de avalúo, o para obtener datos adicionales del mismo, el Avaluador y/o empresa evaluadora tienen a su disposición diversas herramientas tecnológicas para tal fin. Para el caso de bienes inmuebles, los datos del sector ó vecindario como por ejemplo rutas de transporte, tipologías constructivas, equipamientos, desarrollos futuros u otros, el Avaluador puede emplear plataformas como: los módulos de mapas que del IGAC, DANE, y



varios municipios del país, así mismo páginas como Google Maps, Google Earth, Open Street Map, Wikimapia, etc. En caso de ser sumamente necesario el desplazamiento al lugar, el Avaluador debe atender las medidas establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, incluyendo la autorización para el desplazamiento, mantener una distancia mínima de dos metros, limpieza y desinfección de los elementos de trabajo y manejo de elementos de protección como lo son el tapabocas y guantes.

3.3.4 Consulta y recolección de normatividad e información adicional en las oficinas de Planeación y/o Curaduría Urbana

En los casos donde sea necesario recolectar información adicional a la suministrada por el cliente como conceptos específicos a las Oficinas de Planeación y/o Curadurías Urbanas, el proceso de solicitud, pago (en el caso de existir cobro) y el envío del concepto, deben hacerse a través de medios digitales, como correo electrónico ó las páginas de las entidades.

En dado caso que no sea posible emplear los medios digitales y sea obligatorio el desplazamiento del Avaluador a una de estas oficinas, el Avaluador y/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 y la copia de un correo o impresión de la pantalla que demuestre que se ha solicitado la información por medios digitales y no se ha obtenido respuesta, en caso de ser solicitada por las autoridades de control. Además, el Avaluador debe atender a las restricciones establecidas, con una distancia personal mínima de dos metros y manejo de elementos de protección, tapabocas y guantes.

3.3.5 Avalúos corporativos

Para los Avalúos Corporativos definidos en la Ley 1673 de 2013, en los que se hace necesaria la presentación del avalúo por parte del Avaluador, 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. Una vez finalizada la presentación, se dejará constancia de las decisiones y aprobación del avalúo, en documento, acta o formato establecido con las firmas electrónicas, de acuerdo con los parámetros de cada gremio o lonja.



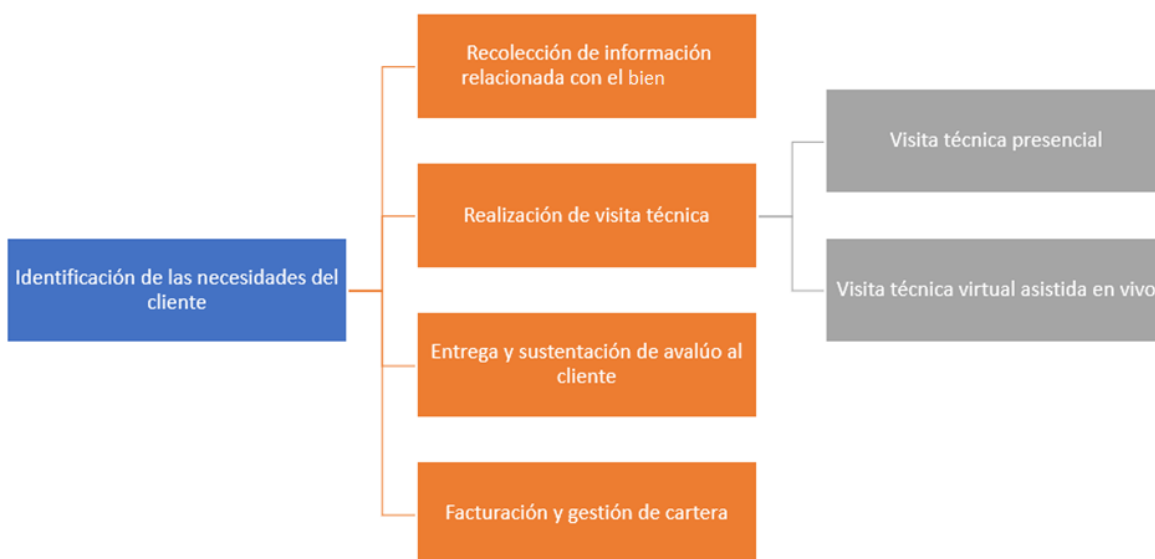
3.3.6 Realizar entrega y sustentación del avalúo al cliente

Para la entrega y sustentación del avalúo ante el cliente, realizar la reunión de manera virtual utilizando aplicaciones como Zoom, Meet, Skype entre otras, y enviar el informe del avalúo a través de correo electrónico, con los soportes acordados.

3.3.7 Facturación y la gestión de cartera

- Habilitar el uso de plataformas virtuales para pagos en línea con diferentes entidades bancarias y elaborar instructivos para el uso de estas, en conjunto con los protocolos de envío de comprobantes.
- En el caso de recaudos o pagos que solo puedan realizarse en efectivo, se deberá informar que el dinero se entregará o recibirá en sobre sellado y en el momento de ejecución del pago o recaudo las personas implicadas deberán cumplir con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, de otra forma no se recibirá el pago.

Anexo 5. Descripción de proceso de avalúos





3.4. GERENCIA Y VENTA DE PROYECTOS INMOBILIARIOS

3.4.1 Disposiciones en salas de ventas y espacios comerciales

- Evitar cualquier contacto físico con clientes, personal de la organización o terceros.
- Apoyarse en los canales digitales como medio de comercialización, que sirvan de apoyo a las salas de ventas y al equipo comercial.
- El número de personas en las salas de ventas o espacios comerciales debe garantizar una distancia mínima de dos metros entre personas.
- Adecuar los espacios con las señales que permitan garantizar la distancia mínima de dos metros entre asesores comerciales y visitantes.
- Al ingreso, el personal de vigilancia o responsable encargado de la seguridad debe registrar información sobre los visitantes como nombre, teléfono de contacto, edad, enfermedades previas, enfermedades preexistentes como patologías pulmonares, enfermedades cardíacas, hipertensión arterial, enfermedad renal, diabetes o enfermedades inmunosupresoras (incluyendo cáncer, trasplante previo, lupus, entre otras).
- 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 gel antibacterial y tapabocas en cada lugar de atención, indicando su uso obligatorio.
- Deben usar tapabocas, todo el personal de vigilancia, aseo, asesores comerciales, y todas aquellas personas que vayan a realizar actividades en espacios cerrados, y conservar la distancia dos metros.
- Mantener en condiciones adecuadas las salas de ventas, esto es:
 - Propiciar espacios ventilados de trabajo.
 - 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.



- Realizar prácticas de aseo completo y frecuente en los baños de las salas de ventas y espacios comerciales.
- Llevar a cabo prácticas de limpieza y desinfección especial en las zonas de mayor contacto como escritorios, puertas de entrada, sillas, etc.

3.4.2 Visita a las salas de ventas

- Para los desplazamientos requeridos por parte del Asesor Comercial, la organización debe expedir una carta con membrete que certifique que el Asesor Comercial trabaja y/o está adscrito a la empresa acompañada por el RUT o el documento que demuestre la personería jurídica de la organización.
- Las visitas a las salas de ventas por parte de los posibles clientes, personal externo de la organización o terceros, deben realizarse con citas previas para una sola persona por cada Asesor Comercial, teniendo como parámetro una duración no mayor a dos horas, esto con la finalidad de evitar aglomeraciones.
- El Asesor Comercial le podrá dar la opción durante el agendamiento al posible cliente de incluir por videollamada a quien desee, para conocer la información sobre del proyecto, por lo que deberán establecer la aplicación o programa a usar y cada uno, garantizar la conexión a internet.
- Las visitas a las salas de ventas deberán estar protocolizadas, solicitando a los implicados que cumplan las disposiciones del Ministerio de Salud y Protección Social, el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y demás entidades.
- Los visitantes que soliciten cita deberán ser informados de los requisitos como el uso elementos de protección personal como guantes y tapabocas desechables de forma obligatoria, portar los elementos de protección personal como gel antibacterial y/o alcohol con la concentración indicada (mínimo al 70%), no tener ningún tipo de contacto físico con el Asesor Comercial o el personal y conservar una distancia mínima de dos metros.



3.4.3 Recorrido al proyecto residencial, comercial o industrial

- El recorrido por el proyecto debe hacerse de preferencia de manera virtual, con una conexión a través de videollamada por medio de Zoom, WhatsApp, Meet o demás herramientas tecnológicas.
- En caso de ser requerido que sea presencial por parte del cliente potencial, sólo podrá asistir una persona. Durante la visita se puede realizar videollamada según lo acordado en el agendamiento.
- El cliente potencial, acompañado por el Asesor Comercial, realizará el recorrido por el proyecto, cumpliendo todas las medidas expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social: conservar la distancia mínima entre personas de dos metros, usar tapabocas y guantes, portar los elementos de desinfección como gel antibacterial y/o alcohol (mínimo al 70%) y tener el menor contacto posible con las superficies.

3.4.4 Entrega de información sobre el proyecto

- Enviar la documentación requerida como plegables, presentaciones o planos, entre otras, de forma digital a través de correo electrónico, y disponer de la misma en el portal web para disminuir el contacto entre las partes interesadas.
- En caso de que la información deba ser entregada de forma física y que sea vital para la operación, entregarla en un sobre sellado por medio de personas que cumplan con los protocolos de cuidado personal establecidos en el presente protocolo. Al no cumplir con lo anterior, la documentación no debe ser recibida.

3.4.5 Separación de proyecto por parte del cliente

- Para realizar la separación del proyecto, el cliente tendrá la posibilidad de hacerlo de manera virtual, a través de una videollamada con el Asesor Comercial por Zoom, WhatsApp, Meet o demás herramientas tecnológicas. 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.



- En caso de ser requerido por parte del cliente potencial que la separación se haga presencial, sólo podrá asistir una persona a la reunión con el Asesor Comercial. Para la separación del proyecto presencial, se agendará una cita teniendo presente que la permanencia en las salas de ventas, dependerá del aforo permitido, garantizando dos metros de distancia entre personas.
- Para todos los casos, se debe cumplir con las medidas expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social: conservar la distancia mínima de dos metros entre personas, usar tapabocas y guantes, portar los elementos de desinfección como gel antibacterial y/o alcohol (mínimo al 70%) y tener el menor contacto posible con las superficies.

3.4.6 Legalización de documentos como son promesa de compraventa y/o escritura pública

- El proceso de escrituración de la compraventa se debe realizar atendiendo las disposiciones establecidas en la Resolución 03323 del 09 de abril de 2020, que adopta las medidas de prevención y mitigación en la prestación del servicio de notarías, con el fin de evitar la propagación del virus.
- Es importante tener en cuenta que la firma digital o electrónica requeridas - según el caso -, debe cumplir con las disposiciones establecidas en la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012 y demás normas vigentes para que los documentos y trámites tengan validez.

3.4.7 Entrega del inmueble

- Para la entrega del inmueble sólo podrá asistir una persona a la reunión con el Asesor Comercial, quien le podrá dar la opción al comprador de incluir por videollamada a las personas que elija.
- El comprador acompañado por el Asesor Comercial realizará el recorrido del inmueble, cumpliendo todas las medidas expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social: conservar la distancia mínima entre personas de dos metros, usar tapabocas y guantes, portar los elementos de desinfección como gel antibacterial y/o alcohol con la concentración indicada y tener el menor contacto posible con las superficies.



3.4.8 Ejecución de mudanzas

- El Asesor Comercial será el responsable de informar al comprador el protocolo de mudanzas establecido, que deberá cumplir y concertar con el administrador de la propiedad horizontal antes de realizar el trasteo, teniendo en cuenta las disposiciones descritas en el **Anexo 9**.
- El Asesor Comercial informará al comprador que deberá tener un proveedor de logística certificado o con permiso de la autoridad, para prestar este servicio y cumplir con las medidas establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social. Se recomienda que el Asesor Comercial entregue un documento con el anexo de mudanzas.

3.4.9 Facturación y gestión de cartera

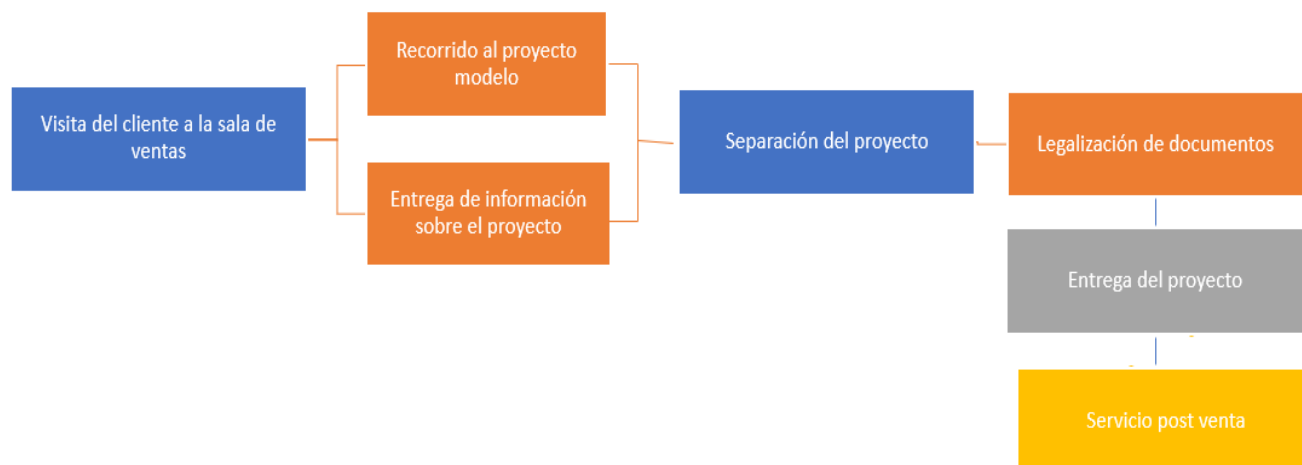
- Habilitar el uso de plataformas virtuales para pagos en línea con diferentes entidades bancarias y elaborar instructivos del uso de estas, en conjunto con los protocolos de envío de comprobantes.
- En el caso de recaudos que solo puedan realizarse en efectivo, se deberá informar que el dinero se entregará en sobre sellado, y en el momento de ejecución del pago, las personas implicadas deberán cumplir con las medidas establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

3.4.10 Servicio post venta (peticiones, quejas y reclamos)

- Contactar al cliente telefónicamente para asegurar su satisfacción con respecto a la gestión realizada, e indagar sobre la calidad del servicio prestado, adelantando el correspondiente registro de cada llamada.
- Informar al cliente sobre el canal para la recepción de las peticiones, quejas y reclamos a través del portal web o correo electrónico, con el fin de escalar al área de postventa todas las solicitudes de forma digital.



Anexo 6. Descripción de proceso de Gerencia y venta de proyectos inmobiliarios



3.5. ADMINISTRACIÓN DE PROPIEDAD HORIZONTAL

En el caso de este sector que tiene condiciones particulares como su operatividad, la cual conlleva un porcentaje de riesgo de contagio mayor, se hace énfasis en varios aspectos relacionados con la Gestión Humana y SST y Gestión de Comunicaciones:

3.5.1 Gestión Humana y SST

3.5.1.1 Buenas prácticas de trabajo

Protocolos de trabajo:

Personal de aseo, limpieza y desinfección. Lo definido en el plan de aseo y desinfección general, se hace extensivo a cada una de las copropiedades donde el personal esté laborando, no sólo a las oficinas del Administrador o empresa administradora.

Personal de vigilancia. Medidas de ingreso a la copropiedad:



- Solicitar a la empresa de vigilancia, 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, dando cumplimiento a las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social emitidas en el boletín 101 del 27 de marzo de 2020. Se debe acondicionar y disponer de un espacio para ubicar los domicilios en caso de que el residente no pueda recibirlo, este espacio debe estar por fuera de la portería.
 - Las personas contagiadas deben permanecer en aislamiento permanente y no recibir ningún tipo de domicilio por fuera del lugar de aislamiento. En el caso de requerir productos vitales la persona contagiada debe asignar un encargado para el suministro de estos; en este caso la administración de la copropiedad deberá regular el ingreso de los productos, verificando que sean de carácter urgente y necesario como medicamentos o alimentos.
 - La persona encargada de la entrega, debe hacer uso de elementos de protección personal como guantes, tapabocas, y de desinfección como alcohol con concentración mínima del 70% y gel antibacterial; no deberá existir contacto directo entre el encargado y el contagiado, y los elementos utilizados para protección personal deben ser desechados inmediatamente se haga la entrega de los productos, es decir, la persona encargada de la entrega no deberá circular por la copropiedad con los guantes o tapabocas utilizados al momento de la entrega.
 - El personal de aseo deberá realizar la desinfección minuciosa de todas las áreas de circulación de la persona encargada del suministro de los productos, y la correcta separación de los desechos biológicos según lo dispuesto en el PMIRS - Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos y los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.



- En el caso de la correspondencia, la recomendación es que se le entregue al personal de vigilancia; es importante tener en cuenta que no se debe recibir ningún elemento si no se encuentra sellado.
- Restringir el ingreso de visitantes según las disposiciones del gobierno; en caso de permitirse el ingreso, se debe verificar el cumplimiento del uso de tapabocas, guantes, gel antibacterial o alcohol con concentración mínima del 70%.
- Realizar el seguimiento del ingreso de proveedores y contratistas, verificando que el destino y labores ejecutadas, sean los anunciados.
- Verificar el cumplimiento de los protocolos de mudanzas suministrados por la administración.
- Comunicar líneas de atención en sitios visibles 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 hacerse fuera de la portería con el fin de conservar la distancia mínima de dos metros entre las personas.

3.5.1.2 Diseño de planes de trabajo

- Elaborar planes de trabajo que contengan la descripción de las actividades a desarrollar definidas en el protocolo, y herramientas para verificación de cumplimiento. La desinfección en zonas comunes se realizará de manera periódica en espacios como: escaleras, pasamanos metálicos, bancas de madera, baños, carritos de mercado, sillas de ruedas, área de portería, oficina de administración, ascensores, cuarto de empleados, lobby, entre otros, labor que debe atender las recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- En el plan de trabajo se debe incluir la estrategia para la sectorización por áreas o actividades, con el fin de garantizar el espacio mínimo de dos metros entre personas, evitando la aglomeración.
- Establecer turnos diferentes 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.

- La Administración debe 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 a desarrollar, la copia de documento donde conste la personería jurídica de la copropiedad y la excepción que aplica dentro del decreto vigente.

3.5.1.3 Formación y capacitación

Se deben Informar a todos los trabajadores sobre las medidas preventivas, de contención y demás relacionadas con el COVID-19 propuestas por el gobierno, las cuales deben ser aplicadas en todos los espacios de trabajo y en el hogar:

- 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, al interior de las instalaciones de la empresa y/o de la copropiedad.
- Establecer estrategias de comunicación por canales físicos y virtuales, a través de carteleras, correos electrónicos, WhatsApp, boletines, videoconferencias, videos informativos, etc., 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 aseo y limpieza, vigilancia y mantenimiento. En el caso empresas tercerizadas, se deberá solicitar capacitación de su personal a cada uno de los proveedores.
- Dictar capacitaciones específicas al personal de aseo para la aplicación de los protocolos en los procesos de desinfección y limpieza.
- Capacitar al personal de vigilancia en el seguimiento y control de ingresos a la copropiedad; igualmente en el contenido y verificación protocolos de mudanzas y suministrar copia de estos a las partes interesadas.



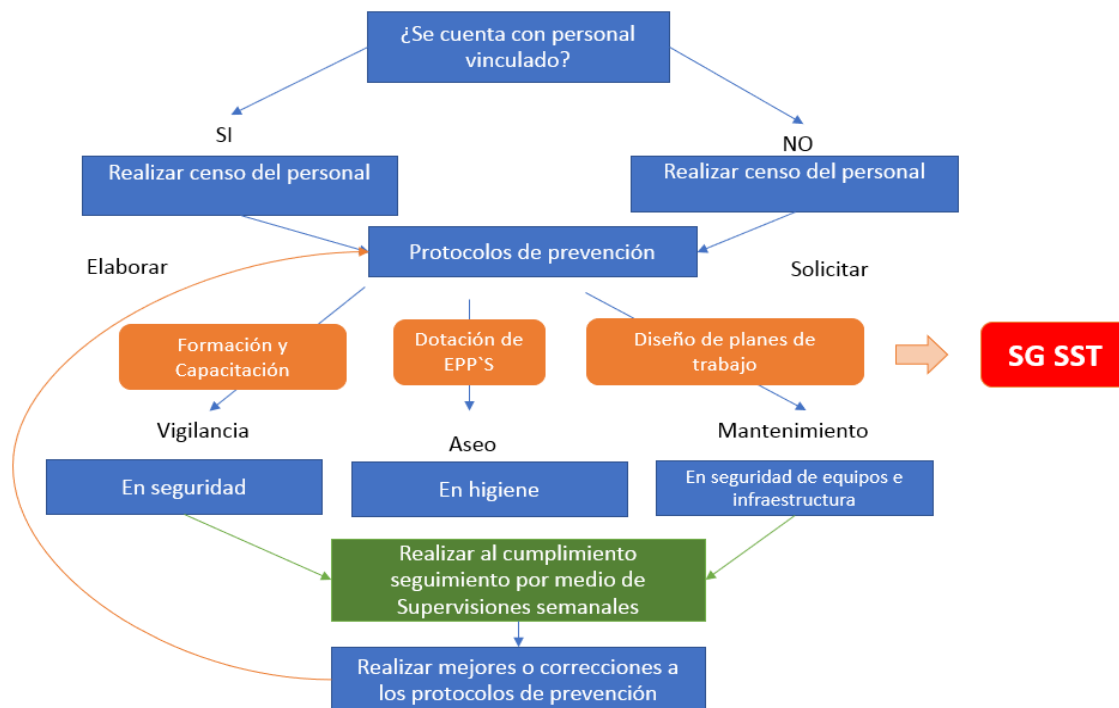
3.5.1.4 Dotación y uso de elementos de protección personal (EPP)

- Suministrar a todo el personal operativo de mantenimiento, aseo y vigilancia elementos de protección personal y capacitar sobre su correcto uso. Es obligatorio para todo el personal el uso de tapabocas desechables. Los elementos de protección personal deben ser de uso individual y deben desinfectarse con alcohol (mínimo al 70%) o agua y jabón, antes y después de su uso.
- El personal de limpieza debe utilizar los guantes de protección que usa habitualmente, así como tapabocas o mascarillas, incluyendo los elementos que garanticen su bioseguridad. Los elementos usados deben ser desinfectados con alcohol (mínimo al 70%) y si son desechables, desecharlos al final de la jornada laboral en la caneca rotulada para la disposición de este tipo de residuos, como lo indica el PMIRS - Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos. Conjuntamente se deberá capacitar al personal de limpieza sobre cómo realizar el aseo, la disposición final de los desechos contaminados y la entrega de estos a las empresas recolectoras.
- Solicitar al personal de vigilancia el uso de tapabocas y guantes desechables.
- Verificar que las empresas contratistas suministren a sus colaboradores los elementos de protección personal, para su cuidado y prevención ante el contagio.

**** Las recomendaciones desde el hogar son iguales a los procesos transversales.***



Anexo 7. Flujoograma de Talento Humano y SST para Propiedad Horizontal



3.5.2 Gestión de Comunicaciones

3.5.2.1. Medios de comunicación

Adicional a lo definido en el protocolo transversal, para el sector de Propiedad Horizontal será muy importante:

- Generar *tips* o recomendaciones para reforzar las medidas preventivas, que recuerden constantemente la importancia del lavado de manos y la distancia mínima de dos metros entre personas.
- Reforzar el uso de otros medios como el correo electrónico de la PH, WhatsApp o boletines informativos, con el fin de estar en contacto digital



directo con los copropietarios y residentes, para brindar información más inmediata o urgente.

- Promover campañas internas semanales con los empleados de la Propiedad Horizontal, tales como prevención, uso adecuado de elementos de protección y material educativo sobre el COVID-19.
- Es importante estar innovando continuamente, mediante el uso de plataformas virtuales o páginas web de uso exclusivo de la copropiedad, para mantener informados a los copropietarios y residentes de la situación actual de la copropiedad y la gestión de la administración en tiempos de contingencia, en conjunto con sus colaboradores.
- Realizar campañas para los empleados y residentes de las copropiedades, sobre la autodeclaración en caso de tener síntomas o ser diagnosticado como positivo, al igual que sobre respeto y no discriminación.
- Realizar capacitaciones sobre simulacros de emergencia por medio de correos electrónicos o páginas web, diseñando en compañía del Asesor de SST, herramientas de aprendizaje digitales o capacitaciones en línea para los residentes.

3.5.2.2. Planeación y ejecución de reuniones



- Investigar medios de reunión alternativos como Zoom, Meet, Skype, etc.; para reunirse con miembros del Comité de Convivencia, Consejo de Administración y para realizar las Asambleas de Copropietarios, además para contactar a proveedores, residentes y colaboradores. Las decisiones para tomar durante la reunión pueden ponerse a consideración por medio de formularios en línea o chats de las aplicaciones mencionadas para la



ejecución de la reunión; lo anterior está autorizado y reglamentado por el Decreto 398 del 13 de marzo de 2020.

- Elaborar una carpeta con la documentación de la copropiedad en la nube, que tenga una estructura ordenada, por medio de aplicaciones como Google Drive, Dropbox, OneDrive, entre otras; con el fin de compartir los archivos por medio de esta con las partes interesadas y realizar correcciones en equipo.
- En el caso de la firma de las actas de reunión, se podrán realizar de forma digital si la firma cumple con todo lo establecido en el Decreto 2364 de 2012.
- Las reuniones presenciales deberán seguir siendo postergadas como se dispone en el decreto 579 de 2020.

3.5.3 Gestión de Propiedad Horizontal

3.5.3.1. Identificación epidemiológica de personas vulnerables, sospechosos, diagnosticados y voluntarios dentro de la Propiedad Horizontal

El administrador deberá adelantar campañas para promover la autodeclaración del contagio, entre las personas que habitan la copropiedad; al igual que estrategias para promover el respeto, el apoyo y la no discriminación de estas.

- **Vulnerables**

Identificar a las personas más vulnerables a la enfermedad en la copropiedad, considerando como personas vulnerables a los mayores de 60 años y aquellas que presenten enfermedades preexistentes como: patologías pulmonares, enfermedades cardíacas, hipertensión arterial, enfermedades renales, diabetes o enfermedades inmunosupresoras (incluyendo cáncer, trasplante previo, lupus, entre otras), así como embarazadas.

El registro de estas bases de datos se deberá hacer siguiendo un estricto protocolo en el cuidado de los datos y la confidencialidad y conforme a la ley, donde se consigne: identificación de la unidad privada, nombres, apellidos, edad, antecedentes de salud relevantes, viajes realizados en el último mes con su destino, correo electrónico y teléfonos de contacto. Identificar



adicionalmente a los familiares y/o encargados de cuidar las personas adultas.

- **Diagnosticados y sospechosos con COVID-19**

El administrador deberá identificar en la copropiedad a los residentes diagnosticados con COVID-19 y la fecha del diagnóstico positivo. A partir de dicha fecha empezar a contar 14 días de cuarentena, con el fin de controlar el tiempo que esta persona y su círculo cercano deberán permanecer confinados, para no poner en riesgo al resto de las personas que habitan la copropiedad.

Los sospechosos serán las personas que se autodeclaren e informen al administrador como posibles portadores del virus, por los síntomas y signos descritos por la Organización Mundial de la Salud OMS.

- **Voluntarios**

Identificar a las personas que pueden y desean ayudar a otros: médicos, enfermeras, psicólogos y personal del área de la salud en general. Adicionalmente registrar los voluntarios que puedan apoyar actividades de logística, como compras vitales en supermercados, droguerías, entre otras. Estas personas no deben estar en los grupos de riesgo definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social. Recolectar nombres, apellidos, identificación de la unidad privada (con número de apartamento y torre), edad, correo electrónico y teléfonos de contacto.

Los datos que serán solicitados no requerirán autorización por parte de su titular, por tener como destinación específica el uso frente a la actual emergencia sanitaria, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 para la protección de datos. En el momento de acudir al tratamiento de datos sensibles, se emplearán las mayores medidas de seguridad de la información y se acogerán los principios de finalidad, veracidad, accesos, circulación restringida y principio de seguridad.

Los anteriores registros le ayudarán al administrador a tener información valiosa para la toma de decisiones rápidas con respecto a eventos del COVID-19, la evaluación de riesgos, los planes de acción y la comunicación con los



voluntarios interesados. Todo lo anterior con el fin de facilitar las tareas descritas a continuación:

- Definir apoyos de aseo adicional para mejorar las rutinas de limpieza.
- Incorporar el servicio de disposición de residuos biológicos donde sea necesario.
- Declarar zonas en cuarentena y de mayor cuidado para otros residentes y para empleados, de acuerdo con la evolución del registro de diagnosticados y sospechosos, con el fin de evitar la propagación del virus.
- Definir el cambio de políticas de la entrega de domicilios, para las personas ya contagiadas.
- Activar el plan de ayuda de voluntarios con disponibilidad permanente, para que en cualquier momento se pueda contactar a la persona que se ofreció como voluntaria.
- Gestionar e informar al comité de emergencia, consejo y autoridades de salud en caso de ser solicitada.

3.5.3.2. Medidas para la recepción de copropiedades

- No se deberán realizar reuniones de entrevista con Consejos de Administración de manera presencial, se recomienda realizar la reunión por medio de plataformas virtuales.
- El recorrido inicial de la copropiedad se deberá realizar por una sola persona o máximo dos, portando los elementos de protección personal como tapabocas y guantes desechables.
- 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 a solicitar a la antigua administración, se deberán solicitar los planes y medidas de prevención vigentes dentro de la copropiedad, para dar continuidad o realizar mejoras en lo dispuesto.



- Verificar casos positivos de contagio o posibles contagios dentro de la copropiedad en el momento de inicio de la gestión. Se hará un manejo prudente de la información acerca del contagio, con el fin de no alertar a la comunidad, ni generar pánico.
- Investigar con cada autoridad territorial cómo realizar el procedimiento del registro y actualización de la representación legal, de cada una las propiedades horizontales que administra.

3.5.3.3. Restricciones de uso de zonas comunes

Deberá permanecer suspendido el ingreso a zonas comunes como: piscinas, salón social, gimnasio, cancha de squash, spa, juegos de niños, entre otras; con el fin de evitar aglomeración o contacto físico entre las personas con las superficies. Ninguna de las zonas comunes estará habilitada para hacer deporte o esparcimiento, además las mascotas deberán salir con sus propietarios como máximo 20 minutos y dos veces al día.

3.5.3.4. Protocolos de mudanzas en la copropiedad

El administrador de propiedad horizontal exigirá para el ingreso 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 a desarrollar, además de la seguridad social de cada colaborador.
- Sólo 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 con concentración mínima del 70% o gel antibacterial, 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 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 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; para lo cual se recomienda que las mudanzas sean ejecutadas de lunes a sábado, en horario de 8 a. m. a 1 p. m. para aprovechar la presencia del personal de aseo que realizará las actividades de desinfección cuando la mudanza haya terminado.

- El administrador deberá disponer del manto de seguridad del ascensor, el cual estará previamente desinfectado.
- 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 a ocupar.

3.5.3.5. Importancia de la planeación y ejecución de mantenimientos

Es importante tener en cuenta que con la contingencia actual frente al COVID-19 las personas están migrando a sus hogares y por lo tanto a las propiedades horizontales. Más del 60% de la población del país habita en este tipo de comunidades, lo que implica que la frecuencia de uso de infraestructura y equipos incrementa, lo que repercute directamente en los requerimientos de mantenimiento, sin embargo, los mantenimientos preventivos 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.

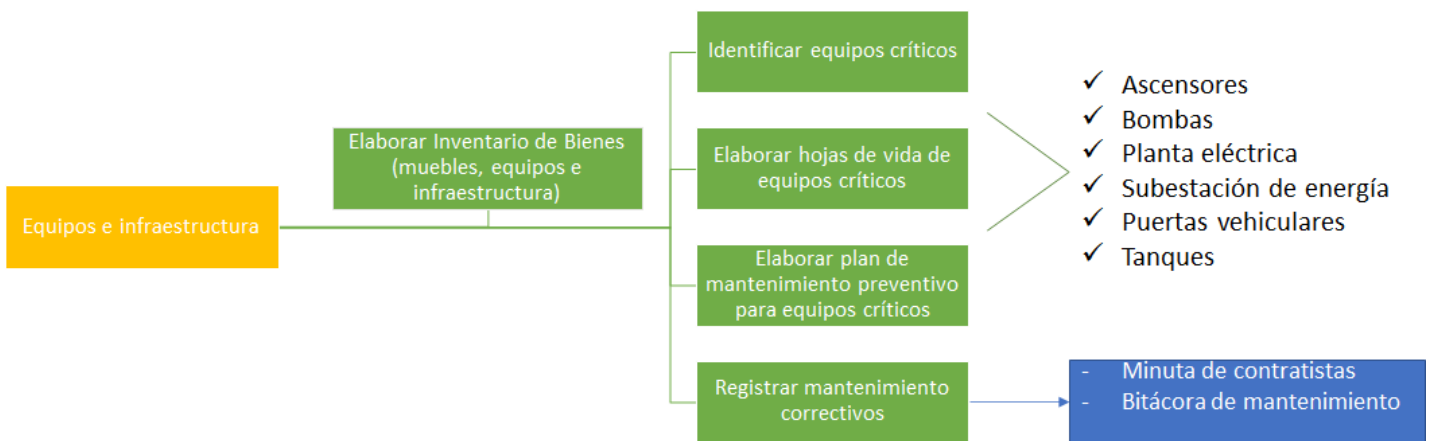
Si las zonas comunes o unidades privadas presentan de manera intempestiva daños que pongan en riesgo la seguridad de quienes la ocupan, así como la interrupción en servicios públicos domiciliarios, se podrá acudir a los profesionales o empresas encargadas el mantenimiento correctivo hasta subsanar el daño. Todo esto se registrará en las minutas de mantenimiento y se informará, en caso de ser solicitado, a las autoridades correspondientes para evitar sanciones.



En el caso del mantenimiento de jardines y zonas verdes es importante tener en cuenta que, si se presentan plagas o vectores, se deberá informar a la entidad sanitaria pertinente y se procederá con el mantenimiento correctivo; cumpliendo los protocolos de contención y prevención, aplicando lo citado en el capítulo de gestión de proveedores, para resguardar la seguridad y salud de las personas.

Teniendo en cuenta lo anterior, y la afectación que esto conlleva en el presupuesto, el cual podría verse afectado por el impacto económico que produce la crisis en los propietarios y por ende en las cuotas de administración, es necesario hacer un uso consciente de los recursos económicos de la copropiedad, con el fin de garantizar su integridad y la de sus usuarios.

Anexo 8. Flujograma para mantenimiento



3.5.3.6. Visitas de supervisión por parte de la administración

- El personal encargado de realizar las visitas de supervisión a las copropiedades deberá usar estrictamente tapabocas y guantes desechables, y en general cumplir con todos los protocolos de bioseguridad para llevar a cabo su labor.
- Realizar la verificación del cumplimiento de los protocolos o planes de prevención suministrados a los colaboradores, 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.

- Se deberá verificar además el uso adecuado de los elementos de protección personal, la limpieza con gel antibacterial o alcohol (mínimo al 70%) y el lavado constante de manos.
- Verificar la dotación de recursos de seguridad en la copropiedad como: extintores, camillas, botiquines, sillas de ruedas, etc.
- El personal encargado de ejecutar las visitas de supervisión por parte de la administración deberá portar una carta de autorización para realizar su labor, que cite su inclusión dentro de las excepciones del aislamiento, la información de la persona que desarrolla la actividad y la actividad desarrollada; documento que deberá ser expedido por la empresa o persona contratante que realiza la actividad económica descrita en la misma.
- La frecuencia de la supervisión debe ser definida por el consejo de administración y/o el administrador, acorde a las particularidades de la copropiedad; realizando como máximo la supervisión dos días a la semana.

3.5.4 Gestión de Proveedores y Contratistas en la Propiedad Horizontal

3.5.4.1. Medidas de ingreso y manejo de contratistas en la Propiedad Horizontal

- Informar previamente a sus proveedores, antes de adquirir productos o servicios, el protocolo de recepción e ingreso a la copropiedad con base en lo establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Solicitar y verificar aportes a seguridad social, carné, porte de elementos de protección personal, uso de gel antibacterial o alcohol (mínimo al 70%) y carta de autorización para prestar el servicio incluido dentro de las excepciones de ley.
- La carta de autorización de suministro de productos, bienes o servicios debe tener la inclusión de su labor dentro de las excepciones de ley dispuestas en el decreto 531 de 2020, la información de la persona que



desarrolla la actividad y la actividad desarrollada; documento que deberá ser expedido por la empresa o persona contratante que realiza la actividad económica descrita en la misma.

- 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 por medio de plataformas virtuales, por lo tanto, no se deben realizar pagos en efectivo.

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, siguiendo los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

- Verificar que el contratista suministre a sus colaboradores los elementos de protección personal necesarios, y que ellos los usen de manera correcta y oportuna.

Anexo 9. Protocolo para ejecución de mudanzas.

En las mudanzas es de vital importancia:

- En el caso de los inmuebles que se encuentran ubicados en una propiedad horizontal, se deberá 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.
- En caso de que la propiedad se encuentra ubicada en zona pública o la administración de la copropiedad no cuente con protocolos de mudanzas, el comprador o 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 a 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.



- Los proveedores logísticos deberán: cumplir con las disposiciones del Ministerio de Salud y Protección Social, contar con un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, garantizar las buenas prácticas durante la gestión de mudanzas y evitar la propagación del virus.
- Verificar la constante limpieza y desinfección de manos por parte del personal logístico.
- 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 70% o gel antibacterial 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 a 1.000 ppm y demás insumos avalados por el Ministerio de Salud y Protección Social y entidades competentes.

4. GESTIÓN DE PROVEEDORES Y/O CONTRATISTAS

- Informar previamente a sus proveedores y/o contratistas, antes de adquirir productos o servicios, el protocolo de recepción e ingreso, con base en lo establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Asegurar que sea suministrada la seguridad social por parte de estos, solicitando usar elementos de protección personal como tapabocas y guantes, usar gel antibacterial y/o alcohol con concentración mínima al 70% y presentar carta de autorización para prestar el servicio incluido dentro de las excepciones de ley.
- La carta de autorización para efectuar la mudanza, elaborada por el contratista o la empresa contratista, debe citar la inclusión de su labor dentro de excepciones de ley, la actividad a desarrollar y la información del proveedor y/o contratista.



- La recepción y entrega de facturas o documentos se realizará de forma electrónica, con el fin de evitar el contacto entre las partes; de igual forma los pagos se deben hacer por medio de plataformas virtuales, por lo tanto, no hacer pagos en efectivo.
- 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, siguiendo los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- El administrador permitirá el ingreso de Agentes Inmobiliarios cada tres horas por inmueble, esto con el fin de mitigar el riesgo de contagio.

5. GESTIÓN ESTRATÉGICA

Se deberá tener en cuenta la medición de indicadores de gestión, para verificar la eficiencia de la implementación de los protocolos de contención y prevención del virus COVID-19, teniendo en consideración lo siguiente:

- La medición y análisis de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través del cumplimiento de estándares mínimos del Decreto 1072 del 2015.
- La efectividad del plan de comunicaciones, formación y capacitación desde el proceso de gestión humana.
- El cumplimiento en la ejecución de los tiempos y actividades de limpieza y desinfecciones diarias, plasmadas en el plan de trabajo de las personas responsables del aseo.
- La efectividad de los protocolos de prevención y contención, por medio de la medición de casos de COVID-19.
- Establecer metas de cumplimiento y realizar seguimiento semanal de los resultados, para la medición de indicadores de gestión. El análisis de estos servirá de apoyo para realizar acciones correctivas y de mejora en los protocolos de prevención y contención establecidos.



Anexo 10. Indicadores de gestión

