



CAPITULO 6: PARTICULARIDADES PROTOCOLO ACTIVIDAD INMOBILIARIA

El presente protocolo tiene como finalidad reglar las actividades relacionadas a los alquileres turísticos de alojamientos extrahoteleros, para resguardar la salud de todas las personas ya sean turistas o agentes inmobiliarios y su plantilla de trabajo.

Se establecen lineamientos destinados a proteger al profesional inmobiliario y su equipo laboral relacionadas específicamente con alquileres temporarios.

El alcance de dicho documento se deriva por tanto, de la definición de los requisitos y resguardos mínimos a contemplar en los alquileres de unidades extrahoteleras que se comercialicen con fines turísticos.

6.1. Recomendaciones generales en cuanto a:

6.1. a) Capacitación del Personal

Se deberá capacitar y sensibilizar al personal en cuanto a medidas de higiene, prevención del virus, preparación y uso de desinfectantes, equipos de protección personal, medidas de distanciamiento social, señalética y comunicación. A tal fin, se sugiere que dichas capacitaciones se implementen de manera remota, siendo prioritario determinar:

- Responsable de brindar la capacitación, la cual puede ser impartida por un profesional del establecimiento o por quien este designe para ello.
- Destinatarios
- Modalidad de organización (cantidad de encuentros a coordinar, cupos máximos por cada capacitación, recursos didácticos a emplear, certificados a entregar, entre otros).
- Cuestionario de evaluación al personal.

6.1.b) Personal interno

- Informar, al personal interno, al inicio de cada turno, todo lo referente al riesgo COVID-19, protocolos de atención, cuidados e higiene personal, quienes atenderán a los usuarios del servicio conforme al espacio físico de cada oficina, provistos de barbijo obligatorio.
- Verificar, antes de ingresar al lugar de trabajo, el estado de salud del trabajador y su familia utilizando un registro de seguridad COVID-19. En caso de manifestar posibles síntomas se debe recomendar la vuelta a su lugar de aislamiento e informar a las autoridades sanitarias correspondientes.
- Evitar el contacto físico entre personas, respetando una distancia de 2 metros lineales entre las mismas.

- Establecer un horario de funcionamiento de las oficinas de lunes a viernes de 10:00 a 16:00 hs. No obstante, en alta temporada dicho horario podrá ser flexible, adaptándose a las fluctuaciones y comportamiento de la demanda en cuestión.

- Colocar cartelera informativa específica sobre el nuevo coronavirus (covid-19).

Las recomendaciones visuales se ubicarán en lugares visibles para información de los empleados y del público en general.

- Otorgar, al personal de atención al público, los elementos específicos de higiene y cuidado personal (barbijos, alcohol en gel, pileta para lavado frecuente de manos).

- Proveer todos elementos de limpieza que sean necesarios para la desinfección del ambiente y de los elementos de trabajo (lavandina, detergentes, jabones, alcohol en gel, toallas de papel, solución desinfectante para manos, guantes descartables y bolsas de basura).

- Abastecer, al personal de limpieza, un equipo de protección como guantes de goma, delantales impermeables y zapatos cerrados. La protección ocular y la mascarilla deberán ser necesarios para protegerse de las sustancias químicas o si hay riesgo de salpicaduras.

6.1.c) Proveedores y personal externo

- Utilizar, tanto el personal técnico y/o de mantenimiento, el barbijo y guantes de latex durante sus tareas, luego desecharlos al finalizar las mismas, lavándose las manos. Se tratará de evitar realizar tareas mientras el cliente se encuentre en la habitación y en caso de no poder evitarlo, debe procurar mantener el distanciamiento físico dentro de la habitación.

- Reportar, al finalizar las tareas, al personal de limpieza para proceder a la higiene y desinfección de los lugares afectados al servicio realizado.



6. 2. Recomendaciones generales para la prestación del servicio (antes, durante, pos).

6.2.a) Consideraciones a contemplar antes de la prestación del servicio

Organización del personal:

- Capacitar al personal respecto a la aplicación de las medidas que conforman el “Protocolo Covid-19 para el sector inmobiliario”, estableciendo los procedimientos de actuación necesarios para salvaguardar la integridad de los usuarios del servicio. Se deberá confeccionar registros de tal capacitación como también actualizar los contenidos a impartir dependiendo de las fluctuaciones de la pandemia.

- Designar un responsable por cada establecimiento a los efectos de asegurar la aplicación de las medidas de distanciamiento e higiene necesarias. Dicho responsable, deberá confeccionar una planilla a modo de registro con el fin de efectuar un seguimiento continuo acerca del cumplimiento de las tareas y limpieza diaria, como también un registro donde se consigne la salud de la plantilla del personal.

Instalaciones y equipamiento:

- Adecuar las actividades del establecimiento asegurando la distancia interpersonal mínima y medidas de higiene básicas, establecida durante toda la jornada de trabajo y de prestación de servicios.
- Desinfectar las áreas y espacios de usos múltiples del establecimiento.
- Disponer del mobiliario de los espacios comunes del establecimiento, cumpliendo las distancias recomendadas. En caso que no pueda mantenerse la distancia mínima de seguridad entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio, entre otros) de fácil limpieza.
- Indicar la capacidad máxima de personas que pueden ingresar al local al mismo tiempo según los metros cuadrados del espacio que permitan cumplir con la distancia social reglamentaria (una persona cada 2 metros cuadrados de espacio circulado).
- Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua y jabón en sanitarios, asegurando su reposición.

Señalización y comunicación:

- Colocar en lugares fácilmente visibles, información sobre las medidas de distanciamiento social, la adecuada higiene de manos, la apropiada higiene respiratoria, y las recomendaciones ante la presencia de síntomas sospechosos de COVID-19. Esto debe además complementarse con otras modalidades (información en página web, redes sociales, correo electrónico o por teléfono, entre otras).
- Incorporar señalética que organice la circulación de las personas e identifique los diferentes espacios.
- Señalizar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas.

- Brindar, al turista en todo el proceso de reserva, comunicación sobre las políticas que el propietario y la inmobiliaria han tomado para preservar su seguridad y salud, como así también la posibilidad de demoras a la hora de hacer su check-in o check-out a fin de respetar las medidas establecidas para
- Comunicar, las políticas implementadas ante consultas por cancelaciones o reprogramaciones de reservas, previo a la contratación de la locación.
- Implementar una señalética compatible con el establecimiento con el fin de brindar una comunicación clara y sencilla de las medidas a respetar por el plantel del personal y usuarios del servicio.
- Delimitar las zonas de circulación mediante pintado de pisos, o cintas, o vinilo de alto impacto de color.

Proceso de atención:

- Ofrecer propiedades a la venta o en alquiler en forma de tour virtual desde portales, sitios web o sistemas on-line. Una vez cumplida con la etapa del tour virtual, el profesional concertará la cita.
- Sugerir una estadía mínima de alquiler de las unidades (7 días), impulsando los alquileres por quincena o mes.
- Desinfectar y limpiar los inmuebles que se encuentren desocupados antes de la visita del potencial cliente. En caso de inmuebles ocupados se deberá respetar la distancia social, utilizando siempre el barbijo o tapabocas.
- Reservar, entre cada recambio de estadía, un día para proceder a la desinfección total de la unidad habitacional, antes que vuelva a ser ocupada por el próximo cliente.
- Establecer un pre check-in para coordinar el ingreso (fecha y hora estimada de llegada), y en donde el turista deberá completar una declaración jurada de salud que le será enviada con anticipación por la inmobiliaria. En la ficha deberán figurar los datos de todos los ocupantes de la unidad locada.

- Establecer, de manera anticipada la persona encargada de realizar los trámites de check-in y únicamente la persona designada podrá permanecer en la zona de recepción a fin de cumplimentar los trámites inherentes al alquiler turístico.

6.2.b) Consideraciones durante la prestación del servicio

Personal:

- Realizar un seguimiento diario acerca de la salud de los trabajadores, a los efectos de determinar la presencia de síntomas relacionados al Covid-19.

Instalaciones y equipamiento:

- Cumplir con las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento establecido durante la prestación de los servicios ofertados por el establecimiento.

Comunicación y señalización:

- Exhibir la información oficial de prevención y los números de teléfono que la Nación, la Provincia y la Municipalidad determinaron para la atención de la problemática del Covid-19.

Proceso de atención:

- Solicitar, al ingreso de cada cliente, la aplicación CUIDAR VERANO, con el fin de verificar los datos y estado de salud de cada usuario.
- Proceder, por parte del profesional inmobiliario, a visitar la propiedad portando su credencial habilitante. En caso de ser un empleado designado deberá contar con su respectivo permiso otorgado por el Profesional titular de la firma inmobiliaria, para realizar el trámite.

- Respetar los protocolos para el traslado de personas en vehículos, o se citará al cliente en el domicilio del inmueble a visitar, considerando las medidas de seguridad e higiene necesarias.
- Ingresar a la propiedad (departamentos o casas particulares) respetando la distancia social obligatoria, no permitiéndose el acceso a la persona que no acate ésta disposición. Para el ingreso a las unidades de departamentos deberán respetarse las normas establecidas en cada edificio para el uso de ascensores y partes comunes. Se aplicará la norma de no compartirse entre personas de diferentes unidades familiares. Es obligatorio el uso de barbijos y mascarillas.
- Mantener, por parte del personal encargado del check-in, una conducta de higiene de manos y desinfección de superficies luego de tocar objetos que se manipulan a menudo, como el dinero, las tarjetas de crédito/débito, lapiceras, documentación personal, entre otros.
- Realizar el Check- out en tiempo y formas establecidas previamente para lo cual deberán coordinarse los horarios con una antelación mínima de 24 horas.
- Implementar el check-out de la siguiente manera: Una vez que se entregan las llaves se emitirá una constancia de recepción y la devolución de los depósitos en garantía (si existieran) se reintegrarán por transferencia bancaria y/o depósito bancario o cualquier otro medio digital a convenir previamente con la inmobiliaria en forma fehaciente para evitar demoras y minimizar riesgos.

6.2.c) Consideraciones a contemplar pos la prestación del servicio

- Realizar la limpieza y desinfección de las superficies de trabajo: escritorios, computadoras, teléfonos, y todo elemento de trabajo en contacto con las manos. La frecuencia de desinfección debe ser adecuada al tránsito y la acumulación de personas, la época del año y la complementación con la ventilación de ambientes.

En época estival, efectuar dicha desinfección cada 4 horas.

- Considerar, ante la imposibilidad de ingresar a verificar el estado de las unidades que no han sido aún desinfectadas a fin de agilizar la entrega de llaves y priorizando la salud del personal, la inmobiliaria se reserva el derecho de devolución de los depósitos dentro de las 24 horas siguientes a la entrega de la unidad.
- Desinfectar los inmuebles, después del ingreso de cada potencial interesado y/o inquilino que ocupará la vivienda.
- Realizar el retiro de residuos utilizando guantes y elementos de protección respiratoria.
- Chequear el buen estado de salud de la plantilla de personal.

Anexos generales: Registros de control:

- Modelo de Declaración Jurada
- Modelo de planilla de control diario del personal
- Modelo planilla de control de entrega de elementos al personal
- Modelo de planilla de control de compras y contrataciones (proveedores)
- Modelo de planilla de control de desinfección y limpieza
- Modelo de planilla de control diario de síntomas, ingreso, egreso de usuarios
- Modelo de encuesta de satisfacción del usuario para diversos sectores

