

Recomendaciones generales para procesos de entrega y postventa ante situación COVID-19

Ante la emergencia sanitaria por el COVID-19, la autoridad ha establecido una serie de restricciones, entre ellas la **prohibición de circular en la vía pública, en comunas con cuarentena y el toque de queda para todo el territorio nacional.** (ver: Gob.cl - Cuarentena).

Las labores de **postventa** de inmobiliarias **no se encuentran consideradas** dentro de las excepciones que ha dispuesto la autoridad para acogerse a salvoconductos o permisos temporales.



1

RECOMENDACIONES A EMPRESAS CON ENTREGAS PENDIENTES O POSTVENTAS EN ZONAS CON CUARENTENA O CORDONES SANITARIOS

- a) Considerar el impedimento de atender temas de postventa, aun existiendo una responsabilidad legal de atender defectos.
- b) Mantener **comunicación constante** con sus clientes, utilizando canales **no presenciales**, para poder revisar estas situaciones y reprogramar las entregas o visitas inspectivas previamente acordadas.
- c) Considerar un protocolo de acción en casos que podrían constituir emergencias (ver página 3).

2

RECOMENDACIONES GENERALES A EMPRESAS CON ENTREGAS PENDIENTES O POSTVENTAS EN COMUNAS QUE NO ESTÁN EN CUARENTENA / CORDÓN SANITARIO

- a) Priorizar en esta etapa solo **visitas en casos de emergencia**, manteniendo informados a los clientes respecto a esta definición.
- b) Mantener **comunicación permanente** con los clientes, por canales no presenciales.
- c) **Registrar los requerimientos** de los clientes con constancia de fecha de ingreso y remitir comprobante, con el objeto de transmitir tranquilidad en casos de garantías.
- d) En caso de requerir postventa sobre artefactos u otros, **informar las garantías que sean de responsabilidad de un tercero** y buscar alternativas de colaboración hacia los clientes.
- e) Utilizar **medios tecnológicos para verificar** gravedad de situaciones y definición de situación del requerimiento, como videos, fotografías, videollamadas, u otras alternativas.



En caso de que la **visita presencial sea indispensable**



POSTVENTA

1 Asistencia, en lo posible, de **una sola persona** de la empresa.

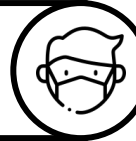
2 Verificar por parte del supervisor mediante una autodeclaración, que el trabajador que concurra a un domicilio **no tiene fiebre y no presenta síntomas de COVID-19** como tos o dificultad al respirar.

3 Solicitar al cliente tener el **domicilio ventilado y limpio** antes de que el personal realice la visita de inspección o el trabajo.



4 En el caso de alguna situación de emergencia, solicitar al cliente **despejar** la zona a revisar.

5 Concurrir al domicilio con **mascarilla, guantes y cubrecalzado**, los que deberán colocarse al ingresar a la vivienda y desecharse después.



6 **Lavar manos con jabón** al entrar y al salir del lugar por 40 segundos.



7 Durante la entrega o visita mantener una distancia de al menos **1,5 metros** del cliente.

8 **Evitar contacto** con superficies y mobiliarios.

IMPORTANTE

Uso de mascarillas:

Conforme a las disposiciones impartidas por la autoridad sanitaria, para aquellos trabajadores que utilizan el transporte público o transporte privado provisto por la empresa, ya sea de ida o regreso hasta sus domicilios, es obligatorio el uso de mascarillas de protección respiratoria.

En tal caso podrán ser utilizadas mascarillas de protección respiratoria confeccionadas en forma doméstica, siguiendo las indicaciones y/o tutoriales publicados por el Ministerio de Salud en su sitio web <https://www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/material-de-descarga>

ENTREGAS

- 1** Para entregas, considerar aseo profundo que incluya desinfección con cloro de superficies. Ver protocolo de limpieza disponible en www.cchc.cl/coronavirus
- 2** Solicitar que al momento de la entrega vaya **solo el propietario** o un representante. Si no es posible, solicitar que el cliente se acompañe como **máximo de una persona** evitando que éste sea un menor o perteneciente a grupos de riesgo.
- 3** Mantener durante la entrega una distancia de al menos **1,5 metros del cliente**.
- 4** Concurrir al domicilio con mascarilla, guantes y cubrecalzado, los que deberán colocarse al ingresar a la vivienda y desecharse después.
- 5** **Evitar arreglos** durante el proceso de entrega. Cualquier observación deberá quedar registrada en el acta de entrega.
- 6** Disponer de **alcohol gel o jabón** para el lavado de manos para los clientes. En lo posible, disponer además de mascarillas, guantes y cubrecalzado.



RECOMENDACIONES EN CASOS DE EMERGENCIA

- ❑ Se han establecido algunas **excepciones** para servicios críticos y servicios sanitarios como bomberos y personal de prevención y combate de incendios, **cuadrillas de respuesta a emergencias de empresas de transporte, distribución de gas, empresas de transmisión y distribución de electricidad, telecomunicaciones y agua potable.**
- ❑ **En caso de emergencia** se deberá gestionar, de acuerdo al horario y ubicación, las autorizaciones correspondientes para la cuadrilla que prestará el apoyo. Ver: <https://www.gob.cl/coronavirus>
- ❑ La cuadrilla deberá portar en todo momento su **cédula de identidad y credencial.**
- ❑ Aplicar los protocolos sanitarios explicados anteriormente.



www.gob.cl/coronavirus



¿QUÉ SE ENTIENDE POR EMERGENCIA?

- Unidades:** filtraciones de agua, gas y/o cortes eléctricos. También, los problemas que afecten o que generen daños a otras viviendas o áreas comunes, y que impidan la circulación, como filtraciones, cortocircuitos, posibilidad de incendios y similares.
- Espacios Comunes:** instalaciones eléctricas, gas, sala de calderas y de bombas, ascensores, red de incendio y cierres perimetrales. Se recomienda reforzar con la administración la realización de mantenciones críticas.