

Y ahora, ¿por dónde empiezo?

**Guía para restablecer la actividad
en tu agencia inmobiliaria
después del confinamiento**



Índice

Introducción	3
1. Lo primero de todo	5
1.1 Medidas de seguridad en la oficina	5
1.2 Apoyo psicológico	8
1.3 Trámites online con la Administración - certificado digital	8
2 ¿Qué me encontraré a la vuelta?	10
2.1 Clientes	12
2.2 Marketing	12
2.3 Cooperación	13
2.4 Gestión de datos	13
2.5 Bancos	13
3 Las primeras acciones	14
3.1 ¿Qué hacer ante la falta de liquidez?	14
3.1.1 Prórrogas de pagos tributarios y financiación	15
3.1.1.1 Prórroga del pago de impuestos para pymes y autónomos (Medidas España)	15
3.1.1.2 Lista resumen de la afectación en los trámites tributarios (Agencia Tributaria de Cataluña)	16
3.1.1.2.1 Autoliquidaciones	16
3.1.1.2.2 Pago de liquidaciones y deudas, aplazamientos y fraccionamientos	17
3.1.1.2.3 Términos de requerimientos, embargos, alegaciones y otros	17
3.1.1.2.4 Plazos para la interposición de recursos de reposición y reclamaciones económicoadministrativas	17
3.1.1.2.5 Procedimiento inspector	17
3.1.1.3 Créditos con aval del Instituto de Crédito Oficial (ICO)	18
3.1.1.4 Recomendaciones especiales	21
3.1.1.5 Preguntas frecuentes en el ámbito de la financiación	22
3.2 Reducción de costes	25
3.2.1 Alquileres	25
3.2.2 Proveedores de servicios	27
3.3 Incorporar nuevos ingresos	28
4 ¿Qué hacer una vez pasado el primer momento?	29
4.1 Eficiencia en nuestro proceso inmobiliario	29
Anexo. Requisitos de apertura y medidas de higiene para los estableci- mientos y locales comerciales a partir del 4 de mayo de 2020	32

INTRODUCCIÓN

Dicen que las crisis son en realidad una oportunidad y podemos estar de acuerdo, pero lo son para aquellas personas ágiles, resolutivas, decididas y que actúan rápido.

Con toda probabilidad, la pandemia transformará de alguna u otra manera las sociedades y los mercados. Y, en este contexto, sólo los negocios que sepan adaptarse a este nuevo paradigma serán capaces, no sólo de sobrevivir, sino también de prosperar.

Este tiempo de confinamiento ha sido, ciertamente, una gran oportunidad para formarse y adquirir nuevas habilidades, así como repensar nuestro modelo de negocio. Pero ahora que tenemos que pasar a la acción nos surgen muchas dudas.

La primera de ellas: ¿cómo reaccionará la economía a una situación tan excepcional como la que hemos vivido?

Según los expertos consultados, esta crisis será diferente a la de 2008, que fue básicamente financiera y arrastró al sector inmobiliario al completo.

En la crisis actual, junto al ocio y la hostelería, uno de los grandes damnificados será el sector turístico. Según PIMEC, el turismo y el comercio representan casi un 20% del PIB y, por tanto, un deterioramiento de estos sectores tendría un efecto muy negativo y permanente para el conjunto del país. ¿Podría repercutir esta situación en la actividad inmobiliaria? Sí, especialmente en aquellas zonas con una elevada tasa de turismo, pero no de manera general como la crisis del 2008, aseguran los expertos.

En definitiva, nos encontramos ante una situación de consecuencias desconocidas, dada la naturaleza tan insólita de esta crisis, pero tomar las riendas de la situación es clave.

Necesitarás tener UN PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO y saber qué hacer, cómo y cuándo, en los siguientes 90 días, así como desarrollar la habilidad y capacidad de pivotar rápidamente en función de sus resultados.

En los últimos días, ya hemos notado cambios en el mercado: sin ir más lejos, los portales inmobiliarios han registrado más entradas y se han realizado más contactos. De hecho, algunas agencias tienen ya lista de espera para mostrar inmuebles una vez sean autorizadas las visitas. Quizás no sea este tu caso, pero es probable que en los próximos días empieces a notar este aumento de la actividad. Y es que muchas de las personas que se encontraban en proceso de compra o venta de inmueble antes de que se decretara el estado de alarma están esperando el momento idóneo para reanudarlo.

En este punto, es muy importante que seas capaz de hacer que tus clientes se sientan seguros en todo momento, incorporando las medidas de protección básicas en cualquiera de los puntos de contacto con ellos y resolviendo sus dudas y preocupaciones debido a la incertidumbre de la nueva situación.

Para lograr esto, te será muy útil **tenir tener un protocolo de actuación**. En este guía, te planteamos qué acciones puedes realizar a partir de ahora para restablecer tu negocio.

Evidentemente, no todas se aplicarán a tu caso, pero probablemente sí algunas de ellas. Esperamos, en todo caso, que te resulten de utilidad para planificar la reapertura de tu agencia.

1. LO PRIMERO DE TODO

Una vez salimos del confinamiento, hay que plantearse qué medidas debemos tomar.

En primer lugar, las empresas y las personas trabajadoras deben cumplir una serie de recomendaciones para evitar contagios:

1.1 Medidas de seguridad en la oficina

Si bien no hay indicaciones específicas para las agencias inmobiliarias, el 3 de mayo de 2020 se publicó una orden que establece los requisitos de apertura y medidas de higiene para los establecimientos y locales comerciales. En el anexo de esta guía podrás encontrar un resumen de las medidas que más te afectan y a continuación te hacemos algunas recomendaciones básicas.

Higiene en la oficina

- Limpieza y desinfección de las instalaciones, como mínimo una vez al día, con especial atención a las superficies de contacto más frecuentes utilizando diluciones de lejía (1.50, es decir, unas dos cucharadas soperas por cada litro de agua) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad virucida que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.
- Ventilación diaria.
- No permitir que los clientes utilicen los aseos si no es estrictamente necesario.
- Colocar papeleras con tapa y pedal.

Atención al público

- Mascarilla protectora para la persona que atiende.
- Pantalla protectora de sobremesa.
- Producto desinfectante de manos en la entrada de la oficina a disposición de los clientes y, si acaso, en el mostrador de atención al público.

- Normas de protección visibles en la oficina. (Cartel enviado por API)
- Marcar distancias de 2 metros mínimo entre lugar de atención y espera.
- Reducir el público en la oficina según las indicaciones oficiales para cada fase del desconfinamiento.
- Atención individualizada al cliente con la debida separación física. Si no es posible, instalar mostradores o mamparas.

Personal de la agencia

- Que todas las personas trabajadoras de producción y oficinas puedan mantener la distancia de seguridad de 2 metros, en todos los espacios de trabajo: oficina, comedor, etc. En caso de no ser posible el mantenimiento de la distancia de seguridad, utilizar elementos físicos de separación como mamparas, metacrilato o similar, con un mínimo de dos metros de altura, señalizados de manera evidente y realizando una limpieza y desinfección frecuente del elemento.
- Reducir la presencia de personal en las instalaciones al mínimo posible para la continuidad del proceso, valorando flexibilidad de turnos de trabajo, servicios mínimos, horarios diferenciados de acceso a zonas comunes, modificación de la velocidad de producción...
- Establecer el número máximo de personas presentes en salas, zonas... del centro de trabajo, teniendo en cuenta sus dimensiones, distribución y distancias de seguridad.
- Asignar zonas específicas a cada trabajador, de manera que sea el responsable de realizar la totalidad de tareas o actividades en la zona, asignando horarios específicos.
- Reubicación de puestos de trabajo y mobiliario, si se considera necesario.
- Para saludar, no dar la mano ni besar al resto de personal. Mantener una distancia de 2 metros.
- No compartir el material de trabajo.
- Al finalizar la jornada laboral, será necesario desinfectar la pantalla facial, según las instrucciones del fabricante.
- No compartir vasos, ni beber de botellas.
- No compartir los equipos de protección individuales (EPI).
- Priorizar el uso de las escaleras en lugar de los ascensores.
- En el caso de los trabajadores en contacto con clientes, lavar las prendas en ciclos de lavado de entre 60 y 90 grados centígrados.

Visitas a inmuebles

Las recomendaciones que siguen son fruto de una interpretación de las indicaciones generales publicadas por el Ministerio de Sanidad, dado que no existen especificaciones concretas para el sector inmobiliario. En caso de que tengas dudas de cómo proceder en una situación concreta que no esté recogida en este manual, háznoslo saber.

A la hora de programar visitas

- Establecer un número máximo de personas por visita, teniendo en cuenta la superficie del inmueble a visitar y la distancia mínima de seguridad entre personas que se debe respetar.
- Espaciar el horario de visitas para garantizar que no se produzcan concentraciones de personas.
- No realizar visitas de puertas abiertas de los inmuebles.
- Incorporar a tu hoja de visitas un punto que indique claramente que durante la visita se han cumplido las medidas de seguridad recomendadas por las autoridades competentes.
- Informar a tus clientes por adelantado de las normas que deberán seguir durante la visita (por ejemplo, enviando el documento API de recomendaciones para clientes).

Material de protección durante la visita

- Mascarilla protectora para el comercial (obligatorio).
- Mascarilla protectora para los clientes (obligatorio).
- Guantes desechables para el comercial (recomendable).
- Guantes desechables para los clientes (recomendable).
- Peúcos desechables para el comercial (recomendable).
- Peúcos desechables para los clientes (recomendable).
- Producto desinfectante de manos que lleva el comercial encima (obligatorio).

Medidas de seguridad durante la visita

- Evitar los saludos.
- Si el cliente no se encuentra bien o presenta síntomas compatibles con coronavirus, no se puede realizar la visita.

- Durante la visita será obligatorio llevar mascarilla y guantes. En caso de negativa por parte del cliente, se deberá suspender la visita.
- Durante toda la visita se debe mantener la distancia de seguridad de mínimo 2 metros entre las personas.
- Limitar al máximo tocar superficies o mobiliario, si los hubiere.
- Utilizar preferentemente las escaleras en lugar de los ascensores.
- No visitar zonas comunitarias.
- Reducir el tiempo de la visita al mínimo y estrictamente necesario.

Movilidad

- Evitar las aglomeraciones en la entrada y la salida de la agencia, flexibilizando los sistemas de entrada y salida, en su caso.
- Asimismo, evitar aglomeraciones en la ida y vuelta del trabajo, utilizar medios particulares si se dispone de ellos, y permanecer atento a las frecuencias de paso y a las advertencias de las autoridades de transporte, estimando más tiempo para los desplazamientos.
- Replantearse toda la movilidad dentro de tu proceso inmobiliario para garantizar la seguridad de tus empleados y clientes.

Por último, te recomendamos que te pongas en contacto con tu empresa de prevención de riesgos laborales para que realicen un estudio personalizado de medidas de higiene en función de las características particulares de tu oficina.

1.2 Apoyo psicológico

La Fundación PIMEC está acompañando mediante diversos programas a personas y empresas con el objetivo de guiar y asesorar a las personas para que sean capaces de reflotar sus empresas y recuperarse emocionalmente o psicológicamente ante situaciones difíciles.

Respecto a este último punto, la Fundación PIMEC puso en marcha un número de teléfono específico (93 496 45 09), mediante la Fundación Salud y Persona y en colaboración con el Ayuntamiento de Barcelona, para atender gratuitamente a profesionales autónomos y personas empresarias (y también sus familias y sus plantillas) que no estén atravesando un buen momento por la afectación del coronavirus.

Las llamadas son atendidas por psicólogos profesionales durante todos los días de la semana y el servicio mantiene el anonimato de las personas y la confidencialidad de las conversaciones. En esta línea, la Fundación señala que muchas empresas están pidiendo este servicio de atención emocional, no sólo para las personas empresarias, sino también para los trabajadores, independientemente de si han hecho o no un expediente de regulación temporal de empleo (ERTE).

1.3 Trámites online con la Administración - certificado digital

Con motivo del confinamiento, muchas personas han descubierto la administración electrónica para obtener documentación, certificados o realizar trámites. Es en este momento cuando se dan cuenta de la gran utilidad del certificado digital para poder identificarnos ante la administración de manera fehaciente. Pero, ¿cómo lo podemos gestionar de una manera fácil y desde casa?

Para obtener un certificado digital, basta con solicitarlo a la web de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) y, si hemos configurado correctamente nuestro navegador, podemos pedir el certificado de persona física, que es gratuito. El problema es que normalmente debemos acudir a una oficina de entidad colaboradora para identificarnos y que den curso a nuestra petición, y con las restricciones a la movilidad, esta no es la opción más recomendable. Ante esto, hay otras alternativas, la más rápida de las cuales es el uso del DNI electrónico (DNLe).

Todos tenemos un certificado electrónico en nuestro Documento Nacional de Identidad. Con el nuevo DNLe 2.0 existe la posibilidad de utilizarlo desde nuestro smartphone si disponemos de conexión NFC (tecnología que permite la comunicación inalámbrica y el intercambio de datos entre dos dispositivos que se encuentren a una distancia inferior a 20 cm).

Para tal fin, es necesario descargar la aplicación DNLe Remote, desarrollada por la FNMT, que está disponible para teléfonos Android con versión 5.1 o superior. Si lo queremos utilizar además en nuestro ordenador, debemos instalar también la aplicación para Windows.

En el caso de tener certificado digital y que haya caducado en estos días, la FNMT nos indica que todos aquellos certificados a los que les queden menos de 60 días para caducar podrán ser renovados online sin tener en consideración la limitación de dichos plazos.

2. ¿QUÉ ME ENCONTRARÉ A LA VUELTA?

Durante estos días, hemos oído frases como que, ante una crisis, la energía de la oferta y la demanda no se crea ni se destruye, sino que se transforma. Y, en este sentido, tendremos que estar muy atentos a esta transformación.

¿Cuál será esta transformación? No es fácil de prever, dado que dependerá en primer lugar de la duración de la pandemia y de los posibles rebrotes que pueda haber.

Aparte de esto, también tendremos que ver qué ayudas se establecen a nivel macroeconómico (europeo, estatal y autonómico) para inyectar liquidez en el sistema. También serán clave las tasas de paro y precariedad laboral como consecuencia de la crisis.

En China, que se encuentra en una fase de recuperación más avanzada, la economía vuelve a la normalidad y el consumo también. Si España no es una excepción, los próximos meses pasarán por medidas gubernamentales y créditos al consumo que activen la economía, pero también es posible que haya recortes en los márgenes que afectan al porcentaje de honorarios percibidos por las agencias inmobiliarias al cerrar una operación, como ocurre habitualmente en los períodos post-crisis.

Si echamos un vistazo a las crisis de los últimos tiempos, como la puntocom o la financiera de 2008, vemos que se reproducen una serie de factores comunes:

- El consumo tardó en recuperarse, no fue de una forma inmediata.
- Muchos negocios quebraron.
- Aparecieron nuevas oportunidades de negocio.
- Los cambios en los patrones de consumo, que ya se apreciaban previamente, se aceleraron.

Ahora, por primera vez en la historia, se han cerrado masivamente las agencias y se ha producido un paro general de la economía, de forma brusca. La diferencia respecto de anteriores crisis es que, en esta ocasión, el motivo es de una índole totalmente diferente. Y esto hace pensar que la recuperación también será diferente.

En este sentido, en las siguientes páginas encontrarás una serie de comportamientos o tendencias de las que hemos sido testigo durante los días de confinamiento y que parece que se consolidarán de forma permanente:

- **La innovación y la tecnología serán clave** para poder ofrecer el mejor servicio al cliente. La relación virtual tomará más relevancia, en el sentido de buscar la máxima eficiencia en el tiempo dedicado a la relación presencial.
- **El big data se volverá aún más importante** en un escenario mucho más difícil globalmente, donde los consumidores, en los próximos meses, serán más prudentes a la hora de consumir.
- El futuro pasa por un concepto del que se habla hace varios años: **debemos posicionar realmente al cliente en el centro del negocio inmobiliario**, con una visión mucho más humana y perdurable en el tiempo.
- Una obviedad: **el móvil seguirá siendo el protagonista**. Durante el confinamiento, seguramente has participado en múltiples formaciones, webinars, etc. Ahora es el momento de aplicar lo aprendido.
- Con la creciente incorporación del teletrabajo, puede que haya una **expansión de la venta de viviendas lejos de los puestos de trabajo**. De este modo, las viviendas de las grandes ciudades pueden tomar una relevancia superior a la que tenían anteriormente.
- También hemos visto como **muchos inmobiliarios** reducían su actividad comercial, pero otros que, **aplicando tecnologías, mantenían su actividad con normalidad prácticamente**.

Durante estos días de confinamiento en los que teóricamente no se podían hacer visitas, ni realizar prácticamente ninguna de las actividades inmobiliarias habituales, algunos API han descubierto herramientas que les permitían enseñar inmuebles a través de videos, tours virtuales o realidad aumentada, hacer videoconferencias con sus clientes, y llegar incluso a firmar digitalmente arras condicionadas a la visita del inmueble. ¡Incluso hay quien ha utilizado drones que entraban por la ventana para hacer una visita virtualmente!

En definitiva, el núcleo de su actividad no ha cambiado, pero sí la manera de hacerlo. Siguiendo la consigna de nuestro colectivo para estos días, #yonomeparo, no se han detenido y, más allá de mantener la relación con sus clientes, también han cerrado operaciones de compraventa o alquiler sin encontrarse presencialmente con sus clientes.

¿Qué es lo que les ha permitido dar este salto? No es la tecnología, sino el cambio de enfoque: han puesto el servicio al cliente en el centro de su actividad y han utilizado la tecnología como medio, no como fin.

Y no estamos hablando de tecnologías de reciente creación. Las herramientas ya estaban, pero las necesidades surgidas con el confinamiento han abocado a los API a su utilización, tanto para mantener sus servicios a los clientes como para instaurar sistemas de teletrabajo. Así, hemos normalizado las videoconferencias y las reuniones de equipo virtuales, por ejemplo, y nos hemos dado cuenta de que en muchas ocasiones mejoran considerablemente nuestros procesos.

Esto probablemente provocará que, a la vuelta, nos replanteemos los procesos comerciales (captación, visitas, firmas, etc.) y todo el funcionamiento de nuestra empresa para optimizarlos. La tecnología ha llegado para quedarse.

2.1 Clientes

Muchos de tus clientes se plantearán si realmente necesitan tus servicios. Verás a algunos marchar y, por tanto, deberás valorar más a los que se quedan. Ya no compites contra el resto de operadores del mercado: ahora compites con los gastos que uno se puede permitir o está dispuesto a asumir.

Quizás muchos usuarios se cuestionarán si vale la pena pagar tus honorarios y la respuesta sólo será afirmativa en la medida en que **puedas ofrecerles servicios a la altura de sus expectativas**. Al final, se trata de que te perciban como una inversión en lugar de un gasto.

Además, aunque ya se venía observando en los últimos tiempos, la COVID-19 ha acelerado el sentimiento "verde" de muchos clientes y, a la hora de comprar un inmueble para ir a vivir, exigirán más conceptos como una buena calificación de emisiones y consumo energético, sostenibilidad... los nuevos consumidores querrán comprar estilos de vida más saludables y comprometidos con el medio ambiente.

2.2 Marketing

Tu marketing, tal como lo has hecho hasta ahora, no dará los resultados a los que estabas acostumbrado.

No adaptar tu mensaje y tono a la situación no sólo resultará ineficaz, sino también inadecuado.

2.3 Cooperación

La cooperación entre inmobiliarios tomará relevancia. Será más necesario que nunca formar parte de un colectivo, de una red de apoyo (humanos y tecnológicos) que te ayuden a optimizar al máximo tus recursos.

2.4 Gestión de datos

La transformación digital de tu negocio será primordial para mejorar la gestión de los datos. Ya existen herramientas que te permitirán obtener muchos datos (tuyos y de los compañeros) que se podrán convertir en información relevante para que tanto tú como tu cliente pueda tomar las decisiones adecuadas.

Lo importante ya no será captar muchos pisos, sino que ante una clientela muy exigente **tendremos que usar mucha tecnología para poder filtrar y catalogar a nuestros clientes** (valoraciones de inmuebles según necesidades del mercado).

2.5 Bancos

El desarrollo de nuestro sector está relacionado en gran medida con las condiciones de financiación de nuestros clientes, tanto positiva como negativamente, como ya vimos en la crisis de 2008.

Los bancos también experimentarán su propio proceso de vuelta a la "normalidad" y estarán sobrecargados. Es por ello que también **es importante saber filtrar la capacidad financiera de los compradores** y, afortunadamente, ya tienes a tu disposición herramientas tecnológicas que te lo facilitan.

Muchas voces de expertos apuntan a que los tipos de interés de las hipotecas pueden subir, motivadas por las dudas ante el futuro incierto, pero los tipos se mantendrán bajos.

Por otra parte, la situación laboral de muchos ciudadanos se ha complicado (ERTE, paro, precariedad laboral, etc.) y esto también tendrá su penalización en las solicitudes de financiación, ya que los bancos querrán ser muy prudentes a la hora de conceder préstamos.

3. LAS PRIMERAS ACCIONES

Una vez termina el confinamiento, nos podemos encontrar con una serie de medidas y acciones que debemos tomar. No podremos hacerlo todo de golpe, y tenemos que determinar lo que es importante y lo urgente.

Aparte de la acción comercial, que consistirá en **contactar con los clientes** para reiniciar nuestra actividad, es posible que, con el paro general de nuestra actividad y la consecuente caída de ventas, nos encontremos con un problema de liquidez.

Por este motivo, te proponemos algunas ideas que te pueden ayudar a resolver o mejorar esta situación.

3.1 ¿Qué hacer ante la falta de liquidez?

Uno de los webinars realizados por el Colegio de API de Barcelona y la AIC durante este periodo de confinamiento fue sobre el impacto económico de la COVID-19.

<https://www.youtube.com/watch?v=IR79TLnqMGo>

Durante este, el Presidente de la Plataforma Multisectorial contra la Morosidad y al mismo tiempo Secretario General de PIMEC, Antoni Cañete, ya apuntaba que el principal problema que genera la situación actual es la falta de liquidez de las empresas, derivada del hecho de dejar de producir, y lo ejemplificó con un símil muy gráfico: la liquidez es como la sangre para las personas. Si una persona no produce sangre, no puede vivir, y por tanto, se le debe realizar una transfusión de sangre. Del mismo modo, si una empresa durante la situación de confinamiento no ha generado ingresos, pero sí gastos, necesitará una entrada de liquidez.

Cañete nos indica que las soluciones que debe aportar el Gobierno central deben ser destinadas de forma primordial a facilitar la liquidez de las empresas. El hecho de obligar a seguir pagando nóminas (permiso retribuido), por ejemplo, en esta situación no ha ayudado.

La salida de esta crisis será gradual y en función de esta graduación la afectación económica será más o menos importante.

Por ello, os proponemos las siguientes indicaciones en este sentido.

3.1.1 Prórrogas de pagos tributarios y financiación

3.1.1.1 Prórroga del pago de impuestos para pymes y autónomos

Se amplía hasta el 20 de mayo de 2020 el plazo para aquellas declaraciones y autoliquidaciones el vencimiento de las cuales se produzca entre el 15 de abril y el 20 de mayo de 2020. Así se especifica en el Real Decreto Ley 14/2020, de 14 de abril, por el que se extiende el plazo para la presentación e ingreso de determinadas declaraciones y autoliquidaciones tributarias, publicado en el BOE de hoy, 15 de abril.

Esto se aplica sólo a los tributos cuya competencia corresponda a la Administración Tributaria del Estado, quedando excluidos, por tanto, los tributos locales, los cedidos y propios de las comunidades autónomas como el ITP o ISD, así como los de los territorios forales.

La prórroga afecta únicamente a **obligados con volumen de operaciones no superior a 600.000 euros al año 2019**. Para autoliquidaciones con domiciliación bancaria, el plazo de presentación se amplía hasta el **15 de mayo de 2020**. Con independencia del momento de la presentación, **todos los cargos se realizarán el 20 de mayo**. Esto incluye también las declaraciones presentadas antes del 15 de este mes.

Esta extensión de plazo **no afecta** ni a los **grupos fiscales que tributen en régimen de consolidación fiscal del IS** ni a los grupos de entidades que tributen en **régimen especial de grupos de entidades del IVA**, con independencia del importe neto de la cifra de negocios y del volumen de operaciones en uno y otro caso.

La anterior ampliación de plazo es independiente de la solicitud de aplazamiento de pago especial establecido en el artículo 14 del Real Decreto Ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes para responder al impacto económico del COVID-19, el importe máximo del cual es de 30.000 € y con un plazo de seis meses, los tres primeros sin intereses.

3.1.1.2 Lista resumen de la afectación en los trámites tributarios (Agencia Tributaria de Cataluña)

Fuente: PIMEC 14/04/2020

<p>Impuesto sobre las estancias en establecimientos turísticos (modelos 950, 940 y 920)</p> <p>Se aplaza hasta octubre</p>	<p>Se pospone el plazo para presentar las autoliquidaciones correspondientes a periodos del 1 de octubre de 2019 al 31 de marzo de 2020, que pasará a ser entre los días 1 y 20 de octubre de 2020.</p> <p><i>Referencia: Decreto ley 6/2020, art. 4 (DOGC núm. 8084, de 13.03.2020)</i></p>
<p>Impuesto sobre sucesiones (modelos 660-650, 652 y 653)</p> <p>Se amplía el plazo</p>	<p>En el supuesto de sucesiones en que el 14 de marzo aún no hubiera finalizado el plazo de presentación e ingreso en período voluntario, el tiempo que restaba se amplía en dos meses adicionales, una vez finalice el estado de alarma.</p>

La Agencia Tributaria de Cataluña ha elaborado un **listado sobre la afectación del estado de alarma en los trámites tributarios** ante la crisis sanitaria, social y económica causada por los efectos de la COVID-19. Entre otras cuestiones, en este listado destacamos las que pueden ser de tu interés:

3.1.1.2.1 Autoliquidaciones

- Impuesto sobre las estancias en establecimientos turísticos: Se pospone el plazo a octubre.
- Impuesto sobre sucesiones: Se amplía el plazo.
- Otros impuestos que gestiona la Agencia Tributaria de Cataluña: Se suspende el plazo.
- Nota sobre impuesto renta y patrimonio: La AEAT mantiene los plazos.

3.1.1.2.2 Pago de liquidaciones y deudas, aplazamientos y fraccionamientos

Se amplía el plazo a 30 de abril o 20 de mayo de 2020.

- Pagos de liquidaciones en periodo voluntario.
- Pago de liquidaciones.
- Pago de deudas aplazadas o fraccionadas.
- Pago de deudas en que se ha denegado el aplazamiento o fraccionamiento.

3.1.1.2.3 Plazos de requerimientos, embargos, alegaciones y otros

- Notificados antes del 18 de marzo: Se amplía el plazo al 30 de abril. También se amplía hasta el 30 de abril el plazo para contestar requerimientos, atender diligencias de embargo, presentar alegaciones y otras, que no hubieran concluido antes del 18 de marzo, a menos que una norma general prevea un plazo superior.
- Notificados a partir del 18 de marzo: Se amplía el plazo al 20 de mayo de 2020.

3.1.1.2.4 Plazos para la interposición de recursos de reposición y reclamaciones económicoadministrativas

Se amplía el plazo: Si el 14 de marzo aún no había finalizado el plazo para la interposición del recurso o la reclamación, el plazo para la interposición se inicia el 1 de mayo y finaliza el 30 de mayo.

3.1.1.2.5 Procedimiento inspector

Se amplía el plazo: Según se trate de un plazo abierto antes o después del 18 de marzo, el plazo se amplía al 30 de abril o el 20 de mayo de 2020.

3.1.1.3 Créditos con aval del Instituto de Crédito Oficial (ICO)

Fuente: PIMEC 14/04/2020

¿Cómo pueden acceder las empresas y los autónomos?

A continuación, te explicamos las condiciones generales de los préstamos-avales de esta línea y respondemos a las preguntas más frecuentes.

Condiciones generales préstamo-aval

<p>A quién va dirigido</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas y autónomos que hayan visto afectada su actividad por la situación de emergencia de la COVID-19. • Destinado íntegramente a pymes y autónomos.
<p>Importes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hasta un máximo de 1,5 M € en una o varias operaciones por empresa / autónomo aplicarán las disposiciones UE de mínimos y por encima se aplicará el máximo establecido en el Marco Temporal de Ayudas de Estado de la Comisión Europea. • Se avalan las operaciones de hasta 50 M que hayan sido aprobadas por la entidad de acuerdo con su política de riesgos, sin perjuicio de comprobación posterior de las condiciones de elegibilidad. • Se avalan las operaciones de más de 50 M a partir de que el ICO haya analizado el desempeño de las condiciones de elegibilidad de manera complementaria al análisis de la entidad financiera. • La aplicación del marco temporal de ayudas en estos casos establece unos límites sobre el principal de la operación: <ul style="list-style-type: none"> • Doble de la masa salarial de 2019. • 25% de la facturación de 2019. • Necesidades de liquidez justificadas para 18 meses, en casos de pyme. • Excepciones superiores condicionadas y justificadas. • Las entidades se comprometen a mantener al menos hasta el 30 de septiembre los límites de las líneas de circulante concedidas a todos los clientes y, en particular, a aquellos clientes cuyas líneas sean avaladas.

<p>Elegibilidad del préstamo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamos y operaciones formalizadas o renovadas con posterioridad al 17 de marzo del 2020. • Los avales podrán solicitarse hasta el 30 de septiembre de 2020. • Los acreditados no pueden figurar en situación de morosidad en la CIRBE al 31 diciembre de 2019. • Los acreditados no pueden estar en procedimiento concursal con posterioridad al 17 de marzo de 2020.
<p>Condiciones Aval para pymes y autónomos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Para préstamos de hasta 1,5 M €: 0,2% de comisión anual sobre el saldo del importe avalado. • Para préstamos superiores a 1,5 M € concedidos a pymes y autónomos (Comisión anual): <ul style="list-style-type: none"> • 0,2% para avales con un vencimiento de hasta 1 año. • 0,3% para avales con un vencimiento superior a 1 año y hasta 3. • 0,8% para avales con un vencimiento superior a 3 años y hasta 5.
<p>Prohibición condiciones complementarias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La entidad financiera decidirá sobre la concesión de la correspondiente financiación al cliente de acuerdo con sus procedimientos internos y políticas de concesión de riesgos. • Las entidades financieras no podrán condicionar la aprobación de los préstamos a la contratación por parte del cliente de ningún otro servicio o producto.
<p>Cobertura aval</p>	<p>Pymes y autónomos: hasta el 80% de los préstamos.</p>
<p>Periodo</p>	<p>Hasta 5 años con posibilidad 1 carencia.</p>

<p>Interés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La entidad tiene la obligación de garantizar que los costes de las nuevas operaciones y renovaciones que se beneficien de estos avales se mantendrán en línea con los costes cargados antes del inicio de la crisis de la COVID-19, teniendo en cuenta la garantía pública del aval y su coste de cobertura. • Adicionalmente, las entidades deberán trasladar a sus clientes el beneficio derivado del aval público en forma, entre otras opciones, de menos intereses o más plazo, o más financiación o período de carencia del principal, etc.
<p>Aplicación préstamo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos préstamos y renovaciones concedidas por las entidades financieras a empresas y autónomos para atender las necesidades de financiación derivadas, entre otros, de pagos de salarios, facturas proveedores, alquileres locales, suministros, necesidad de circulante u otras necesidades de liquidez incluyendo las derivadas de vencimientos de obligaciones financieras o tributarias. • La financiación avalada no se podrá aplicar a la cancelación o amortización anticipada de deudas preexistentes.

1 ¿A dónde dirigimos para tramitar estos préstamos?

Hay que ir a la entidad financiera que la empresa considere, ya sea su habitual o alguna nueva que le pueda convenir.

2 ¿Qué condiciones se exigen para acceder a estos préstamos?

Ver afectada su actividad por la situación de emergencia de la COVID-19.

3 ¿Es compatible el préstamo con un expediente de regulación temporal de empleo?

Sí.

4 ¿Podemos aplicar el préstamo a pago de cuotas que nos vengán de otros compromisos financieros?

Sí. Lo importante es que la empresa pueda hacer frente a sus compromisos financieros y que la economía en general se vea lo menos afectada posible.

5 **Importe a solicitar**

La empresa debe solicitar el importe en función del impacto en su tesorería por la situación actual de alarma de la COVID-19.

6 **¿Puedo aplicar el apoyo financiero a pago de cuotas de préstamo corrientes?**

Sí, ya que el pago de cuotas se corresponde a necesidades corrientes de financiación y no a cancelación o reestructuración de líneas existentes.

3.1.1.4 Recomendaciones especiales

- Evitar las garantías personales, ya que la entidad financiera ya dispone del 80% de aval.
- No aceptar productos contrapartida (ej. Pólizas seguro o similares).
- Respecto al tipo de interés, debemos tener mejores condiciones que las que la entidad nos aplique en estos momentos siguiendo lo establecido en el reglamento ICO suscrito por parte de las entidades y que determina que:

1 La entidad tiene la obligación de garantizar que los costes de las nuevas operaciones y renovaciones que se beneficien de estos avales se mantendrán en línea con los costes cargados antes del inicio de la crisis de la COVID-19, teniendo en cuenta la garantía pública del aval y su coste de cobertura.

2 Adicionalmente, las entidades deberán trasladar a sus clientes el beneficio derivado del aval público en forma, entre otras opciones, de menos intereses o más plazo, o más financiación o período de carencia del principal, etc.

3.1.1.5 Preguntas frecuentes en el ámbito de la financiación

Fuente: PIMEC 14/04/2020

1 **La Generalitat de Catalunya, a través del Institut Català de Finances (ICF) y Avalis han establecido una línea de avales, pero, ¿a quién va dirigida?**

A empresas y autónomos que hayan visto afectada su actividad por la situación de emergencia de la COVID-19 y que no estén haciendo reducciones de plantilla.

2 **¿Cuál es el importe que puedo solicitar en la línea de financiación ICF-Avalis Liquidez?**

La empresa debe solicitar el importe en función de la caída esperada de las entradas de tesorería derivada de la situación de alarma de la COVID-19, por los diferentes conceptos que le afecten (caída de pedidos, impagos...).

El importe estará **entre 50.000 € y 1.000.000 €** y en cuanto a la cobertura, Avalis de Catalunya avalará el 100% de los préstamos de las entidades financieras.

3 **¿A dónde podemos dirigirnos para tramitar estos préstamos?**

Hay que ir a la entidad financiera que la empresa considere, ya sea su habitual o alguna nueva que le pueda convenir. Desde PIMEC recomiendan iniciar la tramitación de necesidades en las entidades financieras habituales.

4 **¿Qué condiciones se exigen para acceder a estos préstamos?**

Los condicionantes básicos del préstamo son:

- Mantener la plantilla y los compromisos de pago.
- Ver afectada la tesorería por la actual situación de alarma de la COVID-19 (caída pedidos, impagos, ...).
- Que la nueva financiación ICF-Avalis Liquidez comporte un incremento neto de la CIRBE.

5 ¿Es compatible el préstamo con un expediente de regulación temporal de empleo (ERTE)?

Sí, ya que el objetivo del expediente temporal es mantener la plantilla mediante la suspensión de los contratos de trabajo y no su extinción.

6 ¿Podemos aplicar el préstamo a pago de cuotas que nos vengán de otros compromisos financieros?

Sí. Lo importante es que la empresa pueda hacer frente a sus compromisos financieros y que la economía en general se vea lo menos afectada posible.

7 ¿Puedo aplicar el apoyo financiero a cancelar otras líneas de financiación?

No. La línea de financiación ICF-Avalis Liquidez va orientada a dotar de nueva liquidez que permita compensar los efectos económicos negativos de la COVID-19.

8 ¿Puedo aplicar el apoyo financiero a pago de cuotas de préstamo corrientes?

Sí, ya que el pago de cuotas se corresponde a necesidades corrientes de financiación y no a cancelación o reestructuración de líneas existentes.

9 Si dentro de un tiempo, antes del vencimiento, no necesitamos el préstamo, ¿tenemos costes de cancelación del aval?

Para esta línea no hay comisión de cancelación del aval.

10 ¿Qué opciones de financiación tienen los autónomos y las microempresas?

Las microempresas y los autónomos pueden recurrir a la línea de avales habitual que la Generalitat de Catalunya ofrece a través del ICF y Avalis.

11 ¿Cómo ayuda al Gobierno a reforzar la liquidez de las empresas?

El pasado 17 de marzo, el Gobierno español, a través del Ministerio de Asuntos Económicos, anunció una línea de avales de **100.000 M €** destinada a reforzar la liquidez de las empresas que se hayan visto perjudicadas por la pandemia de la COVID-19.

El 24 de marzo, el Consejo de Ministros aprobó las condiciones para poner en marcha el primer tramo de esta línea de avales para empresas y por el colectivo de autónomos.

Este primer tramo ya está disponible y está dotado con un importe de **20.000 M €**, de los 100.000 millones destinados a esta medida de apoyo empresarial, que tendrá carácter retroactivo.

12 ¿Cómo funciona esta línea de avales del Gobierno español?

El Instituto de Crédito Oficial y las entidades financieras han firmado el convenio con las bases reguladoras de la línea, que cubrirá préstamos concedidos desde el 18 de marzo y hasta el 30 de septiembre, siempre que tengan que ver con una reducción de la actividad por la pandemia de la COVID-19.

Después de un primer tramo de **20.000 M €** que se puso en marcha el lunes 6 de abril y que las pymes y los autónomos agotaron rápidamente por la necesidad de liquidez, **ahora se abre el segundo tramo, también de 20.000 M €.**

13 ¿Qué importe puedo solicitar mediante esta línea de avales del Gobierno español?

El importe máximo de 1,5 M € en varias operaciones por empresa/autónomo, se aplicarán las disposiciones de la UE de mínimos y por encima se aplicará el máximo establecido en el Marco Temporal de Ayudas de Estado de la Comisión Europea.

- Se avalan las operaciones **hasta 50 M €** que hayan sido aprobadas por la entidad de acuerdo con su política de riesgos, sin perjuicio de comprobación posterior de las condiciones de elegibilidad.
- Se avalan las operaciones de **más de 50 M €** a partir de que el ICO haya analizado el desempeño de las condiciones de elegibilidad de manera complementaria al análisis de la entidad financiera.

3.2 Reducción de costes

3.2.1 Alquileres (Ayudas para el pago de las rentas de arrendamientos para uso distinto al de vivienda)

Fuente: API Col·legis i Associació d'Agents Immobiliaris - 22/04/20

Aparte de las negociaciones particulares que hayan podido mantener con los arrendadores de los locales comerciales, desde el día 23 entró en vigor el Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril, de medidas urgentes complementarias para apoyar la economía y el empleo, que incorpora una serie de medidas que afectan al pago de la renta de los arrendamientos de uso distinto al de vivienda y de las que se pueden beneficiar autónomos y pymes.

Te resumimos a continuación en qué consisten estas ayudas y cuáles son los requisitos para solicitarlas.

1. CUANDO EL PROPIETARIO ES UNA EMPRESA O ENTIDAD PÚBLICA DE VIVIENDA O UN GRAN TENEDOR

PROPIETARIO

Empresa o entidad pública de vivienda o un gran tenedor (entendiendo por tal la persona física o jurídica que sea titular de más de diez inmuebles urbanos, excluyendo garajes y trasteros, o una superficie construida de más de 1.500 m²).

ARRENDATARIO

Persona física o jurídica.

MORATORIA OBLIGATORIA PARA LA PROPIEDAD, SALVO PACTO PREVIO

Se aplicará de manera automática por todo el tiempo que dure el estado de alarma y sus prórrogas y por cada una de las mensualidades siguientes, prorrogables una a una, hasta un máximo de 4, según el impacto provocado por la COVID-19 en el arrendatario.

PLAZO PARA SOLICITARLO

Un mes desde la entrada en vigor del Real Decreto-Ley (23 de abril a 23 de mayo).

PENALIZACIONES Y/O INTERESES

Sin aplazamiento y pago. Mediante cuotas mensuales hasta un plazo máximo de dos años y, en cualquier caso, siempre dentro del plazo de vigencia del contrato de arrendamiento o cualquiera de sus prórrogas. Estas se contarán a partir del momento en el que se supere la situación derivada del impacto de la COVID-19 o a partir de la finalización del plazo máximo de los cuatro meses antes citado.

2. CUANDO EL PROPIETARIO ES DIFERENTE A TODOS LOS DESCRITOS ANTERIORMENTE

PROPIETARIO

Distinto a los descritos en el apartado anterior.

ARRENDATARIO

Persona física o jurídica.

APLAZAMIENTO Y/O REBAJA

Potestativo. La propiedad no está obligada a aceptar.

PLAZO PARA SOLICITARLO

Un mes desde la entrada en vigor del Real Decreto-Ley (23 de abril a 23 de mayo).

FIANZA

Existe la posibilidad, mediante acuerdo entre arrendador y arrendatario, de aplicar la fianza al pago total o parcial de las rentas afectadas. En este supuesto, el arrendatario deberá reponer la fianza dentro del año siguiente al acuerdo o en el plazo que reste de vigencia del contrato, en caso de que este plazo fuera inferior a un año.

3. REQUISITOS PARA ACCEDER A LAS MEDIDAS

PARA LOS AUTÓNOMOS

- a) Que estuviera en situación de alta de autónomo en el momento de la declaración de estado de alarma.
- b) Que su actividad haya sido suspendida como consecuencia del estado de alarma o por órdenes dictadas por la Autoridad competente y las Autoridades competentes delegadas al amparo del Real Decreto de declaración del estado de alarma.

Las circunstancias anteriores se acreditan mediante certificado expedido por la AEAT u organismo competente de la Comunidad Autónoma sobre la declaración de cese del interesado.

En el supuesto de que su actividad no se vea directamente suspendida por el Decreto que declaraba el estado de alarma, deberá acreditar la reducción de la facturación del mes natural anterior al que se solicita el aplazamiento en, al menos, un 75 por ciento, en relación con la facturación media mensual del trimestre al que pertenece dicho mes referida al año anterior.

Este extremo se acreditará inicialmente mediante declaración responsable del inquilino, sin perjuicio de la posibilidad del propietario de requerir los libros contables

3.2.2 Proveedores de servicios

Cada agencia inmobiliaria tiene sus procesos y su manera de trabajar, pero dentro de esta dinámica, muchos coincidís en determinados servicios, que ofrecéis mediante diferentes proveedores.

Tu objetivo debe ser **conseguir el mejor servicio con el mínimo coste posible**, y en este sentido, te recomendamos que repases tus procesos y realices una revisión de la calidad y el coste que te representa cada servicio.

Te invitamos a que hagas un comparativo con los proveedores y servicios de mejoras de proceso que te ofrecemos desde API a través de la plataforma Inmorealservices, y puedas aprovecharte de los precios para reducir tus gastos y sacarle el máximo provecho al hecho de ser miembro del colectivo API.

Si hay algo que necesitas y que no encuentras entre los productos negociados que te ofrecemos, contacta con nosotros y haremos todo lo posible para ayudarte.

A la hora de valorar la incorporación de alguna nueva tecnología o servicio a tu negocio, será conveniente que te plantees, no sólo el coste que representa, sino el ahorro de tiempo, tanto para ti como para tus clientes (el tiempo es un valor apreciado por todos.).

Como ejemplo, si analizamos nuestro proceso comercial, en el momento de firmar notas de encargo o cualquier otro documento, tenemos la opción de implementar la firma digital y las videoconferencias para cualquier aclaración necesaria con los clientes, que te harán ahorrar tiempo y desplazamientos innecesarios.

También tienes opciones relacionadas con los inmuebles que tienes en cartera, como, por ejemplo, aumentar su atractivo aplicando las ya populares técnicas de Home Staging... pero de forma virtual, lo que también puede representar un ahorro.

Otra opción a tu alcance es la realización de visitas a inmuebles mediante tours virtuales. En sólo una hora, podrás realizar varias, con el consiguiente ahorro de tiempo, desplazamientos y dinero para tu equipo comercial y para el cliente.

Aparte del ahorro que represente la incorporación de tecnología en tu proceso comercial, también puedes ahorrar seleccionando proveedores con los que obtendrás condiciones especiales por ser miembro del colectivo API. En la plataforma Inmorealservices puedes consultar todos los proveedores con los que tenemos acuerdo para que puedas disfrutar de condiciones especiales (herramientas de valoración, firma digital, telefonía, cartelería digital, Home Staging, etc.).

3.3 Incorporar nuevos ingresos

Para conseguir liquidez sin dejar de dar un buen servicio a tus clientes también puedes ofrecer servicios complementarios que te aportarán una fuente extraordinaria de ingresos.

En este sentido, puedes comercializar diversos tipos de seguros, desde seguros para el hogar hasta seguros para el cobro del alquiler o la hipoteca.

Otros servicios complementarios que puedes ofrecer son los relacionados con la seguridad, como sistemas de alarma, por ejemplo.

Tienes varias opciones a tu alcance para formar parte del colectivo API. Para más información, dirígete a tu asesor comercial.

4. ¿QUÉ HACER UNA VEZ PASADO EL PRIMER MOMENTO?

4.1 Eficiencia en tu proceso inmobiliario

¿Cuántas veces has oído decir que sólo con un ordenador, un móvil y una mínima formación alguien puede dedicarse a la mediación inmobiliaria? ¿Y que, al tratarse de un negocio que no requiere una gran inversión, es igual de fácil cerrarlo en momentos difíciles?

Suponemos que muchas. Y estas afirmaciones se debían a las propias características del mercado, bastante volátil, y de la actividad, sin muchas barreras de entrada y salida para nuevos operadores.

Es muy posible que todo esto cambie con las nuevas dinámicas del mercado, con un consumidor cada vez más exigente y la necesidad de incorporación de nuevas tecnologías para darle servicio en todas las situaciones posibles.

Esta crisis y, sobre todo, la adaptación de las personas a las situaciones provocadas por esta, puede hacer cambiar los hábitos de consumo y trabajo, y eso implica que **deberás replantear tu modelo de negocio**, analizar si es capaz de adaptarse a estos nuevos cambios o si necesitas revisarlo para que tus procesos de negocio mejoren y tu negocio sea capaz de añadir valor en cada paso de la cadena para generar una mayor satisfacción en tus clientes, la sociedad y tu empresa.

A continuación, te sugerimos algunas de las innovaciones que puedes incorporar en tus procesos.

CAMPAÑAS DE MARKETING Y PUBLICIDAD EN REDES

Ahora es el momento de **revisar el plan de acción que tenías programado y evaluar si las campañas que tenías previstas tienen sentido** o si puedes ajustarte a las nuevas circunstancias cambiando el tono, el posicionamiento, el mensaje y/o el precio. Es conveniente que revises qué anuncios tienes activos o pensabas activar. Seguramente deberás modificar los textos, gráficos, mostrarte más sobrio y empático, cambiar incluso los recursos que tienes por otros más relevantes y de acuerdo con la situación actual. En cualquier caso, ahora **NO** es el momento de parar tu inversión en adquisición de *leads*, sino todo lo contrario.

Eso sí, es muy conveniente que revises los *funnels* que tienes activos para no dar mala sensación cuando la gente empiece a recibir los e-mails automatizados.

REPLANTEO DEL PROCESO COMERCIAL

Como te hemos estado comentando a lo largo de este manual, **deberás incorporar nuevas herramientas en tu proceso comercial inmobiliario.**

Por ejemplo, una forma de replantear tu proceso comercial podría ser la siguiente:

- **Creación de plan de marketing digital:** La captación puede ser más activa e ir a buscar tus clientes propietarios (prospección) o más pasiva, y realizar acciones para que tus potenciales clientes te encuentren a ti.

En esta última opción, antes de nada, necesitas que te conozcan en el mundo online con un determinado posicionamiento y eso pasa por tener una página web adaptada a tus necesidades.

Además, deberás desarrollar acciones de marketing específicas para este entorno, por lo que deberás crear tus planes de marketing online con publicaciones a tu blog, la gestión de las redes sociales, newsletters, y controlar los resultados y la analítica web con un cuadro de mando que te permita tomar decisiones con agilidad.

- **Uso de herramientas para facilitar la captación:** En la captación activa, podemos realizar acciones de marketing directo (como el clásico “picar puertas”), pero requiere una inversión de tiempo muy importante y conlleva desgaste. Por ello, es mucho más práctico que utilices herramientas que te dan los datos filtrados de las nuevas ofertas inmobiliarias que aparecen en internet diariamente.
- **Implementación de la firma digital:** En ocasiones, es difícil conseguir hacer coincidir a todas las partes requeridas para firmar un documento (nota de encargo, contrato de arras, etc.), lo que alarga innecesariamente el cierre de la operación. Por este motivo, la implementación de la firma digital a tu negocio representará la oportunidad de hacer que el proceso sea más eficiente y más satisfactorio para todas las partes que intervienen.

- **Incorporación de visitas virtuales:** La visita es, probablemente, una de las actividades que requiere más tiempo en el proceso de compraventa de un inmueble y de las menos rentables. Con los tours virtuales, conseguirás optimizar al máximo tus recursos comerciales y realizarás un importante filtro de clientes.

Por último, nos gustaría hacer una última reflexión:

De este periodo de confinamiento extraeremos importantes lecciones, tanto personales como profesionales. Con este manual, hemos querido explicarte que **la actividad de mediación inmobiliaria cambiará de paradigma** (ya lo estaba haciendo) y que probablemente te verás obligado a modificar parte o todo tu modelo de negocio y tus procesos. Pero al mismo tiempo, hemos querido mostrarte todas las herramientas que ya tienes a tu disposición y que te permiten realizar esta transformación de forma relativamente ágil. Está en tus manos.

Tienes la oportunidad de **actualizar tu negocio para adaptarte a las nuevas necesidades del consumidor**, que se han hecho mucho más patentes con la llegada de esta pandemia, y te haremos lado cuando lo necesites y siempre que así lo desees.

Sin embargo, no debes olvidar que **los clientes**, en esta situación de miedo e incertidumbre por el futuro, **ahora más que nunca, necesitarán tu acompañamiento** en todo el proceso. Un acompañamiento con transparencia, ética, confianza y profesionalidad. Y no existe ninguna tecnología que pueda sustituir esto. Tus clientes te necesitan a ti. Y es el momento de atenderlos con todos los medios posibles a tu alcance.

ANEXO

REQUISITOS DE APERTURA Y MEDIDAS DE HIGIENE EN LOS ESTABLECIMIENTOS Y LOCALES COMERCIALES A PARTIR DEL 4 DE MAYO DE 2020

Resumen de la Orden SND/ 388/2020, de 3 de mayo, por la que se establecen las condiciones para la apertura al público de determinados comercios y servicios, y la apertura de archivos, así como para la práctica del deporte profesional y federado.

Con carácter general se determina que **podrá procederse a la reapertura al público de todos los establecimientos y locales comerciales minoristas** y de actividades de servicios profesionales cuya actividad se hubiera suspendido tras la declaración del estado de alarma en virtud de lo dispuesto en el artículo 10.1 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, **a excepción de aquellos que tengan una superficie de más de 400 metros cuadrados.**

Requisitos de apertura

- Sistema de cita previa que garantice la permanencia en el interior del establecimiento o local en un mismo momento de un único cliente por cada trabajador, sin que se puedan habilitar zonas de espera en el interior de los mismos.
- Atención individualizada al cliente con la debida separación física o, en el caso de que esto no sea posible, mediante la instalación de mostradores o mamparas.
- Horario de atención preferente para mayores de 65 años, que deberá hacerse coincidir con las franjas horarias para la realización de paseos y actividad física de este colectivo. (10h a 12h y de 19h a 20h)
 - Los desplazamientos a los establecimientos y locales podrán efectuarse únicamente dentro del municipio de residencia, salvo que el servicio o producto no se encuentre disponible en el mismo.

Medidas de higiene de carácter general

- Limpieza y desinfección de las instalaciones, con especial atención a las superficies de contacto más frecuentes como pomos de puertas, mostradores, muebles, pasamanos, máquinas dispensadoras, suelos, teléfonos, perchas, carros y cestas, grifos, y otros elementos de similares características, al menos dos veces al día.
 - Una de las limpiezas se realizará, obligatoriamente, al finalizar el día.
 - Se utilizarán desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad virucida que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad. Si se utiliza un desinfectante comercial se respetarán las indicaciones de la etiqueta. (iii) Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección individual (en adelante EPIs) utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.
 - Para dicha limpieza se podrá realizar, a lo largo de la jornada y preferentemente a mediodía, una pausa de la apertura dedicada a tareas de mantenimiento, limpieza y reposición.
 - Asimismo, se realizará una limpieza y desinfección de los puestos de trabajo en cada cambio de turno, con especial atención a mostradores, mamparas, teclados, terminales de pago, pantallas táctiles, herramientas de trabajo y otros elementos susceptibles de manipulación, prestando especial atención a aquellos utilizados por más de un trabajador.
 - Cuando en el establecimiento o local vaya a permanecer más de un trabajador atendiendo al público, las medidas de limpieza se extenderán no solo a la zona comercial, si no también, su caso, a zonas privadas de los trabajadores, tales como vestuarios, taquillas, aseos, cocinas y áreas de descanso.
 - En aquellos casos en los que no se utilice uniforme o ropa de trabajo, las prendas utilizadas por los trabajadores en contacto con los clientes también deberán lavarse y desinfectarse diariamente de forma mecánica en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados.

- Ventilación adecuada de todos los establecimientos y locales comerciales.
- No se utilizarán los aseos de los establecimientos comerciales por parte de los clientes, salvo en caso estrictamente necesario. En este último caso, se procederá de inmediato a la limpieza de sanitarios, grifos y pomos de puerta.
- Todos los establecimientos y locales deberán disponer de papeleras, a ser posible con tapa y pedal, en los que poder depositar pañuelos y cualquier otro material desechable. Dichas papeleras deberán ser limpiadas de forma frecuente y al menos una vez al día.

Medidas de prevención de riesgos para el personal que preste servicios en los establecimientos y locales que abran al público.

- El titular de la actividad económica que se realice en el establecimiento o local deberá cumplir, en todo caso, con las obligaciones de prevención de riesgos establecidas en la legislación vigente, tanto con carácter general como de manera específica para prevenir el contagio del COVID19.
- Todos los trabajadores deberán contar con equipos de protección individual adecuados al nivel de riesgo y tener a su disposición permanentement, en el lugar de trabajo, geles hidroalcohólicos con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad para la limpieza de manos, o cuando esto no sea posible, agua y jabón.
- Uso de mascarillas obligatorio cuando no pueda garantizarse la distancia de seguridad interpersonal de aproximadamente dos metros entre el trabajador y el cliente o entre los propios trabajadores.
- Todo el personal deberá estar formado e informado sobre el correcto uso de los citados equipos de protección.
- Lo anterior será también aplicable todos los trabajadores de terceras empresas que presten servicios en el local o establecimiento, ya sea con carácter habitual o de forma puntual.
- El fichaje con huella dactilar será sustituido por cualquier otro sistema de control horario que garantice las medidas higiénicas adecuadas para protección de la salud y la seguridad de los trabajadores, o

bien se deberá desinfectar el dispositivo de fichaje antes y después de cada uso, advirtiendo a los trabajadores de esta medida.

- La disposición de los puestos de trabajo, la organización de los turnos y el resto de condiciones de trabajo presentes en el centro se modificarán, en la medida necesaria, para garantizar la posibilidad de mantener la distancia de seguridad interpersonal mínima de dos metros entre los trabajadores, siendo esta responsabilidad del titular de la actividad económica o de la persona en quien este delegue.
- La distancia entre vendedor o proveedor de servicios y cliente durante todo el proceso de atención al cliente será de al menos un metro cuando se cuente con elementos de protección o barreras, o de aproximadamente dos metros sin estos elementos.
- Asimismo, las medidas de distancia previstas en esta orden deberán cumplirse, en su caso, en los vestuarios, taquillas y aseos de los trabajadores, así como en las áreas de descanso, comedores, cocinas y cualquier otra zona de uso común.
- Si un trabajador empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad, se contactará de inmediato con el teléfono habilitado para ello por la comunidad autónoma o centro de salud correspondiente. El trabajador deberá abandonar su puesto de trabajo hasta que su situación médica sea valorada por un profesional sanitario.
 - No podrán incorporarse a sus puestos de trabajo en los establecimientos comerciales los siguientes trabajadores:
 - Trabajadores que en el momento de la reapertura del establecimiento comercial estén en aislamiento domiciliario por tener diagnóstico de COVID-19 o tengan alguno de los síntomas compatibles con el COVID-19.
 - Trabajadores que, no teniendo síntomas, se encuentren en período de cuarentena domiciliaria por haber tenido contacto con alguna persona con síntomas o diagnosticada de COVID-19.

Medidas de protección e higiene aplicables a los clientes, en el interior de establecimientos y locales

- **El tiempo de permanencia en los establecimientos y locales será el estrictamente necesario para que los clientes puedan recibir la prestación del servicio. (Será también de aplicación a las visitas a inmuebles a partir del día 11).**
- **En los establecimientos en los que sea posible la atención personalizada de más de un cliente al mismo tiempo deberá señalarse de forma clara la distancia de seguridad interpersonal de dos metros entre clientes, con marcas en el suelo, o mediante el uso de balizas, cartelería y señalización. En todo caso, la atención a los clientes no podrá realizarse de manera simultánea por el mismo trabajador.**
- **Los establecimientos y locales deberán poner a disposición del público dispensadores de geles hidroalcohólicos con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad, en la entrada del local, y deberán estar siempre en condiciones de uso. (Será también de aplicación a las visitas a inmuebles a partir del día 11).**