

PRIMERA FASE MANIFIESTO DE BUENAS PRÁCTICAS CÁMARA NACIONAL INMOBILIARIA

Definiciones

Notificar: es compartir a una persona en su domicilio o email del cual tengamos claridad que es válido, toda la información necesaria para tomar decisiones por parte del informado y recibir alguna confirmación de respuesta a nuestra comunicación. Las notificaciones a los colegas deberán realizarse a la dirección electrónica registrada como “contacto de gestiones inmobiliarias” ante la Cámara Nacional Inmobiliaria.

Informar: es comunicar masivamente algo que queremos que se conozca. Los públicos pueden ser segmentados, es decir, masivamente para propietarios o masivamente para arrendatarios.

Actores comprometidos: las inmobiliarias, sus empleados y directivos, que se comprometen con la aplicación del presente manifiesto de buenas prácticas.

Aspectos esenciales de los contratos: son las cláusulas que los define como lo que son, y que demuestran aspectos como, identificación de las partes, tipo de contrato, precio, dirección, servicios a prestar y duración.

Vinculación de origen: son las medidas que se toman para que una cuenta de correo electrónico adquiera validez para notificar o recibir comunicaciones.

Manifiesto

Alcance: Este manifiesto aplica a las actividades inmobiliarias asociadas al arrendamiento de inmuebles propios o de terceros. La aplicación es voluntaria y autorregulada y su objetivo es mejorar la calidad de las actuaciones desde un mínimo deber ser que beneficie a las empresas y los clientes, fortaleciendo en conjunto, el sector inmobiliario

Mecanismos de regulación:

Los actores comprometidos dejarán en evidencia dentro de sus operaciones, la aplicación de las buenas prácticas aquí contenidas, así como su autorregulación y evaluación, misma que realizarán periódicamente, dejando un acta en la que conste su cumplimiento o las acciones necesarias para su mejoramiento.

Cada organización tendrá una actividad o comité, que evaluará, hará seguimiento y mejoramiento orientado a las buenas prácticas.

Manifiesto interno:

Cada actor comprometido publicará al interior de su empresa las prácticas que se adoptan en consideración de este manifiesto y lo publicarán en al menos un medio de los que dispongan para conocimiento de sus clientes.

Prácticas a adoptar:

VINCULACIÓN DE INMUEBLES

- Los actores comprometidos informarán con claridad a los propietarios de inmuebles, el alcance de su servicio y las promesas de servicio definidas en términos de precio, duración y obligaciones de la inmobiliaria, así como los servicios anexos con sus tarifas correspondientes.
- Los actores comprometidos, tendrán en cuenta que se cumplan los siguientes requisitos, al momento de vincular inmuebles:
 1. Solicitar identificación clara del propietario y la persona vinculante, así como su relación jurídica respecto al inmueble.
 2. Elaborar un registro de las condiciones generales de vinculación del inmueble, verificar su realidad y ofrecerlo conforme a esta situación.
 3. Identificar qué empresas promocionan simultáneamente el inmueble y si han firmado este manifiesto.
 4. Obtener soportes físicos o digitales que permitan identificar los elementos esenciales relacionados con el contrato de arrendamiento.

GESTIÓN DE COLOCACIÓN DE INMUEBLES

Los actores comprometidos deberán tener en cuenta que una de las principales actividades y razón de ser de las empresas inmobiliarias, es la colocación efectiva, rápida y clara de los inmuebles disponibles para arrendar.

Para lograr este objetivo los actores comprometidos, deberán:

1. Ofrecer exactamente las condiciones pactadas en la vinculación del inmueble, consignadas en el registro de condiciones generales del inmueble.
2. Definir tácticas de promoción y perfil seguro de clientes potenciales.
3. Definir y aplicar modelos de gestión y seguimiento de contactos.
4. Registrar las acciones de promoción de cada inmueble.

GESTIÓN DE CIERRE INICIAL DE NEGOCIOS

Los actores comprometidos deben tener en cuenta que la claridad con la que se cierre un negocio es gran parte de la satisfacción del cliente al momento de firmar el contrato y ejecutar la relación comercial con las empresas del sector inmobiliario.

Para un buen cierre de un negocio de arrendamiento, los actores comprometidos deberán:

1. Informar al cliente interesado sobre las condiciones de crédito o garantías que se exigen para tomar un inmueble en arriendo, así como los precios, tarifas, condiciones de cobro y gestión de cartera.
2. Implementar controles para consolidar los datos de la vinculación con las ofertas hechas a los clientes y lo solicitado por el cliente que va a tomar los inmuebles.
3. Notificar al propietario las condiciones del cierre de negocio y ratificar las mismas, así como las novedades que se hayan presentado durante el trámite, respecto a la vinculación o consignación inicial.
4. Verificar con el cliente interesado en contratar, las condiciones finales de cierre de negocio, proceso de contratación y entrega del inmueble.

GESTIÓN DE FIRMA DEL CONTRATO Y ENTREGA DEL INMUEBLE

Los actores comprometidos deben tener presente la importancia de una entrega segura, clara y transparente de los inmuebles, a tiempo y satisfaciendo la promesa hecha a los clientes propietarios y arrendatarios. Para lograr esto deberán:

1. Cerciorar y verificar que el inmueble esté disponible conforme a la oferta hecha al arrendatario y a las condiciones del cierre de negocio.
2. Informar al propietario, a la administración de la copropiedad y a los colegas que se encontraban haciendo promoción simultánea del inmueble, que este ya ha sido arrendado, estando el contrato firmado.
3. Poner a disposición de las partes, el contrato de arrendamiento para que sea leído por ellas, e indicar de manera expresa las condiciones de pago, de gestión de cartera y de gestión del inventario en cuanto lo que se hace entrega, el inventario de terminación de contrato y de gestión de mantenimiento en general, temas que son importantes para una adecuada administración del contrato.
4. Validar que el contrato sea adecuadamente firmado de modo que no haya ninguna duda entre las personas que asumen las obligaciones y las que firman el contrato.
5. Entregar el inmueble solo una vez se firme el contrato y se reciba el pago acordado.
6. Elaborar inventario de entrega con claridad y con el arrendatario o persona facultada por el mismo para ello.

GESTIÓN DE ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Los actores comprometidos reconocen la importancia que tiene el adecuado flujo de documentos físicos y digitales, el deber de custodia y la importancia como soporte de sus actuaciones, por ello se comprometen a:

1. Fijar una lista de los principales documentos necesarios a coexistir con los contratos de mandato y arrendamiento.
2. Controlar el adecuado almacenamiento y cuidado de los documentos asociados a sus actividades.
3. Definir y ubicar dentro de sus instalaciones, los sitios de almacenamiento de la información, el cuidado y los controles de acceso y usos que consideren pertinentes.
4. Controlar y definir el uso del email como medio de respuesta a sus clientes, en especial en cuanto a su vinculación de origen, custodia y trazabilidad.

GESTIÓN DE LOS CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO

Los actores comprometidos aceptan que la adecuada administración de los contratos es básica para una eficiente y oportuna gestión de las relaciones con los arrendatarios, por ello toman medidas para que:

1. Cada contrato tenga los soportes que respalden los aspectos esenciales del mismo.
2. Se cumpla de acuerdo a los controles con las notificaciones que la ley exige.
3. Se dé trámite debido a las instrucciones de los propietarios.
4. Se actualice con sus debidos soportes todas las novedades contractuales.

GESTIÓN DE LOS CONTRATOS DE MANDATO

Los actores comprometidos, aceptan que la adecuada administración de los contratos de mandato, son la prueba de la calidad del cumplimiento de nuestras obligaciones y se comprometen a:

1. Celebrar por escrito estos contratos.
2. Informar a los propietarios antes o a la firma del contrato y por un medio diferente al mismo, sobre nuestros deberes y obligaciones.
3. Cumplir lo prometido en ellos.
4. Archivar y custodiar debidamente los contratos y comunicaciones de los propietarios.

GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS COLEGAS

Los actores comprometidos reconocen la importancia de trabajar por el cuidado de la actividad inmobiliaria, donde el autocuidado es el principal aporte y el respaldo entre todos, la forma de hacer crecer la dignidad y profesionalismo de los servicios, por ello como colegas se comprometen a:

1. Evitar contratar el personal que opera en las empresas de los colegas inmobiliarios, sin antes consultar referencias con el representante legal de la inmobiliaria en la que se encuentra vinculado actualmente y en especial evitar contratarlos para aprovechar la información que tienen sobre clientes o servicios.
2. Si por la confianza o eventualidad de la atención, se recibe un propietario que se queja de los servicios de uno de los colegas, se procurará ayudar a que resuelvan sus diferencias, promoviendo la comunicación entre ellos. Si a pesar de esto el propietario insiste en trasladarse, se deberá señalar al propietario el deber de pagar la sanción o remuneración acordada con la inmobiliaria que eventualmente deba ceder el contrato.
3. Contestar al colega con apego a la realidad, sobre la radicación de estudios, la aprobación de solicitudes de estudios o firma de contratos.
4. Abstenerse de arrendar a un cliente que tenga solicitud aprobada con otra inmobiliaria para el mismo inmueble, so pena de aceptar que es una conducta de desvío de clientela.
5. Evitar hacer afirmaciones o juicios falsos sobre los colegas que estén orientadas a desviar clientela o su reputación.
6. Si se pretende realizar negocios en colegaje, acordar previamente las condiciones de trabajo, responsabilidad y remuneración compartida.