

## Manifiesto de Buenas Prácticas para la MLS

### Definiciones

**Notificar:** es informar a una persona en su domicilio o e-mail del cual tengamos claridad que es válido, para tomar decisiones por parte del informado y recibir alguna confirmación de respuesta a nuestra comunicación.

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

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

**Aspectos esenciales de los contratos:** son las cláusula que los define como lo que son, y que demuestran aspectos como, identificación de las partes, tipo de contrato, precio, dirección, servicios a prestar, duración, seguros o fianzas, asociados, resultados y condiciones del crédito.

**Vinculación de origen:** son la medidas que se toman para que una cuenta e-mail, adquiera validez para notificar o recibir comunicaciones.

**Inmobiliaria captadora:** es la empresa que tiene el inmueble vinculado para arrendamiento.

**Inmobiliaria colocadora:** es la empresa que tiene un cliente que le puede interesar un inmueble relacionado en la MLS (MLS - Multiple Listing Service, por sus siglas en inglés), y que no lo tiene en su inventario de inmuebles disponibles.

**MLS:** LISTA MÚLTIPLE COMERCIAL

**Prospecto comercial:** es un cliente que es referido para arrendamiento o venta por parte de una inmobiliaria colocadora.

## Manifiesto

### Alcance

Este manifiesto aplica a las actividades inmobiliarias asociadas a la venta y arrendamiento de inmuebles propios o de terceros. La aplicación obligatoria a los asociados a la MLS y autorregulada, y su objetivo es mejorar la velocidad de colocación de los inmuebles y el servicio al cliente de las afiliadas al sistema.

**Comunícate con nosotros Tel (4) 2664264, [info@camaranacionalinmobiliaria.org](mailto:info@camaranacionalinmobiliaria.org)  
Carrera 43 b # 14 - 51 Of. 303 ED. Centro de Negocios Alcalá.**

## **Mecanismos de regulación**

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

Cada organización tendrá un responsable que evaluará, hará seguimiento y mejoramiento orientado al correcto funcionamiento de la MLS.

## **Manifiesto interno**

Cada actor comprometido publicará al interior de su empresa las prácticas de operación de la MLS.

## **Buenas Prácticas**

- **Vinculación de Inmuebles**

Los inmobiliarios captadores, informarán con claridad a los propietarios de inmuebles, el alcance del servicio adicional para promover la promoción de sus inmuebles, obteniendo su autorización, señalando que no implica costo para él, ni ninguna entrega de información personal y que servirá para mejorar la capacidad de colocación de su inmueble.

Los inmobiliarios captadores, tendrán en cuenta que se cumplan los siguientes requisitos, al momento de ingresar los inmuebles a la MLS:

1. Solicitar identificación clara del propietario y la persona vinculante, así como su relación jurídica respecto al inmueble y su autorización para publicarlo en la MLS.
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 un inmueble, a fin de controlar la presentación de clientes de estos inmuebles.
4. Informar a las demás empresas en las que promociona simultáneamente un inmueble, que se hizo la publicación en la MLS del mismo.

- **Gestión de colocación de inmuebles**

La MLS tiene entre sus principales objetivos la colocación efectiva y rápida de los inmuebles en oferta.

Los actores comprometidos para lograr este objetivo deberán:

1. Ofrecer exactamente las condiciones pactadas en la vinculación del inmueble, consignadas en el registro de condiciones generales del inmueble.
2. Colocar en la MLS información visual útil y confiable así mismo con los datos reales de los inmuebles.

**Comunícate con nosotros Tel (4) 2664264, [info@camaranacionalinmobiliaria.org](mailto:info@camaranacionalinmobiliaria.org)  
Carrera 43 b # 14 - 51 Of. 303 ED. Centro de Negocios Alcalá.**

3. Consultar la MLS en defecto de no tener inmuebles para los clientes en sede de la colocadora.
4. Informar al cliente interesado que opciones hay, y solicitar su autorización para que sea remitido a otra empresa de la MLS.
5. Asegurarse de mostrar las publicaciones al cliente potencial, y si este le interesa alguno, contactar al asesor líder o a quien corresponda, sobre el cliente la disponibilidad de inmuebles y posible cita.
6. Registrar el requerimiento de los clientes y notificar por medio electrónico a la inmobiliaria captadora.
7. La inmobiliaria captadora deberá retirar los inmuebles vinculados a la MLS, una vez se reciba una solicitud completa de crédito, o se inicie un cierre de venta.

- **Gestión de cierre de negocios**

Los actores comprometidos deben tener en cuenta que la claridad con la que maneja la información es el futuro de todos y la MLS, por ello al gestionar un cliente remitido y si este pretende ejecutar la relación comercial con la empresa captadora, esta deberá:

1. Informar a la empresa colocadora sobre las condiciones generales de negocio o si no le sirvió el inmueble, para que la colocadora lo mantenga pendiente en su gestión comercial.
2. La empresa colocadora deberá Implementar controles para evitar que el cliente remitido sirva de forma alguna para vincular el inmueble visto en la captadora, a favor de la colocadora.
3. La empresa colocadora deberá Implementar controles para verificar que, si le llegan inmuebles que están en la MLS, o fueron objeto de remisión de clientes a otras captadoras, quede claro y expreso por parte del propietario que llegó por un medio diferente a la gestión de la MLS.
4. Notificar a sus colegas o a las demás empresas que se había identificado que estaban promocionando simultáneamente el inmueble en la MLS, sobre el cierre del negocio.

- **Gestión documental y de archivo**

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. Generar registro inmodificable en fecha, hora y contenido, de las remisiones de clientes desde las colocadoras a las receptoras.
2. Generar registro inmodificable en fecha, hora y contenido, de los reportes de retiros de empresas que tengan identificadas como oferentes simultáneos en la MLS.
3. Controlar el adecuado almacenamiento y cuidado de los registros anteriores.

- **Gestión de los servicios asociados a arrendamiento**

**Los actores comprometidos, en arrendamientos:**

**Comunícate con nosotros Tel (4) 2664264, [info@camaranacionalinmobiliaria.org](mailto:info@camaranacionalinmobiliaria.org)  
Carrera 43 b # 14 - 51 Of. 303 ED. Centro de Negocios Alcalá.**

Aceptan que el Inmobiliario Colocador identifica, registra, ofrece en la MLS, contacta y remite al Inmobiliario Captador, y este seguidamente, Muestra, acuerda citas, informa y hace todo el cierre del negocio previamente informado por el colocador.

### **Los actores comprometidos, en ventas:**

Aceptan que el inmobiliario colocador identifica, registra, ofrece en la MLS, contacta y remite al Inmobiliario Captador, y este seguidamente, Muestra, acuerda citas, informa y hace todo el cierre del negocio previamente informado por el colocador.

## **Tarifas**

SI EL COLOCADOR PROMUEVE Y LE ARRIENDAN EL INMUEBLE DEL CAPTADOR, ESTE PAGARÁ AL COLOCADOR EL 40% DEL CANON (APLICA PARA CORRETAJE (SIMPLE COLOCACIÓN) EN ARRIENDOS SOBRE EL VALOR TOTAL DE LA COMISIÓN PACTADA)

SI EL COLOCADOR PROMUEVE Y LE VENDE EL INMUEBLE DEL CAPTADOR, ESTE PAGARÁ AL COLOCADOR EL 40% DE LA COMISIÓN RECIBIDA.

### **Gestión de conflictos con los colegas (por definir)**

Los actores comprometidos, reconocen la importancia de trabajar este modelo de listado múltiple comercial (MLS), el autocuidado es el principal aporte y el respaldo entre toda la forma de hacer crecer el alcance comercial de las empresas. Las siguientes conductas se deben tener en cuenta para garantizar la estabilidad de las relaciones comerciales de la MLS:

1. Evitar contratar con los propietarios de las empresas sobre inmuebles que el inmobiliario colocador remite al captador, salvo que ya estuviera vinculado con el inmobiliario colocador y pueda éste demostrar documental o digitalmente sin duda alguna que ya lo tenía vinculado. En todo caso si el inmueble termina siendo arrendado por el colocador al cliente remitido al captador, la comisión será a favor del captador por el 1,5 veces de la comisión normal.
2. Si por la confianza o eventualidad de nuestra atención, recibimos de un cliente remitido para arrendamientos una queja de los servicios del captador, el colocador procurará ayudar a que resuelvan sus diferencias, promoviendo la comunicación entre ellos, en ningún caso promoverá que se regrese con el inmueble tomado. Si se identifica que así sucede el colocador deberá pagar el duplo de la comisión al captador.
3. En caso de la oferta conjunta de inmuebles, informar a las demás inmobiliarias que tengamos identificadas como participantes en la MLS, que estamos ofertando el inmueble, la persona de contacto nuestra para notificar la participación en la colocación del inmueble y facilitar la comunicación para las novedades que se presenten.

**Comuníquese con nosotros Tel (4) 2664264, [info@camaranacionalinmobiliaria.org](mailto:info@camaranacionalinmobiliaria.org)  
Carrera 43 b # 14 - 51 Of. 303 ED. Centro de Negocios Alcalá.**

4. **Aceptación de cliente remitido:** La inmobiliaria colocadora, recibirá los datos del cliente remitido para un inmueble opcionado, su manifestación de recibo hace que el cliente sea un prospecto comercial.
5. Informar con apego a la realidad al colega, sobre la radicación de estudios, y la aprobación de créditos sobre los clientes remitidos por el colocador.
6. Retirar el inmueble de oferta una vez ingresemos estudio para el mismo, bien sea para el cliente remitido, en caso que se arriende o se venda internamente.
7. Abstenerse de arrendar a un cliente del cual otra inmobiliaria nos notifica la aprobación del crédito, so pena de aceptar que es una conducta de desvío de clientela.
8. En caso de que se presente una reclamación de un mismo cliente sobre un mismo inmueble, con dos inmobiliarias colocadoras, se le debe asignar el pago a la que presentó primero en el tiempo el cliente.
9. En caso de que una inmobiliaria colocadora que remite un cliente a una captadora sobre un inmueble, y este sea vinculado por la colocadora, la colocadora deberá pagar a la captadora un 100% de comisión si lo arrienda al cliente que fue origen de la remisión.
10. LA COMISIÓN NO PUEDE SER AFECTADO POR PAGOS QUE EL CAPTADOR HAGA A TERCEROS.