

## ÉTICA INMOBILIARIA

### **PONENCIA QUE PRESENTA EL ARQ. FERNANDO PAZ Y PUENTE NIETO, A LA CONFERENCIA ERES 2001**

Con Objeto de tener una mejor comprensión en el desarrollo de la ponencia, considero de capital importancia, exponer primero una serie de definiciones relacionadas con la actividad de los Profesionales Inmobiliarios y su campo de trabajo, tal como lo consideramos en México, estas definiciones podrán tener variantes según los diferentes países, por lo que solicito su amable adecuación de los términos, ya que no existe una denominación internacional para las diferentes modalidades de esta práctica profesional, la cual sería deseable que se realizara.

Para el ejercicio de la profesión inmobiliaria dentro del campo ético, se establecen dos vertientes: Primero.- El Profesional Inmobiliario como prestador de servicios profesionales y Segundo.- El Profesional Inmobiliario como participante de actividades comerciales o empresariales. Teniendo estas dos actividades, fines totalmente diferentes.

Para el desarrollo de esta ponencia se ha considerado al Profesional Inmobiliario como aquel cuya actividad principal está directamente vinculada con los Bienes Raíces, distinguiéndose por su actividad diferentes denominaciones:

*El Valuador Inmobiliario*, quien por los estudios realizados tiene una sólida formación profesional orientada al conocimiento de las reglas para poder calcular el valor de los Bienes Inmuebles, tomando en consideración la determinación técnica y comercial de los valores. Su actividad será siempre la de un prestador de servicios.

*El Asesor en Crédito Inmobiliario*, es aquel que sin formar parte de una organización crediticia, tiene los conocimientos para orientar profesionalmente al cliente, respecto a las mejores alternativas de crédito con que puede contar para la adquisición de una propiedad inmueble. Se considera también como tal, al que formando parte de una organización de crédito, tiene los conocimientos necesarios para orientar profesionalmente al cliente respecto al sistema de crédito que representa. En el primer caso su actividad será precisamente la de Prestador de Servicios, en la segunda se considera como empleado asalariado, pero la dignidad de su trabajo permite considerarlo como Profesional Inmobiliario.

*El Vendedor Inmobiliario*, dedicado fundamentalmente a promover las ventas de Bienes Inmuebles, llamado también Promotor de Ventas, podrá trabajar en forma individual o integrado a equipos de ventas, su actividad principal la podrá realizar mediante la venta activa o práctica del Cambaceo de puerta en puerta, o venta pasiva siendo quien captura en una promoción al cliente, trabajará en la venta unitaria o en la venta de conjuntos, fundamentalmente es un prestador de servicios profesionales.

*El Agente Inmobiliario*, quien ha añadido a su experiencia práctica y habilidad en el dominio del oficio, el conocimiento básico de tipo documental, que lo capacita como un verdadero experto en su actividad, básicamente dedicado al corretaje inmobiliario o a la administración de inmuebles, este Profesional Inmobiliario, por su capacitación estará en condiciones de coordinar grupos de vendedores y podrá asesorar en definición de productos

## ÉTICA INMOBILIARIA

inmobiliarios, promoción de ventas y publicidad, así como en los aspectos legales y fiscales básicos para la administración de inmuebles y la realización de operaciones de compraventa, bajo cualquiera de las modalidades de propiedad, su actividad la realiza como prestador de servicios profesionales.

*El Comercializador Inmobiliario*, quien además de las funciones del Agente Inmobiliario, dirige una empresa de prestación de Servicios Profesionales de Comercialización Inmobiliaria dando asesoría Fiscal, Legal, Financiera, por medio de expertos especialistas en cada una de estas áreas, adicionalmente elabora estudios de mercado y de factibilidad comercial, su especialidad se enfoca al Marketing Inmobiliario integral y es posible que participe del riesgo del negocio así como de las utilidades del mismo, lo cual lo realizará como una actividad de carácter comercial.

*El Gestor Inmobiliario* ya sea persona física o moral cuya actividad preponderante es la prestación de Servicios Profesionales para la Gestoría de todos los trámites para la ejecución de un negocio inmobiliario, desde la obtención de permisos de uso del suelo, licencias de construcción, avalúos, créditos puente, formación de expedientes para créditos individuales, y escrituraciones individuales, su actividad preponderante es como prestador de servicios profesionales.

*El Promotor Inmobiliario* quien promueve con base a una oportunidad de mercado la realización de un negocio inmobiliario, planeando operando y controlando todos los aspectos del mismo, desde la investigación del mercado, definición del producto, elaboración de estudios de factibilidad inmobiliaria, integración del grupo inversionista, compra del terreno, elaboración del proyecto, contratación y supervisión de la obra, contratación y supervisión de la comercialización, obtención y operación de financiamientos, proceso de adjudicación, constitución de regímenes de propiedad, manejo de la tesorería y administración del negocio, cumplimiento de obligaciones fiscales, y disolución de la sociedad. Su actividad podrá ser únicamente como prestador de Servicios Profesionales o como participante minoritario en la inversión y el riesgo, con lo que toma un carácter empresarial.

*El Desarrollador Inmobiliario*, es quien desarrolla las mismas actividades de Promotor Inmobiliario pero por cuenta propia, siendo un participante importante tanto en la toma de riesgos como en la aportación del capital y las utilidades o pérdidas del negocio su actividad es en todos los casos de carácter comercial.

*El Consultor Inmobiliario*, es quien por su preparación y experiencia, tiene la capacidad para asesorar sobre una o varias de las actividades del negocio inmobiliario, con conocimientos especialmente cualificados, basados en su experiencia y en una formación profesional de alto nivel. Su actividad invariablemente es como prestador de Servicios Profesionales.

Establecidas las definiciones que nos serán de utilidad para una mejor comprensión de la ponencia, nos permitimos aclarar que este documento de Ética Inmobiliaria, fue elaborado con objeto de analizar el papel del Profesional Inmobiliario, en el momento actual, en relación con sus propias responsabilidades, considerando su actuación dentro del campo de la prestación de servicios profesionales y de la actividad comercial, con los que está vinculado dentro de un marco de comportamiento ético, y establecer sus derechos y obligaciones dentro del área de su competencia, con objeto de formular recomendaciones

## ÉTICA INMOBILIARIA

prácticas, basadas en principios éticos para la realización del ejercicio profesional o comercial y hacer las recomendaciones pertinentes, para su aplicación en diferentes ámbitos gremiales y académicos.

Para iniciar la presentación partiremos del principio de que para que existan comportamientos éticos, deberán existir personas éticas y de ninguna manera se podrá esperar este tipo de comportamientos surgiendo de Códigos de Ética Profesional, por lo que el problema de la Ética en el ejercicio profesional se deberá enfrentar partiendo de principios morales, que permitan establecer comportamientos éticos acordes con esos principios; ya que la practica de la ética es la resultante de una manera de ser permanente, sustentada en principios de valor.

Con este fundamento proponemos que las Asociaciones de Profesionales Inmobiliarios elaboren Códigos de Honor o Códigos de Actuación Profesional, que regulen el desempeño en el campo de trabajo profesional, por lo que se presenta esta ponencia con objeto de coadyuvar a que las Asociaciones de Profesionales Inmobiliarios que no los tengan, puedan contar con un marco de referencia para la elaboración de los Códigos antes citados.

### IMPORTANCIA DE LA ÉTICA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL:

- ?? La ética en el campo inmobiliario como en toda actividad humana, surge como manifestación del hacer del individuo y de la sociedad, como resultado de la congruencia entre su manera de pensar y hacer las cosas.
- ?? Las normas éticas se establecen como resultado de la actuación de una serie de valores, que son aceptados por todos los integrantes de un grupo social.
- ?? Estas normas éticas por lo tanto, son las que regulan la forma deseable de hacer las cosas y que permiten que el grupo social se desarrolle de manera armónica.
- ?? El Profesional Inmobiliario ejerce fundamentalmente una actividad de servicio y esta actividad la realiza de manera profesional, lo que le genera derechos y obligaciones.
- ?? Dado que vivimos en una sociedad de mercado, el Profesional Inmobiliario no puede vivir exento de esta realidad por lo que con frecuencia tiene que participar en actividades de carácter comercial, complementarias a su actividad profesional.
- ?? Por las necesidades actuales derivadas de la globalización, es requisito que el Profesional Inmobiliario ejerza un papel protagónico tanto en el campo de la prestación de servicios profesionales como en el campo comercial, lo que implica derechos y obligaciones en ambos campos.
- ?? Estos derechos y obligaciones derivados de su actuación profesional, es deseable que estén basados en principios éticos, para que esta actuación profesional se desarrolle de manera armónica dentro de la sociedad, ya que solo mediante la congruencia entre la forma de pensar y hacer las cosas se puede lograr confiabilidad profesional.

### DEFINICIÓN DEL PROFESIONAL INMOBILIARIO EN EL MOMENTO ACTUAL:

El Profesional Inmobiliario, es un Profesional que se dedica a la prestación de servicios dentro del campo de los Bienes Raíces, constituido por la tierra y las edificaciones que en ella se realicen, así como todos los derechos y obligaciones que con llevan, como los Bienes Inmuebles

## ÉTICA INMOBILIARIA

Por ser la actividad inmobiliaria una actividad de carácter mercantil, está directamente regulada por las condiciones del mercado inmobiliario, esto es la oferta y la demanda de los productos de este género.

Al definir que es un prestador de servicios, nos referimos a que el motivo y fin de su actividad es el usuario o cliente, al cual debe de brindar la mejor calidad en la prestación de sus servicios, entregando todo su conocimiento y experiencia para lograr cumplir de la mejor manera la encomienda que le ha sido confiada.

### CARACTERIZACIÓN DEL PROFESIONAL INMOBILIARIO EN EL MOMENTO ACTUAL:

El Profesional Inmobiliario debe ser ante todo un profesional de los Bienes Raíces, que sea capaz de prestar servicios que fundamentalmente sirvan para satisfacer las necesidades de sus usuarios o clientes, proporcionándoles satisfacción. Para lo cual es necesario que tenga una sólida formación sustentada en conocimientos técnicos y humanistas, complementada con valores éticos, que le permitan ejercer con confiabilidad su actividad.

### CONCEPTO DE PROFESIÓN EN EL MOMENTO ACTUAL:

En el caso del Profesional Inmobiliario al llamarlo profesional, debemos también considerarlo como vocación de servicio. Toda vocación es una posibilidad de ser: es una forma posible de ser hombre. La vocación es el sentido de orientación vital. La profesión como la vocación tiene su propio nivel de excelencia y la *areté*, o la virtud, o la bondad de cada cosa constituye el elemento existencial de la cosa misma, y se aprecia examinando si ella sirve para lo que es. De igual modo se juzga al hombre, examinando lo que hace en su actividad profesional. Al elegir una profesión o una vocación es elegir entre múltiples maneras de ser, y es adquirir el compromiso de ser hombre excelente dentro del campo de su profesión. Una vida que cumple eminentemente su vocación tiene la virtud de la ejemplaridad: sirve de guía a las nuevas vocaciones, pues es la voz de una forma de vida llamativa que invita a fijar una orientación vital, a determinar el camino de una vida, contribuyendo a dar cohesión a la comunidad de los profesionistas, lo que implica en la profesión un compromiso común.

El ejercicio profesional presupone que una institución educativa ha otorgado al profesionista, además del reconocimiento de la capacidad intelectual, un crédito de solvencia moral; En consecuencia, el profesionista debe ajustar su conducta a los valores éticos más elevados.

La finalidad principal del ejercicio profesional es prestar un servicio a la sociedad; solo de manera secundaria la profesión es un medio para adquirir honestamente satisfactores económicos y procurar con ellos la subsistencia del profesionista y de su familia. Cualquier profesión u oficio debe promover en el individuo la conciencia de su responsabilidad y solidaridad social.

De entre el conjunto de nuestros deberes, los llamados *profesionales* ocupan un lugar especial en nuestra conducta. Pues toda profesión siempre impone obligaciones y deberes que cumplir. Nuestro comportamiento ante estos deberes, constituye lo que se llama *conciencia profesional: la convicción profunda de las obligaciones inherentes a la*

## ÉTICA INMOBILIARIA

*profesión, y la fidelidad habitual en su cumplimiento, dándonos una particular manera de ser.*

### LOS VALORES MORALES EN EL EJERCICIO PROFESIONAL:

Los valores morales básicos deseables que deben fundamentar la manera ética del quehacer del Profesional Inmobiliario, se relacionan en dos grupos, en el primero el valor mismo y en el segundo la forma de comportamiento que marca el "deber ser", en congruencia con ese valor, de tal manera que:

El valor de COMPROMISO requiere de un comportamiento COMPROMETIDO

El valor de CONFIABILIDAD requiere de un comportamiento CONFIABLE

El valor de CONGRUENCIA requiere de un comportamiento CONGRUENTE

El valor de DISCRECIÓN requiere de un comportamiento DISCRETO

El valor de HONESTIDAD requiere de un comportamiento HONESTO

El valor de HONRADEZ requiere de un comportamiento HONRADO

El valor de JUSTICIA requiere de un comportamiento JUSTO

El valor de LEALTAD requiere de un comportamiento LEAL

El valor de PRUDENCIA requiere de un comportamiento PRUDENTE

El valor de RESPONSABILIDAD requiere de un comportamiento RESPONSABLE

El valor de VERACIDAD requiere de un comportamiento VERAZ

Desde luego pueden existir un número mucho mayor de valores morales, pero consideramos que nadie podrá decir que alguno de estos que estimamos como fundamentales, no sean valores deseable para el ejercicio ético de la profesión.

A continuación analizaremos cada uno de ellos:

#### *COMPROMISO*

Se relaciona con la obligación contraída, la palabra dada, la fe empeñada y con la responsabilidad personal de cumplir cabalmente con lo ofrecido, no se relaciona únicamente con la responsabilidad que impone el deber, el compromiso se relaciona más bien con la obligación moral que nos impone el honor.

#### *CONFIABILIDAD*

Es característica de la persona en quien se puede confiar, por que tiene la preparación profesional y la responsabilidad para proporcionar soluciones confiables, su integridad profesional lo avala y siempre emitirá juicios en los que ha puesto todo su interés por obtener la mejor información y ha vertido todo su conocimiento, con objeto de que lo que dice sea producto de juicios de recta razón.

#### *CONGRUENCIA*

Es la correspondencia entre la idea y el acto. Toda escala de valores determina una forma particular de acción, derivada de la idea esencial que se transmite a través de esos valores, la congruencia exige que exista esa correspondencia de actuación emanada de la idea que genera la acción. La congruencia es esencial para la actuación ética y debe de ejemplificarse por medio de la conducta personal, que la convierta en algo paradigmático para la sociedad.

### *DISCRECIÓN*

Se preocupa permanentemente por tener sensatez para formar juicios demostrando tacto para hablar u obrar. Sabe guardar la información profesional que recibe ya sea de sus clientes, colaboradores o contratantes cuidando no divulgarla o darla a conocer innecesariamente. No da opiniones que no se hayan comprobado previamente, ni emite juicios con información incompleta.

### *HONESTIDAD*

Está vinculada con la forma recta de hacer acciones y decir palabras, se relaciona con la congruencia entre el decir y el hacer, se refiere a la forma cabal de hacer las cosas, es complementaria de la confiabilidad y la veracidad. La conducta honesta se refiere precisamente a la conducta ética. Se refiere también a la capacidad de reconocer los propios errores y los aciertos de los demás.

### *HONRADEZ*

Se da como valor de la calidad de probro, de recto proceder, a quien ejerce la rectitud, la integridad, que es cuidadoso en el manejo de los recursos económicos. Complementa a la honestidad, a la lealtad y a la confiabilidad. Es una forma de comportamiento que debe prodigar con su ejemplo para que los demás lo consideren como algo deseable.

### *JUSTICIA*

Se esfuerza continuamente para dar a los demás lo que les es debido, de acuerdo con el cumplimiento de sus deberes y de acuerdo con sus derechos, como personas (a la vida, a los bienes culturales y morales, a los bienes materiales); como profesionales, (justa remuneración por el trabajo prestado, adecuada calidad y cantidad por los servicios contratados, entregando lo mejor de su capacidad profesional) y a la vez intenta que los demás hagan lo mismo.

### *LEALTAD*

Acepta los vínculos implícitos en su adhesión a otros - clientes, jefes, trabajadores, contratistas, instituciones, etc.- de tal modo que refuerza y protege, a lo largo del tiempo, el conjunto de valores que representan. No acepta la competencia desigual en la cual esté en juego alguno de los vínculos que se han generado por motivos de relación profesional, en la cual se hayan desarrollado valores producto de esta relación.

### *PRUDENCIA*

En su trabajo y en las relaciones con los demás, recoge una información que enjuicia de acuerdo con criterios rectos y verdaderos, pondera las consecuencias favorables y desfavorables para él y para los demás antes de tomar una decisión, y luego actúa o deja de actuar de acuerdo a lo decidido.

### *RESPONSABILIDAD*

Asume las consecuencias de sus actos razonados, resultado de las decisiones que tome o acepte; de tal modo que los demás queden beneficiados lo más posible o, por lo menos, no perjudicados preocupándose a la vez de que las otras personas en quienes puedan influir hagan lo mismo.

### *VERACIDAD*

Valor del que dice, usa o profesa la verdad. Obligación que tiene el profesional de indagar los hechos hasta encontrar el origen de la verdad de las cosas y que le permite actuar en consecuencia con veracidad, procurando que con su conducta permanente en esta tenaz búsqueda de la verdad, logre contagiarse a los demás de esta forma de comportamiento.

### **CAMPOS DE LA ACTIVIDAD DEL PROFESIONAL INMOBILIARIO:**

El Profesional Inmobiliario como actividad profesional preponderante presta un servicio de carácter profesional y trabaja como prestador de servicios en beneficio de su cliente, habiendo adquirido una obligación con él mismo por razón de su vocación, extendiéndose esta con los seres humanos que con él conviven, debiendo conocer a los individuos y a la comunidad analizando sus necesidades humanas para estar en condición de proponer soluciones adecuadas de tipo espacial, psicológico, técnico, etc.

La Profesión Inmobiliaria, es una profesión de servicio, que se sustenta en un principio de subsidiariedad, por el cual todos necesitamos de todos, convirtiéndola esto en una profesión, cuyo objetivo consiste en prestar un servicio subsidiario y solidariamente a la sociedad, por cuyo servicio cobra el Profesional Inmobiliario una retribución justa.

Dentro de la prestación de los servicios profesionales al Profesional Inmobiliario se le presentarán una serie de problemas que dependerán para su solución de la habilidad que cada uno tenga para resolverlos y para los cuales deberá recurrir a los valores que han sustentado su formación como persona, y a su formación profesional, así mismo enfrentará una serie de oportunidades en las que se requerirá su congruencia para que su forma de actuar corresponda a las soluciones que les dé y en cuya solución se plasmarán los resultados de su actuación profesional.

El hecho de vivir en una sociedad de consumo, lleva al Profesional Inmobiliario en muchas ocasiones a participar en actividades complementarias de su profesión y que se alejan de la prestación de servicios, entrando dentro del ámbito comercial, dentro de estas actividades comerciales el objetivo principal, es el de obtener utilidades, para lo cual debe de invertir su capital y tomar riesgos, esta toma de riesgos lo lleva a obtener utilidades justas que deberán ser proporcionales al riesgo incurrido. Al incursionar en prácticas comerciales el Profesional Inmobiliario deja de actuar como un prestador de servicios y se convierte en un comerciante cuyas reglas están regidas por el código de comercio y sus respectivas reglamentaciones.

**En ningún caso estará permitido mezclar los dos tipos de actuación, cuyos orígenes son antagónicos por su propia naturaleza,** por lo que a continuación se establecerán las clasificaciones que corresponden a cada tipo de actuación.

## ÉTICA INMOBILIARIA

*En el ámbito de prestador de servicios, su actividad podrá ser como:*

Valuador Inmobiliario, Asesor de Crédito Inmobiliario, Vendedor Inmobiliario, Agente Inmobiliario, Comercializador Inmobiliario, Gestor Inmobiliario, Promotor Inmobiliario y Consultor inmobiliario .

*En el ámbito comercial, su actividad podrá ser como:*

Agente Inmobiliario, Comercializador Inmobiliario, Promotor Inmobiliario y Desarrollador Inmobiliario.

En la actividad del Profesional Inmobiliario es posible que este participe tanto en la prestación de servicios profesionales como en el campo del comercio, lo que desde el punto de vista ético es imprescindible distinguir, ya que las dos actividades son totalmente antagónicas, por lo que a continuación se indican las diferencias básicas de cada una:

a) La prestación de servicios profesionales se caracteriza por que el Profesional Inmobiliario trabaja al servicio del cliente, velando con toda su capacidad por el cuidado de los intereses del cliente, el cual paga en todos los casos, los costos directos del trabajo a realizar, los gastos indirectos propios del trabajo se incluyen dentro de los costos, y los honorarios profesionales del Profesional Inmobiliario, el cual con esos honorarios cubre la totalidad de los gastos de operación de su despacho y el remanente es su beneficio. La prestación de servicios profesionales no es una actividad comercial, es una actividad de servicio, por lo que su finalidad no es la obtención de beneficios económicos. Los honorarios que el Profesional Inmobiliario cobra, no son utilidades ni este está involucrado en los riesgos y las utilidades de la venta o del negocio, son el pago justo por su trabajo el cual le debe permitir, mediante una retribución justa, mantener una forma de vida digna.

b) La actividad comercial se debe diferenciar en dos:

La actividad especulativa.

La actividad comercial.

La actividad especulativa es una forma indeseable de comercio, su única finalidad es el lucro y no aporta valor agregado a los productos que comercia, es el cáncer de la economía y de la sociedad, pues genera incrementos en los costos injustificados, creando una desigual distribución de la riqueza haciendo más rico al rico y empobreciendo al pobre.

La intermediación es una forma legítima de prestación de servicios que permite interrelacionar mercados, por lo que los intermediarios como los corredores inmobiliarios deberán siempre de cobrar por honorarios profesionales o comisión mercantil, pero de ninguna manera podrán estar involucrados en el beneficio obtenido por la venta del producto.

La actividad comercial propiamente dicha es una forma legítima de trabajo y se caracteriza por crear fuentes de trabajo dedicadas al comercio y de ella se deriva el negocio comercial, su objetivo es comprar y vender para lo cual debe de invertirse capital y tomarse riesgos y dependiendo de estos dos elementos y de la bondad del mercado de compradores se obtiene una utilidad legítima. Las utilidades se logran por la diferencia entre el precio de venta que está dispuesto a pagar el mercado de demandantes y los costos directos e

## ÉTICA INMOBILIARIA

indirectos del producto. El objetivo de cualquier negocio es la obtención de utilidades y en su práctica se deben de cuidar los principios éticos antes vistos. Como la utilidad es característica de la toma de riesgos y la inversión de capital esta es antagónica de la prestación de servicios profesionales en la cual no se toman riesgos ni se invierte capital, lo cual es atribución del cliente, con excepción de aquellos servicios que por la característica de los mismos, se incluye la toma de riesgos, como son los de Promotor Inmobiliario, Desarrollador Inmobiliario, etc. en donde en la obtención de utilidades se paga el riesgo en que se pueda incurrir.

Por lo anterior es importante que el Profesional Inmobiliario sepa diferenciar cada una de las formas de trabajo con objeto de que no las mezcle y nunca confunda la Prestación de Servicios como única forma de realización de la actividad profesional y el campo comercial en el que puede participar como Desarrollador Inmobiliario, Promotor Inmobiliario, Comisionista, etc., pero sin tener nada que ver con la Prestación de Servicios, estas dos formas de actividad nunca se podrán mezclar sin el conocimiento y consentimiento previo del cliente de sus alcances y consecuencias. Considerándose falta grave a la ética profesional no hacerlo así.

La empresa es una forma de actividad comercial, el empresario es un emprendedor, que busca nichos de mercado para desarrollar productos que satisfagan la demanda, su característica además de la de ser negocio, es la permanencia y la creación de valores agregados por medio de la transformación de productos, la Industria, la Construcción, la Promoción Inmobiliaria, son formas diversas de empresas, también existen las mal llamadas “empresas” de Prestación de Servicios, las que realmente no son empresas ya que no se consideran dentro de la actividad comercial, ya que no generan valores agregados, no transforman productos y no toman riesgos, por lo que se deben de regir por las normas éticas de la Prestación de Servicios. Su denominación correcta debería ser la de Despachos de Prestación de Servicios, de Valuación Inmobiliaria, de Asesoría de Crédito Inmobiliario, de Venta de Productos Inmobiliarios o de Bienes Raíces, de Administración de Inmuebles, de Comercialización Inmobiliaria, etc.

### DEFINICIÓN DE LO QUE SE ESPERA DEL PROFESIONAL INMOBILIARIO EN EL CAMPO ÉTICO:

La definición de valores dentro de la profesión no determina la manera de ser de un profesionista por lo que a continuación definiremos lo que se espera del Profesional Inmobiliario dentro de cada una de las maneras de ser anteriormente definidas:

#### SE ESPERA QUE SEA COMPROMETIDO:

- a) Comprendiendo las posibilidades económicas de su cliente.
- b) Promoviendo cuando sea el caso que se dé respuesta integralmente a las necesidades de espacio del cliente.
- c) Promoviendo la creación de espacios que proporcionen bienestar al usuario por encima de cualquier especulación de carácter económico.
- d) Considerando que su profesión es una profesión de servicio, para lo cual deberá poner toda su capacidad profesional al servicio de su cliente.
- e) Propiciando la concientización por parte de la sociedad, respecto a su responsabilidad con la misma.

## ÉTICA INMOBILIARIA

- f) Propiciando que los Profesionales Inmobiliarios se conviertan en líderes de servicio a la sociedad y desarrollen acciones permanentes de solidaridad dentro de su campo.
- g) Desarrollando acciones gremiales que propicien el sano desarrollo de la profesión y un servicio a la sociedad.
- h) Aportando las ideas permanentes para el desarrollo del gremio en beneficio de la sociedad, ayudando a crear una mejor forma de vida de manera sustentable.
- i) Propiciando el respeto por la palabra dada, la obligación contraída, la fe empeñada y la responsabilidad personal que impone el deber.
- j) Cumpliendo con los compromisos que le impone el honor.
- k) Influyendo para que sus colegas, empleados, comisionistas y todos los que se relacionen con él, hagan de la búsqueda del compromiso una obligación permanente que los caracterice.

### SE ESPERA QUE SEA CONFIABLE:

- a) Emitiendo juicios que sean resultado de un planteamiento serio, una investigación objetiva y bien fundamentada y un razonamiento lógico, evitando improvisaciones.
- b) Por que haya desarrollado hábitos a lo largo de su trayectoria profesional, que lo distinguan como un profesional confiable.
- c) Por que con su comportamiento, responda a los planteamientos, ofrecimientos, precios y alcances de trabajo formulados inicialmente.
- d) Y que no pierda la confiabilidad que se le ha depositado, ya que la reintegración de esta en caso de pérdida no se otorga, cuidando que no se realicen cosas buenas que no lo parezcan y que esta confiabilidad no se pierda por descuidos en la administración de los recursos del cliente.
- e) Cuidando que en caso de situaciones que provoquen duda y en las que se encuentre inmiscuido el Profesional Inmobiliario entre su cliente y un tercero, se informe previamente de manera clara y transparente al cliente, para evitar malos entendidos que generen desconfianza.
- f) Influyendo para que sus colegas, empleados, comisionistas y todos los que se relacionen con él, hagan de la búsqueda de la confiabilidad una obligación permanente que los caracterice.

### SE ESPERA QUE ACTÚE CON CONGRUENCIA:

- a) Para que los ofrecimientos que haya expresado al cliente, sean coincidentes con su realización.
- b) Para que los argumentos que utilice para convencer al cliente correspondan con lo que realice.
- c) Y que precise con el cliente, los términos de la relación a seguir antes del inicio de la prestación de sus servicios.
- d) Y que no permita cambios en lo originalmente planeado, sin advertir al cliente previamente de sus consecuencias.
- e) Influyendo para que sus colegas, empleados, comisionistas y todos los que se relacionen con él, hagan de la búsqueda de la congruencia una obligación permanente que los caracterice.

## ÉTICA INMOBILIARIA

### SE ESPERA QUE SEA DISCRETO:

- a) El Profesional Inmobiliario tiene obligación de guardar discreción respecto a la información directa o indirecta que reciba de su cliente, o empleador, considerando esta información como secreto profesional.
- b) Para tener sensatez al emitir juicios respecto a opiniones profesionales de obras, proyectos, avalúos, presupuestos, etc. en los que se vea ante la necesidad de opinar, para no afectar a terceros.
- c) En caso de que el cliente plantee situaciones que no sean correctas o perjudiquen a un tercero, deberá orientar a su cliente adecuadamente y proporcionar los elementos técnicos bien fundamentados que lleven a una solución viable.
- d) Deberá tener tacto para hablar u obrar, utilizando un lenguaje profesional que sea comprensible por el cliente, cuidando no ofender a terceros, utilizando siempre elementos de verdad.
- e) Debiendo emitir juicios sobre valores, precios de venta, proyectos, construcción o cualquier otro elemento relacionado con su actividad, únicamente en aquellos casos en que previamente haya obtenido información completa y confiable.
- f) Influyendo para que sus colegas, empleados, comisionistas y todos los que se relacionen con él, hagan de la búsqueda de la discreción una obligación permanente que los caracterice.

### SE ESPERA QUE SEA HONESTO:

- a) Ya que la honestidad está relacionada con la congruencia, entre lo que piensa dice y hace, teniendo la responsabilidad de cumplir con la palabra dada y con el compromiso adquirido.
- b) En el planteamiento de soluciones que proponga al cliente en materia de adquisición de inmuebles, que efectivamente den respuestas adecuadas a las necesidades del usuario.
- c) Aceptando sus propias limitaciones y comprendiendo las limitaciones de aquellos con los que se relaciona.
- d) Debiendo advertir al cliente de las circunstancias adversas que se puedan presentar en una compra, proyecto u obra y que puedan modificar las condiciones de trabajo originalmente planteadas por el Profesional Inmobiliario, advirtiéndolo al cliente de los incrementos en el costo de los proyectos o de la obra, o variaciones en el precio pactado, por modificaciones ordenadas por el cliente al proyecto o por cambio de especificaciones, así como por incrementos en el precio del bien establecido. Estas notificaciones se deberán hacer por escrito.
- e) Debiendo aceptar responsabilidades, únicamente para aquellos compromisos para los cuales tenga capacidad profesional, de acuerdo con sus habilidades y oficio, y que cuente con los recursos intelectuales, materiales y de tiempo, que le permitan cumplir con sus compromisos cabalmente.
- f) Por lo que en ningún caso cederá el Profesional Inmobiliario aún siendo exigido por el cliente a operaciones que por su naturaleza, lesionen el derecho de terceros, o sea que no se prestará a situaciones que a su juicio y por su naturaleza le comprometan a él o a terceros o acarreen accidentes.
- g) Por lo que el Profesional Inmobiliario se abstendrá de emitir juicios u opiniones respecto al trabajo de otro Profesional Inmobiliario, sin antes haber investigado las

## ÉTICA INMOBILIARIA

causas y los antecedentes que originaron la realización del trabajo respecto al cual tiene que emitir opinión.

- h) Influyendo para que sus colegas, empleados, comisionistas y todos los que se relacionen con él, hagan de la búsqueda de la honestidad una obligación permanente que los caracterice.
- i) Cobrando sus honorarios o comisiones en forma transparente y por ningún motivo permitir su cobro a través de sobreprecio, ya que esta situación lesiona los intereses de su cliente.

### SE ESPERA QUE SEA HONRADO:

- a) Debiendo ser un profesional de recto proceder, demostrando su rectitud en todos sus actos, no debe presentar dudas respecto a lo que se espera de él.
- b) Debiendo ser un hombre integro, de una palabra, en quien el cliente pueda confiar por que entrega sin limitaciones lo mejor de su saber profesional, consagrando a su cliente el conocimiento de todo su saber y experiencia en el estudio de los inmuebles que le han sido encomendados, en la dirección y supervisión de los trabajos, así como en las opiniones y consejos que le otorgue, poniendo toda su abnegación en los intereses que le han sido confiados.
- c) Debiendo ser escrupuloso en el manejo de los recursos económicos, entregando siempre cuentas claras, la administración del dinero debe ser transparente sin dar lugar a malos entendidos.
- d) En la prestación de servicios profesionales deberá cuidar sin excepción que los descuentos que se logren se apliquen directamente en beneficio de su cliente, ya que esta no es una actividad comercial.
- e) Teniendo cuidado de que por ningún motivo utilice el dinero de una venta para financiar otro tipo de actividades, debiendo cuidar que el dinero entregado por su cliente, sea única y exclusivamente aplicado a aquello para lo que se le dio.
- f) En la comprobación de gastos por el dinero recibido, debiéndose realizar de acuerdo a los términos convenidos previamente con el cliente.
- g) Por lo que el Profesional Inmobiliario será remunerado por su cliente, solamente por medio de honorarios profesionales, así no solamente no podrá recibir remuneración alguna, en que esta pudiera provenir de los vendedores, promotores, publicistas, u otros corredores de bienes raíces, aún en el caso de que estos hubieran contratado con el cliente del Profesional Inmobiliario..
- h) Por lo que en caso de que los términos en que fue contratado originalmente el Profesional Inmobiliario cambiaran, deberá este, previamente a las modificaciones advertir al cliente de los incrementos que se originen, concertando nuevos términos de trabajo.
- i) Debiéndose el Profesional Inmobiliario de excusarse de emitir juicios en un asunto en que alguno de sus clientes se encuentre inmiscuido, igualmente se negará si con antelación ha emitido un juicio u opinión acerca del asunto en litigio.
- j) Planeando con anticipación los incrementos que pudieran afectar el valor de un inmueble u obra, realizando evaluaciones sobre escenarios económicos, que sean concertados con el cliente.

## ÉTICA INMOBILIARIA

- k) Facilitando a los publicistas o comisionistas el cobro del trabajo realizado o los pagos a cuenta, teniendo el Profesional Inmobiliario la obligación de verificar las solicitudes de pago lo más rápido posible, igualmente cuando se trate de incrementos en los trabajos pactados o los precios autorizados por el Profesional Inmobiliario.
- l) Apoyando y defendiendo las situaciones justificadas del comisionista o proveedor de servicios ante su cliente, comprometiéndose a resolver los problemas de este cuando hubiera situaciones de intransigencia por parte del cliente y muy especialmente cuando el comisionista trabaja por instrucciones o recomendación del Profesional Inmobiliario.
- m) Influyendo para que sus colegas, empleados, comisionistas y todos los que se relacionen con él, hagan de la búsqueda de la honradez una obligación permanente que los caracterice.

### SE ESPERA QUE SEA JUSTO:

- a) Cuidando que a sus comisionistas o empleados se les pague en justicia el valor adecuado por su trabajo de acuerdo a las características con que se paga en un mercado de libre competencia a los trabajos con características semejantes. Velando por dar a los demás lo que es debido, de acuerdo con el cumplimiento de sus deberes y de conformidad con sus derechos.
- b) Deberá cuidar que sus comisionistas, personal o cualquier tipo de subordinados, tengan condiciones de trabajo dignas y con seguridad física y material, y que propicien su desarrollo humano y material hacia mejores condiciones de vida.
- c) Debiendo interceder por sus comisionistas, contratistas y proveedores ante el cliente, en situaciones en que estos tengan la razón, explicándole al cliente de manera amplia y suficiente los motivos que llevaron a tener diferencias justificándolas cuando así sea necesario.
- d) Con su cliente negándose a aceptar encomiendas de trabajo para las cuales no está debidamente capacitado.
- e) Con él mismo, explicando a su cliente con detenimiento antes de iniciar un servicio profesional, los alcances del mismo, con objeto de que perciba la debida retribución por su desempeño, para lo cual deberá establecer con claridad el tiempo que dedicará a la atención del cliente y estableciendo la tarifa de sus honorarios por los tiempos que deba de emplear en forma excedente.
- f) Con el cliente compenetrándose con todo detalle de las necesidades que busca resolver, estudiando la solución adecuada a sus posibilidades económicas, y desarrollando una solución con los alcances adecuados para el tipo de servicio de que se trate, y realizando su trabajo con las condiciones que mejor favorezcan el interés de su cliente y evitando sobre poner su lucimiento personal, sobre el interés del cliente.
- g) Considerando el derecho de los vecinos del lugar donde realizará un inmueble, respetando su contexto y evitando hacer agresivo su proyecto sobre el interés de los mismos, cuidando la imagen visual de su inmueble en su totalidad, y la solución de sus colindancias, así como el impacto que el inmueble causará a su alrededor.
- h) Con su gremio evitando emitir opiniones sobre asuntos de los cuales no tenga información completa y veraz.

## ÉTICA INMOBILIARIA

- i) Retribuyendo a la sociedad lo que le ha dado, con un compromiso de solidaridad social, bajo normas de subsidiariedad, bajo las cuales todos necesitamos de todos, buscando los caminos más adecuados, por los cuales pueda colaborar al desarrollo de la misma.
- j) Evitando la ambigüedad, por lo que la descripción de las situaciones que comprometen a su cliente, proveedores, contratistas, comisionistas, empleados, etc., y a él mismo deben ser precisas.
- k) Influyendo para que sus colegas, empleados, comisionistas y todos los que se relacionen con él, hagan de la búsqueda de la justicia una obligación permanente que los caracterice.

### SE ESPERA QUE SEA LEAL:

- a) Mostrando con sus actitudes solidaridad con los intereses de su cliente o institución en la que preste sus servicios, evitando emitir opiniones que atenten contra el interés del cliente o de la institución, afectando su imagen.
- b) No aceptando la competencia desigual en la cual esté en juego alguno de los vínculos que se hayan generado por motivo de la relación profesional, en la cual se hayan desarrollado valores producto de esa relación.
- c) Con los principios que tengan significado de valor. Defendiendo su escala de valores de manera consistente, incluyendo en esto su profesión, su familia, sus relaciones de trabajo y su religión, viviendo con congruencia.
- d) Respetando las diferencias que se generen con sus semejantes y en las que se haya aceptado como valor común la confianza.
- e) Siendo fiel a los principios de su gremio, generalmente aceptados.
- f) Evitando la competencia desigual con otros Profesionales Inmobiliarios, evitando hacer lo que no quiera que se sepa.
- g) Influyendo para que sus colegas, empleados, comisionistas y todos los que se relacionen con él, hagan de la búsqueda de la lealtad una obligación permanente que los caracterice.

### SE ESPERA QUE SEA PRUDENTE:

- a) En su trabajo y en sus relaciones con los demás, cuidando de no revelar la información que ha recibido, respetando su manejo bajo el celoso deber del secreto profesional.
- b) Enjuiciando la información recibida cuidando de validar su veracidad, anticipándose a analizar sus consecuencias antes de tomar una decisión.
- c) Respetando el derecho de los demás para actuar de acuerdo a sus particulares maneras de ser, otorgándoles el reconocimiento debido por sus acciones.
- d) Cuidando que el trabajo encomendado a terceros no los exponga a peligros previsibles.
- e) Cuidando que al comunicar a otros situaciones penosas, no se afecte a su integridad o se provoquen traumas, demostrando en todo momento nuestro interés por el bienestar del otro.
- f) Promoviendo con los comisionistas de ventas que se capacite a los vendedores para evitar accidentes en el desarrollo de su trabajo cuando estén en las obras, creando normas de higiene y seguridad.
- g) Cuidando la optimización en la utilización de los recursos empleados en la realización de inmuebles, evitando el dispendio.

## ÉTICA INMOBILIARIA

- h) Cuidando que los comisionistas de ventas transmitan a su cliente adecuadamente las disposiciones técnicas de los proyectos ejecutivos de los inmuebles que realicen o que les hayan sido encomendados para su venta.
- i) Influyendo para que sus colegas, empleados, comisionistas y todos los que se relacionen con él, hagan de la búsqueda de la prudencia una obligación permanente que los caracterice.

### SE ESPERA QUE SEA RESPONSABLE:

- a) Asumiendo las consecuencias de las decisiones que tome o acepte, buscando el beneficio de los involucrados en las mismas.
- b) Generando el compromiso que exige la propia responsabilidad, para llevar a cabo cabalmente las obligaciones contraídas, sin que medien excusas para justificar su incumplimiento.
- c) Cumpliendo con lo ofrecido en cuanto calidad, cantidad y tiempo, aunque en situaciones adversas tenga que responder por encima de sus propios intereses.
- d) Cumpliendo íntegramente con la confianza que le ha sido depositada.
- e) Cumplir en forma detallada con lo indicado en los contratos que celebre..
- f) En situaciones en las que detecte que los convenios celebrados no responden a los intereses del cliente, advertirá al mismo, indicando las consecuencias que su no corrección acarrearán, así como los ajustes que haya que realizar para su rectificación.
- g) Respondiendo ante las autoridades por su desempeño profesional.
- h) Evitando deteriorar el medio ambiente, y el contexto en el que se ubique su inmueble, ya sea natural o histórico.
- i) Influyendo para que sus colegas, empleados, comisionistas y todos los que se relacionen con él, hagan de la búsqueda de la responsabilidad una obligación permanente que los caracterice.

### SE ESPERA QUE SEA VERAZ:

- a) Haciendo de su permanente búsqueda de la verdad una manera de ser, que le permita ser confiable.
- b) Indagando siempre hasta encontrar el origen de la verdad de las cosas que le permita actuar con veracidad.
- c) Hablando y actuando con la verdad aún sobre sus propios intereses, haciendo de la verdad una cuestión de honor.
- d) Actuando en contra de toda acción que indique corrupción, opacidad o parcialidad.
- e) Influyendo para que sus colegas, empleados, comisionistas y todos los que se relacionen con él, hagan de la búsqueda de la verdad un compromiso permanente que los caracterice.

## DEBERES DEL PROFESIONAL INMOBILIARIO EN EL CAMPO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES:

### *DEBERES CON SU CLIENTE:*

El Profesional Inmobiliario deberá cumplir con su cliente una serie de deberes de tipo ético que fundamentalmente se dividen en tres:

## ÉTICA INMOBILIARIA

?? Cuando se le entregue una propiedad para su venta:

- a) Deberá buscar la realización de un avalúo que refleje el precio real del Bien Inmueble en el mercado, tratando de que su cliente reciba el precio justo por su propiedad.
- b) Deberá cuidar que las cantidades de dinero que se entreguen al cliente sean lo más grande posible y en los menores plazos.
- c) Cuando se tengan que otorgar plazos para el pago deberá procurar que el dinero conserve su valor real, por lo que se deberán de ajustar las cantidades por entregar de acuerdo a los índices que garanticen la reposición del poder de compra de las cantidades pagadas a plazo.
- d) En caso de dar crédito, deberá certificar la solvencia económica del comprador así como ver que quede debidamente garantizado el pago del adeudo.
- e) Deberá vigilar que la propiedad conserve un nivel de mantenimiento adecuado, y en caso de observar algún deterioro, deberá de inmediato dar aviso al cliente para su oportuna reparación.
- f) Cuando haya transcurrido un tiempo razonable para realizar la venta y esta no se haya podido realizar, deberá instruir al cliente proponiéndole nuevas condiciones para la venta después de haber analizado las condiciones imperantes en el mercado. Cuando considere que no podrá realizar una operación de venta eficaz, devolverá la propiedad al cliente y desistirá de su venta.
- g) Permanentemente mantendrá un monitoreo del mercado, con objeto de anticipar cualquier variación en el mismo que pudiere perjudicar los intereses de su cliente.
- h) Cuando el cliente quiera fijar el valor de su propiedad en moneda extranjera, le hará ver las razones por lo cual el comportamiento del valor de los Bienes Raíces, es totalmente ajeno al comportamiento de las fluctuaciones de las divisas y el riesgo en que este incurre al insistir en tal proposición.
- i) Cualquier gasto que se realice por cuenta del cliente deberá ser aprobado previamente por escrito por este, de no ser así jamás se realizará pago alguno por ningún concepto.
- j) Verificará que la documentación de su propiedad esté en correcto estado y en caso de encontrar cualquier anomalía procurará su rápida corrección con objeto de que no afecte el proceso de la venta.
- k) En caso de tener que realizar gastos de publicidad y/o promoción, el Profesional Inmobiliario seleccionará los mejores medios con tal de lograr el mayor impacto con el menor costo y por ningún motivo accederá a realizar acciones promocionales o publicitarias que no hayan sido previamente analizadas y aprobadas por escrito por el cliente.
- l) En el caso de colocar la propiedad en una bolsa inmobiliaria, deberá contar primero con la autorización por escrito por parte del cliente.
- m) En el caso de tomar conocimiento de un proyecto que esté realizando un cliente, deberá guardar como secreto profesional la información que le sea confiada, hasta que exista autorización expresa de cliente para que sea revelada.

## ÉTICA INMOBILIARIA

- n) Deberá presentar al cliente periódicamente un reporte de las acciones tendientes a lograr la venta, con una evaluación de los resultados obtenidos, así como un plan de trabajo para el siguiente período.

?? Durante el desarrollo de la obra de una propiedad vendida por el Profesional Inmobiliario.

- a) Es responsabilidad del Profesional Inmobiliario que la ejecución de la obra se realice dentro de los presupuestos de calidad, tiempo y precio de venta que se hayan preestablecido y ofrecido al cliente, y en caso de que existan desviaciones, deberá justificarlas ampliamente a su cliente de acuerdo a la información proporcionada por el constructor y evaluar los riesgos de la desviación, informará al cliente de las consecuencias que estos retrasos podrán acarrearle y en su caso defenderá los intereses del cliente ante el constructor, tratando de que exista un arreglo que deje satisfechas a las partes.
- b) El Profesional Inmobiliario advertirá al cliente con anticipación, de los incrementos en el costo de la obra por modificaciones ordenadas por el propio cliente, que no formen parte del precio original, basado en la información proporcionada por el constructor, debiendo hacer esta notificación por escrito.
- c) Es responsabilidad del Profesional Inmobiliario prever los incrementos posibles en tiempo y en costos que modifiquen las condiciones originalmente pactadas, debidos a posibles impactos económicos y fenómenos naturales previsibles en el entorno, para lo cual deberá presentar a su cliente escenarios de factibilidad, seleccionando de acuerdo con él los más viables.
- d) Evitará emitir juicios respecto a proyectos u obras de desarrollos en los que el Profesional Inmobiliario haya participado y que en algún momento se vea comprometido para emitir opinión en contra de su contratante, con excepción de aquellos casos en que existan pruebas fehacientes de manejos indebidos por parte del contratante o constructor.
- e) Por ningún momento y bajo ninguna circunstancia el Profesional Inmobiliario, podrá mezclar actividades correspondientes a la práctica comercial, con actividades correspondientes a la prestación de servicios profesionales, sin previa autorización expresa por parte del cliente y/o de su contratante.
- f) En ningún caso cederá el Profesional Inmobiliario aún siendo exigido por su cliente a participar en operaciones que por su naturaleza lesionen el derecho de terceros, o puedan acarrear accidentes.
- g) El Profesional Inmobiliario será remunerado por su cliente o contratante únicamente por cualquiera de las formas previstas en este documento, por lo que no podrá recibir remuneración alguna proveniente de los contratistas, vendedores de materiales de construcción, publicistas, etc. por ningún tipo de concepto, sean descuentos, bonificaciones, gratificaciones, participaciones, etc.
- h) El Profesional Inmobiliario se excusará de ser nombrado perito en un asunto en que alguno de sus clientes se encuentre inmiscuido, evitando emitir cualquier juicio u opinión respecto al asunto en litigio.
- i) Cualquier modificación que desee realizar el cliente durante el proceso de ejecución de la obra, deberá ser solicitada por escrito y entregada por el

## ÉTICA INMOBILIARIA

Profesional Inmobiliario directamente al contratante, con objeto de que sea presupuestada. Dicho presupuesto será presentado al cliente para su autorización y en caso de aprobarlo se procederá a devolverlo al contratante para su ejecución, conservando una copia el cliente.

?? Durante la administración de un Inmueble entregado por su cliente.

Deberá cuidar la conservación del inmueble en las mejores condiciones, en caso de que el Inmueble haya sido entregado para su venta, el inmueble deberá estar permanentemente en las condiciones en que se entregará al comprador, en caso de que sea una propiedad para su administración de rentas, deberá cuidar que el Inmueble conserve su valor evitando el deterioro, y en caso de que sea un administrador de condominio su mantenimiento deberá obedecer a las condiciones pactadas con los condóminos.

Cuando el Agente Inmobiliario reciba por cualquier concepto cantidades de dinero para entregar al propietario, lo hará de inmediato y sin argumentar excusas ni pretextos.

?? En la prestación de diversos servicios:

Deberá contar con la capacidad profesional especializada, para realizar el trabajo que le haya sido encomendado y en caso contrario deberá asesorarse por los especialistas adecuados, conservando en todo caso la titularidad de la responsabilidad ante su cliente de los trabajos realizados por dichos especialistas. Por ejemplo, peritajes, avalúos, etc.

En caso de no contar con el personal idóneo para la realización de los trabajos dentro de un concepto de alta calidad, lo informará al cliente dejándole en libertad de que los contrate por separado.

### *DEBERES CON SUS TRABAJADORES Y EMPLEADOS:*

- a) Considerando que el principal capital del Profesional Inmobiliario son los recursos humanos con que cuenta, se deberá preocupar por el desarrollo y crecimiento de sus empleados y vendedores.
- b) El Profesional Inmobiliario deberá crear las estructuras de organización que le permitan tener claridad en los derechos y obligaciones del personal contratado, debiendo definir a la hora de contratar al empleado o vendedor, por lo menos lo siguiente:

Si su contrato de trabajo es eventual por trabajo determinado, o por tiempo determinado, o bien si queda contratado en calidad de empleado, o bajo la modalidad de comisión mercantil o asociado en participación.

Si es un consultor o asesor, se deberá dejar claro que conserva su calidad profesional como profesionista independiente y por lo tanto no se genera dependencia del contratante, debiendo establecerse con toda claridad en su contrato.

En la prestación de servicios profesionales el Profesional Inmobiliario tiene obligación de dar crédito a sus colaboradores, por el trabajo realizado.

- c) El Profesional Inmobiliario dotará a sus vendedores de los elementos necesarios que garanticen su comodidad y seguridad, instruyéndolos respecto de las normas de higiene y seguridad y proporcionándoles con cargo al cliente, el equipo y

## ÉTICA INMOBILIARIA

medios adecuados para la realización de su trabajo, estos gastos se podrán repercutir al cliente como gastos propios de la venta.

- d) En todo momento el Profesional Inmobiliario respetará y hará respetar la integridad humana y la salud de sus vendedores, evitando encargarles que realicen actividades denigrantes o peligrosas.
- e) El Profesional Inmobiliario cuidará como lo más sagrado y sin que medie excusa de por medio, el pago puntual a los vendedores de las ventas en que participe, siendo el responsable de que se pague una retribución justa por el trabajo realizado.
- f) Respetar y hacer respetar los derechos humanos en cualquier actividad relacionada con su trabajo.
- g) El Profesional Inmobiliario facilitará a sus vendedores el trámite de cobros de comisiones conforme a las condiciones estipuladas en los contratos.
- h) Es obligación del Profesional Inmobiliario apoyar y defender las situaciones justificadas de los vendedores ante su cliente, comprometiéndose a resolver los problemas de este, cuando hubiere situaciones de intransigencia por parte del cliente y muy especialmente cuando el vendedor trabaja por instrucciones o recomendación del Profesional Inmobiliario.

### *DEBERES CON SU COMUNIDAD:*

- a) Deberá promover con los arquitectos que realicen obras en las que él intervenga, que se respete el contexto urbano, cuidando integrarse a la arquitectura del lugar, sin ofender con sus acciones a los vecinos, invadiendo privacías, tapando vistas, impidiendo asoleamientos, etc. debiendo hacer lo posible por reducir el impacto negativo de los proyectos, para lo cual es importante que asuma un papel protagónico para la orientación adecuada de la comunidad.
- b) El Profesional Inmobiliario junto con los arquitectos deberán comprometerse con su apoyo al desarrollo de las ciudades, ya que son los más indicados para opinar respecto a la calidad espacial que las propias ciudades generan, respetando el medio ambiente conservando los recursos naturales y creando condiciones para que el medio ambiente se conserve y desarrolle, evitando los efectos negativos que se produzcan por contaminación ambiental.
- c) Deberá realizar su ejercicio profesional con vocación de servicio, considerando que es a la comunidad a la que se debe, de acuerdo con los principios que en este documento se indican, actuando con responsabilidad en beneficio de los ocupantes del Barrio, Colonia o Ciudad al realizar sus actividades profesionales.
- d) Deberá mantenerse atento a las demandas de su servicio por parte de la comunidad, buscando alternativas y nuevas formas de práctica profesional acordes con esas demandas, participando en el intercambio de experiencias e investigaciones relacionadas con su profesión.
- e) El Profesional Inmobiliario deberá conocer y respetar los elementos de carácter jurídico concernientes a la práctica de su actividad profesional, tales como Códigos, Leyes y Reglamentos expedidos para tal efecto.

## ÉTICA INMOBILIARIA

- f) Deberá colaborar con las Instituciones de Servicio, el Sector Público, y los Colegios para atender las demandas de la sociedad en el ámbito de su profesión, así como prestarles su ayuda en caso de emergencias y desastres.
- g) Deberá luchar por que la comunidad reconozca las funciones y responsabilidades de los Profesionales Inmobiliarios con objeto de que valore su trabajo adecuadamente.
- h) Deberá cuidar la herencia cultural y luchar por su preservación.

### *DEBERES CON SU GREMIO:*

- a) El Profesional Inmobiliario debe mostrar respeto y solidaridad para defender los intereses de su gremio, promoviendo la unidad entre sus colegas, siendo consciente de que la actividad individual se refleja en forma colectiva en el prestigio del gremio.
- b) El Profesional Inmobiliario debe demostrar ante todo el respeto por el trabajo de los otros, mostrando prudencia al referirse al trabajo realizado por un colega.
- c) El Profesional Inmobiliario debe coadyuvar a reconocer, identificar y promover la buena calidad de los desarrollos inmobiliarios que se realizan en nuestro país, participando en programas de desarrollo de la actividad inmobiliaria, compartiendo su experiencia profesional.
- d) El Profesional Inmobiliario debe demostrar su solidaridad con los más necesitados, procurando la mejor manera de prestar servicio social a la comunidad, respondiendo con acciones concretas en el sector con el cual se sienta más identificado.
- e) Pondrá su experiencia al servicio de su gremio, procurando elevar el nivel de calidad de la Práctica Profesional y deberá contribuir al enriquecimiento y la transmisión de los conocimientos sobre la profesión inmobiliaria, a través de publicaciones, conferencias o de la docencia.
- f) Contribuirá a la búsqueda de la excelencia en el conocimiento y ejercicio de la Profesión Inmobiliaria como motivo prioritario, a través de un mejoramiento permanente basado en la evaluación e investigación de los comportamientos del mercado, manteniendo un íntimo contacto con las demandas de la población.
- g) Deberá promover la dignidad de la profesión, garantizando que sus asesorías se apeguen a los Reglamentos vigentes, luchando en contra de toda forma de corrupción.
- h) Deberá contribuir a la capacitación de las personas que se inician en esta actividad, buscando propalar los más altos niveles de excelencia en su ejecución.
- i) Deberá ser solidario con el gremio en cuanto a los acuerdos o convenios que se firmen en beneficio de su actividad, tanto a nivel nacional como internacional.
- j) Deberá respetar las condiciones generales de oferta de servicios del mercado de trabajo, no debiendo incurrir en prácticas desleales, a través de ofertas de costo abajo de su valor real.

## ÉTICA INMOBILIARIA

- k) En el caso de participar en bolsas inmobiliarias deberá de registrar de manera veraz todas sus propiedades y retirarlas de la misma una vez que dejen de estar a la venta.

### DEBERES DEL PROFESIONAL INMOBILIARIO EN EL CAMPO COMERCIAL:

#### *CON SU CLIENTE:*

- a) Deberá sujetarse a las bases de contratación cumpliendo los alcances contratados de una manera digna, teniendo presente que por encima de su actividad comercial está su vocación de servicio.
- b) Deberá demostrar su sentido profesional en el cumplimiento cabal de los compromisos contraídos en cuanto tiempo, calidad y precio.
- c) En caso de que detecte algún elemento en los términos contratados que lesione los intereses del cliente, deberá advertirlo a este, para que se modifiquen las condiciones convenidas.
- d) Al aceptar trabajar sujetando el precio de sus servicios a las fluctuaciones de mercado, ha aceptado una condición de riesgo que debe producir beneficios económicos proporcionales a la magnitud del mismo y al capital que haya invertido, considerándose este beneficio como legítimo, y resultado de un trabajo digno, en el que ha aportado un valor agregado, por lo que no se prestará a situaciones que lo sometan a presiones desleales para la reducción del precio presentado a su cliente.
- e) Deberá respetar las condiciones éticas que privan en el mercado para la práctica de la actividad comercial.
- f) Por ningún momento y bajo ninguna circunstancia podrá mezclar actividades correspondientes a la práctica comercial, con actividades correspondientes a la prestación de servicios profesionales, sin previa autorización expresa por parte del cliente.

#### *CON SUS TRABAJADORES Y SU PERSONAL:*

- a) Considerando que el principal capital del empresario son los recursos humanos con que cuenta, se deberá preocupar por el desarrollo y crecimiento de sus empleados y trabajadores.
- b) El empresario deberá crear las estructuras de organización que le permitan tener claridad en los derechos y obligaciones del personal contratado, debiendo definir a la hora de contratar al empleado o vendedor por lo menos lo siguiente:  
Si su contrato de trabajo es eventual por trabajo determinado, o por tiempo determinado, o bien si queda contratado en calidad de empleado.  
Si es un consultor o asesor, se deberá dejar claro que conserva su calidad profesional como profesional independiente y por lo tanto no se genera dependencia del empresario, debiendo establecerse con toda claridad en su contrato.
- c) El empresario dotará a sus vendedores de los elementos necesarios que garanticen su seguridad, instruyéndolos respecto de las normas de higiene y seguridad y proporcionándoles a su cargo, el equipo y medios adecuados para la realización de su trabajo.

## ÉTICA INMOBILIARIA

- d) En todo momento el empresario respetará y hará respetar la integridad humana y la salud de sus vendedores, evitando encargarles que realicen actividades denigrantes o peligrosas.
- e) El empresario cuidará como lo más sagrado y sin que medie excusa de por medio, el pago puntual a los empleados y vendedores de los desarrollos en que participe, siendo el responsable de que se pague una retribución justa por el trabajo realizado.
- f) En el campo de la actividad comercial, el Profesional Inmobiliario asume el papel de patrón y el crédito del trabajo realizado por sus empleados, le corresponde a la empresa.

### *CON SUS PROVEEDORES:*

- a) Es obligación del empresario dar trámite expedito al pago de comisiones de venta o a la liquidación de facturas de proveedores, especialmente cuando en los precios pactados no se hayan estipulado costos financieros por morosidad en los pagos.
- b) Deberá obrar con rectitud en el análisis de los alcances de trabajo de los proveedores, con objeto de que sean remunerados con justicia respecto a las obligaciones contratadas.

### **CÓDIGO DE HONOR DEL PROFESIONAL INMOBILIARIO Y SANCIONES POR SU INCUMPLIMIENTO:**

El Código de Honor o Código de Actuación Profesional de los Profesionales Inmobiliarios se sugiere que sea elaborado por los organismos colegiados encargados de la regulación del ejercicio profesional así como la expedición de las sanciones debidas a su incumplimiento, siendo responsabilidad de los Profesionales Inmobiliarios su observancia.

### **RECOMENDACIONES A LAS INSTITUCIONES QUE FORMEN PROFESIONALES INMOBILIARIOS, CON OBJETO DE QUE LA ÉTICA INCIDA EN LA MANERA DE SER DE LOS ALUMNOS QUE SE CAPACITEN:**

Se recomienda a las Instituciones que formen Profesionales Inmobiliarios sin interferir en su autonomía, que:

- a) Se considere la práctica de la Ética como deseable en el ejercicio profesional.
- b) Se considere como elemento fundamental para lograr una sana y armónica práctica profesional, la necesidad de formar Profesionales Inmobiliarios, que sean personas éticas para que actúen en consecuencia.
- c) Se adopten los valores morales como marco de referencia, para establecer los principios deseables del ejercicio profesional, en forma coordinada entre todas las instituciones que capaciten dentro de esta actividad.
- d) Se capacite al personal docente de la Institución para que en primera instancia comparta estos principios y se pueda obrar con congruencia.
- e) Se desarrolle la currícula de la materia de Ética considerándose los postulados aquí expuestos.
- f) Se evalúe la posibilidad de establecer la materia de Ética como parte del plan de estudios de cada institución.

## ÉTICA INMOBILIARIA

- g) Se adopte un papel protagónico por parte de las instituciones de las diferentes regiones donde se realice capacitación, con objeto de proporcionar este documento a las diversa Asociaciones Gremiales de cada localidad, con objeto de que sepan lo que se está haciendo en las Instituciones de formación de Profesionales Inmobiliarios para que elaboren de manera coordinada sus Códigos de Honor o Códigos de Actuación Profesional, y que se recomiende que dichos documentos contengan de manera clara las sanciones por su incumplimiento.

Como principio Ético de aplicación práctica se propone que:

**“SI NO TE GUSTARÍA QUE SE SUPESE, NO LO HAGAS”.**

Arq. Fernando Paz y Puente Nieto.  
Mayo de 2001.

### **RESPECTO AL AUTOR**

El Arquitecto Fernando Paz y Puente Nieto, actualmente Director de la Carrera de Arquitectura de la Universidad Anáhuac de México, ha sido Vicepresidente de la Unión de Escuelas y Facultades de Arquitectura de América Latina, cuenta con 37 años de participación activa en el negocio de la construcción e inmobiliario, habiendo sido directivo de diversas empresas de Promoción Inmobiliaria, con las cuales desarrolló toda clase de proyectos inmobiliarios, ha promovido desde 1982, la integración de los Arquitectos dentro de la Actividad Inmobiliaria en su país. Ha creado el perfil del Arquitecto Empresario en la Universidad Anáhuac y desarrollado el concepto de la Arquitectura Ética. Ha ocupado diversos puestos en asociaciones de carácter gremial, siendo actualmente miembro de la Junta de Honor del Colegio de Arquitectos de la Ciudad de México. Fundó en México el Master en Dirección de Empresas Constructoras e Inmobiliarias (MDI) el cual lo ha impartido en la Universidad Anáhuac, desde hace varios años, en colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid, de España, estando dirigido a la formación de Profesionales Inmobiliarios del más alto nivel, ha fundado la Asociación de Egresados del mismo Master y fundó el curso de capacitación para el Profesional Inmobiliario que se imparte en coordinación con la Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios, AMPI, dirigido a los Profesionales Inmobiliarios que tienen una actividad preponderantemente comercial; su trabajo en la actividad inmobiliaria ha sido reconocida por esa Asociación Nacional quien en 1997 le entregó la Medalla Nacional al Mérito Inmobiliario, en 1999 fue nombrado Miembro de la Legión de Honor Nacional de México, su trayectoria ética tanto académica como profesional, fue premiada el año pasado al recibir el Premio Nacional Antonio Rivas Mercado.