

No. 2

—
2013
—

—
Ética y buenas prácticas
—

Compromiso y transparencia

ACI

El valor de la consultoría
inmobiliaria



Los medios de comunicación nos transmiten el mismo mensaje: estos no son buenos tiempos para nuestro sector. Sin embargo, caer en un monótono y general pesimismo no sólo no conduce a nada, sino que además, como se suele decir “el árbol no nos deja ver el bosque”, ni nos permite diferenciar quién es quién, quién hace qué, y cuáles son las motivaciones que mueven a cada pieza de este engranaje tan complejo, y a la vez simple, que es el sector inmobiliario.

¿Quiénes somos?

Las consultoras inmobiliarias no son constructoras, ni promotoras, ni bancos, ni fondos, ni inversores. Las consultoras inmobiliarias son sociedades profesionalizadas, formadas por perfiles profesionales muy dispares: economistas, abogados, arquitectos, valoradores, peritos, periodistas, informáticos, y un largo etcétera que tienen un conocimiento probado, concreto y específico del sector inmobiliario y un único objetivo en común: añadir valor a las transacciones inmobiliarias.

El conocimiento de los profesionales que integran las consultoras se revalida cada día, aprendiendo junto al cliente y muchas veces enseñando al cliente a entender el mercado, las necesidades de los consumidores finales, las exigencias legales de cada transacción, el cumplimiento de los estándares de calidad, la profesionalización de la gestión del patrimonio, la eficiencia en la utilización y contratación de los servicios, y así –y sólo así– se nos reconoce y se nos busca.

¿Cuál es nuestro activo?

Nuestro activo principal es “nuestro cliente”. Y nuestro único objetivo es “añadir valor” a la transacción inmobiliaria que de forma continua o puntual realiza nuestro cliente.

¿Y quién es nuestro cliente?

El cliente de las consultoras es de forma simultánea y recurrente el promotor, el banco financiador, el particular, el fondo inversor, el constructor, el vendedor, el comprador, el arrendador, el arrendatario. La grandeza de las consultoras es que al mismo tiempo y en el mismo sentido debe cumplir y responder con profesionalidad y de forma transparente ante todos ellos.

Las consultoras constantemente deben probar que, al asesorar a sus clientes cumplen su código deontológico por encima de intereses y actuaciones particulares.

¿Y qué principios manejamos?

Solamente perseverando a lo largo de los años en unos mismos principios comunes es posible crecer, mantenerse en el mercado y lograr sobresalir.

No nos cansaremos nunca de hacer sentir a nuestros clientes que nuestros principios deben guiar las operaciones y que se los demostramos en cada transacción que hacemos, porque los mismos están más que probados:

- Transparencia
- Profesionalidad
- Confidencialidad
- Responsabilidad

El valor de la transparencia en el mercado inmobiliario

La Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, recoge en su artículo 3 como principios generales de actuación, junto con otros, el de transparencia. En este sentido, y tomando la transparencia como uno de los principios fundamentales que se asocian, o por lo menos deberían asociarse, a nuestro modelo de Estado y de Gobierno, la misma Real Academia de la Lengua Española la define como: "Transparencia: cualidad de transparente (...) que implica claridad, evidencia, sin duda ni ambigüedad".

Centrándonos un poco más en el sector que nos compete, el inmobiliario, siendo éste uno de los principales motores de la economía, observamos que se ha ido haciendo cada vez más necesario introducir mejoras en materia precisamente de transparencia. Acabar con la opacidad en el mercado inmobiliario que da lugar, con impunidad absoluta, a todo tipo de especulaciones y corruptelas que dejan más que patentes las consecuencias de la carencia de auténticas garantías de protección del principio de transparencia.

Transparencia como elemento de control rápido y eficaz para evitar la evasión, regular la informalidad, controlar la brecha en la valoración del inmueble entre el momento en que se oferta y su venta, como herramienta para la lucha contra el blanqueo de capitales, en definitiva, la transparencia como base para regenerar esa confianza pedida en el mercado inmobiliario español.

Un reciente estudio que valora la claridad de la información en los mercados inmobiliarios de los 51 países que reciben más inversión, sitúa a España en el puesto número 16. Hasta hace bien poco, España era uno de los pocos países de Europa que carecía de una auténtica ley de transparencia con las garantías debidas, a lo que parece que han puesto solución con la aprobación en julio de 2012 del Proyecto de Ley de Transparencia en camino.

Con todo, y en vista de lo expuesto, parece ser que en los dos últimos años se han venido produciendo continuos avances en cuanto a transparencia a nivel general y concretamente en el sector inmobiliario. Aun así, el ritmo de las reformas legales y normativas ha sido lento, la actitud de los principales actores quizás no haya sido la adecuada a pesar de que tanto los gobiernos como las empresas del sector reconocen que para el éxito es necesario que los mercados inmobiliarios sean transparentes, por lo que la mejora de la transparencia en las transacciones ha sido limitada. Aún queda mucho trabajo por hacer sobre todo en un país que tiene el reto de aumentar la confianza de los inversores internacionales y de sus ciudadanos. Puede que la transparencia sea una de las soluciones a largo plazo.

Medidas concretas para favorecer la transparencia en el mercado inmobiliario

En España ya existen normas que establecen obligaciones concretas que tienen por objeto fomentar la transparencia y publicidad de la actividad inmobiliaria, como normas sectoriales en materia de contratos, concursos o subvenciones. Sin embargo, es un hecho que el marco normativo existente es insuficiente, como lo demuestran los numerosos escándalos relacionados con el sector inmobiliario que abren los telediarios con demasiada frecuencia, o las malas experiencias que muchísimos de nosotros hemos sufrido en algún que otro momento.

Queda mucho por hacer y éste es el mejor momento para implementar medidas que de verdad den un vuelco a nuestro mercado y lo doten de la estabilidad y transparencia que todos precisamos. No se trata de revolucionar el panorama actual, sino de mejorar lo ya conseguido y de facilitar a todos los ciudadanos herramientas acordes a sus intereses. Un mercado inmobiliario transparente, estable y fiable es un mercado atractivo para todos los que participamos en él.

Desde la experiencia de nuestros asociados de varias décadas asesorando a sus clientes en todo tipo de transacciones inmobiliarias, estas son algunas medidas que proponemos:

Conocimiento del mercado

No existe una visión global y de calidad del mercado inmobiliario español, ni una herramienta objetiva, pública y de fácil acceso donde se pueda obtener información veraz y actualizada del mismo que, además de facilitar transacciones, nos permita diagnosticar los orígenes de los profundos problemas de nuestro mercado.

Parece ser que el Ministerio de Fomento proyecta realizar un "Mapa del Alquiler", algo así como una gran estadística que comprenderá desde el número de alquileres hasta sus precios, localizaciones y disponibilidad de los inmuebles. Es una magnífica medida pero debería abarcar más allá del mercado de alquiler y ofrecer una visión de conjunto, clara y completa del mercado, que incluya información no sólo de la oferta sino de la demanda real existente.

Existen otras muchas medidas que profundizan en el conocimiento del mercado y una de ellas es la reciente exigencia del certificado de eficiencia energética para determinados inmuebles que facilitará información útil, como las emisiones de CO2 y consumo en energías no renovables del inmueble, dándonos información valiosa también para nuestro bolsillo. Una medida que viene aplicándose en muchos países europeos con buenos resultados.

Reglas de juego claras, eficientes y estables

Dependiendo de la ubicación del inmueble tenemos un sinfín de normativa específica, excepciones y singularidades a aplicar que hacen que percibamos el mercado como un complejo entramado normativo y burocrático de muy difícil comprensión y acceso. Por otro lado, los procesos de tramitación urbanística no terminan de ser ágiles y aunque en esta materia las administraciones han mejorado, es necesaria una menor burocracia velando siempre por la más absoluta objetividad y transparencia.

Además, las reglas del juego pueden variar sin que los ciudadanos y empresas cuenten con un periodo de tiempo prudencial para anticiparse al cambio y adaptarse a él.

Un marco legal transparente, ágil, resolutorio y estable (aunque evidentemente sujeto a los cambios que se vayan precisando para su ajuste a la realidad), harán de nuestro mercado un sector predecible y por lo tanto fiable.

Asesoramiento especializado y profesional:

En este contexto ponemos de manifiesto la inquietud que ya nos han trasladado numerosos inversores ante el Proyecto de Ley de Desindexación de la Economía, que puede que varíe condiciones pactadas y cerradas.

En una transacción inmobiliaria actúan numerosos agentes que a veces no tienen bien delimitadas sus funciones o bien éstas no se perciben con claridad por los consumidores (ej. confusión entre la figura del promotor, constructor, consultor que intermedia la operación, tasador, entidad financiera, etc.). Otras veces, el intrusismo y las malas prácticas de no profesionales del sector empañan las transacciones. Tampoco es extraño encontrar a profesionales que debiendo actuar con independencia no pueden ser libremente elegidos por las partes o se dota a su elección de una falsa objetividad y de una libertad que no es tal y que queda plasmada en su quehacer, que aunque casi siempre teóricamente correcto, en la práctica coloca a una de las partes en situación de desventaja.

Estas prácticas deberían erradicarse de raíz, para lo que se precisan no sólo medidas regulatorias y, en su caso, coercitivas, sino sobre todo una intensa labor de formación y de difusión que vaya creando una verdadera cultura de transparencia.

Contratos transparentes, claros, concretos y sencillos:

Parafraseando a la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo en su famosa y reciente sentencia sobre las "cláusulas suelo de las hipotecas", no es de recibo la imposición de unos contratos en los que las condiciones queden "enmascaradas entre informaciones abrumadoramente exhaustivas que, en definitiva, dificultan su identificación y proyectan sombras sobre lo que considerado aisladamente sea claro". Además, el consumidor debe estar en condiciones de obtener, con antelación suficiente y no en el mismo momento u horas antes de la conclusión de un contrato, la información necesaria para poder tomar su decisión con pleno conocimiento de causa.

En todas estas áreas de mejora y otras muchas que no detallamos ahora, ya que extenderíamos este artículo más de lo deseado, la labor activa de las administraciones públicas, de la Justicia y de todos los agentes sociales es fundamental; también desde ACI, como profesionales y profundos conocedores del sector, estamos comprometidos con la sociedad española y por eso estamos decididos a impulsar y difundir las buenas prácticas que tanto ansiamos y necesitamos.

¿Qué es el “compromiso” para ACI?

El hecho de ser la Asociación que reúne a las consultoras de referencia en nuestro país, nos exige a cada una de las consultoras asociadas y a sus profesionales, un gran compromiso desde los siguientes aspectos:

- Compromiso con sus clientes
- Compromiso con sus empleados
- Compromiso con sus proveedores
- Compromiso con el medio ambiente
- Compromiso con la sociedad en general

Compromiso con los clientes

ACI entiende que el negocio de sus asociados es el negocio de sus clientes, de manera que su objetivo es establecer con ellos relaciones duraderas, aportando ideas innovadoras y consejos prácticos y transparentes en cada proyecto.

Las relaciones duraderas que se deben construir con los clientes han de estar basadas en el respeto y el progreso continuo, creando equipos de trabajo con el cliente, y viendo la rentabilidad de los mandatos a medio y largo plazo, y nunca con mentalidad cortoplacista.

El compromiso con el cliente supone no ofrecerle servicios estándar, sino la adaptación a sus necesidades en cualquier proyecto, y en cualquier coyuntura social o económica, escogiendo el mejor equipo para ello de entre los profesionales.

Compromiso con nuestros empleados

Teniendo en cuenta que todos los empleados de las consultoras inmobiliarias a las que representa ACI definen y representan el éxito de cada compañía, se debe valorar mucho su trabajo, su conducta, su esfuerzo y su entusiasmo, así como su estricto comportamiento ético y transparente.

Asimismo, creemos que el componente de motivación de las empresas hacia el empleado es fundamental de cara a sacar el máximo potencial de cada profesional y favorecer un buen ambiente de trabajo que se traduzca en la retención del talento.

Entre las medidas que sirven para conseguir todo lo anteriormente expuesto, se encuentran:

- Medidas que faciliten la conciliación de la vida personal y profesional, como horarios flexibles, reducción de jornada, etc.
- Planes de formación profesional
- Planes de formación en aspectos de ética profesional
- Promociones
- Valoración especial por parte de los directivos de nuevas iniciativas presentadas por los empleados incentivando a los equipos y fomentando la innovación

Algunos de estos aspectos están regulados por ley, pero las consultoras que forman ACI no quieren quedarse sólo en el cumplimiento de la legislación pertinente, sino ir a más, sabiendo que esto repercutirá, sin duda, en la motivación y compromiso de sus profesionales.

Compromiso con los proveedores

Es también importante contar con el compromiso de todos los proveedores que, de alguna manera, prestan sus servicios profesionales a las empresas de ACI, pidiéndoles su responsabilidad en cuanto a:

- Las obligaciones fiscales, laborales, de prevención de riesgos laborales y de seguridad social y de cualquier autorización que sea requerida por ley que correspondan a su actividad
- Al cumplimiento de principios que regulan los derechos humanos en cuanto a la contratación de sus empleados y la regulación de sus actividades laborales

Compromiso con el medio ambiente

ACI debe responder a la preocupación generalizada sobre el cambio climático y sus graves repercusiones sobre el medio ambiente con su compromiso para tratar de minimizar dicho impacto.

Este compromiso es particularmente importante para las consultoras inmobiliarias dada la actividad inmobiliaria que desempeñamos. Por tanto, para ACI ha de ser crucial el que sus empresas asociadas asuman buenas prácticas de sostenibilidad en los proyectos y en los inmuebles y carteras que gestionan para los clientes, ya que esto puede suponer un gran impulso para la eficiencia energética de los edificios y para el control de las emisiones de gases de efecto invernadero (de hecho, muchos estudios demuestran que los edificios irradian el 40% de las emisiones mundiales de gas, uno de los principales factores de cambio climático).

Como consultoras de referencia en España, que gestionan numerosos inmuebles, el compromiso de las asociadas con el medio ambiente supone una oportunidad de oro para aplicar criterios de sostenibilidad y asesoramiento profesional para lograr que los edificios sean más ecológicos y eficientes, lo que a su vez reducirá sus costes en beneficio del cliente.

Compromiso con la sociedad en general

Asimismo, las empresas asociadas de ACI se sienten con un compromiso mayor para extender su responsabilidad por encima de su entorno inmediato. Ser empresas de referencia en el sector de la consultoría inmobiliaria exige mucho, y deben estar dispuestas a reforzar y mantener su posición actual de compromiso con la sociedad.

Ayuda humanitaria y filantropía han de ser conceptos habituales entre las empresas de ACI, las cuales han de participar activamente en diferentes causas humanitarias y de conciencia social, tanto corporativamente como a nivel particular, tal y como demandan los empleados en muchas ocasiones.

El compromiso con la sociedad pasa por tener en cuenta los siguientes puntos:

- Cooperación en distintas causas humanitarias (donaciones, colaboración en programas de voluntariado, etc.)
- Colaboración en proyectos relacionados con la actividad inmobiliaria de manera altruista y desinteresada
- Colaboración con distintas fundaciones y organizaciones humanitarias (ONCE, Prodis, UNICEF, etc.)
- Consideración de la LISMI (Ley de Integración de Minusválidos), no sólo con el cumplimiento de la legislación laboral actual (2% de la plantilla en empresas de más de 50 empleados lo formarán personas con algún tipo de minusvalía), sino con la voluntad de superar este porcentaje

El estudio de acciones filantrópicas y su posterior implementación es otro de los objetivos a valorar por parte de los asociados.

ACI

El valor de la consultoría
inmobiliaria

Paseo de la Castellana, 100
28046 Madrid

consultorasinmobiliarias.es