

Estándar de competencias profesionales

Concertar el encargo de intermediación inmobiliaria

Familia Profesional **Comercio y Marketing**
Nivel **3**
Código **ECP0810_3**
Estado **BOE**
Publicación **RD 1021/2024**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Prospectar la cartera de inmuebles, aplicando técnicas de búsqueda, para obtener información del mercado inmobiliario.

IC1.1 La estrategia de la organización, respecto a la cartera de inmuebles existente, se analiza, identificando el segmento del mercado al que se va a dirigir.

IC1.2 Los inmuebles se localizan, aplicando técnicas de prospección inmobiliaria: webs, redes sociales, buzoneo, portales inmobiliarios, prensa, entre otros, utilizando acciones de marketing directo.

IC1.3 Los datos de los inmuebles prospectados: características, tipo de edificación, situación, dirección, entre otros, se obtienen directamente de los propietarios.

IC1.4 El tratamiento de la información sobre los inmuebles prospectados se gestiona, utilizando programas de gestión de la clientela.

IC1.5 La captación de inmuebles se efectúa, contactando con los propietarios, utilizando nuevos canales de comunicación: mensajería instantánea, redes sociales (RSS), anuncios publicitarios (banners), entre otros, aplicando técnicas de marketing digital.

EC2 Analizar los inmuebles prospectados, contactando con testigos de zona para concertar una visita.

- IC2.1** Las campañas de captación a los propietarios de los inmuebles se efectúan, atendiendo a la lista de inmuebles prospectados, utilizando canales de comunicación: teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea, presencialidad, entre otros.
 - IC2.2** Los propietarios de los inmuebles prospectados se contactan, utilizando técnicas de atención personalizada, favoreciendo un clima de confianza profesional.
 - IC2.3** La entrevista personal con el propietario se concierta, programando una fecha y hora determinada en el inmueble, analizando la información del inmueble y de los propietarios.
 - IC2.4** La visita al inmueble se efectúa, utilizando un argumentario de ventas inmobiliarias, fotografiando las estancias, analizando las características técnicas, elementos diferenciadores, reparaciones necesarias, entre otras.
- EC3** Conseguir el encargo de intermediación inmobiliaria en el proceso de venta o alquiler, aplicando técnicas de captación, para aumentar la cartera de clientela.
- IC3.1** La persona agente comercial inmobiliario se presenta ante la clientela, identificándose, entregando tarjeta de visita, folletos promocionales, entre otros.
 - IC3.2** Las demandas y necesidades de la clientela se detectan mediante preguntas, observando aspectos de la comunicación no verbal, identificando la capacidad financiera, la urgencia de venta o alquiler, entre otros.
 - IC3.3** Las características y el estado de conservación del inmueble se analizan, cumplimentando la hoja de peritaje.
 - IC3.4** Las medidas y dimensiones del inmueble se obtienen, comprobando la documentación registral, comprobándolas con un medidor láser.
 - IC3.5** Las imágenes tomadas del inmueble se tratan, utilizando programas informáticos de diseño gráfico, con autorización del propietario.
- EC4** Estimar el valor de mercado de los inmuebles, considerando su situación, las características y los testigos de zona, entre otros, para fijar el precio de venta o renta de alquiler de acuerdo con el propietario.
- IC4.1** Los valores y características de los inmuebles de la zona de influencia se analizan, consultando portales inmobiliarios, diferenciando: precio, superficie, año de construcción, estado de conservación, características de distribución, calidades, instalaciones, anexos - garaje, trastero u otros- tipología de vivienda - libre, de protección oficial (VPO), entre otros.
 - IC4.2** El estado de conservación del inmueble se comprueba, comparando con los inmuebles de la zona de influencia, identificando diferencias y similitudes entre ellas.

- IC4.3** Las cargas, gravámenes o afecciones del inmueble se detectan, analizando los documentos aportados por el propietario y la nota simple del Registro de la Propiedad.
- IC4.4** El valor del inmueble - precio de venta o renta de alquiler - se estima, considerando: la superficie, año de construcción, estado de conservación, características de distribución, calidades, entre otras.
- IC4.5** El precio tasado o renta máxima en regímenes de Viviendas de Protección Oficial (VPO) se identifica, consultando el certificado expedido por los organismos oficiales.
- IC4.6** Los métodos para la actualización de la renta del inmueble se aplican, utilizando datos del IPC (Índice de Precios al Consumo).
- IC4.7** El informe de valoración del inmueble se obtiene, utilizando programas de tasación, con los datos obtenidos del peritaje, advirtiendo la validez y variaciones del mismo.
- EC5** Prestar servicios de intermediación inmobiliaria de calidad, empleando técnicas de negociación, respetando el código deontológico del sector, para comercializar inmuebles.
- IC5.1** Las preguntas y objeciones de la clientela a las alternativas de contratación se responden, favoreciendo un clima de mutua confianza, aplicando técnicas de refutación de objeciones.
- IC5.2** Las alternativas de mediación, honorarios, comisiones, entre otros, se presentan a la clientela, utilizando argumentos de captación, de acuerdo al código deontológico en materia de intermediación inmobiliaria.
- IC5.3** El precio o renta de salida del inmueble se pacta con la clientela, atendiendo al informe de valoración, determinando las condiciones del contrato de intermediación.
- IC5.4** La adecuación del encargo de mediación se valora, atendiendo a las características del inmueble y la urgencia de venta o alquiler de la clientela, descartando aquellos encargos que no cumplan con los requisitos de captación.
- IC5.5** El formulario del encargo de mediación se cumplimenta con la clientela, verificando los datos de ambas partes - clientela y agencia - las características y precio del inmueble, la exclusividad, la renovación, los honorarios del servicio de intermediación, entre otros.
- IC5.6** El contrato de encargo de intermediación inmobiliaria y/o la autorización de comercialización se formaliza, con la firma de ambas partes, respetando el código deontológico del sector.
- IC5.7** La protección a la clientela se garantiza ofreciendo información veraz del inmueble, siguiendo las recomendaciones oficiales en materia de consumo en caso de vivienda nueva, compra sobre plano o arrendamiento.
- IC5.8** La ficha del inmueble captado se elabora, recogiendo la información de las partes, plasmando el acuerdo alcanzado, respetando el código deontológico del sector.

EC6 Ofrecer un servicio honesto a la clientela, respetando las normas de conducta morales, actualizando los códigos deontológicos de intermediación inmobiliaria.

IC6.1 La información obtenida durante la prospección, entrevista de captación y encargo de intermediación, se trata, respetando la normativa sobre protección de datos personales.

IC6.2 Los datos del inmueble recogidos en la hoja de peritaje se incorporan a la base de datos en el sistema de gestión de inmuebles, aumentando la cartera de la clientela.

IC6.3 La información sobre la situación real del inmueble: estado de conservación, reformas, vecindario, comunidad de propietarios, salubridad, mantenimiento, entre otros, se facilita a la parte compradora o arrendataria, evitando omitir datos relevantes en la operación de alquiler o venta.

IC6.4 El proceso de selección de las personas compradoras y/o arrendatarias se efectúa, atendiendo a criterios de solvencia económica, no pudiendo ser discriminados por razón de sexo, estado civil, edad, origen racial o étnico, nacionalidad, condición social, religión o convicciones, afiliación sindical u orientación sexual, así como por razón de su lengua.

IC6.5 La publicidad, folletos, cartelería, banners, rotulación e impresos, entre otros, se elaboran, utilizando lenguaje igualitario y no discriminatorio, contemplando la nueva tipología de unidad familiar.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Asesores inmobiliarios

Medios de producción

Material de oficina. Ordenadores personales, dispositivos móviles con conexión a redes locales y/o internet, equipos de telefonía fija y/o centralita virtual. Elementos informáticos periféricos (impresora, escáner, entre otros). Hosting local y/o en la nube. Canales de comunicación presencial y no presencial: telefonía, e-mail, navegadores de Internet e intranet, sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea, sms, página web, mensajería instantánea, chatbots, e-commerce, chats, boletines informativos, redes sociales, u otros canales digitales. Planificación de Recursos

Empresariales - ERP. Aplicaciones ofimáticas del TPV u otras de gestión de pequeños comercios. Aplicaciones ofimáticas generales: procesador de texto, hoja de cálculo, entre otras. Acceso a RRSS y a aplicaciones informáticas específicas del sector inmobiliario. Sistemas de gestión comercial de inmuebles (CRM) y de bases de datos. Aplicación de organización del trabajo y gestión de tareas (ERP). Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA). Internet de las Cosas (IoT).

Información utilizada o generada

Normativa aplicable en materia inmobiliaria, tributaria, urbanística y registral. Escrituras de propiedad. Recibos de impuestos de bienes inmuebles (IBI). Notas informativas registrales. Certificados de eficiencia energética. Certificados informes de evaluación del edificio (IEE). Cédulas de habitabilidad de primera y/o segunda ocupación. Licencia de primera o segunda ocupación. Certificados de administradores de fincas y/o presidente de comunidades de vecinos. Información de gravámenes, cargas, embargos, hipotecas u otras afecciones que tuviera la finca/inmueble. Información de las posibles afecciones urbanísticas, edificabilidad, servidumbre y permisos. Información sobre gastos notariales e inscripción registral. Información de las ofertas y modalidades de financiación de entidades financieras. Información de condiciones de avales bancarios. Información de la clientela sobre ingresos acreditados, vida laboral, edad, avales y garantías reales. Información de expertos profesionales y/o registros públicos. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre publicidad y comercio electrónico. Normativa sobre resolución de conflictos en materia de consumo. Normativa sobre igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Normativa sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Normativa aplicable en materia de vivienda protegida. Normativa medio ambiental. Normativa aplicable a las peritaciones y tasaciones inmobiliarias.