

Corporate **Professional** Local

# Código de Conducta

Comentario y resumen

Enero 2006

# CÓDIGO DE CONDUCTA



[www.rics.org](http://www.rics.org)

## Contactos asociaciones nacionales en Europa

### **RICS Belux**

Avenue de Cortenberg 52  
1000 Brussels, Belgium  
T +32 2 739 4223  
F +32 2 742 97 48  
[ricsbelux@rics.org](mailto:ricsbelux@rics.org)

### **RICS Cyprus**

6 Triptolemos Str, Apt 7  
PO Box 28909  
2084 Acropolis  
Nicosia, Cyprus  
T +357 2276 4281  
F + 357 9954 0882  
[ricscyprus@rics.org](mailto:ricscyprus@rics.org)

### **RICS Česká Republika**

[ricsceska@rics.org](mailto:ricsceska@rics.org)

### **RICS Danmark**

Kronprinsessegade 7  
DK 1306 Copenhagen, Denmark  
T +45 33 33 05 90  
[ricsdanmark@rics.org](mailto:ricsdanmark@rics.org)

### **RICS Deutschland & RICS Österreich**

Stresemannallee 61  
D-60596 Frankfurt am Main  
Germany  
T +49 69 65 00 75 0  
F +49 69 65 00 75 19  
[ricsdeutschland@rics.org](mailto:ricsdeutschland@rics.org)

### **RICS España & Portugal**

Rua dos Ferreiros à Estrela 73 2-Esq  
1200-672 Lisboa, Portugal  
T +351 21 397 8307  
F +351 21 395 9679  
[ricsportugal@rics.org](mailto:ricsportugal@rics.org)  
[ricsespana@rics.org](mailto:ricsespana@rics.org)

### **RICS France**

26, rue de la Pépinière  
F - 75008 Paris, France  
T +33 1 42 93 5510  
F +33 1 42 93 5549  
[ricsfrance@rics.org](mailto:ricsfrance@rics.org)

### **RICS Hellas**

[ricshellas@rics.org](mailto:ricshellas@rics.org)

### **The Irish Society of Chartered Surveyors**

5 Wilton Place  
Dublin 2, Ireland  
T +353 (0)1 676 5500  
F +353 (0)1 676 1412  
[tsmith@scs.ie](mailto:tsmith@scs.ie)

### **RICS Magyarország**

Madách tér 4. 4th floor  
H-1075 Budapest, Hungary  
T +36-1-327-8446  
F +36-1-322-6601  
[ricsmagyarorszag@rics.org](mailto:ricsmagyarorszag@rics.org)

### **RICS Italia**

Via Albricci, 9  
20122 Milano  
Italia  
T +39 02 7200 6090  
F +39 02 7201 5845  
[ricsitalia@rics.org](mailto:ricsitalia@rics.org)

### **RICS Magyarország**

Madách tér 4. 4th floor  
H-1075 Budapest, Hungary  
T +36-1-327-8446  
F +36-1-322-6601  
[ricsmagyarorszag@rics.org](mailto:ricsmagyarorszag@rics.org)

### **RICS Malta**

T +356 21 23 79 14  
F +356 21 25 10 40  
[ricsmalta@rics.org](mailto:ricsmalta@rics.org)

### **RICS Nederland**

Westeinde 28  
2275 AE Voorburg, the Netherlands  
T +31 70 419 0719  
F +31 70 327 9860  
[ricsnederland@rics.org](mailto:ricsnederland@rics.org)

### **RICS Polska**

[ricspolska@rics.org](mailto:ricspolska@rics.org)

### **RICS Rossia**

[ricsrossia@rics.org](mailto:ricsrossia@rics.org)

### **RICS UK**

12 Great George Street  
Parliament Square  
London SW1P 3AD  
United Kingdom  
T +44 (0)870 333 1600  
F +44 (0)20 7334 3811  
[contactrics@rics.org](mailto:contactrics@rics.org)

## Los nueve principios básicos

RICS tiene un conjunto de valores que espera que los miembros apliquen diariamente en su trabajo. El respeto y la aplicación de tal conjunto de valores es una de las características principales que define el profesionalismo de todos Chartered Surveyors.

Los miembros deben basar todas sus decisiones y juicios en ellos. Los valores básicos son:

- 1- **Actúe con integridad.**  
Nunca ponga por delante de los intereses de sus clientes ni de otros para quienes usted tenga una responsabilidad profesional su propia ganancia y respete siempre su confidencialidad. Considere siempre los intereses más amplios de la sociedad en sus decisiones.
- 2- **Sea honesto.**  
Sea siempre honrado – nunca manipule o esconda información que pueda dar lugar a errores o equivocaciones.
- 3- **Sea abierto y transparente en sus negocios.**  
Informe a sus clientes de toda la verdad, poniendo los hechos en lenguaje sencillo y comprensible.
- 4- **Sea responsable de sus acciones.**  
Nunca se comprometa a más de lo que puede, acepte la responsabilidad y no le eche la culpa a otros cuando las cosas vayan mal.
- 5- **Conozca sus límites y actúe dentro de ellos.**  
Sea consciente de los límites de su competencia y no se deje tentar más allá de estos.
- 6- **Sea siempre objetivo.**  
Dé asesoramiento neutral y justo y nunca deje que sus propios sentimientos o intereses influyan en su juicio.
- 7- **Nunca discrimine contra otras personas.**  
Trate a todos con respeto, independientemente de su sexo, raza, religión u orientación sexual.
- 8- **Sea un buen ejemplo.**  
Recuerde que tanto su comportamiento público como privado podría afectar su reputación, la del RICS y la de otros miembros.
- 9- **Sea fiel a sus principios.**  
Esté dispuesto a actuar si sospecha que otro miembro o profesional no se comporta de acuerdo con la ética profesional.

Estos principios son suficientemente flexibles como para adaptarse a los cambios de la legislación y sociedad de hoy en día.

RICS espera de todos los candidatos, no sólo un conocimiento y comprensión profundas de estos principios, sino un compromiso activo para con estos principios básicos de ética y la integridad de la profesión.

## **Código de Conducta de RICS**

### **Prefacio**

Según la carta de colegiación y los reglamentos internos de la Royal Institution of Chartered Surveyors todos los miembros deben comportarse en conformidad con las reglas de conducta. Estas incluyen reglas que legislan la conducta de los miembros, cómo deben gestionar aquellos que trabajan para ellos así como reglas que cubren desde el marketing hasta la gestión de reclamaciones, pasando por la gestión de conflictos de interés o la existencia de seguros de indemnización profesional.

En octubre 2002, el Consejo Directivo aprobó el Nuevo Código de Conducta y los Reglamentos Disciplinarios, según los cambios de las Bye-Laws en 2000.

Este documento contiene el Reglamento de Conducta. La primera parte de la guía se aplica a todos los miembros en el mundo entero.

Existe una segunda parte que se aplica exclusivamente a la zona o jurisdicción en la que usted practica. En este momento sólo existe un Schedule que se aplica a miembros que practican en el Reino Unido, las Islas del Canal o Isle of Man. En los casos en los que no haya un Schedule suplementario, miembros respetarán la legislación pertinente vigente.

El propósito de esta guía es ayudarle a aplicar las Reglas. Al firmar la solicitud de entrada como miembro de RICS está jurando que obedecerá las Reglas de Conducta de RICS.

## Royal Institution of Chartered Surveyors: Reglas de Conducta

### Introducción

Bajo los reglamentos, todos los miembros de la RICS incluyendo candidatos, estudiantes y candidatos técnicos deben respetar y acatar el Reglamento de Conducta.

Las disposiciones 19 y 20 explican los reglamentos que candidatos, estudiantes y todos los aspirantes a miembros de RICS han jurado obedecer. Estas disposiciones pueden ser consultadas contactando con el Professional Regulation & Consumer Protection Department. Las disposiciones tratan de la conducta esperada por parte de los miembros y su responsabilidad para con sus compañías. A estas disposiciones se suman las Reglas de Conducta que se explican en este documento. Sin embargo, debe saber que hay otras Regulaciones (por ejemplo en el uso de designaciones alternativas ) las cuales usted tiene la obligación de conocer y observar.

Algunos ejemplos de estas disposiciones son:

- Bye-Law 19(1), tiene por finalidad garantizar que los miembros de RICS son tenidos en el máximo respeto en términos de la confianza en ellos depositada y de la provisión de servicios a alto estándar y en términos de la comunicación con las partes. Las Reglas 3 y 4 de las Reglas de Conducta y esta guía indican lo que RICS espera de sus miembros.
- Bye-Law 19(5), indica que los miembros deben obedecer toda la legislación pertinente.
- Bye-Law 19(6), indica que cada miembro deberá tener un seguro que se ajuste a las reglas. En estos momentos sólo hay reglamentos específicos para el Reino Unido, Islas del Canal y Isla de Man, así como para la Irish Society of Surveyors.
- Bye-Law 19(10) y (11), indica a quien se debe dirigir información sobre comportamientos sospechosos. La información suministrada será tratada confidencialmente. Reconocemos la reluctancia de algunos miembros en llevarlo a cabo, pero esto es importante si queremos proteger la reputación de la asociación y su reputación como una entidad auto reguladora en el interés público.
- Bye-Law 20(1) explica que los Miembros son responsables por cualquier contravención de las Reglas de Conducta por cualquier socio, director o por cualquier miembro del personal de la firma, compañía o organización de la que él sea o actúe como único principal, socio o director.

Las Bye-Laws 21 a 22B otorgan poder y establecen los procedimientos a seguir por la Institución en caso de que miembros no obedezcan Bye-Laws 19 y 20. Las multas máximas que se pueden recaudar bajo Bye-Law 22B están en la Regla 41 de las Reglas de Conducta. Las Bye-Laws se suplementan con las Reglas Disciplinarias.

## **Visión General**

### **Parte I**

#### **General**

##### **Resumen**

Esta parte del Código de Conducta explica el significado de ciertos términos y conceptos así como la forma de notificar a los miembros.

##### **Reglas**

- 1 Interpretación
- 2 Procedimientos de notificación

### **Parte II**

#### **Estándares personales y profesionales**

##### **Resumen**

Esta parte de las reglas explica el comportamiento que se espera de los miembros tanto en su vida profesional como en la forma de tratar con sus empleados. Establece también los estándares mínimos en términos de servicio y competencia para los miembros.

##### **Reglas**

- 3 Conducta adecuada a un miembro de la institución
- 4 Estándares mínimos de servicio

### **Parte III**

#### **Conducta profesional**

##### **Resumen**

Relativa a su comportamiento en su vida profesional, incluyendo el marketing, la letra pequeña en los contratos y los procedimientos de gestión de reclamaciones.

El principio básico y principal es que los miembros deben actuar abiertamente y con total transparencia.

##### **Reglas**

- 5 Publicidad
- 6 Referencias a la Institución
- 7 Títulos y designaciones
- 8 Notificación de términos de contrato
- 9 Confidencialidad
- 10 Gestión de los asuntos de los clientes.
- 11 Procedimiento de gestión de reclamaciones
- 12 La práctica por medio de una compañía o sociedad de responsabilidad limitada

## **Parte IV**

### **Cooperación con la Institución**

#### **Resumen**

Explica cómo debe relacionarse con RICS.

#### **Reglas**

13 Detalles de la práctica

14 Cooperación

## Parte I

### General

#### Resumen

Es conveniente explicar el significado de ciertas palabras y frases, así como los procedimientos que RICS usará para notificarle revisiones, etc.

#### Reglas

##### 1 Interpretación

**1(1)** Un 'órgano constitucional' (constitutional body) es cualquier grupo de miembros formado o constituido para una finalidad específica según los reglamentos relevantes como por ejemplo el Comité de Ética o los comités de disciplina.

Una 'Declaración de práctica' es, literalmente, una declaración acerca de cómo se espera que usted, en cuanto miembro de RICS, practique y actúe. Si no obedece las declaraciones de práctica se puede considerar que esta contraviniendo los reglamentos relevantes. Existen en estos momentos cuatro declaraciones de práctica:

- a) Declaración de Práctica dentro de las Declaraciones de la Práctica de la Valoración de activos;
- b) Declaraciones de Práctica dentro del "Manual de Valoración" también conocido como el Libro Rojo. Sus prescripciones se aplican mundialmente a todas las valoraciones;
- c) Declaración de Práctica dentro del Código para Chartered Surveyors como Testigos Periciales. Esta se aplica a aquellos miembros que actúan como Testigos Periciales en el Reino Unido, pero gran parte de la materia es adecuada también para estándar de miembros en el sector que practiquen en otros lugares. Si usted no acata esta declaración está infringiendo el reglamento, los valores centrales a RICS de la Regla 3 o los estándares de servicio de la Regla 4; y
- d) Declaración de la Práctica de la Agencia de Propiedad Residencial<sup>1</sup> que aplica tan sólo al Reino Unido.

Los miembros son responsables de cerciorarse de que están al día con cualquier alteración a las Declaraciones de Práctica existentes.

**1(2)** Es importante señalar que nos referimos a 'director' o 'socio' en su sentido más amplio – cualquier miembro que use estas designaciones en su título debe acatar todas las reglas pertinentes. Eso significa que los consumidores pueden confiar en que cualquiera que trabaje para una firma con estas palabras en su título será responsable por la gestión de su organización. Esta definición no sólo se aplica a las reglas aquí explicadas, sino también a cualquier regla específica en un país o zona, como por ejemplo las específicas del Reino Unido, las Islas del Canal y la Isla de Man.

---

<sup>1</sup> Residential Estate Agency Practice Statement

Sin embargo, si usted es un Chartered Surveyor que trabaja en el sector público entonces parte de esta regla no se aplica a usted, en concreto con relación a La obligación de mantener un seguro profesional de indemnización o las obligaciones bajo los epígrafes Cuentas de miembros

## **2 Servicio de documentos**

Esta regla explica cómo debemos notificarlo.

Es obligación de los miembros el notificar a RICS cualquier cambio en su dirección, status o práctica profesional.

## Parte II

### Estándares personales y profesionales

#### 3 Conducta adecuada a un miembro de la institución

3(1) RICS tiene un conjunto de valores principales que espera que todos los miembros apliquen en su trabajo. La obediencia a tal conjunto de valores es una de las características claves que define el profesionalismo de todos Chartered Surveyors y Tech RICS. RICS espera que todos sus miembros basen sus juicios y actuaciones en ellos.

- 1) **Actúe con integridad.** Nunca ponga por delante de los intereses de sus clientes ni de otros para quienes usted tenga una responsabilidad profesional su propia ganancia y respete siempre su confidencialidad. Considere siempre los intereses más amplios de la sociedad en sus decisiones.
- 2) **Sea honesto.** Sea siempre honrado – nunca manipule o esconda información que pueda dar lugar a errores o equivocaciones.
- 3) **Sea abierto y transparente en sus negocios.** Informe a sus clientes de toda la verdad, poniendo los hechos en lenguaje sencillo y comprensible.
- 4) **Sea responsable de sus acciones.** Nunca se comprometa a más de lo que puede, acepte la responsabilidad y no le eche la culpa a otros cuando las cosas vayan mal.
- 5) **Conozca sus límites y actúe como tal.** Sea consciente de los límites de su competencia y no se deje tentar más allá de estos.
- 6) **Sea siempre objetivo.** Dé asesoramiento neutral y justo y nunca deje que sus propios sentimientos o intereses influyan en su juicio.
- 7) **Nunca discrimine contra otras personas.** Trate a todos con respeto, independientemente de su sexo, raza, religión u orientación sexual.
- 8) **Sea un buen ejemplo.** Recuerde que tanto su comportamiento público como privado podría afectar su reputación, la del RICS y la de otros miembros.
- 9) **Sea fiel a sus principios.** Esté dispuesto a actuar si sospecha que otro miembro o profesional no se comporta de acuerdo con la ética profesional.

Estos valores se pueden adaptar para reflejar los cambios en las expectativas de la sociedad. Pueden además ser adaptados para reflejar diferencias culturales. RICS espera que usted demuestre conocimiento y comprensión de estos principios así como un verdadero compromiso para mantener la integridad de la profesión. Así mismo esperamos de nuestros miembros, los más altos estándares éticos tanto en su vida profesional como privada. El reglamento prevé sanciones disciplinarias para aquellos miembros que traigan descrédito a sí mismo, RICS o la profesión.

#### 4 Estándares mínimos de servicio

Cuando RICS investiga una queja bajo esta regla, juzga si el servicio o el desempeño mostrado por usted a un cliente fueron los adecuados. En el proceso, RICS tiene en cuenta si siguió las Declaraciones pertinentes de Práctica.



## Parte III

### Conducta profesional

#### 5 Publicidad

Esta regla básicamente indica que debe usted ser un buen ejemplo en materia de anuncios o cuando publica cualquier información. Por ejemplo, debe ser preciso, no debe ser en ningún momento ofensivo y tiene que verificar que obedece la legislación vigente. Esta regla se aplica a cualquier tipo de publicidad – sea por correo, prensa o medios electrónicos. En España por ejemplo, deberá cumplir con la Ley General de Publicidad y cualquier otro código relevante y sus actualizaciones/modificaciones. En otros países deberá cumplir con la legislación respectiva.

Los miembros que trabajen en sociedades unipersonales, empresarios individuales, trabajadores autónomos o socios en firmas en los que la mitad de los socios sean Chartered Surveyors, tienen derecho a usar el logotipo de RICS y la frase ‘RICS – la marca del profesionalismo en la propiedad’ en su material de marketing, dentro de las líneas definidas en el **RICS Brand Tool Kit** que podrá obtener de nuestro departamento de Marketing. Un ejemplo del logo de RICS es:



El uso del logotipo del león rampante no está ya autorizado.

#### 6 Referencias a la Institución

Esta regla explica que los miembros no deben representar las opiniones de RICS sin autorización expresa RICS, ni publicar en nombre de RICS material que contradiga una posición oficial.

#### 7 Títulos y designaciones alternativas

Debe cerciorarse que la información proporcionada acerca del estatus o calificaciones suyas o el de cualquier miembro de su compañía es correcta y no induce a engaño.

En particular tenga cuidado con la regla 1(2) según la cual tiene responsabilidad como socio o director en caso de que su título, el nombre de su cargo, o cualquier otro documento incluya esta designación incluso si no es socio o director legal de la compañía. Una implicación adicional es que en algunos usos legislativos, usted puede ser juzgado responsable en una acción civil por las responsabilidades y deudas de la sociedad. También podría significar que en caso de una falla seria en la conducta que diera lugar a una investigación o querrela por parte de la Institución, usted también podría ser investigado junto con los socios verdaderos.



## **8 Notificación de términos de contrato**

Debe notificar por escrito a sus clientes o posibles clientes los términos en que usted actuará. La notificación tiene que incluir información acerca de sus honorarios, el pago de gastos así como la manera en que los calculará. En estos términos deberá informar a su cliente de que una copia de su procedimiento de gestión de reclamaciones está disponible a petición de los interesados. Adicionalmente, necesita notificar por escrito a sus clientes de cualquier cambio o variación en esos términos en cuanto tenga lugar.

Es en el interés de todas las partes que los términos de compromiso o contrato sean comprendidos claramente desde el principio – incluyendo honorarios y el alcance del trabajo a realizar. Esto también hará más fácil cobrar los honorarios.

Si los términos del contrato no se notifican ni se confirman, aumenta dramáticamente el riesgo de equívocos, quejas o incluso pleitos. Las aseguradoras y underwriters dicen que cerca del 50% y posiblemente más de las reclamaciones podría haber sido evitado si los términos del contrato hubieran sido puestos por escrito antes de comenzar.

Parte de una práctica correcta es el revisar periódicamente esos términos y notificar por escrito a sus clientes de cualquier cambio.

## **9 Confidencialidad**

**9(1)** Confidencialidad es un deber profesional básico. Siempre que posible, los miembros deben discutir con sus clientes los problemas previsibles de confidencialidad antes de aceptar las instrucciones.

**9(2)** La ley puede requerir que revele información. Si ése es el caso, aunque su cliente haya dado su consentimiento verbal, usted debe informarlo por escrito. Puede ser requerido a revelar información si actúa como perito judicial, por ejemplo. Si alguna autoridad solicita información, pero pide que su cliente no sea notificado es importante que busque consejo legal para su propia protección.

**9(3)** Según esta regla, un posible cliente es alguien con quien usted haya discutido la posibilidad de trabajo, aunque no lo haya instruido todavía.

Tenga en cuenta la legislación de Protección de Datos vigente. Cualquier información que usted tenga estará sujeta a esta legislación. Por consiguiente deberá tener cualquier base de datos registrada con las autoridades competentes. Al mismo tiempo, deberá mantenerla actualizada. Piense también que esta legislación es más amplia de lo que pueda parecer: por ejemplo información acerca del negocio de una sociedad unipersonal puede ser considerada como información de carácter personal y por lo tanto está sujeta a dicha legislación.

Cualquier miembro que obtenga, registre, tenga o revele datos personales debe obedecer los principios básicos de buena práctica. Estos principios dicen que los datos deben ser:

- Obtenidos legalmente;

- Procesados para propósitos limitados y predeterminados;
- Adecuados, pertinentes y no excesivos;
- Exactos;
- No mantenidos durante más tiempo del necesario;
- Procesados de acuerdo con la legislación vigente
- Mantenidos seguros;
- No pueden ser transferidos a países sin la protección adecuada.

Para información adicional acerca de sus obligaciones bajo la Protección de Datos consulte la legislación vigente<sup>1</sup> y visite el sitio de la Agencia de protección de Datos, [www.agpd.es](http://www.agpd.es)

### **10 Gestión de los asuntos de los clientes**

RICS espera que sus miembros traten inmediatamente de cualquier asunto de sus clientes. Discuta con su cliente los plazos probables del trabajo y manténgalo informado de cualquier retraso que se pueda producir.

Lo mismo sucede con la velocidad con que usted debe responder a la correspondencia: dependerá necesariamente de cada caso pero debe siempre ser una respuesta rápida.

Le aconsejamos que antes de aceptar un trabajo, discuta con el cliente los posibles plazos para evitar expectativas difíciles o imposibles de cumplir. Discuta la frecuencia de los informes de progreso y sus fechas. Incluya esta información en las condiciones de aceptación del trabajo.

### **11 Procedimiento de gestión de reclamaciones**

Estas reglas explican las obligaciones generales de aquellos miembros que son:

- únicos directores;
- socios; o
- directores

de firmas que ofrecen servicios de consultoría al público, para asegurar que cuentan con y operan “un procedimiento formal para tratar las reclamaciones de clientes y de cualquier persona a quien, en la opinión de la Institución, se deba una obligación”.

Asimismo, recuerde la Regla 1(2) según la cual una persona en cuyo título se encuentre la palabra Director deberá acatar también esta regla.

La definición de “cualquier persona a quien se deba una obligación” incluye cualquier persona que este protegida según la ley o estatuto; una persona a la cual por virtud del consejo proporcionado, se haya establecido una relación entre el miembro y esa persona; o una persona a la que el miembro proporciona consejo con la intención de que siga o confíe en él.

Esta lista no es exhaustiva. El deber de protección o cuidado tiene lugar en más circunstancias de las que puedan parecer a simple vista. Por ejemplo

---

<sup>1</sup> Entre otras Ley Orgánica 3/1985, 5/1992 (29 de Octubre) y 5/1999 (13 de Diciembre)

si usted sabe o sospecha aún que la persona confiará en el resultado del consejo que usted da o, por ejemplo, si usted gestiona una propiedad, los ocupantes pueden esperar que usted tome acción en caso de condiciones peligrosas.

### **Requisitos Mínimos**

Los requisitos mínimos el procedimiento de gestión de quejas que su firma debe tener son:

- debe ser rápido, limpio, transparente e imparcial;
- su firma debe designar a una persona que pueda llevar a cabo una investigación de las reclamaciones en primera instancia;
- el procedimiento y plazos marcados deben ser acatados;
- la información acerca del procedimiento de gestión de quejas debe estar disponible a clientes si lo solicitan y el procedimiento debe ser gratuito;
- si el demandante sigue insatisfecho con el resultado de la investigación inicial, entonces él o ella:
- tiene derecho a una revisión separada por una persona apropiadamente calificada; y/o
- puede recurrir a la mediación si usted concuerda con ello;
- si, después de la investigación interna y/o la revisión separada y/o mediación, el demandante todavía está insatisfecho, él o ella tienen derecho de llevar su queja a un sistema independiente como por ejemplo, arbitraje.

Recuerde de notificar su aseguradora de cualquier queja tan pronto como sea posible. En la página 27 encontrará un ejemplo de un documento explicativo de gestión de reclamaciones.

### **12 La práctica por medio de una compañía o sociedad de responsabilidad limitada**

Puede ejercer a través de una compañía de responsabilidad limitada (S.R.L o S.L. según la legislación vigente) siempre y cuando incluya la cláusula (s) reflejadas en esta regla dentro documento constitucional apropiado.

## Parte IV

### Estándares personales y profesionales

#### **13 Cooperación y otros detalles de práctica profesional**

**13(1)** Los miembros deben responder prontamente - en un plazo de 28 días - a cualquier solicitud de información por parte de RICS

**13(2)** Se requiere también de usted como miembro que informe a la Institución de cualquier cambio en su práctica profesional o dirección dentro de los 28 días siguientes a los cambios tener lugar.

**13(3)** Esta regla obliga a los miembros a informar a RICS prontamente de cualquier cambio o situación en su trabajo cuando este sea regulado por una declaración de práctica (ver página 6)

#### **14 Cooperación**

**14(1)** Esta regla explica cómo gestionar su relación con RICS cuando algo corre mal: por ejemplo, cuando usted u otro miembro se enfrentan a la queja de un cliente. Es esencial que usted coopere completamente cuando sea necesario. Esto nos ayuda a mantener la confianza pública y a proteger nuestra posición y buen nombre. Es también importante que el personal pueda contar con su cooperación para que ellos puedan desarrollar su trabajo de control y regulación eficiente y efectivamente en nombre de la mayoría de los miembros.

**14(2)** Esta regla explica qué documentación relacionada con su práctica o trabajo RICS puede inspeccionar. Clarifica también las circunstancias en las cuales RICS puede usar la información y cual.

## Parte V

### Conflictos de Interés, imparcialidad e independencia

#### Resumen

Esta parte del Código de Conducta trata de los conflictos de interés, un tema de gran perfil mediático. Es importante que todos nuestros miembros tengan en posición procesos y procedimientos para evitar y responder a los conflictos. Recomendamos que erre por cautela.

#### Reglas

**15** Interpretación

**16** La práctica a través de grupos o conglomerados

**17** Conflicto de interés y confidencialidad

**18** Conflicto entre los intereses de un miembro y los de un cliente

**19** Conflicto entre los intereses de clientes

**20** Intereses Personales

**21** Cargos públicos

**22** Transparencia de honorarios y beneficios

**23** Deberes a terceros

#### 15 Interpretación

##### ¿Qué es un conflicto de interés?

Un conflicto del interés surge donde un profesional es incapaz, o puede ser percibido como incapaz, de proporcionar consejo pleno, apropiado e imparcial a un cliente porque:

- Actúa ya para otra persona;
- Tiene otras obligaciones o presiones que afectan su relación con el cliente; o
- Tiene deberes opuestos para con clientes diferentes.

La relación entre consejero y cliente requiere siempre del profesional, que anteponga el interés de su cliente antes que el suyo propio o el de su propia organización. Estos principios se aplican igualmente a miembros que trabajan en la práctica privada, el gobierno local o central y las compañías.

Algunos ejemplos comunes de conflictos de interés en los que se puede encontrar son:

- actuar para el comprador y el vendedor de una propiedad
- actuar en nombre de dos o más grupos que compiten por una oportunidad de negocio
- valorar una propiedad previamente valorada para otro cliente por usted o por su firma
- actuar como perito en un proceso en el que usted/su firma tienen un interés en la propiedad o en el resultado del proceso
- intervenir en una propiedad en la que se debe lealtad a un cliente pasado
- un interés familiar

**¿Cuándo es cliente un cliente?**

Dado que hoy en día miembros y sus firmas son empleados generalmente caso por caso, es justo preguntarse ¿cuando es un cliente, cliente y durante cuanto tiempo?

Primero, ¿será que un cliente es tan sólo aquel del que espera obtener unos honorarios? La respuesta es no. Por ejemplo, si un usuario potencial de sus servicios le comunica información confidencial, surge un deber de confidencialidad. Si usted no desea ser verse obligado por el deber de confidencialidad para con este potencial cliente, deberá hacerlo claro antes de que la información le sea revelada.

En segundo lugar, ¿cuándo acaba su obligación para con un cliente pasado? Esto es más difícil, pero no menos importante, dado que el deber de un profesional es continuo y progresivo.

Los tribunales de varios países han considerado, en un caso donde un cliente 'pasado' estaba usando el tema de la confidencialidad como una técnica disuasoria que son la naturaleza y la extensión de la información conservada por un consejero los que determinan si este puede actuar en nombre de otro cliente, aunque en general en el momento de tomar la decisión la compañía deberá ponderar la naturaleza del trabajo original, el tiempo que ha pasado desde que fue realizado y la existencia o no de 'retainers'.

Por ejemplo, si usted recibe una solicitud por parte de la compañía A para actuar como consejero en la posible absorción de la compañía B, deberá pasar revisión cuidadosa del trabajo que haya llevado a cabo previamente para compañía B. Si usted decide que la naturaleza/el momento, etc. de algún trabajo efectuado en el pasado para la compañía B es tal que usted puede honestamente aceptar la instrucción nueva, entonces deberá hacer una nota cuidadosa en el fichero explicando las razones exactas de la decisión.

Si, sin embargo, usted decide que ese trabajo anterior para la compañía B lleva a un conflicto de interés, deberá entonces rechazar la instrucción nueva (de la compañía A) sin, por razones de confidencialidad, revelar esto a la compañía B.

Si es posible, usted debe procurar resolver la situación informando al cliente anterior (por escrito) acerca de las circunstancias actuales pero, en último lugar, es su competencia el decidir si hay un verdadero conflicto y decidir hasta que punto tiene usted el derecho de actuar.

Además de las Reglas de Conducta de RICS, existe en numerosos países legislación que gobierna los conflictos de interés. Debe actuar siempre en conformidad con la legislación vigente en cada país. Por ejemplo, en el Reino Unido el Estate Agents Act 1979 y la legislación relacionada. Semejantemente, si usted se dedicase a la inversión en el Reino Unido la Directiva de Services and Markets Act 2000 se aplicarían. Adicionalmente, los directores de compañía deben tener presentes los deberes reglamentarios que se derivan de su posición según a legislación comercial vigente.

## **16 La práctica a través de grupos o conglomerados**

Esta regla explica las circunstancias bajo las cuales un grupo de firmas es libre de trabajar para clientes con intereses opuestos. Esto se aplica si su firma forma parte de un grupo y una firma del grupo actúa para un cliente y otra para otro cliente con intereses opuestos. Esto es posible con tal de que:

- las firmas sean las entidades legales separadas;
- no hay directores, socios, ni empleados en común entre las firmas;
- las firmas no comparten ni directa ni indirectamente honorarios y
- no hay acceso a información o información compartida en materias relativas al conflicto

## **17 Conflictos de interés y confidencialidad**

Usted está bajo un deber general de tratar como confidencial, cualquier información relativa a un cliente cuando esa relación no sea del dominio público.

Esto en sí puede dar lugar a conflictos de intereses. Por ejemplo, información que recibió cuándo actuaba para un cliente puede, tal vez en el futuro, ser de interés material a otro. Transmitir esa información sería una ruptura del deber original de confidencialidad. Sin embargo, fallarla falta de comunicación de esa información al segundo cliente (s) puede dar lugar a litigio por negligencia o incumplimiento de contrato. En estas circunstancias, piense bien antes de aceptar el 'segundo' cliente.

## **18-23 Gestión de conflictos de interés**

Cada miembro tiene el deber de identificar los conflictos de intereses verdaderos o potenciales en el curso de su vida profesional. Los Tribunales han fallado ya en el Reino Unido y los Estados Unidos, en el contexto de agentes y contables forenses, que el deber de mantener la información de clientes confidencial no tienen limitación y que los tribunales intervendrían para parar una compañía a menos que hubiera evidencia clara y convincente de que medidas efectivas se habían tomado para asegurar que no había ninguna transmisión de información. En general ambas en las cortes anglo sajonas y europeas se camina hacia la presunción de que la información se transmite dentro de una firma a menos que se tomen medidas especiales. Para ser efectivas, los Tribunales dictaminan que tales medidas deben ser parte de la estructura orgánica de la firma. La posición de los Chartered Surveyors no ha sido considerada judicialmente pero es improbable que los tribunales adoptasen un enfoque muy diferente.

Fundamentalmente, usted puede seguir uno de dos cursos:

- (i) revelar el conflicto/potencial conflicto al cliente y llegar a un acuerdo en cuanto a cómo se manejará, seguido por una administración práctica y diligente del proceso;
- (ii) rechazar las instrucciones cuando haya o pueda llegar a haber un conflicto.

La opción (i) es el requisito mínimo sugerido en las Reglas de Conducta. Sin embargo, en la práctica puede no ser posible seguir esta ruta y declinar una instrucción puede ser la única manera de proceder. No es posible ser preceptivo pero, además de considerar los puntos arriba mencionados, usted necesita estar satisfecho de que usted/su firma están en una posición de “gestionar” el conflicto en el futuro si esto es lo que usted propone (cfr. particularmente “Murallas chinas” abajo).

Si usted decide, después de discutirlo con su organización, proceder a pesar de un conflicto, deberá seguir los procesos del proceso de revelación, acuerdo y gestión del conflicto de acuerdo con las Reglas de Conducta de RICS.

## **21 Revelación**

Usted debe revelar por escrito a todo cliente afectado la posibilidad o la existencia de un conflicto. Dé todas las circunstancias que rodean y cualquier otro hecho pertinentes sin quebrar su deber de confidencialidad. Esto se aplica igualmente a conflictos personales que usted pueda tener con su cliente y conflictos entre clientes de su organización.

### **El acuerdo**

Usted debe obtener el acuerdo escrito de cualquier cliente (s) afectado indicando su conformidad con los arreglos que usted propone para manejar el conflicto. Un cliente puede no estar contactable, pero usted debe ser capaz de demostrar que hizo absolutamente todo lo posible por obtener su permiso. (NB Note que se trata de hacer “todo lo posible” y no simplemente tomar “medidas razonables”). Mande una segunda copia de su carta, para ser firmada devuelta (quizás con un sobre prefranqueado y auto dirigido) busque el paradero del cliente a través de contactos o seguir a la carta con llamadas de teléfono.

Al explicar y obtener el acuerdo para sus propuestas, la posición o naturaleza de los clientes es importante. Los clientes profesionales encuentran más fácil dar su acuerdo informado que los individuos que emplean raramente los servicios de profesionales.

### **La administración**

Un conflicto del interés puede (si no se declina la instrucción) ser gestionado de una de dos maneras:

- (i) si surge a causa de su interés personal en la cuestión, revele este hecho a las partes interesadas o
- (ii) si surge a causa de obligaciones a clientes diferentes, creando una muralla china entre el personal que actúa para los clientes respectivos

En el primer caso, las Reglas son bastante claras en cuanto a lo que deberá hacer (ver arriba) – teniendo siempre en mente los comentarios acerca de la naturaleza de los clientes.

En el segundo caso, RICS tiene pautas estrictas en cuanto a los estándares mínimos que deben ser adoptados por organizaciones para

“separar” a empleados que actúan en nombre de intereses opuestos. Los Tribunales han determinado que las murallas chinas deben ser suficientemente robustas como para garantizar que no pase ninguna información. ‘Tomar las medidas razonables’ para establecer una muralla efectiva no es suficiente.

Por consiguiente cualquier muralla china que se establezca (y haya sido aceptada por los clientes) debe garantizar que:

- el individuo (s) que trabajen para los clientes con intereses opuestos deben ser diferentes. Esto puede parecer obvio, pero conviene recordar que se extiende a la secretaria/o y otro personal de apoyo así como socios, accionistas y directores ante los que los empleados responden;
- tales individuos y equipos deben estar físicamente separados, por lo menos en pisos diferentes de un edificio, si no en edificios diferentes;
- información (en cualquier formato) no será accesible al otro lado en ningún momento. En el caso de información en forma escrita (copia dura o electrónica), será guardada aparte de forma que satisfaga la inspección del Compliance Officer u otra persona senior independiente dentro de la firma; y
- tal Compliance Officer debe supervisar el establecimiento y la conservación de la muralla china mientras esté en operación, adoptando las medidas apropiadas y los tests necesarios que verifiquen su eficacia. El compliance officer debe ser independiente con respecto a ambas partes y de una posición tal en la organización como para ser capaz de operar efectivamente.

Debe haber dentro de la firma la educación e instrucción necesarias para administrar conflictos de interés. Dada la vista que los tribunales toman acerca de que las murallas chinas no funcionarán a menos que estén embebidas dentro de la cultura y estructura de la firma, es natural que se concluya que su correcto funcionamiento es más difícil y a menudo imposible, para firmas más pequeñas.

Las Reglas de Conducta se refieren a la obligación de aconsejar a clientes a buscar consejo profesional independiente. Usted debe ser el juez de si la posición y la experiencia del cliente hacen necesario que reciban consejo profesional independiente. A menos que haya razones muy excepcionales, la Institución esperará que usted aconseje al cliente que buscar tal consejo adicional cuando el cliente es un individuo privado o una pequeña empresa para la que transacciones de propiedad no son parte de su día a día. En cualquier caso de duda se debe resolver a favor de aconsejar al cliente a buscar el consejo adicional.

“El consejo profesional independiente” puede ser el consejo de algún profesional liberal: abogado o contable. Es competencia del cliente decidir qué tipo (si alguno) de consejo desea buscar.

### **Más información**

Si desea obtener más información acerca de cómo se aplican las reglas de conducta en temas como la agencia de propiedad, inversión, o la fusión y

absorción de firmas, contacte con el Professional Regulation & Consumer Protection Department.

## **Parte VI**

### **Seguro de Responsabilidad Profesional**

#### **Resumen**

Esta sección de las Reglas explica la obligación de tener un seguro de responsabilidad profesional .

**24** Obligación de tener seguro

**27** Exenciones

#### **24 Obligación de tener seguro**

En común con otros profesionales, y siempre que posible en el país en el que usted opera, usted tiene que tener un seguro de responsabilidad profesional.

El Comité de Ética, Conducta y Protección al Consumidor, en nombre del Governing Council harán reglas que se aplican a las diferentes asociaciones nacionales. Miembros de las asociaciones nacionales y sus comités de dirección serán consultados acerca de la viabilidad y características de las pólizas disponibles. Para saber si la póliza de seguros que tenía hasta ahora es adecuada contacte con el Professional Regulation & Consumer Protection Department cuya dirección aparece al final.

#### **27 Exenciones**

Los miembros pueden solicitar exención en circunstancias excepcionales. Para obtener más información contacte con nuestro Professional Regulation & Consumer Protection Department.

## Parte VII

### Contabilidad

#### Resumen

En ocasiones en el curso de su trabajo puede convertirse en depositario del dinero de sus clientes. Esta parte del Reglamento explica sus obligaciones.

#### 28 Aplicación

#### 30 Obligación de mantener las cuentas del cliente

#### 31 Obligación de mantener registros exactos

#### 32 Obligaciones de información

#### 33 Visitas de inspección

#### 34 Excepciones

### 28 Aplicación

El Comité de Ética, Conducta y Protección al Consumidor en nombre del Governing Council elaborarán tras consulta con los miembros las reglas que se aplican a miembros en Asociaciones Nacionales. Si estas todavía no existen, tendrá aún así que acatar la mayor parte de las reglas que se enuncian en esta sección.

### 30 Obligación de mantener las cuentas del cliente

Usted necesita asegurar ese dinero confiado a usted es siempre:

- mantenido separadamente del suyo propio, de su firma o de su compañía
- que este dinero es claramente identificable; y
- que el dinero que pertenece a sus clientes está disponible a ellos siempre.

Siempre que obedezca estos principios no será nunca posible confundir el dinero de sus clientes con el suyo propio, o realizar pagos inadecuados por inadvertencia

### 31 Obligación de mantener registros exactos

En otras palabras, sus registros financieros – si manuales o electrónicos – deben estar al día siempre. Por ejemplo, usted siempre debe asegurar que sus libros de caja estén en la línea con estados del banco para que los fondos corresponder disponible con las responsabilidades a clientes.

### 32 Obligaciones de información

Una vez al año se le pide que someta a RICS una declaración que expresa si ha tenido en custodia dinero de algún cliente en los últimos doce meses.

### **33 Visitas de inspección**

Es posible que el Chief Executive de RICS requiera una inspección de sus cuentas y otros documentos necesarios para verificar que usted obedece estas reglas. Si esto sucede usted tiene que cooperar con la persona que realiza la inspección y dar cualquier explicación requerida.

RICS está en un proceso de consulta con las asociaciones nacionales acerca de la aplicación de esta regla. Si desea saber más acerca de esto, contacte con su Asociación Nacional.

### **34 Excepciones**

Los miembros pueden solicitar una exención en circunstancias excepcionales. Para más información contacte con nuestro Professional Regulation & Consumer Protection Department.

## Parte VIII

### Desarrollo Profesional Continuo

#### Resumen

Esta parte de las Reglas explica lo que esperamos de usted en términos del aprendizaje continuo – es decir LLL; Life Long Learning: su educación progresiva a lo largo de su carrera.

#### 35 Interpretación

#### 36 Aplicación

#### 37 Obligación de realizar desarrollo profesional continuo

#### 38 Registros DPC

#### 39 DPC después del lapso de concesiones en su suscripción

#### 40 Exenciones

Si usted esta interesado, podrá encontrar un Planificador Personal para ayudarlo a mejor preparar su aprendizaje. Podrá encontrarlo en nuestro website ([www.rics.org](http://www.rics.org)) Existe también una página interactiva en la zona de miembros en la que podrá registrar su DPC. Entre en nuestra página como miembro y siga el menú a la izquierda “My CPD”.

#### 35 Interpretación

DPC es una visión sistemática de la necesidad de mantener sus habilidades y conocimiento actualizados a lo largo de toda su carrera profesional. Se trata de un reconocimiento de la necesidad de mantenerse informado, actualizado y preparado a lo largo de toda su vida profesional.

Todas las profesiones hoy en día reconocen la necesidad ineludible y las dificultades inherentes a este proceso. En un mundo constantemente en cambio, los profesionales deben mantenerse informados de manera a mejor poder responder a los problemas y necesidades de sus clientes.

RICS reconoce esta necesidad y todos sus miembros, al registrarse, se comprometen a realizar un mínimo de 48 horas de DPC en cada año. Para que este desenvolvimiento sea fructífero, debe, sin embargo, ser razonado, sistemático y continuado. Razonado, dado que los miembros de RICS necesitan, no sólo aprender, sino ser conscientes de su aprendizaje, reflexionar sobre la experiencia y determinar cual es el siguiente paso. Sistemático, ya que deben adoptar una actitud que les permita formarse sin “lagunas”, de una manera progresiva y adecuada a su materia y continuado ya que independientemente de su posición en el mundo de los negocios, deberá continuar aprendiendo.

#### 36 La aplicación

En el principio, las Reglas de Desarrollo Profesional Continuo se aplican a usted si usted es un:

- fellow;
- miembro profesional; o
- miembro técnico.



Sin embargo, esta Regla no siempre se aplica a usted cuando usted se acoge a una concesión: por ejemplo si ya trabaja en esta profesión.

Compulsory online recording is a requirement for members admitted on or after 1 January 2004 and members who have entered into an undertaking as required by the RICS Professional Conduct Panel.

### **37 Obligación de realizar Desarrollo Profesional Continuo**

**37(1)** Esta regla explica su obligación – es decir, excepto en circunstancias excepcionales, se espera que complete un mínimo de 60 horas de desarrollo profesional continuo cada tres años, y un mínimo de diez horas cada año. Explicamos también cómo realizar el cómputo.

Le recomendamos que usted lo distribuya sobre tres años. Encontrará numerosa información acerca de cómo planear su Desarrollo Profesional Continuo en RICS Business y en nuestro website.

### **38 Registros de DPC**

**38(1)** Todos los miembros tienen la obligación de mantener un registro de su Desarrollo Profesional Continuo. Desde el 1 de Enero de 2004, los miembros también debe mantener un registro de sus objetivos en el aprendizaje y como planea alcanzarlos. Desde esa misma fecha, se espera también que los miembros realicen una breve evaluación de la eficacia de su DPC.

**38(2)** Finalmente, esta Regla especifica que los registros deben mantenerse por lo menos durante tres años

### **39 LLL después del lapso de concesiones en su suscripción**

Esta explica qué debe hacer cuando una concesión que lo eximía del requerimiento de DPC acaba (ver la Regla 36) –. Los requisitos que se esperan de miembros que vuelve a la vida activa son más onerosos.

### **40 Exenciones**

Esta regla explica las excepciones – desde la enfermedad a la baja por maternidad. Si usted tiene cualquier duda contacte con nuestro Professional Regulation & Consumer Protection Department.

## Parte IX

### Multas (Bye-Law 22B)

#### Resumen

Esta regla explica que usted puede recibir una multa si no entrega la información que se le ha solicitado en el plazo de 90 días.

Las multas son escalonadas – cuanto más nos haga esperar, más pagará usted.

#### 41 Multas Máximas

Excepto en el caso de que usted trabaje o resida en países clasificados como económicamente más pobres, las multas son:

(a)	Primeras 4 semanas a seguir al fin del plazo de entrega especificado y hasta que la información sea facilitada	£ 30* por cada semana o parte
(b)	Siguientes 4 semanas	£ 50* por cada semana o parte
(c)	Siguientes semanas	£ 100* por cada semana completa

\* O su equivalente en otras monedas

## Apéndices

### Modelo de un procedimiento de gestión de reclamaciones

El modelo abajo ilustra un ejemplo del procedimiento que usted debe hacer disponible por escrito, a un cliente o al público a petición de los interesados.

Por favor note que este modelo sólo refleja el estándar mínimo exigido por RICS.

“Esta nota explica el procedimiento que seguiremos para tratar cualquier queja:

1. Hemos designado [*nombre, detalles del contacto*] para tratar e investigar las quejas. Si tiene alguna pregunta o si quiere presentar una queja, por favor no dude en contactarlo.
2. Si inicialmente ha presentado su queja verbalmente – en persona o por teléfono - por favor hágalo también por escrito a [*nombre, detalles del contacto*].
3. Una vez que hayamos recibido su queja por escrito, [*nombre*] entrará en contacto, por escrito en los siguientes siete\* días. En esta etapa le presentaremos nuestra opinión acerca del caso. Le invitaremos a hacer cualquier comentario y dar su opinión al respecto.
4. Dentro de un plazo máximo de veintiún\* días a partir de la recepción de su respuesta, [*nombre*] le escribirá, informándole del resultado de su investigación interna e informándole y para informarle acerca de las acciones o pasos que hayamos tomado o vayamos a tomar.
5. Si no está satisfecho con algún aspecto de la forma en la que tratamos su queja ni con el resultado de nuestra investigación interna, podrá contactar a [*nombre, detalles del contacto - por ejemplo en el caso de una firma, el socio principal, o en el caso de un único director, otra persona, a quien el único director esta preparado para referirse las quejas no resueltas*], que conducirán personalmente una revisión independiente de su queja y lo contactaran en un plazo de catorce\* días para informarlo de la conclusión de esta revisión.
6. Si usted sigue insatisfecho con cualquier aspecto de nuestra investigación de su queja, podemos discutir si la posibilidad de acudir a mediación independiente.

\*Los plazos son recomendaciones, para asegurar que las quejas sean tratadas rápidamente.

<b>Código de Conducta</b> .....	1
Contactos asociaciones nacionales en Europa .....	2
Los nueve principios básicos .....	3
Código de Conducta de RICS .....	4
Prefacio .....	4
Royal Institution of Chartered Surveyors: .....	5
Reglas de Conducta.....	5
Introducción .....	5
Visión General .....	6
Reglas .....	7
Parte I.....	8
General .....	8
Resumen .....	8
1 Interpretación .....	8
2 Servicio de documentos .....	9
Parte II.....	10
Estándares personales y profesionales .....	10
3 Conducta adecuada a un miembro de la institución.....	10
4 Estándares mínimos de servicio .....	10
Parte III.....	11
Conducta profesional .....	11
5 Publicidad.....	11
6 Referencias a la Institución .....	11
7 Títulos y designaciones alternativas.....	11
8 Notificación de términos de contrato .....	12
9 Confidencialidad .....	12
10 Gestión de los asuntos de los clientes .....	13
11 Procedimiento de gestión de reclamaciones .....	13
12 La práctica por medio de una compañía o sociedad de responsabilidad limitada.....	14
Parte IV .....	15
Estándares personales y profesionales .....	15
13 Cooperación y otros detalles de práctica profesional.....	15
14 Cooperación .....	15
Parte V.....	16
Conflictos de Interés, imparcialidad e independencia.....	16
Resumen .....	16
15 Interpretación .....	16
16 La práctica a través de grupos o conglomerados .....	18
17 Conflictos de interés y confidencialidad .....	18
18-23 Gestión de conflictos de interés .....	18
21 Revelación.....	19
El acuerdo.....	19
Parte VI .....	21
Seguro de Responsabilidad Profesional .....	21

24 Obligación de tener seguro.....	21
27 Exenciones .....	21
Parte VII.....	22
Contabilidad .....	22
28 Aplicación .....	22
30 Obligación de mantener las cuentas del cliente .....	22
31 Obligación de mantener registros exactos.....	22
32 Obligaciones de información .....	22
33 Visitas de inspección.....	23
34 Excepciones.....	23
Parte VIII.....	24
Desarrollo Profesional Continuo.....	24
35 Interpretación .....	24
36 La aplicación .....	24
37 Obligación de realizar Desarrollo Profesional Continuo .....	25
38 Registros de DPC .....	25
39 LLL después del lapso de concesiones en su suscripción.....	25
40 Exenciones .....	25
Parte IX .....	26
Multas (Bye-Law 22B) .....	26
41 Multas Máximas.....	26
Apéndices .....	27
Modelo de un procedimiento de gestión de reclamaciones .....	27



[www.rics.org](http://www.rics.org)

### **RICS la marca del profesionalismo en la propiedad**

RICS es la mayor asociación profesional del mundo en el sector inmobiliario y de la construcción. Con sus orígenes en Londres hace cerca de 134 años, RICS tiene hoy en día más de 110,000 miembros en el mundo entero. Nuestros miembros se ocupan de todo el ciclo vital de una propiedad, desde la valoración, planeamiento urbanístico construcción, manutención, valoración para su venta y estudios medioambientales. Cada una de estas áreas de especialización se agrupa en torno a una "facultad", un término que designa a aquellos miembros que se especializan en un tema. Las facultades se ocupan de investigar tendencias, encargan investigación, establecen los estándares y vigilan la actuación de los miembros. Normalmente, un Chartered Surveyor se especializa en una o dos áreas de ciclo de vida de una propiedad.