ÉTICA EN VALUACIÓN

Estándares internacionales de ética

Ing. Teresa Pino Andrade
Presidenta ASATCH
www.asatch.cl
Chile

CONFLICTO DE INTERESES

¿Qué es conflicto de intereses?

Este concepto se encuentra definido en varias leyes y normas, que establecen el deber de abstención en algunas causales de nulidad del acto, prohibiciones o incompatibilidades impuestas, tales como utilizar información privilegiada, ejercer su actividad respecto de algunos temas o materias, participar en asuntos familiares o amistades, representar intereses particulares ante su propia entidad.

¿Cómo se puede definir un Conflicto de Intereses en un trabajo de valuación?

Es cualquier situación en que el valuador enfrenta una contradicción entre sus intereses personales, económicos o profesionales y su responsabilidad de realizar una valuación imparcial y objetiva.

Existe un conflicto cuando los intereses personales del valuador o su relación con alguna de las partes interesadas en la propiedad, podrían influir en su capacidad para evaluar justamente el valor de la propiedad.

TIPOS DE CONFLICTOS DE INTERESES EN TASACIONES

- Relación personal o familiar con el propietario.
- Intereses financieros en el resultado de la valuación.
- Presiones externas para valorar de manera favorable.
- Afiliación a entidades relacionadas con la propiedad.
- Recepción de regalos o favores de parte de la parte interesada.

CONFLICTO DE INTERESES

Consecuencias negativas de los conflictos de intereses en las tasaciones:

- Pérdida de confianza del cliente.
- Daño a la reputación del valuador.
- Riesgos de Litigios.
- Impacto en la credibilidad de las empresas de tasación.
- Regulaciones más estrictas.

¿ CÓMO EVITAR CONFLICTOS?

- Revisión y Supervisión.
- Divulgación Transparente.
- Independencia y Objetividad.
- Cumplimiento de normas éticas y profesionales.
- Políticas internas y controles de calidad.
- Educación y Capacitación.

CONFLICTO DE INTERESES

Las Leyes en Chile abordan los conflictos de interés en el ámbito público como en el privado, estableciendo normas claras para garantizar la trasparencia, la probidad, y la protección contra la corrupción.

- Código Penal
- Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado
- Ley N° 19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores
- Ley N° 20.880, sobre Probidad en la Función Pública y Prevención de los Conflictos de Intereses

CONFLICTO DE INTERESES

CONCLUSIONES

Cualquier situación en la que el valuador tenga un interés personal o económico en el resultado de la valuación, que pueda influir en su imparcialidad y objetividad, podría constituir un conflicto de intereses. Es importante que los valuadores actúen con integridad y transparencia para evitar estos conflictos y garantizar la confiabilidad de sus trabajos.

Más Información:

Appraisal Institute - Code of Professional Ethics: web: Appraisal Institute - Code of Professional Ethics

International Valuation Standards Council (IVSC): web en: International Valuation Standards Council (IVSC)

DIVERSIDAD

Integrar la diversidad en el trabajo de un valuador es fundamental para garantizar una evaluación justa e imparcial de las propiedades. Aquí hay algunas formas de plantear la diversidad en este contexto:

Formas de Plantear la diversidad:

1. Contratación Inclusiva.
1. Formación y sensibilización.
1. Adaptación cultural.
1. Accesibilidad.
1. Equidad de género.
1. Reconocimiento de la diversidad en las valuaciones.

DIVERSIDAD

Fomentar un ambiente inclusivo y acogedor que permita la integración y el desarrollo de personas de diversas culturas, capacidades e identidades en sus lugares de trabajo.

En Chile, existen varias leyes y normativas que promueven la diversidad en diferentes áreas, incluyendo el ámbito laboral, educativo y social. Estas son algunas de las leyes más destacadas:

- **Ley de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad (Ley N° 21.015)**

- **Ley de No Discriminación (Ley N° 20.609)**.

GRACIAS

UNION PANAMERICANA DE ASOCIACIONES DE VALUACION
-UPAV-
ATASA
ATPRA
Cámara Nicaragüense de Valuadores
Fundada en 2015
CANIV
Appraisal Institute
SOITAVE
1965
SOCIEDAD DE INGENIERIA DE TASACION DE VENEZUELA
ASA
Providing Value Worldwide
SOCIEDAD COLOMBIANA DE AVALUADORES
CTTP
CUERPO TÉCNICO DE TASACIONES DEL PERÚ
aepa
ASOCIACIÓN ECUATORIANA DE PERITOS AVALUADORES
CSV
IRWA
BUILDING A BETTER WORLD TOGETHER.
INSTITUTO DE VALUACIONES Y PERITAJES DE PANAMÁ
IVAPPAN
15-agosto-1984
Asociación Hondureña de Valuadores
ITADO
1975
ASOCIACION NACIONAL DE REMATADORES TASADORES Y CORREDORES INMOBILIARIOS
URUGUAY
AVPIP
FECOVAL
ICOVAL
icv

Gabriela Merino Valverde

ÉTICA:

. Responsabilidad Financiera

. Integridad

RESPONSABI-LIDAD FINANCIERA

RESPONSABI-LIDAD FINANCIERA

¿Qué entendemos por *Responsabilidad Financiera?*

Hace referencia a ser responsable con los compromisos financieros: reinvertir para el negocio, pagar créditos a tiempo, es saber administrar lo que se tiene.

RESPONSABI-LIDAD FINANCIERA

Ser financieramente responsable es esencial, especialmente para el profesional dedicado a brindar el servicio de valoración, por las siguientes razones:

Ayuda a administrar el dinero de manera efectiva, evitando gastos que afecten las finanzas personales y de la empresa.

Evita dificultades financieras y deudas que no puede honrar.

Permite alcanzar objetivos financieros, comprar casa, oficina o ahorrar para mejorar las conficiones para el trabajo y la jubilación.

Brinda la sensación propia de seguridad y tranquilidad al existir control sobre las finanzas, lo que transmite confianza a sus clientes.

Contexto :

1. El valuador está obligado a actuar con Responsabilidad financiera, de manera que nunca exista observaciones o dudas sobre deudas que no se honren o cancelan a tiempo.
2. Cuando los compromisos financieros adquiridos por el profesional valuador son asumidos con responsabilidad, le otorgan autoridad, se asocia con honorabilidad y confiabilidad.

RESPONSABI-LIDAD FINANCIERA

NORMAS EN ECUADOR

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO

TÍTULO XVII.- CALIFICACIONES OTORGADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

CAPÍTULO IV.- NORMA DE CONTROL PARA LA CALIFICACIÓN Y REGISTRO DE LOS PERITOS VALUADORES DE LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO (sustituido con Resolución Nro. SB- 2020-0573 de 15 de junio de 2020, reformado con resolución SB-2021-2261 de 28 de diciembre de 2021)

SECCIÓN II.- CONTRATACIÓN Y VERIFICACIÓN DE INHABILIDADES:

ARTÍCULO 11.- Las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos deberán abstenerse de contratar los servicios de peritos valuadores, cuando las personas naturales y jurídicas, su representante legal o su apoderado, se encuentren comprendidos en los siguientes casos de inhabilidad e impedimentos, según su naturaleza jurídica, por lo que previo a su contratación deberán verificarlos:

RESPONSABI-LIDAD FINANCIERA

11.7. Quienes, a la fecha de la solicitud, consten **en mora** como deudores directos ante las entidades del sistema financiero público y privado.

En caso de que el solicitante, a la fecha de la solicitud, conste en mora en el “Sistema de operaciones activas y contingentes”, pero presente el certificado emitido por la entidad financiera en la cual determine que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones, el mismo servirá como documento habilitante para la contratación;

11.8. Quienes no se encuentren al día en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con el Servicio de Rentas Internas;

11.9. Quienes registren créditos castigados durante los últimos cinco (5) años, por una entidad de los sectores financieros público o privado;

11.10. Quienes registren cheques protestados pendientes de justificar o cuentas corrientes cerradas por incumplimiento de disposiciones legales, hasta que se rehabilite en el sistema;

RESPONSABI-LIDAD FINANCIERA

La responsabilidad financiera, carta de presentación del valuador

El valuador debe estar libre de conflictos respecto al manejo de su situación financiera. El incumplimiento de sus obligaciones crediticias o fiscales puede constituir un impedimento para su calificación y ejercicio profesional.

El incumplimiento de este principio ético por parte del valuador podría ser motivo suficiente para observar su conducta y sembrar desconfianza en los procedimientos aplicados y resultados que emita en sus dictámenes.

INTEGRIDAD

¿Qué es *Integridad?*

Capacidad de comportarse siguiendo principios y valores de la forma más correcta posible en distintas situaciones.

“Integro” se utiliza como sinónimo de “completo” o “entero”, puesto que no le falta ninguna parte o cualidad.

Un individuo tiene integridad cuando lo que piensa, lo que dice y lo que hace tienen un mismo sentido y son coherentes entre sí.

Es íntegro cuando es honesto, tiene firmeza en sus acciones y actúa de manera acertada y justa.

INTEGRIDAD

La integridad en la valuación

Se actuará con honestidad, atendiendo siempre a la verdad. Todos los participantes en el proceso valuatorio excluirán conductas, motivaciones e intereses que no sean los institucionales, llevando a cabo acciones de entrega diligente a las tareas asignadas y estando dispuestos a dar oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados, llevándolos a cabo pronta y oportunamente.

Código de Ética Indaavin

- Hacer lo correcto
- Actuar con honestidad y justicia
- Sistemáticamente tomar decisiones y actuar basado en principios

INTEGRIDAD

BENEFICIOS DE ACTUAR CON INTEGRIDAD

- Eleva la autoestima del profesional
- Fortalece la confianza en si mismo y la percepción de confianza que los demás pueden tener de su trabajo.
- Contribuye a resistir la presión en la toma de decisiones equivocadas o sesgadas que perjudiquen a una de las partes involucradas en el proceso.
- Ayuda a mantener la armonía social y al combate a la corrupción.
- Mejora la claridad de las comunicaciones y relaciones con los intervinientes en el proceso valuatorio.
- Evita o impide que interlocutores inescrupulosos intenten vulnerar los procedimientos o incidir en los resultados del trabajo del valuador.

aepa
ASOCIACIÓN ECUATORIANA DE PERITOS AVALUADORES
UNION PANAMERICANA DE ASOCIACIONES DE VALUACION
-UPAV-
GRACIAS

LEGALIDAD Y REFLEXIÓN

LEGALIDAD

¿Qué es la legalidad desde el Estado de Derecho?

Es un principio jurídico fundamental del estado de derecho conforme al cual todo ejercicio de un poder público debe realizarse acorde a la ley vigente y su jurisdicción, no a la voluntad o arbitrio de personas particulares o mandatarios. Se debe realizar con leyes establecidas:

- En forma democrática.
- Protegido por los derechos humanos.
- Se aplican a todos y para todos por igual.
- Se hacen cumplir siempre y son obligatorias.

LEGALIDAD

¿Qué es la legalidad desde la Ética?

Legalidad y Ética: Todo profesional deberá observar los requisitos legales aplicables a su disciplina para las jurisdicciones en las que la ejercen y cualquier ley extraterritorial o internacional relevante para su tarea.

LEGALIDAD

¿Qué es la legalidad desde la Ética?

Conjunto de Valores y Normas + **Ética (Percepciones y actitudes que el individuo tiene)** + **Respeto a las leyes**

+ **Legitimidad hacia las Instituciones que ejecutan la Ley** + **Cultura que está en concordancia con el Estado de Derecho**

LEGALIDAD

¿ÉTICA EN LAS LEGISLACIONES PANAMEÑAS PARA PROFESIONALES?

- LEY 6 – DECRETO EJECUTIVO 246 (DE 22 DE ENERO DE 2002)
- LEY 15 – (DE 26 DE ENERO DE 1959)
- CODIGO JUDICIAL
- IVAPPAN

LEGALIDAD

LEY 6 – DECRETO EJECUTIVO 246
(De 22 de enero de 2002)

Dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de Habeas Data y dicta otras disposiciones.

- **Artículo 1: Decreto Ejecutivo 246 (22 de enero de 2022):**

1- Código de Ética: define que es el conjunto de principios y normas de obligatorio cumplimiento que ayudan a los miembros de una organización a actuar correctamente.

2- Ética: define que es el conjunto de reglas, principios y modelos de condutcta que responde a criterios de corrección y de racionalidad que se identifican con un código de buen gobierno. (Funcionarios públicos de Anati, MEF, CSS, CA, BNP, BHP).

3- Información: Todo tipo de datos contenidos en cualquier medio, documento registro impreso, óptico, electrónico, químico, físico o biológico.

LEGALIDAD

LEY 6 – DECRETO EJECUTIVO 246
(De 22 de enero de 2002)

4- Información Confidencial: Todo tipo de información en manos de agentes del Estado o de Cualquier institución pública que tenga relevancia a una persona con respecto a los datos médicos, psicológicos, vida intima, asuntos familiares actividades maritales, historia penal, así como la información pertinente de menores de edad. Para efectos de esta ley se considera confidencial la información contenida en los registros individuales o expedientes de personal o de recursos humanos de los funcionarios.

5- Información de acceso restringido: Todo tipo de información en manos de agentes del Estado o de cualquier institución pública, cuya divulgación haya sido circunscrita únicamente a los funcionarios que la deban conocer en razón de sus atribuciones, de acuerdo a la ley.

- Información: Todo tipo de datos contenidos en cualquier medio, documento, registro impreso, óptico, electrónico, químico, físico o biológico.

LEGALIDAD

LEY 6 – DECRETO EJECUTIVO 246
(De 22 de enero de 2002)

Artículo N° 27: Todas las agencias o dependencias del Estado, incluyendo las pertenecientes a los Órganos Ejecutivo, Legislativo y Judicial, las entidades descentralizadas, autónomas y semiautónomas, los municipios, los gobiernos locales y las juntas comunales. Deben tener un código de ética para establecer el ejercicio de la función pública, los cuales deberán incluir varios aspectos.

Ley 6 de 22 de enero de 2002 → Decreto Ejecutivo N° 246 de 15 de diciembre de 2004.

“ Por el cual se dicta un <u>Código Uniforme de Ética</u> de los Servidores Públicos que laboran en las Entidades del Gobierno Central”.

LEGALIDAD

LEY 15– de 26 de enero de 1959

Reformada por la Ley 53 de 1963 que deroga en todas las partes la Ley 46 de 30 de abril de 1941

Artículos que están en apego a la LEGALIDAD

- **Artículo N° 1: Para ejercer en el territorio de la República las profesiones de Ingenieros y Arquitectos y las actividades propias de los agrimensores y Maestros de Obras se requiere poseer el Certificado de Idoneidad obtenido al tenor de lo dispuesto en la presente ley.**

- **Artículo N°4: Todo documento, plano o escrito que hicieren los Ingenieros, Arquitectos, Agrimensores idóneos, deberán ser refrendados con su firma, acompañada de un sello o timbre cuyo diseño adopte la Junta. Este sello o timbre llevará el nombre, título y el número del Registro de Idoneidad correspondiente.**

- **Artículo N° 17: Ningún profesional podrá autorizar con su firma proyectos, planos, minutas, croquis, informes, permisos o escritos de carácter técnico que no hubiesen ejecutado ellos personalmente o cuya ejecución no hubieran dirigido. Todo trabajo de esta índole será propiedad de quien lo ejecutare, sin cuya autorización nadie podrá hacer uso del mismo.**

LEGALIDAD

- **Artículo N°18: Toda persona, compañía o empresa no podrá anunciarse u ofrecer sus servicios bajo cualquiera de la denominaciones profesionales establecidas en esta Ley y sus reglamentos, si no se posee certificado de idoneidad o no hay en la empresa o compañía un profesional idóneo en funciones regulares con la misma.**

- **Artículo N ° 19: Solo podrán desempeñar cargos públicos o celebrar contratos con la dependencia del Estado o las Instituciones Autónomas que requieran los conocimientos propios de los profesionales de la ingeniería y arquitectura o de las actividades propias de los Agrimensores o Maestros de Obra que regula esta Ley, las personas que posean el certificado de idoneidad correspondiente.**

- **Artículo N° 20: Los Ingenieros y arquitectos que por razón del cargo que desempeñan en la Administración Pública Nacional o Municipal tengan que otorgar permisos o licencias para la Inspección y fiscalización de obras o para la explotación de recursos naturales, no podrán dedicarse por cuenta propia al ejercicio de actividades profesionales relacionadas con el cargo que desempeñan.**

LEGALIDAD

SANCIONES – LEY 15 de 1959

Para que está ley pueda ejecutarse se creó la Junta Técnica de Ingeniería y Arquitectura compuesta por siete (7) miembros principales y sendos suplentes que serán profesionales idóneos.

Artículo N°8: Los certificados de idoneidad pueden ser suspendidos temporal o indefinidamente o cancelados a los profesionales que fueren declarados responsables de:

a- Haber logrado mediante engaño, falsedad o soborno su inscripción de matrícula en la Junta.

b- Negligencia, incompetencia o deshonestidad comprobados en el ejercicio de la profesión.

c- Infringir las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

LEGALIDAD

SANCIONES – LEY 15 de 1959

Artículo N°12: Son atribuciones de la Junta Técnica de Ingeniería y Arquitectura las que esta Ley les consagra y aquellas que en el desarrollo de la misma el Órgano Ejecutivo le confiere.

a- Velar por el cumplimiento de esta Ley.

b- Aplicar las sanciones que le correspondan a los infractores de las presentes disposiciones, y gestionar ante las autoridades competentes para que apliquen las de su incumbencia.

c- Determinar las funciones correspondientes a los títulos de Ingeniero y Arquitectos, y las actividades propias de Agrimensores y Maestros de Obras, Dibujantes Arquitectos y otros Técnicos afines.

d- Expedir los certificados de idoneidad de que trata esta Ley suspenderlos temporal o indefinidamente o cancelarlos a quienes hubieran incurrido en las causales establecidas en el Artículo 8.

e- Investigar las denuncias formuladas contra los ingenieros y arquitectos, contra cualquier persona que infrinja las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos, y sancionarlas o solicitar su sanción a las autoridades competentes.

f- Adoptar el reglamento para el desempeño de sus funciones, sujeto a la aprobación del Órgano Ejecutivo.

g- Presentar al Órgano Ejecutivo recomendaciones para la Reglamentación de esta Ley.

LEGALIDAD

DECRETO EJECUTIVO N° 775

Artículo N°1: → **Denuncia**

Cualquier persona natural ó jurídica que viole las disposiciones contenidas en la Ley N° 15 de 26 de enero de 1959 y sus reglamentos puede ser denunciada ante la Junta Técnica de Ingeniería y Arquitectura, y corresponde a dicho organismo aplicar las sanciones que más adelante se establecen.

Artículo N° 12: → **Apelación**

Las Resoluciones que dicte la Junta de Ingeniería y Arquitectura no están sujetas al recurso de apelación.

LEGALIDAD

CODIGO JUDICIAL

Artículo N° 972 : Peritos Técnicos

Llegados la hora y día señalados para diligencias, los peritos tomarán posesión ante el Juez, jurarán no divulgar su dictamen y desempeñar el cargo a conciencia y mantener una imparcialidad completa.

Los empleados públicos no podrán actuar como peritos en los casos en que el Estado sea parte o tenga interés.

LEGALIDAD

INSTITUTO DE VALUACIONES Y PERITAJES DE PANAMÁ (IVAPPAN)

CODIGO DE ETICA → BASADO EN LAS NORMAS IVS

1- Alterar, modificar o terminar el trabajo profesional de un colega sin obtener previamente el consentimiento del autor.

2- Delegar la responsabilidad de avalúos, peritajes o informes técnicos en personas que carezcan de la idoneidad requerida.

3- Permitir que intervengan y se apliquen criterios y presiones de terceras personas afectando el justo valor, el texto de un informe o la veracidad de la pericia.

4- Actuar de manera parcializada en los servicios profesionales por acuerdo previo con parte interesada.

5- Firmar o refrendar como propio avalúos, tasaciones y documentos que no hayan sido dirigidos o ejecutados personalmente, salvo que se especifique por escrito la naturaleza y grado de intervención.

¿Cómo se puede definir un caso de Ilegalidad en la valuación ?

Ejemplo: Heidy, solicita un encargo valuatorio para una propiedad que va entrar en remate judicial. Se busca y se contrata al Ing. Santos, confiando en su haber profesional y experiencia profesional. Se ratifica en el juzgado, pero al momento de solicitar y presentar documentos de idoneidad nos percatamos que no cuenta con dicha idoneidad. En este caso se cometió una ilegalidad por realizar prácticas profesionales sin tener la idoneidad requerida de acuerdo a la Ley 15 del 26 de enero de 1959 .

LEGALIDAD

CONCLUSIONES

Como profesionales debemos ser lo más transparente ante un encargo valuatorio apegados a:

- LEGALIDAD, conocer y respetar las leyes
- HONRADEZ, austeridad y vocación de servicio
- LEALTAD, bienestar de la sociedad
- IMPARCIALIDAD, no existen privilegios
- EFICIENCIA, logro de resultados

REFLEXIÓN

De acuerdo al International –Ethics – Standards dentro de uno de los principios éticos es la Reflexión:

Los profesionales deberán reflexionar periódicamente sobre los estándares y las mejores prácticas para su disciplina y deberán tomar medidas para garantizar que su práctica sea coherente con los principios éticos y las normas profesionales en evolución para tener una buena práctica.

- **Actualización en materia de educación.**
- **Revisión periódica de las metodologías y avances en la valuación.**
- **Ser especialistas en el campo de los encargos.**
- **Debe existir una buena comunicación con el cliente y colaboradores.**
- **Transparencia y control de calidad en el ejercicio profesional.**
- **Manejo de los riesgos.**
- **Manejo de los conflictos**
- **Competencia e idoneidad.**
- **Buen Servicio al cliente.**

ASOCIACION ECUATORIANA DE PERITOS AVALUADORES
Asociación Hondureña de Valuadores
INSTITUTO DE VALUACIONES Y PERITAJES DE PANAMA
IVAPPAN
15-agosto-1984
FECOVAL
FEDERACIÓN DE COLEGIOS DE VALUADORES, A.C.
UNION PANAMERICANA DE ASOCIACIONES DE VALUACION
-UPAV-
GRACIAS

Asociación Hondureña de Valuadores

UNION PANAMERICANA DE ASOCIACIONES DE VALUACION -UPAV-

RESPETO
ESTÁNDARES DE SERVICIO
Ing. Nadia Cuadra

Respeto

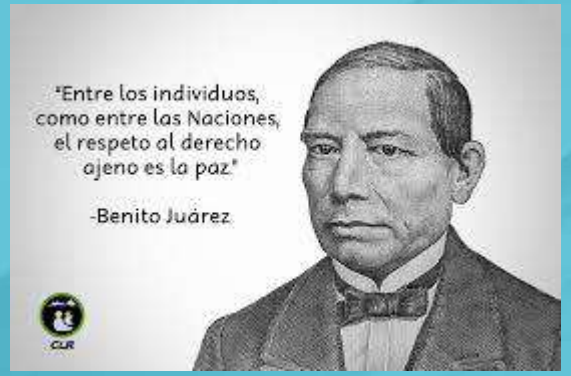
RESPETO

El respeto construye nuestras relaciones.

Es tratar a las personas con dignidad, consideración, cortesía, cordialidad, tolerancia y reconocimiento de su situación. Es comportarse con rectitud, probidad y de manera justa. Es preocuparse por el impacto de nuestras acciones en los demás, ser inclusivos y aceptar a los demás por lo que son, incluso cuando son diferentes. El respeto comienza con la confianza y está vinculado a la empatía, la compasión, la integridad y la honestidad.

.

RESPETO

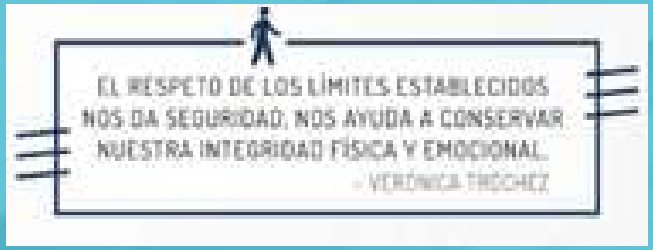


El respeto no solo es un valor, es una actitud, es un estilo de vida que nos hace responsables y considerados, nos impulsa a tratar a los demás y a nosotros mismos de manera esmerada.

Respetar es comprender al otro desde su punto de vista y dejarlo crecer poniendo los medios para que se realice por si mismo y en su manera de ser. El respeto hunde sus raices en la dignidad de la persona y su libertad inherente.

Practicar el respeto es un acto de justicia, supone mirar a las personas no como cosas útiles que estan a nuestro servicio para nuestros fines, sino, como a semejantes con sus propios derechos, que han de ser tratados con cortesia y consideración.

RESPETO



El respeto (a los demás y a uno mismo) es un componente importante de la comunicación efectiva, las relaciones sanas y los logros en la vida y el trabajo.

El respeto es esencial para el desarrollo de la sociedad, incluido el progreso educativo, profesional, económico y científico. La falta de respeto entorpece la comunicación y la colaboración; y provoca entornos poco saludables para todas las personas.

Cuando nos sentimos respetados, nuestro cerebro libera los neuroquímicos del bienestar oxitocina y serotonina, y la falta de respeto libera neuroquímicos del estrés como la adrenalina y el cortisol.

La escucha activa y la empatía son fundamentales para fomentar y expresar el respeto.

El respeto en el Ámbito Laboral.

RESPETO

- Es fundamental impulsar el respeto en el ámbito laboral porque crea un entorno laboral positivo y saludable.
- El respeto fomenta relaciones sólidas entre los miembros del equipo, mejora la comunicación, reduce el estrés y promueve la colaboración y la productividad.
- Los colaboradores que se sienten valorados presentan altos niveles de motivación y compromiso con la organización. Además, un ambiente de respeto contribuye a prevenir y resolver conflictos de manera constructiva, fortaleciendo la cultura organizacional, atrayendo y reteniendo el talento.
- Impulsar el respeto en el trabajo no solo beneficia a los colaboradores, sino que también impacta positivamente en los resultados y el éxito a largo plazo de la empresa.

MUESTRAS DE RESPETO EN EL ENTORNO PROFESIONAL

- Ser puntual
- Escuchar
- Conocer y cumplir las normas, leyes y reglamentos vigentes reguladoras de la actividad de la valuación.
- Mantener un alto nivel de honestidad y llevar a cabo las actividades sin perjuicio para los clientes.

- Realizar cobros en base al arancel
- Confidencialidad en los asuntos del cliente.
- Objetividad e imparcialidad en los informes emitidos.
- Capacitación continua
- Mantener independencia de criterio
- Ser empático

RESPETO

Acróstico

«Si no cuidas de tu cliente, tu competidor lo hará». Bob Hooey

Estándar de Servicio

ESTANDAR DE SERVICIO

«No queremos forzar nuestras ideas en los clientes, sino simplemente hacer lo que desean». Laura Ashley

Los estándares de servicio al cliente son los micro-objetivos medibles hacia el objetivo más grande, que es la satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente lo es todo. Se basa en la premisa de que los clientes son más propensos a castigar el mal servicio que a recompensar un servicio sobresaliente. Hacer las cosas lo más fácil posible para ellos conlleva a mayores ganancias.

ESTANDAR DE SERVICIO

«Una marca es para una empresa lo que la reputación es para una persona. Ganas reputación al tratar de hacer bien las cosas difíciles». Jeff Bezos

Indudablemente **personalizar** el servicio al cliente es de las estrategias que mejor funcionan para elevar los estándares de servicio al cliente.

A grandes rasgos, la personalización de la atención al cliente es el conjunto de técnicas o estrategias que son utilizadas en cada etapa del contacto con el cliente, con el objetivo de hacerlos sentir especiales y únicos. Ahora, cuando esto es puesto en práctica, implica que se entienden los problemas y necesidades de los clientes para poder desarrollar soluciones que en realidad hagan una diferencia y que estén coordinadas a sus expectativas. Sin embargo, no solo se trata de cumplir con sus demandas, sino también en la forma en la que nos comunicamos con ellos.

ESTANDAR DE SERVICIO

«En vez de enfocarte en la competencia, enfócate en el cliente». Scott Cook

Estándares de Servicio

- **Velocidad**
- **Precisión**
- **Transparencia**
- **Accesibilidad**
- **Amabilidad**
- **Eficiencia**

«Un buen servicio al cliente cuesta menos que un mal servicio al cliente».
Sally Gronow

NIV 100 Marco de la Valuación- Control de la calidad Proceso Valuación- Normas Internacionales de Valuación

- 20.01. *Debe* haber controles de calidad del proceso de valuación (“los controles”) alrededor del proceso de valuación.

- 20.02. Los controles ayudan a asegurar que las *valuaciones* se realizan objetivamente, transparentemente, sin prejuicios y de conformidad con las NIV

- 20.03. La amplitud de los controles *debería* determinarse teniendo en cuenta el *uso previsto*, el *usuario previsto*, el *activo* y/o *pasivo* que se está valuando y la complejidad de la *valuación*.

COMO BRINDAR UN SERVICIO PREMIUM

- Fortalece tu equipo de atención al cliente.
- Personaliza tu servicio de atención al cliente.
- Ofrece atención omnicanal.
- Contar con al Api Whatsapp Bussines.

«Un trato cortés hará que un cliente sea publicidad andante». James Cash Penney

- Implementa autoservicio
- Aplicar autoservicio con chatbots
- Actúa sobre los comentarios de los cliente.

Asociación Hondureña de Valuadores

UNION PANAMERICANA DE ASOCIACIONES DE VALUACION -UPAV-

GRACIAS

ÉTICA EN VALUACIÓN

FECOVAL®
FEDERACIÓN DE COLEGIOS DE VALUADORES, A.C.

UNIÓN PANAMERICANA DE ASOCIACIONES DE VALUACIÓN -UPAV-

ÉTICA EN VALUACIÓN

Arq. Lorena Mercado Acevo
Presidente FECOVAL

Estándares internacionales de ética

TRANSPARENCIA

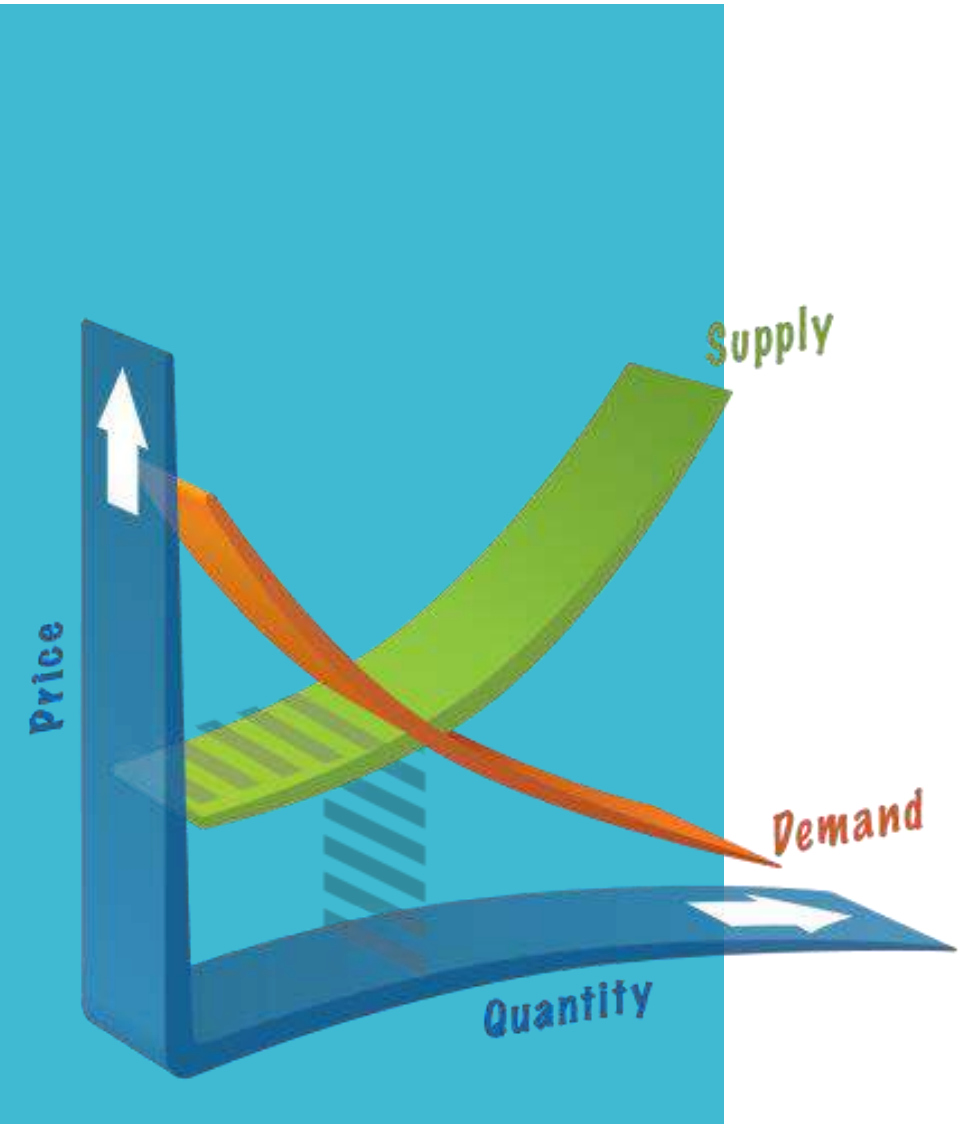
¿Por qué es importante la transparencia en un mercado financiero globalizado?

La transparencia es el pilar fundamental que asegura que no se produzca ninguna actividad relacionada con la **corrupción.**

RAE.
TRANSPARENCIA:

“algo claro, evidente, que se comprende sin duda, ni ambigüedad”.

TRANSPARENCIA EN LOS MERCADOS.



En la ciencia económica, se refiere a una característica de los mercados que hace referencia **al grado, calidad, amplitud y veracidad** de la información con la que pueden contar los **ofertantes y demandantes** de recursos económicos existentes en dicho mercado.

Una información transparente es necesaria para el correcto funcionamiento de un mercado financiero.

r desconocido está bajo licencia CC BY-NC-ND

REPORTES FINANCIEROS

La transparencia financiera es fundamental para las empresas, inversionistas y partes interesadas en general.

¿Cómo se logra?

- reportes claros
- concisos,
- precisos

El resultado es la comprensión de manera precisa y sencilla de la situación financiera de una organización

PARA SU ADOPCIÓN EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL SE RECOMIENDA

- Los profesionales estarán abiertos y accesibles; y facilitarán la documentación u otro material material pertinente.

Más Información:

https://ies-coalition.org/wp-content/uploads/2021/05/International-Ethics-Standards-May-1st-2021.pdf

PARA SU ADOPCIÓN EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL SE RECOMIENDA

- Importante establecer condiciones de contratación, en un lenguaje sencillo e inteligible.

PARA SU ADOPCIÓN EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL SE RECOMIENDA

Presentarán los resultados de los datos y análisis de forma clara y sin manipulaciones indebidas.

Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia CC BY-NC-ND

VALUACIÓN

TRANSPARENCIA

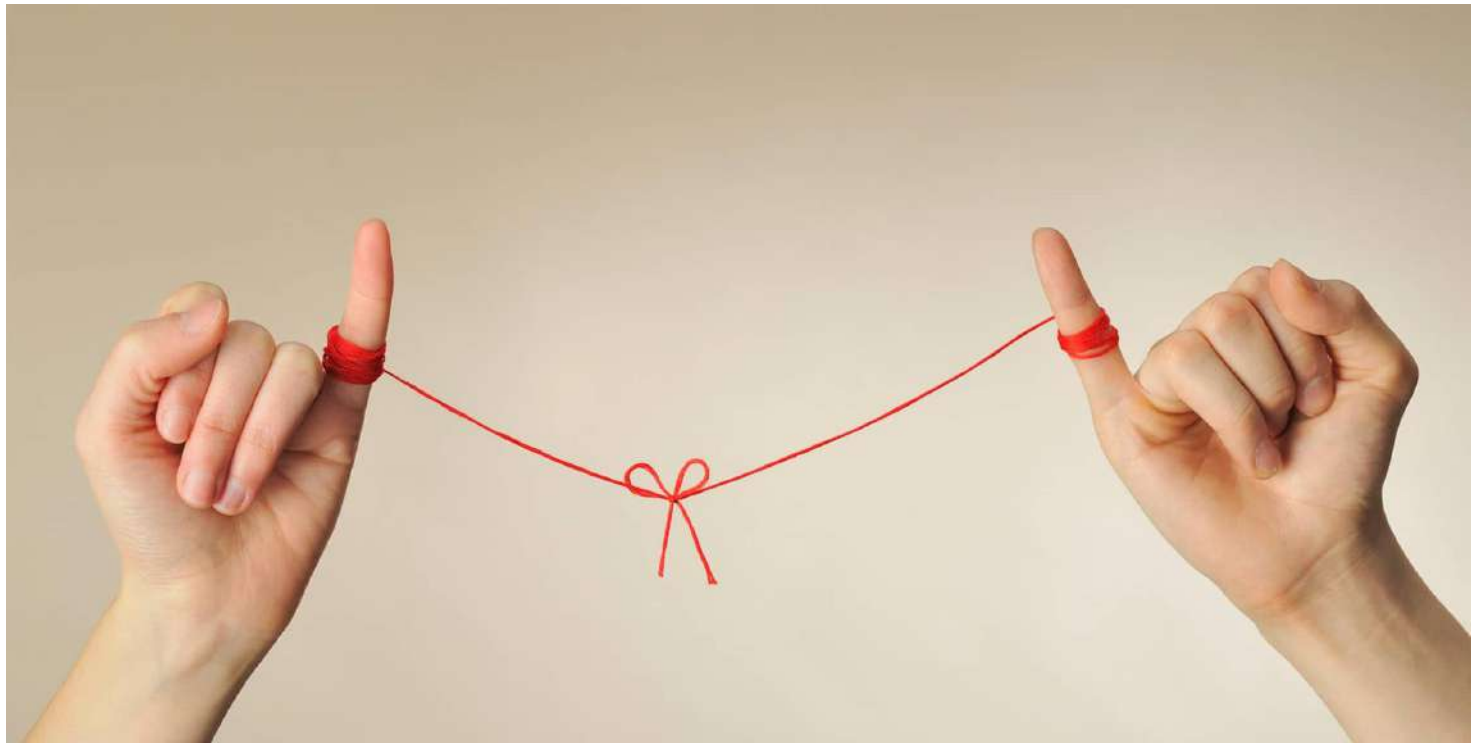
Los trabajos valuatorios proveerán suficiente información para describir el trabajo realizado

INDAABIN

VALUACIÓN

La TRANSPARENCIA en la valuación construye CONFIANZA entre las partes involucradas. tanto compradores como vendedores pueden confiar en que el valor asignado es objetivo y respaldado por un análisis riguroso.

CONFIANZA



Los profesionales deberán asumir su responsabilidad de promover la reputación de su profesión y reconocerán que su práctica y conducta influyen en el mantenimiento de la confianza pública.

“Tardas 20 años en construir una reputación y cinco minutos en arruinarla.

Si piensas en eso, harás las cosas de manera diferente.”

Warren Buffett

.

GRACIAS

Lorena Mercado

presidente@fecoval.org

@FECOVAL_AC
@Lorenamercadoa1

México.