



## **MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS**

Revisado Enero 2025

Este manual de políticas y procedimientos ha sido desarrollado para ayudar a nuestros agentes en el desempeño de sus respectivas funciones y aclarar las responsabilidades de la compañía hacia nuestros agentes. Es importante que nuestros agentes sigan siendo informados sobre las políticas y procedimientos de la compañía, es por esta razón, que los agentes serán notificados por correo electrónico y/o mensaje de texto sobre los cambios pertinentes o las actualizaciones de la compañía, por lo que es fundamental revisar el correo electrónico con frecuencia. Si por alguna razón un agente no recibe correos electrónicos regulares de United Realty Group, comuníquese con nosotros para que podamos actualizar nuestros registros.

### **CONTRATISTAS INDEPENDIENTES**

Todos los agentes son contratistas independientes y son responsables de todos sus propios gastos comerciales, como publicidad, tarjetas de presentación, costo de instalación de letreros, cajas de seguridad, letreros de casa abierta, etc. En caso de que la compañía incurra en algún gasto en nombre del agente, el agente acepta reembolsar a la compañía inmediatamente después de la presentación del recibo correspondiente.

### **INSTALACIONES DE OFICINA**

La compañía se esfuerza por brindar a todos los agentes, sin cargo adicional, siempre que sea posible y únicamente para fines de negocios inmobiliarios, un espacio de oficina adecuado, así como el uso de fotocopadoras, estaciones de computadoras, teléfonos, salas de conferencias y recepcionista. El espacio de escritorio no está asignado ni garantizado y puede ser compartido por muchos agentes por orden de llegada. Se espera que los agentes tengan una oficina central donde puedan realizar sus negocios.

### **ETIQUETA DE OFICINA**

Nuestras oficinas atienden a clientes y público en general y las decisiones sobre la calidad de nuestra empresa y servicios se basan en la interacción con usted. Se espera que cuando los agentes utilicen nuestras instalaciones demuestren buen juicio y gusto profesional en su. No utilice la opción de altavoz ni airpods de su teléfono celular en la sala de espera, en el piso de ventas ni en otras áreas comunes. No está permitido comida en las estaciones de trabajo.

## **POLÍTICAS PARA LLAVES DE OFICINA Y ALARMAS**

Por favor, solicitamos respeto en el uso de nuestras instalaciones; trate nuestras oficinas como lo haría con su propia casa. El acceso a la oficina está disponible para todos los agentes las 24 horas del día, los 7 días de la semana; sin embargo, cumpla con las siguientes regulaciones:

- 1 - Cerrar y asegurar todas las puertas de la oficina si es el último en salir.
- 2 - Apagar todas las luces.
- 3 - Reiniciar el sistema de alarma (cuando corresponda)
- 4 - Aceptar la responsabilidad por cualquier pérdida o robo debido a negligencia.
- 5 - Si desea una copia de la llave de oficina, la tarifa es \$55. En caso de finalizar su nexa laboral con United Realty Group, deberá devolver la copia de la llave.

## **COORDINADORES DE TRANSACCIONES**

Los agentes son responsables del cumplimiento de los procesos de documentación y el control de calidad en todas las transacciones que realice (ventas, alquileres y listados). Es su responsabilidad garantizar que todos los expedientes inmobiliarios estén debidamente documentados y ejecutados en su totalidad. Los coordinadores de transacciones requieren que se les envíen los archivos (por correo electrónico o en persona) de manera oportuna, generalmente dentro de los 3 (tres) días hábiles posteriores a la ejecución. Asegúrese de que sus archivos sean legibles, cumplan con las normas estatales y sigan las pautas de URG como se indica en la "lista de verificación de documentación requerida". Los retrasos en la entrega oportuna de la documentación pueden resultar en multas y sanciones para el agente.

## **LISTADOS**

Los agentes son responsables de entregar a los Coordinadores de Transacciones, los archivos de listado y la documentación de respaldo completa dentro de los tres días hábiles posteriores a la ejecución de la transacción. Estos archivos deben enviarse a través de la plataforma Lone Wolf Desk.

- 1 - Listados protegidos: el Agente tiene la seguridad de recibir todas las consultas entrantes de compradores u otros agentes inmobiliarios. Ningún otro agente interferirá con los contactos de su listado. Todas las llamadas se reenvían inmediatamente al Agente.
- 2 - El plazo mínimo de todas las cotizaciones aceptadas es de 3 (tres) meses.  
**Revisado MAR2024**
- 3 - Las comisiones de cotización son negociables. Consulte el párrafo de comisiones para obtener detalles.
- 4 - En caso de rescisión, los Agentes pueden llevar sus listados activos que no estén bajo contrato con ellos a su nueva Compañía.
- 5 - Los agentes son responsables del costo de la instalación de los letreros en el césped y deben ser facturados directamente por la empresa que ellos contraten. Las facturas deben pagarse con prontitud para garantizar que no se interrumpan los servicios.
- 6 - Los agentes utilizarán únicamente fotografías de su propiedad o aprobadas por fotógrafos de la MLS y crearán sus propios comentarios para sus listados. Usar el material de otra persona puede constituir una infracción de derechos de autor.

## **COMISIONES**

United Realty Group se esfuerza por pagar las comisiones de manera oportuna a nuestros agentes para lo cual los agentes deben asegurarse de que los archivos estén completos y legibles. La documentación faltante puede retrasar el pago de la comisión. En general, las comisiones se pagarán dentro de los 5 (cinco) días hábiles a partir de la fecha en que el Coordinador de Transacciones reciba los documentos finales, incluida la declaración de cierre y los cheques pagaderos a nombre de United Realty Group.

- 1 - Comisiones Negociadas: La compañía es consciente de que de vez en cuando se puede requerir que los agentes negocien la comisión inmobiliaria debido a las condiciones competitivas del mercado. Esto es perfectamente aceptable y no requiere aprobación previa de URG. Bajo ningún motivo está perimido anunciar que las comisiones pueden ser descontadas o reducidas.

2 - Las Transacciones Personales no están exentas de pagar a la compañía las comisiones o cargos por transacción adeudados. Sin embargo, previa autorización del Coordinador de Transacciones, el agente podrá recibir un crédito por su comisión al cierre.

### **CUENTA DE DEPÓSITO DE GARANTÍA – SÓLO PARA ALQUILERES**

United Realty Group mantiene una cuenta de depósito en garantía activa solo para alquileres.

Para ventas, deberá solicitar a su comprador que haga su cheque de depósito en garantía pagadero a un tercero de su elección (es decir, abogado, compañía de títulos o agente de bienes raíces). Los agentes son responsables de garantizar que todos los depósitos en garantía se realicen de manera oportuna. Todos los depósitos iniciales deben presentarse para depósito antes del -siguiente día hábil y todos los depósitos adicionales deben presentarse de acuerdo con la fecha especificada en el contrato de arrendamiento o contrato de compra. Los agentes deben enviar copias de todos los cheques de depósito en garantía a la compañía. No seguir el procedimiento correcto tendrá severas consecuencias.

### **SEGURO DE ERRORES Y OMISIONES**

United Realty Group mantiene un seguro de errores y omisiones con el fin de defender tanto a la Compañía como al Agente. Sin embargo, el agente también es responsable de defender cualquier acción legal, administrativa, estatal, federal o de agencia interpuesta contra United Realty Group con respecto a cualquier transacción de bienes raíces en la que el agente estuviera involucrado. Si el agente no se defiende y United Realty Group es el demandado, el agente es responsable de todas las pérdidas, incluidos, entre otros, los honorarios de los abogados.

### **DEFENSA DE LA COMISIÓN**

Si se requiere que URG defienda una comisión de bienes raíces adeudada a United Realty Group, deberá recibir una compensación por una tarifa horaria de \$75 por cada hora empleada en el tribunal y/o en declaraciones. Además, el agente será totalmente responsable de los honorarios legales de representación.

### **CONFIDENCIALIDAD**

Toda la información de la compañía se considera patentada y estrictamente confidencial y no debe duplicarse con el fin de distribuirla a terceros.

### **SOLICITACIÓN**

El agente no solicitará, comercializará ni reclutará directamente y por ningún motivo, a ningún otro agente dentro de la organización de United Realty Group durante que el acuerdo esté vigente o por un período de cinco (5) años después de la terminación de este acuerdo.

### **AGENTES URG QUE REGRESAN**

Si el agente decide regresar a URG luego de haber estado fuera por un período no especificado, es posible que se le solicite una entrevista antes de reincorporarse a la compañía.

### **MARKETING Y PUBLICIDAD**

Los agentes deben seguir todas las leyes de publicidad para agentes inmobiliarios. Encontrará la lista completa de Leyes para Agentes Inmobiliarios aquí: [Haga clic aquí](#)

1 – Nombre de la empresa de corretaje: El nombre de United Realty Group debe aparecer en todo artículo marketing y/o publicidad de bienes raíces de acuerdo con la Regla 61J2-10.025 del Código Administrativo de Florida que establece que “el nombre autorizado de la firma de corretaje debe aparecer en todos los anuncios

de bienes raíces”. Puede utilizar el logotipo de United Realty Group indistintamente porque incluye el nombre registrado completo de la agencia de corretaje. Es necesario figurar en sitios web, redes sociales y cualquier otra presencia en línea que anuncie o represente bienes raíces y servicios inmobiliarios.

2 – Leyes de derechos de autor: Se espera que los agentes tengan conocimiento sobre las leyes de derechos de autor al anunciar fotografías y videos. Los agentes deben leer este artículo antes de enviar el acuerdo de agente: [haga clic aquí](#). Las imágenes, los escritos, los dibujos, la música, el material impreso y los vídeos también son una fuente de riesgo según la ley de derechos de autor.

3 – Nombres de cuentas en línea: los agentes tienen prohibido nombrar cualquier cuenta en línea usando primero el nombre de United Realty Group. La forma correcta de nombrar una cuenta o página es primero su nombre y luego URG: Mark Smith, Realtor | Grupo United Realty.

4 - Publicidad en equipo: el agente debe cumplir con la Regla 61J2-10.026 Publicidad en Equipo o Grupo, Código Administrativo de Florida, el mismo que menciona:

- a. El agente debe notificar a la compañía sobre la formación de un equipo y debe proporcionarle una lista de los miembros del mismo.
- b. En los anuncios que contengan el nombre del Equipo o Grupo, el nombre del equipo o grupo no deberá estar en letra más grande que el nombre de la empresa de corretaje. Toda la publicidad debe realizarse de manera razonable de modo que los clientes sepan que están tratando con un equipo o grupo.
- c. Cada equipo o grupo deberá presentar ante URG un representante designado para que sea responsable de garantizar que la publicidad cumpla con el capítulo 475 de los Estatutos de Florida y la división 61J2 del Código Administrativo de Florida.

5 - Cumplimiento de la ADA y diseño de sitios web: todos los sitios web creados para y/o creados por el Agente serán monitoreados y mantenidos por el mismo para garantizar el cumplimiento de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades. Los estándares de cumplimiento se pueden encontrar en [www.ada.gov](http://www.ada.gov) y [www.w3.org/WAI/](http://www.w3.org/WAI/). Todos los sitios web del Agente deberán mostrar claramente el logotipo de United Realty Group encima, debajo o junto a la información de contacto del Agente.

6 - Presencias en línea: Es posible que sea necesario eliminar el marketing, la publicidad y las presencias en línea que no estén alineadas con United Realty Group.

## **LEY DE VIVIENDA JUSTA**

En la venta y alquiler de viviendas, el Agente cumplirá con la Ley de Vivienda Justa y no discriminará por motivos de raza, color, origen nacional, religión, sexo, estado familiar y/o discapacidad.

## **CÓDIGO DE ÉTICA Y NORMAS DE PRÁCTICA DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE REALTORS®**

He leído y acepto cumplir con el Código de Ética y Normas de Práctica de la Asociación Nacional de REALTORS®.

Firmado por todos los agentes de United Realty Group al momento de la aceptación.