







Llibre de procediments

PROCEDIMENT
REGISTRE D'AGENTS
IMMOBILIARIS

Codi: P026v1
Data: 03/06/2015
Pàgina: 1 / 7

ÍNDEX:

1. OBJECTE
2. ABAST
3. REFERÈNCIES
4. DEFINICIONS
5. RESPONSABILITATS
6. DESENVOLUPAMENT
7. DOCUMENTS I REGISTRES
8. HISTÒRIC DE MODIFICACIONS

Edició	Supervisió	Revisió	Aprovació
Responsable del Registre d'Agents Immobiliaris 	Responsable del Registre d'Agents Immobiliaris 	Tècnic de Qualitat 	Director operatiu per a la Coordinació dels Sistemes d'Informació i Atenció Ciutadana 
Núria Izquierdo Simó	Núria Izquierdo Simó	Xavier Vila Quintana	Xavier Roig Zabaleta
Data: 4/6/2014	Data: 4/6/2014	Data: 4/6/2015	Data: 4/6/2015





Libre de procediments

PROCEDIMENT

REGISTRE D'AGENTS IMMOBILIARIS

Codi: P026v1

Data: 03/06/2015

Pàgina: 2 / 7

1. OBJECTE

Aquest procediment té per objecte determinar l'operativa de la gestió del Registre d'Agents Immobiliaris de Catalunya (RAIC).

2. ABAST

S'inclou en l'abast d'aquest procediment la gestió del RAIC. Aquesta gestió la realitza el personal de l'equip del RAIC a la seu central de l'Agència per a tot l'àmbit de Catalunya.

A més de la gestió del RAIC, el procediment inclou la gestió de les reclamacions i denúncies sobre els agents inscrits i l'acreditació d'entitats formatives en relació a requisits del RAIC.

3. REFERÈNCIES

Aquest procediment es desenvolupa conforme els requisits del capítol 4 punt 4.4 del Manual del Sistema Integrat de Gestió i els requisits especificats a la normativa vigent de referència ISO 9001.

Llei 13/2009, de 22 de juliol, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, Decret 157/2010, de 2 de novembre, de reestructuració de la Secretaria d'Habitatge, creació de l'Observatori de l'Hàbitat i la Segregació Urbana i aprovació dels Estatuts de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Decret 12/2010, de 2 de febrer, pel qual es regulen els requisits per exercir l'activitat d'agent immobiliari i es crea el Registre d'Agents Immobiliaris de Catalunya.

4. DEFINICIONS

Incloues en l'Índex General de definicions.

5. RESPONSABILITAT

DIRECTOR OPERATIU PER A LA COORDINACIÓ DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA

És la seva responsabilitat supervisar la correcta aplicació del procediment i també, actuant com Gestor del registre, assegurar el compliment del Decret 12/2010 i signar tota la documentació que genera.





Libre de procediments

PROCEDIMENT

REGISTRE D'AGENTS IMMOBILIARIS

Codi: P026v1

Data: 03/06/2015

Pàgina: 3 / 7

RESPONSABLE DEL REGISTRE D'AGENTS IMMOBILIARIS

És la seva responsabilitat organitzar i coordinar l'execució del procediment; valorar, validar, modificar, suspendre i cancel·lar els expedients dels agents; coordinar la informació del Registre i l'Oficina de Gestió Empresarial, l'Agència Catalana de Consum i altres departaments; coordinar el seguiment de les reclamacions i denúncies presentades en aquest Registre; proposar obertura d'expedients informatius i d'inspeccions en l'incompliment del Decret, valorar i coordinar les homologacions dels centres de formació en matèria immobiliària i certificar la publicitat de les dades del registre.

Altres responsabilitats queden descrites en el desenvolupament d'aquest procediment.

6. DESENVOLUPAMENT

La gestió del Registre d'Agents Immobiliaris es fa amb l'aplicació corporativa Habicat. La relació d'agents registrats vigent i de centres de formació acreditats són públiques i es troben a la pàgina web de l'Agència.

6.1. Atenció específica RAIC

L'atenció específica sobre el RAIC, individual o col·lectiva, és realitzada per l'equip de Registre d'Agents Immobiliaris. L'única atenció que es presta als Serveis Territorials d'Habitatge és la recollida de documentació.

A la recepció de la seu central de l'Agència s'identifica informàticament la visita i és derivada a l'equip de Registre d'Agents Immobiliaris, qui atén la visita. Si en la visita recull documentació s'encarrega del registre en el SARCAT.

En l'atenció telefònica s'informa dels mateixos tràmits que presencialment, però no es poden sol·licitar inscripcions, modificacions o baixes.

Si en l'atenció presencial o telefònica la persona atesa demana resposta per escrit, es comunica mitjançant carta o bé e-mail, o es guarda la documentació dins de l'expedient fins que se li fa entrega al sol·licitant personalment.

Per a aquesta atenció, encara que és específica, es té en compte el M008 "Manual d'Estil d'Atenció Ciutadana".

6.2. Inscripció

6.2.1. Sol·licitud

El sol·licitant omple el formulari RE-551 "Sol·licitud i declaració responsable per a la inscripció en el RAIC" o RE-552 "Sol·licitud i declaració responsable per a la inscripció en el RAIC (col·lectiva)", que estan disponibles en pdf al web de l'Agència i en l'Oficina Virtual de Tràmits.

Les sol·licituds individuals, no les presentades de manera col·lectiva a través del col·legi professional o d'una associació professional, s'han d'acompanyar de pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil, garantia (assegurança de caució o fiança subscripta) i acreditació de



Agència de l'Habitatge
de Catalunya



Llibre de procediments

PROCEDIMENT

REGISTRE D'AGENTS IMMOBILIARIS

Codi: P026v1

Data: 03/06/2015

Pàgina: 4 / 7

la capacitat professional (titulació universitària o els certificats dels coneixements en matèria immobiliària). En tots els casos d'inscripcions de persones jurídiques, cal aportar també l'acreditació de la persona signant de la sol·licitud d'inscripció al registre com a representant adequada de l'empresa, és a dir escriptures de constitució on figura la persona signant com a administradora o apoderada.

Quan l'equip del RAIC rep la sol·licitud la dona d'altra en el mòdul de l'Habitatge. En aquest moment se li atorga un codi identificador, que és un nombre d'ordre correlatiu.

Es valora l'expedient. En el cas de no complir amb els requisits o de manca de documentació es fa el requeriment adient.

6.2.2. Resolució

Una vegada s'ha comprovat que la documentació es correcta, es lliura notificació escrita, enviada per correu electrònic o per correu postal, del compliment del requisits.

La verificació e introducció de dades culmina amb la inscripció en el RAIC, la notificació del número d'inscripció AICAT i el lliurament del document acreditatiu. Amb la nova inscripció s'actualitza la llista d'Agents inscrits recollida en el web de l'Agència.

6.3. Modificacions

Les peticions de modificació s'han de sol·licitar utilitzant el mateix formulari d'alta (RE-551), llevat de modificacions que no incideixen en la documentació presentada, que es podran demanar mitjançant correu electrònic.

6.4. Baixes

Tots els números AICAT assignats donats de baixa no podran assignar-se a altres agents, però es podran recuperar amb la acreditació de tornar a complir amb els requisits per a poder exercir la activitat.

6.4.1. Baixa a instància de part

Es sol·licitarà mitjançant el formulari RE-553 "Sol·licitud de baixa del RAIC", manifestant-se la raó i si és de caràcter temporal (suspensió) o definitiu (cancel·lació).

En el cas que les sol·licituds siguin presentades per Col·legis, hauran d'aportar el full Excel i la documentació que des del Registre es requereixi.

Quan un col·legi o associació notifica una baixa, s'haurà de diferenciar si l'Agent Immobiliari ha causat baixa del col·legi o associació a la qual pertanyia o també de l'activitat immobiliària. L'equip del Registre d'Agents Immobiliaris requerirà per escrit a l'interessat que porti les pòlisses d'assegurances vigents. Si en el termini de 15 dies hàbils des de la rebuda de la notificació, no s'obté es procedeix a la baixa del RAIC i s'emet la corresponent notificació.

6.4.2. Baixa d'ofici

L'equip del RAIC cancel·la les inscripcions, el que significa donar a l'Agent de baixa al registre, pels motius següents:





Libre de procediments

PROCEDIMENT

REGISTRE D'AGENTS IMMOBILIARIS

Codi: P026v1

Data: 03/06/2015

Pàgina: 5 / 7

- Per defunció de la persona física o per dissolució de la persona jurídica inscrita
- Per incompliment dels requisits d'inscripció, prèvia audiència a les persones interessades.
- Per resolució judicial

En el cas d'apreciar incompliment de requisits es fa un requeriment. Si no hi ha resposta o la resposta final no justifica el compliment es procedeix a donar de baixa l'agent inscrit.

La suspensió temporal deriva de la inhabilitació de l'agent com a resultat d'una resolució sancionadora, que dins de l'Agència es tramita segons el procediment P112 "Denúncies i Expedients Sancionadors".

6.5. Inspeccions administratives

Des de l'equip del RAIC es fa un seguiment de les inscripcions realitzades, requerint documentació i vigència de pòlisses.

També es fa un seguiment in-situ comprovant si es compleix el Decret 12/2010, en particular la inscripció i identificació en l'establiment.

En el cas de detectar algun incompliment s'emet un requeriment. La no resposta o resposta insuficient dona lloc a iniciar el procediment de baixa d'ofici al RAIC.

6.6. Acreditació de centres de formació

Els centres de formació acadèmica que vulguin homologar un curs perquè els seus alumnes puguin acreditar el requisit de formació davant el Registre hauran de presentar un escrit per formalitzar la seva petició d'homologació adjuntant els següents documents:

- 1.- sol·licitud fonamentada.
- 2.- currículum de matèries i docents
- 3.- hores lectives que componen el curs, amb el detall de presencials i telemàtiques.
- 4.- contingut i còpia del material que es lliura als alumnes.

Una vegada valorada la sol·licitud, s'atorga carta de reconeixement de la homologació, signada pel Secretari d'Habitatge i Millora Urbana, en acreditació que els alumnes del centre seran reconeguts amb la formació suficient per a la seva inscripció al Registre d'Agents Immobiliaris de Catalunya.

L'equip del RAIC tramet el reconeixement de les condicions per impartir la formació que preveu el decret i actualitza la informació a la pàgina web de l'Agència per fer-ho públic.





6.7. Coordinació amb altres òrgans de la Generalitat

L'equip de RAIC es coordina amb l'Oficina de Gestió Empresarial, que actua en el procés de la mateixa manera que ho fan els Serveis Territorials d'Habitatge de l'Agència, recollint la documentació i derivant-la a la seu central de l'Agència per a la seva tramitació.

L'equip de RAIC també es comunica amb l'Agència Catalana de Consum a fi d'aclarir aquells aspectes i dubtes o comunicar informació (que li hagi arribat o hagi apreciat) en què hi hagi una incidència en els drets de les persones consumidores i usuàries.

6.8. Reclamacions i denúncies contra agents inscrits

Les reclamacions o denúncies han de ser presentades per escrit en paper i han d'identificar la persona que les presenta. L'escrit es pot acompanyar de la documentació necessària que il·lustri els fets recollits.

L'equip de RAIC comprova les dades i fa una valoració per donar-ne resposta i fa un seguiment de l'escrit mitjançant RE-836 "Registre escrits RAIC".

Si a partir de l'anàlisi, l'equip de RAIC aprecia una possible infracció la comunicarà, en primer lloc, als serveis de l'Agència Catalana de Consum. En el cas que els organismes de consum no segueixin la tramitació per considerar que la matèria no és del seu àmbit d'actuació, es comunicarà als serveis d'habitatge amb competència sancionadora per raó del territori, amb l'objectiu que s'iniciïn les actuacions corresponents

7. DOCUMENTS I REGISTRES

7.1. Documents

- M008 Manual d'Estil d'Atenció Ciutadana
- P112 Denúncies i Expedients Sancionadors

7.2. Registres

- RE-551 Sol·licitud i declaració responsable per a la inscripció en el RAIC
- RE-552 Sol·licitud i declaració responsable per a la inscripció en el RAIC (col·lectiva)
- RE-553 Sol·licitud de baixa del RAIC
- RE-836 Registre escrits RAIC
- Habicat
- Pàgina web de la Agència
- Petició Modificacions
- Reclamació / Denúncia
- Requeriments i notificacions
- Resolucions





Libre de procediments

PROCEDIMENT
REGISTRE D'AGENTS
IMMOBILIARIS

Codi: P026v1

Data: 03/06/2015

Pàgina: 7 / 7

8. HISTÒRIC DE MODIFICACIONS

Versió	Data	Modificacions introduïdes
1	Juny 2015	Primera Publicació

