

Tema: Calidad en las unidades de valuación, su repercusión económica.

AUTORES: Alfredo Hernandez Prado
Omar Ernesto Guerrero Solís
Víctor Iván Pacheco Villaldama

Sobre la calidad se han hecho varios esfuerzos por incrementarla desde hace más de 20 años, algunos han sido esfuerzos de las entidades regulatorias, como la CNByV y Tesorerías de los Estados otras han sido gremiales como lo hecho por los Colegios de profesionistas, asociaciones especializadas y universidades.

Todos estos actores han generado un abanico de posibilidades de capacitación local, nacional o empresarial que han nutrido fuertemente la calidad técnica de los avalúos.

Sin embargo, ahora surge la necesidad de profesionalizar no solo a los valuadores, quienes so pena de quedar suspendidos han visto la obligatoriedad de realizar los avalúos lo mejor soportado posible, sino a las empresas con la que colaboran ahora denominadas unidades de valuación para el sector hipotecario, empresas de valuación para otros sectores y sociedades valuatorias para algunas autoridades, lo cual ha generado una nueva incertidumbre en el ambiente.

De esta forma, en un ámbito donde existe una sobre regulación, donde se deben generar pruebas de haber estado en el inmueble, fotos, posiciones geográficas, estudio de comparables con fotos, se deben dar pruebas del desempeño administrativo de las empresas.

Ahora se considera que se deben certificar las empresas en algún tipo de norma o lineamiento de calidad que de certeza a los clientes de su capacidad técnica, de su cobertura, de su seguridad en los procesos, del resguardo de información, entre otros, llevando nuevamente a los profesionales a una nueva escalada de papeles, requisitos y auditorias que den como resultado la certificación de la empresa, no siempre sinónimo de calidad.

Sin embargo un punto importante a considerar es que los esfuerzos de aumentar la calidad de los servicios que prestan las empresas de valuación, están también ligadas a que el propietario o empresario este convencido de vivir en la calidad como un habito más de su desarrollo empresarial y por otra parte que los clientes que usan los servicios también estén considerando que un servicio de calidad y eficiencia también tiene un costo de se debe de absorber.

Es decir, parte de los controles de calidad que no se ven a simple vista y que también forman parte del día a día de un avalúo, son la importancia de sus archivos de cada trabajo, su orden y clasificación, la consistencia de la información que se entrega en avalúos individuales que conforman fraccionamientos completos, la atención oportuna y con herramientas de vanguardia que se deben desarrollar, mantener y archivar. Si esto se ve con una visión nacional también deberá de ser replicable en cada plaza o entidad donde se tengan oficinas, eso sin contar la seguridad de la información electrónica que evite robos o que prestadores de servicios la ordeñen y la vendan como propia.

De igual forma sucede en la parte contable y financiera ya que de esto dependerá que se pueda hacer frente a las necesidades futuras propias de las responsabilidades de generar y emitir avalúos.

De esta forma, de seguir la sobre regulación en busca de la calidad y de disminuir los riesgos para los grandes consumidores de avalúos, llegará un momento en que los cargos fijos de registros, certificaciones individuales y empresariales, capacitación a valuadores y personal interno, registros locales, fianzas, seguros y otros, obliguen a buscar un reflejo en los costos de los servicios.

Hecho que hoy se contrapone con las políticas de promoción de los grandes consumidores de avalúos, ya que estos costos impactarían en las metas propuestas.

Entonces como hacer para mejorar la calidad y el servicio y mantener costos eficientes, siendo una de las respuestas un cambio dramático en la actitud empresarial de la valuación y por supuesto de la parte que hace uso de los avalúos como grandes consumidores, en esto no se puede cargar todo a un lado de la balanza también se debe buscar que la calidad sea reflejo de un mejor nicho económico para el sector y generar un juego de ganadores y no crear en el futuro una posible crisis soportada por la falta de liquidez de las unidades de valuación que hoy en día atienden el mercado de la valuación con aranceles generados por su propios consumidores, esta debe ser una reflexión que nos debe preocupar, para que se haga un cambio de paradigma que propicie la libre competencia en pro de la calidad en todos sus niveles de una forma ordenada y no destructiva.

La calidad es algo que debe ser cubierto no solo con el volumen de trabajo, sino también con calidad de vida para los que están inmersos en el trabajo valuatorio, que son muchos y no todos valuadores, es un esfuerzo de empresario y de clientes, que no debemos de olvidar.