

Memoria COAPI

Colegio de Agentes de
la Propiedad Inmobiliaria
de Barcelona y Provincia

2021



01

QUIÉNES SOMOS

3

02

CARTA DEL PRESIDENTE

13

03

CÓMO SON NUESTROS API

14

04

QUÉ HACEMOS

- 4.1 CONSOLIDAMOS NUESTRO LIDERAZGO EN DIFERENTES ÁMBITOS_18
- 4.2 FORMAMOS A LOS API PARA QUE TRANSFORMEN SU NEGOCIO_21
- 4.3 LIDERAMOS LA DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR Y HACEMOS ACCESIBLE LA INNOVACIÓN INMOBILIARIA A NUESTROS AGENTES_25
- 4.4 COMUNICAMOS PARA SER REFERENTES ANTE LA SOCIEDAD_28
- 4.5 REPRESENTAMOS AL COLECTIVO_31
- 4.6 PERSEGUIMOS EL CRECIMIENTO INMOBILIARIO DE NUESTROS AGENTES_34
- 4.7 DAMOS SEGURIDAD A NUESTROS AGENTES_36
- 4.8 GENERAMOS NEGOCIO A NUESTROS AGENTES_38

18

05

QUÉ PIENSAN NUESTROS API

41

06

NUESTROS ESTADOS FINANCIEROS

46

01 QUIÉNES SOMOS

Si 2020 fue el año de los hechos, 2021 ha sido el año de la apertura al mundo de nuestra marca.

Cierto, veníamos de un año lleno de retos, en los que la crisis sanitaria mundial provocada por el coronavirus había acelerado muchos cambios en nuestra institución. Un año que nos hizo crecer, literal y metafóricamente, para llenar de realidades nuestros tres pilares: **liderazgo, innovación y transformación.**

Con ese impulso, 2021 ha sido un año que, estamos seguros, marcará la historia de nuestro Colegio.

Con una visión de futuro y unos valores claros, las líneas de actuación tienen que seguir en la misma dirección: mantener y potenciar nuestro liderazgo.

Después de 60 años de actividad, en 2010, con la creación de la Asociación de Agentes Inmobiliarios de Cataluña, habíamos abierto la puerta de nuestra casa a todos los profesionales que se dedicaban a la actividad inmobiliaria en Cataluña. Y ahora que somos un colectivo inmobiliario representativo y nuestra plataforma de servicios está plenamente consolidada, es el momento seguir en esta línea de trabajo y profundizar en ella.

Porque en un entorno tan dinámico, volátil e incierto como el actual, si queremos seguir manteniendo la posición de liderazgo en el sector, debemos apostar por crecer en todos los sentidos.

Entre todos podemos conseguir un sector inmobiliario mejor.

NUESTRA VISIÓN

Ser el referente de buenas prácticas y de control dentro del sector inmobiliario.

NUESTROS VALORES

Experiencia y conocimiento

Seguridad y garantía

Protección

Profesionalidad

NUESTRA MISIÓN

Conseguir que cualquier ciudadano acceda a la vivienda con la mayor garantía y tranquilidad.

Ofrecer a nuestros agentes servicios que faciliten su tarea diaria y aumenten sus oportunidades de negocio.

TRABAJAMOS PARA

Impulsar normativas que protejan al consumidor y que faciliten el acceso universal a la vivienda.

Transformar y reactivar el sector inmobiliario para crear un futuro mejor.

Ser los profesionales que asesoren con confianza a los consumidores en sus transacciones inmobiliarias.

3 NUESTROS PILARES

LIDERAZGO

No somos, hacemos. Nos comprometemos con nuestras ideas hasta hacerlas realidad y vemos los obstáculos como retos, no como impedimentos. Nos apasiona hacer lo que pensamos.

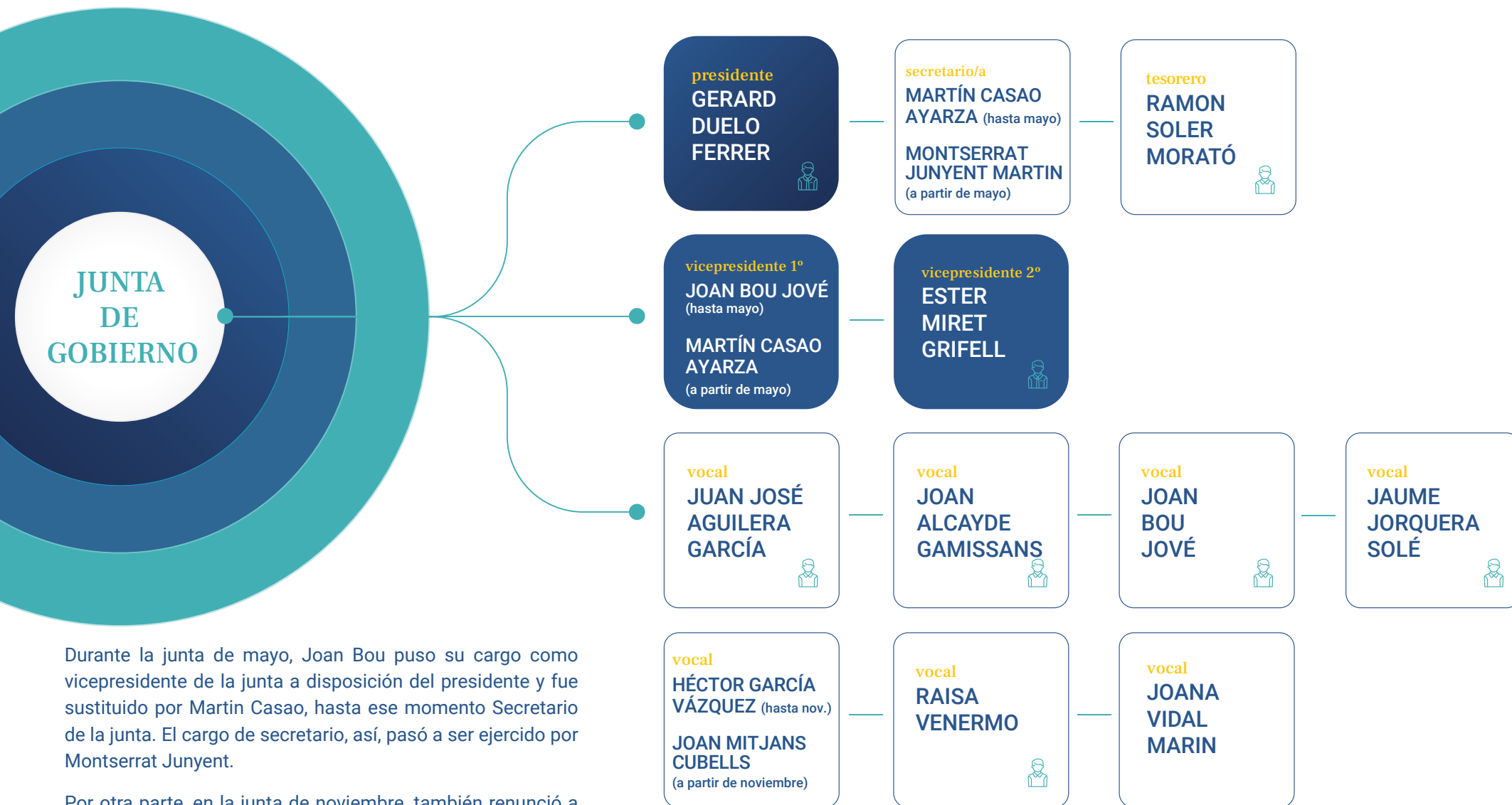
INNOVACIÓN

Buscamos la excelencia: queremos ir más allá, no nos conformamos con hacer las cosas como siempre se han hecho, pensamos nuevas maneras de hacerlas y nos avanzamos, imaginando los profesionales y los consumidores del futuro.

TRANSFORMACIÓN

Somos motor de cambio. Desafiamos los límites de nuestros agentes. Los inspiramos y retamos para que evolucionen, transformen sus negocios y alcancen todos sus objetivos profesionales.

1.1 Organización



Durante la junta de mayo, Joan Bou puso su cargo como vicepresidente de la junta a disposición del presidente y fue sustituido por Martin Casao, hasta ese momento Secretario de la junta. El cargo de secretario, así, pasó a ser ejercido por Montserrat Junyent.

Por otra parte, en la junta de noviembre, también renunció a su cargo como miembro de la junta Héctor García Vázquez, que fue sustituido por Joan Mitjans.

COMITÉ ADJUNTO

<p>ANTONI GARCÍA</p> 	<p>ARIADNA VIDAL</p> 	<p>FELICE TUFANO</p> 
<p>FRANCESC XAVIER PERRAMON</p> 	<p>GORETTI ISERN</p> 	<p>JOAN MITJANS</p> 
<p>ROSA PARÉS</p> 	<p>XAVIER FABREGAT</p> 	<p>FRANCISCO REVERT</p> 
<p>VICENÇ HERNÁNDEZ</p> 	<p>MERCEDES BLANCO</p> 	

COMISIONES DE TRABAJO MIXTAS COAPI/AIC

NOMBRE COMISIÓN	INTEGRANTES	OBJETIVO
Comisión Estrategia Nacional	Gerard Duelo Juanjo Aguilera Vicenç Hernández Anna Puigdevall	Iniciar expansión nacional marca API
Comisió Relaciones Institucionales	Gerard Duelo Juanjo Aguilera Montserrat Junyent Joan Company Vicenç Hernández Anna Puigdevall	Aumentar las relaciones institucionales transversales Consolidar el liderazgo sectorial en Cataluña a nivel institucional
Comisión Servicios	Xavier Fabregat Antoni García Xavier Perramon Ramon Corominas Francesc Quintana Anna Puigdevall Gustavo López Roberto Campillo Sheila Gracia	Consolidar el liderazgo sectorial en Cataluña de prestación de servicios Liderar la digitalización del sector a nivel de llevar la innovación a los API

NOMBRE COMISIÓN	INTEGRANTES	OBJETIVO
Comisión Jurídico-Ética	Martín Casao Montse Junyent Juan José Aguilera Juan Alcayde Rosa Cabré Regina Lahoz Joan Mitjans Anna Puigdevall Ricard Mor	Dignificar jurídica y socialmente la profesión API
Comisión Estructura interna de la AIC	Gerard Duelo Joan Company Vicenç Hernández Josep M. Esteve Anna Puigdevall	Trabajar la organización interna y relación entre la AIC y los tres colegios

NOMBRE COMISIÓN	INTEGRANTES	OBJETIVO
Comisión Formación	Juan José Aguilera Núria Cruañas Javier Peidró David Saura Anna Puigdevall Sergi Marcos	Tutelar la transformación del profesional API Liderar la digitalización del sector, desde el punto de vista formativo
Comisión Innovación	Vicenç Hernández Ivan Vaqué Anna Puigdevall Gustavo López	Liderar la digitalización del sector, impulsar la innovación del sector inmobiliario Adquirir personalidad como "Observador sectorial"
Comisión Paridad	Esther Miret Goretti Isern Ariadna Vidal Anna Puigdevall	Promover iniciativas que fomenten la igualdad de oportunidades en el sector inmobiliario

DELEGADOS TERRITORIALES

BARCELONA CIUDAD

BARCELONA CINTURÓN

SANTS - MONTJUÏC - LES CORTS

Delegada
NURIA
CASTELLVÍ
Subdelegado
DAVID
ALBERT



GRÀCIA

Delegada
NATALIA
MONTIEL
Subdelegado
ANDREU
CORNELLANA



SARRIÀ - SANT GERVASI - PEDRALBES

Delegado
SERGIO
ALMENDROS
Subdelegado
JOSEP M.
GONZÁLEZ



EIXAMPLE ESQUERRE

Delegado
JORGE
VISPO
Subdelegada
EVA GONZÁLEZ
-NEBREDÀ
VISPO



EIXAMPLE CENTRE

Delegado
CARLES
TORRICO
Subdelegado
VACANTE



BARCELONÈS NORD

Delegado
VÍCTOR
TAPIOL
Subdelegado
VACANTE



EIXAMPLE DRET

Delegado
ALBERT
RODÉS
Subdelegada
EDITH
GONZÁLEZ



SANT MARTÍ

Delegado
CONSTANTINO
PÉREZ
Subdelegada
SUSANA
PORCAR



SANT ANDREU - NOU BARRIS - HORTA

Delegado
MIGUEL ÀNGEL
ROMERO
Subdelegado
JAVIER
LÓPEZ



CIUTAT VELLA

Delegado
VÍCTOR
VIVES
Subdelegado
JOSEP MARIA
LLORCA



BARCELONÈS SUD

Delegada
MIRIAM
CABALLERO
Subdelegada
NURIA
RODRÍGUEZ



DELEGADOS TERRITORIALES

BARCELONA COMARCAS

ALT PENEDEès

Delegado
VACANTE

Subdelegado
VACANTE



ANOIA

Delegada
ANNA
VALLBONA

Subdelegado
PERE
SUBIRANA



BAGES- BERGUEDA

Delegado
DAVID
GAMISSANS

Subdelegado
JOSEP
GRAUS



BAIX LLOBREGAT NORD

Delegado
RAÚL
RESINA

Subdelegado
VACANTE



BAIX LLOBREGAT SUD

Delegado
XAVIER
FABREGAT

Subdelegada
CARMEN
ROMERO



GARRAF

Delegado
ANTONIO
RIVERA

Subdelegado
VACANTE



MARESME NORD

Delegado
GORKA
HERAS

Subdelegado
FRANCISCO
CAMPON



MARESME SUD

Delegado
DAVID LLOPIS

Subdelegada
MARTA
LLIGOÑA



OSONA

Delegado
RICARD
VESTIT

Subdelegado
VALENTÍ
PRAT



VALLÈS OCCIDENTAL NORD

Delegado
EMILIO
LÁZARO

Subdelegado
VACANTE



VALLÈS OCCIDENTAL SUD

Delegado
JOSEP
MARIN

Subdelegado
JORDI
GARRIGA



VALLÈS ORIENTAL

Delegada
ANNA M.
RODRIGO

Subdelegado
DIEGO
PUGLIESE



Delegado
de honor
JAUME
JORQUERA



ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es el órgano superior de gobierno, soberano y está integrado por todos sus colegiados y colegiadas, que forman parte por derecho propio.

Este año, la **Asamblea General Ordinaria** se celebró el 30 de junio, de forma telemática. Durante la sesión, se aprobaron las cuentas del ejercicio anterior (2020) y el presupuesto para el 2021, aprobados por unanimidad.

1.2 Objetivos prioritarios 2020 - 2024

- Mantener y potenciar ELliderazgo sectorial en Cataluña.
- Liderar la digitalización del sector.
- Tutelar la transformación profesional del API.
- Adquirir personalidad como observatorio sectorial.
- Aumentar las relaciones institucionales transversales.
- Dignificar jurídica y socialmente la profesión de API.
- Abrir un centro social, cultural, de formación, técnico bajo la denominación “COAPI Center”.
- Co-organizar eventos y actividades que den mayor visibilidad a la institución y a la AIC.

02 CARTA DEL PRESIDENTE

Hacemos recuento de un año y en breve también de un ciclo, ya que este año se celebrarán nuevas elecciones para la junta de gobierno de nuestra institución.

Han sido casi cuatro años intensos y muy provechosos, en los que hemos conseguido posicionarnos de forma diferente ante nuestros públicos, en los que hemos trabajado para transformar profundamente nuestra entidad para lograr los retos de futuro de nuestro colectivo.

Porque el movimiento se demuestra andando.

Y teníamos claro que para poder ayudarte a ti a transformar tu negocio, primero debíamos reestructurar la nuestra entidad y prepararla para guiarte en ese proceso.

Así lo hemos hecho, y estamos orgullosos de los resultados logrados.

Muchos de ellos han sido más patentes durante el último año, cuando nuestro proyecto institucional ya había adquirido más madurez y nos ha permitido armarnos con los suficientes recursos para poder enfrentar los retos que siguen apareciendo y que deberemos abrazar para seguir siendo el colectivo de referencia en el sector inmobiliario catalán.



GERARD DUELO I FERRER

Este año ha sido una etapa con gran trabajo para conseguir la unión del sector inmobiliario, tanto en el ámbito colegial, que coincidiendo con mi presidencia del Consejo General, he impulsado las relaciones con el resto de COAPI de España, como con muchas instituciones y asociaciones de todo el país, potenciando la unión del sector inmobiliario.

Lo hemos hecho a muchos niveles, desde el Consejo General de COAPI de España, desde el Consejo Catalán de COAPI, desde la FADEI, la patronal del sector inmobiliario y

también desde la CNAEI, la confederación nacional de agentes y empresas inmobiliarias.

Nos hemos hecho escuchar por todos los partidos políticos y hemos intentado influir en la nueva ley de vivienda que está preparando el Gobierno en el parlamento nacional.

Han sido muchas reuniones, muchas visitas y he tenido la ayuda de muchos compañeros y compañeras, pero finalmente hemos conseguido que la voz de los inmobiliarios sea escuchada.

Sin duda, este es el camino a seguir, si queremos una mínima regulación de nuestra profesión, en favor de los consumidores y de la dignificación de la profesión inmobiliaria.

Sin duda, tenemos por delante un gran reto y si desde el COAPI seguimos apostando por la tecnología, la formación, la ética profesional y la cultura de la paz, la unión y el diálogo, seguro que tenemos un gran futuro para todos los API y para el sector inmobiliario.

En este marco, el COAPI apuesta fuerte por la mediación, que es uno de los métodos alternativos a la litigación judicial más económicos y más usados y el mediador es una figura que está en continuo auge por su reconocimiento profesional y social.

Desde el COAPI creemos mucho, ya somos Centro homologado de mediación y podemos ofrecer mediación a cualquier ciudadano que nos la solicite.

Además, desde el Centro de Mediación del COAPI de Barcelona gestionamos una bolsa de personas mediadoras especializadas en el sector, para ofrecer un servicio de mediación de calidad a disposición de la sociedad.

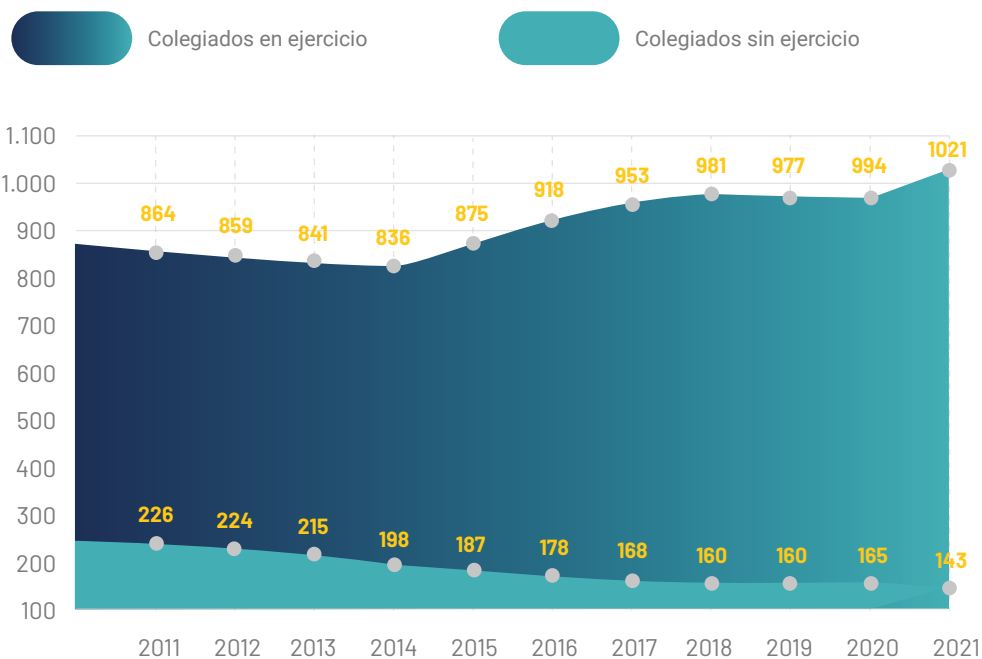
Esta realidad es también una apuesta de futuro y cada vez oirás hablar más.

03 CÓMO SON NUESTROS API

Un año más, el Colegio sigue incrementando su masa social y ha pasado de 1.159 miembros a 1.163, en un año en el que el número de agentes en ejercicio ha aumentado cerca del 3 %.

Más concretamente, de los 1.163 colegiados a 31 de diciembre, 1.021 son en ejercicio y 143 sin ejercicio. Así, en 2021 hemos superado el hito histórico de más de 1.000 colegiados en ejercicio.

Evolución del número de colegiados



Radiografía de nuestro agente

Hombre

Entre 40 y 60 años

**Licenciado en Derecho,
ADE, CC Económicas
o Empresariales**

Solo tiene 1 oficina

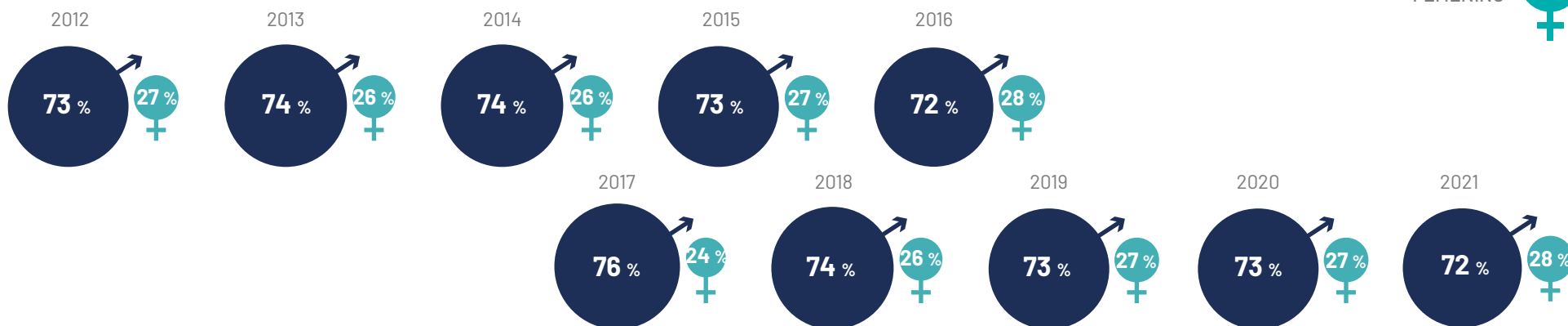
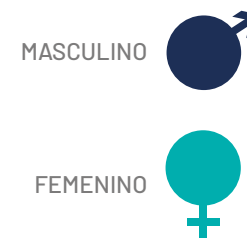
**Trabaja en la ciudad
de Barcelona**

En cuanto a nuestro perfil de agente medio, no ha variado en los últimos años: de forma mayoritaria, se trata de un profesional senior con pequeña o media empresa en Barcelona, formación técnica inmobiliaria y de sexo masculino.



Sexo

En los últimos 10 años, el perfil de nuestros colegiados en cuanto a sexo y edad ha sufrido muy pocas variaciones. El porcentaje por sexos se mantiene igual y seguimos teniendo una entidad muy masculinizada (solo un 28 % de mujeres). Respecto a la edad de nuestros colegiados, se mantiene la tendencia a la baja de la franja de agentes entre 31 y 40 años, que sigue disminuyendo del 19 % de 2012 al 9 % de 2021.



Edad

MENOR de 30	2 %	1 %	2 %	1 %	2 %	1 %	3 %	2 %	2 %	1 %
31 - 40	19 %	18 %	15 %	15 %	13 %	12 %	11 %	10 %	10 %	9 %
41 - 50	32 %	32 %	33 %	34 %	34 %	33 %	32 %	33 %	30 %	31 %
51 - 60	27 %	28 %	30 %	30 %	31 %	33 %	33 %	33 %	35 %	36 %
MAYOR de 60	20 %	21 %	20 %	20 %	20 %	21 %	21 %	22 %	23 %	22 %
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021

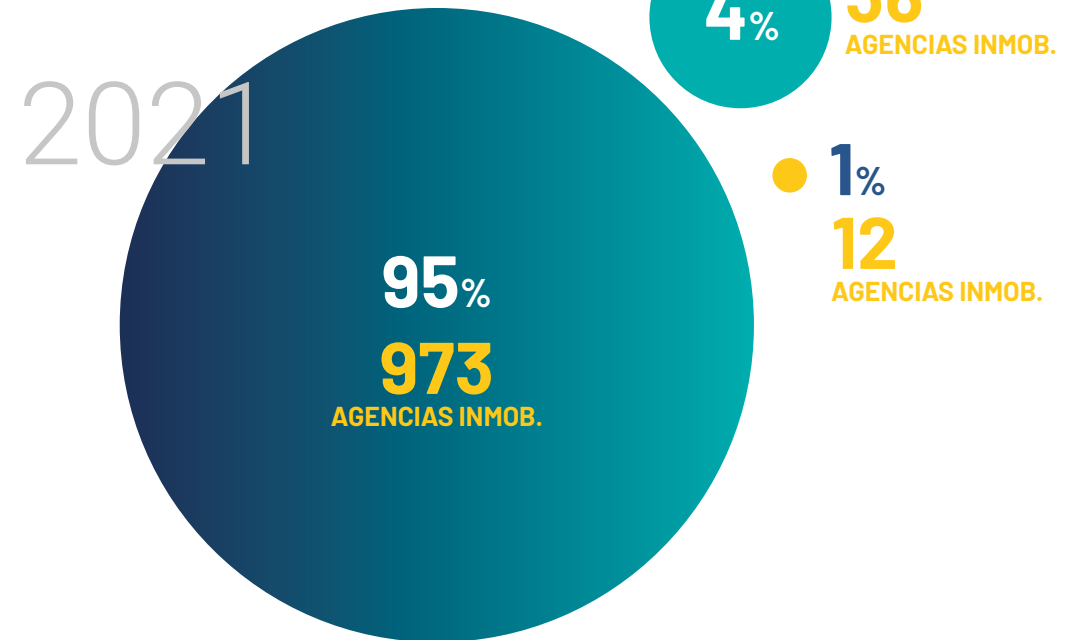


Nivel de estudios

En cuanto a los estudios que dan acceso a la colegiación, no existe variación respecto a años anteriores. Los datos del censo nos muestran que más de la mitad (55 %) de nuestros colegiados acreditan estudios en Derecho, Graduado Social, Económicas, Empresariales, Administración y Dirección de Empresas, mientras que el 17 % provienen de ingenierías, Arquitectura, grados y posgrados del área inmobiliaria, y un 28 % cuentan con otros estudios.



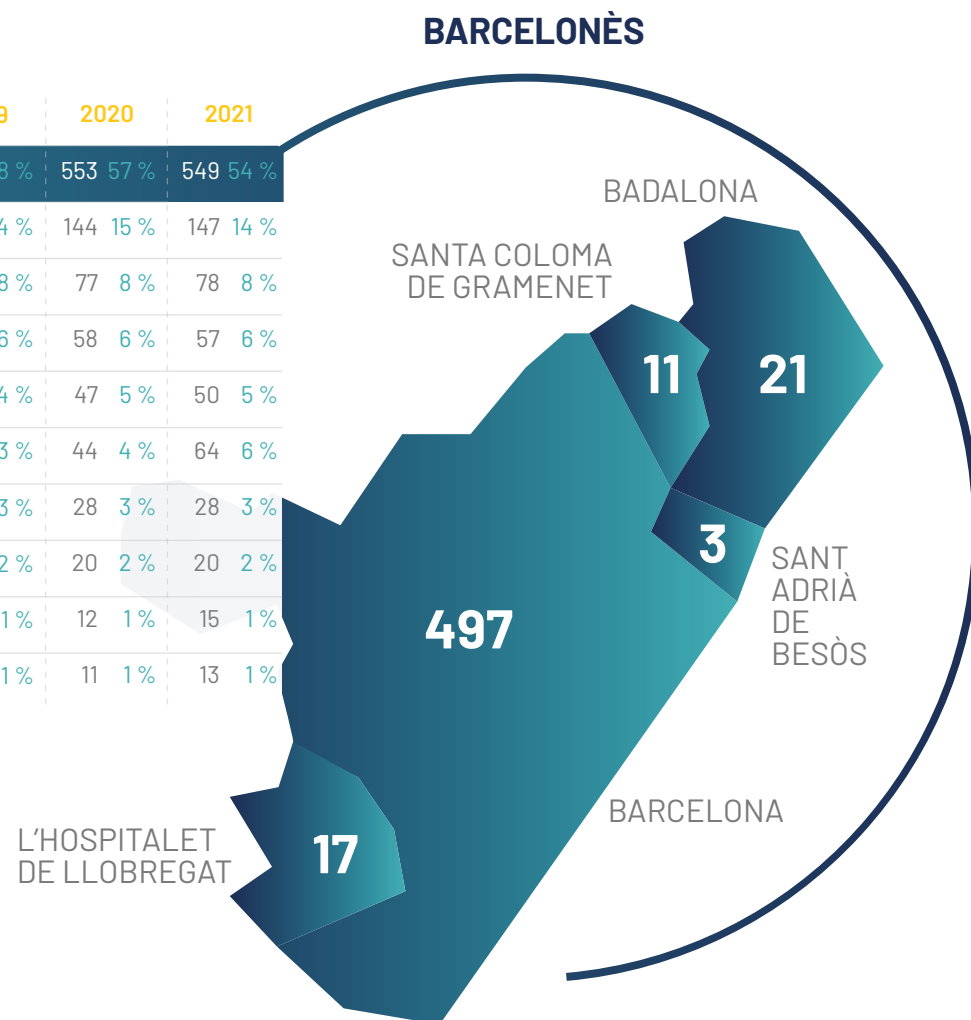
Número de oficinas



Siguiendo la línea de años anteriores, la gran mayoría de los colegiados en nuestra base de datos tienen pequeñas y medianas empresas con un único despacho profesional y solo el 5 % disponen de más de una oficina.

Distribución geográfica

PROVINCIA BARCELONA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
BARCELONÈS	505 56 %	502 56 %	488 55 %	522 57 %	547 56 %	526 55 %	570 58 %	562 58 %	553 57 %	549 54 %
VALLÈS OCCIDENTAL	116 13 %	111 12 %	107 12 %	112 12 %	127 13 %	136 14 %	135 14 %	139 14 %	144 15 %	147 14 %
MARESME	67 7 %	69 8 %	66 7 %	65 7 %	70 7 %	77 8 %	81 8 %	75 8 %	77 8 %	78 8 %
VALLÈS ORIENTAL	45 5 %	47 5 %	53 6 %	56 6 %	57 6 %	48 5 %	54 6 %	57 6 %	58 6 %	57 6 %
GARRAF	39 4 %	39 4 %	40 5 %	41 4 %	43 4 %	42 4 %	43 4 %	43 4 %	47 5 %	50 5 %
BAIX LLOBREGAT	63 7 %	62 7 %	58 7 %	54 6 %	53 5 %	61 6 %	30 3 %	33 3 %	44 4 %	64 6 %
BAGES / BERGUEDÀ	25 3 %	23 3 %	24 3 %	28 3 %	29 3 %	24 3 %	26 3 %	25 3 %	28 3 %	28 3 %
ANOIA	16 2 %	15 2 %	15 2 %	15 2 %	17 2 %	15 2 %	16 2 %	19 2 %	20 2 %	20 2 %
OSONA	14 2 %	15 2 %	15 2 %	14 2 %	11 1 %	12 1 %	13 1 %	13 1 %	12 1 %	15 1 %
ALT Penedès	18 2 %	16 2 %	15 2 %	16 2 %	15 2 %	12 1 %	13 1 %	11 1 %	11 1 %	13 1 %



Por último, en cuanto a la distribución geográfica de las agencias inmobiliarias, a 31 de diciembre había 1.021 despachos profesionales, el 54 % de los cuales estaba ubicado en la comarca del Barcelonès. Al margen de esta concentración de oficinas en Barcelona, también podemos destacar que, después de Barcelona, la provincia del Vallès Occidental sigue siendo en segunda en número de oficinas, igual que el pasado año.

04 QUÉ HACEMOS

4.1 Consolidamos nuestro liderazgo en diferentes ámbitos

Somos el colectivo de agentes inmobiliarios con más trayectoria en Cataluña y España. Más de 70 años acumulando conocimiento experto en el mercado y acompañando a nuestros agentes que nos avalan. Y queremos utilizar toda esta experiencia para liderar el sector hacia su transformación.

Queremos ser un referente y ganar presencia en la sociedad

Si algo nos enseñó la pandemia es que las personas necesitan una red de seguridad más que nunca, porque todo el mundo tiene derecho a acceder a la vivienda con las máximas garantías, sean cuales sean las circunstancias.

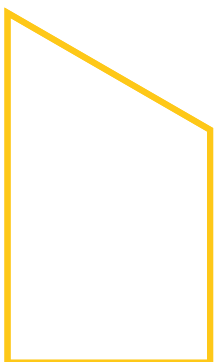
Y estamos convencidos de que el destino de API es ser el referente de buenas prácticas y de control en el mercado inmobiliario. Aquí y en todas partes.

Esto pasa por hacernos fuertes, por hacer cada vez más reconocible nuestra marca, para ganar presencia

en la sociedad y peso ante las instituciones públicas, pero sobre todo pasa por proteger a los consumidores asegurándonos de que nuestros agentes poseen un alto estándar profesional y se rigen por un código ético y de buena conducta.

Liderazgo. Innovación. Transformación.

Si conseguimos esto, no habrá nada ni nadie que pueda sustituirnos en el rol de asesores de confianza de los y de nuestros clientes. Es nuestro futuro.



Actualizamos nuestro código ético

La sociedad evoluciona constantemente. Y, por eso, es importante que nos vayamos adaptando. En este sentido, durante este 2021 presentamos la actualización de nuestro código ético, de buenas prácticas y de conducta, realizado por nuestra Comisión jurídica, que debe guiar la actuación de nuestros agentes ante sus clientes, sus compañeros de profesión y la sociedad en general.

160 colegiados han renovado su compromiso y se han adherido a este nuevo código ético, porque quieren que sus clientes sean conscientes de tu compromiso con unos principios y valores sólidos e incuestionables.

Nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas para la sostenibilidad

Ser el colectivo de agentes inmobiliarios de referencia de nuestro sector, también significa comprometernos con los retos globales que miran hacia un futuro mejor.

Es por eso que el Colegio de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Barcelona (COAPI), la Asociación de Agentes Inmobiliarios de Cataluña (AIC) y FIABCI España suman fuerzas y trabajaremos conjuntamente para promover los Objetivos del Desarrollo

Sostenible, la mayor iniciativa de sostenibilidad corporativa del mundo.

Concretamente, nos comprometemos con el ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles) y el ODS 5 (Igualdad de género), ambos ligados con los desafíos actuales del sector inmobiliario y de nuestra actividad como profesionales.

Creemos que este es un paso adelante del colectivo API para liderar la transformación hacia un sector inmobiliario mejor y más sostenible.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



API apoya los Objetivos de Desarrollo Sostenible



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



API apoya los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Nos convertimos en centro de mediación

Creemos profundamente en la mediación como forma de resolver conflictos y evitar los juzgados, especialmente en un ámbito como el inmobiliario.

Desavenencias entre agencias inmobiliarias y particulares por motivos de venta o alquiler; daciones en pago, alquileres, compraventas, donaciones y permutas, conflictos entre la junta de propietarios; casos de morosidad; conflictos con promotores en la ejecución de avales en la compraventa de inmuebles y divergencias entre residentes y terceros, impagos de suministros, tasas e impuestos, entre otros.

Son solo algunos de los conflictos inmobiliarios más habituales que se pueden solucionar de forma ágil con una mediación.

Por eso, hemos querido apostar decididamente por potenciar el centro de mediación.

Esto nos permite ofrecer una mediación con garantías profesionales a cualquier ciudadano que nos la solicite.

Como Centro de Mediación del COAPI de Barcelona gestionamos una bolsa de personas mediadoras especializadas en el sector, para obtener un amplio catálogo de mediadores capacitados y profesionalizados.

Aquellos colegiados que lo deseen podrán solicitar ser mediadores, siempre y cuando dispongan de la formación específica que marca la Generalitat de Catalunya, es decir, cursos homologados de acuerdo con la Orden JUS/428/2012, por la que se regulan los contenidos básicos y el procedimiento de homologación de la formación específica en materia de mediación en el ámbito del derecho privado, que requieren formación universitaria.

Para 2022, estamos estudiando las posibilidades de ofrecer esta formación desde API Academy.



4.2 Formamos a los API para que transformen su negocio

Este 2021 ha sido el año en el que, por primera vez, hemos podido desarrollar el Plan de Actualización y Perfeccionamiento de forma integral desde que lo presentamos en el año 2019, ya que 2020 se vio afectado por la pandemia y que —por fin— este 2021 ha podido desarrollarse de forma correcta.

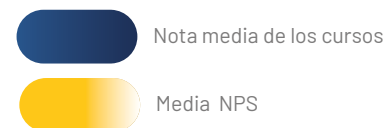
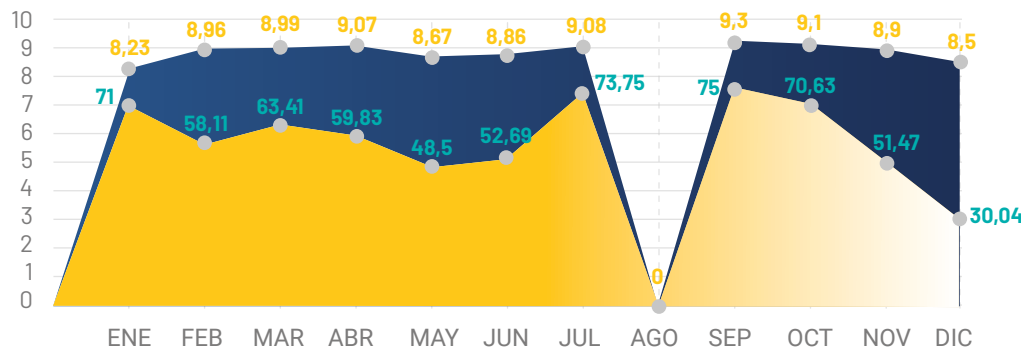
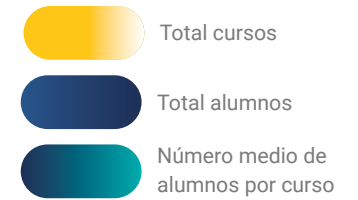
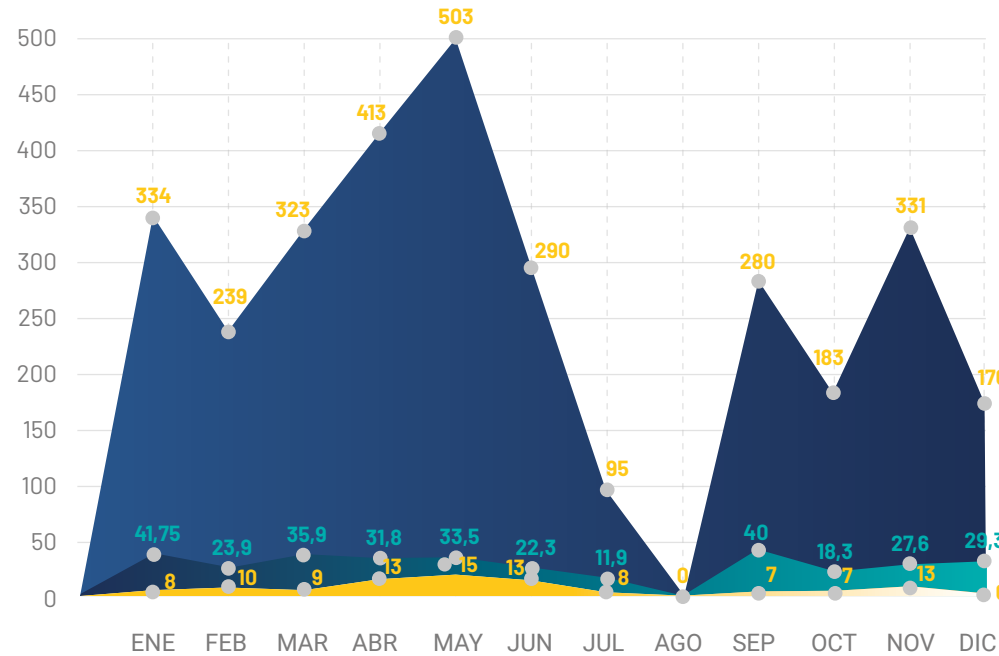
Hemos impartido más variedad de cursos y hemos batido el récord histórico de alumnos

Si el año anterior —y debido a la pandemia— no pudimos alcanzar el objetivo de 100 cursos a lo largo del año, este 2021 hemos incluso sobrepasado este objetivo con un total de 111 cursos. Cursos que, por otra parte, han tratado un mayor número de materias directamente relacionadas con nuestra profesión y que han obtenido un grado de satisfacción muy satisfactorio (8,88 de media) con una tasa de referenciación (NPS) del 59,49 %, lo que significa que nuestros alumnos recomendarían nuestras formaciones a otros agentes.

Esta satisfacción se ha visto reflejada también en el número de asistencia en los cursos programados a lo largo de este año, en los que hemos batido un récord histórico con una presencia de un total de 3.167 alumnos a lo largo del período formativo.



Reciclaje 2021



Notas reciclaje 2021

Consolidamos nuestros webinars como referentes de divulgación inmobiliaria

Una de las cosas a destacar también de este año 2021 es la consolidación de nuestros webinars, que se han convertido en referentes divulgativos sobre temas inmobiliarios en nuestro sector.

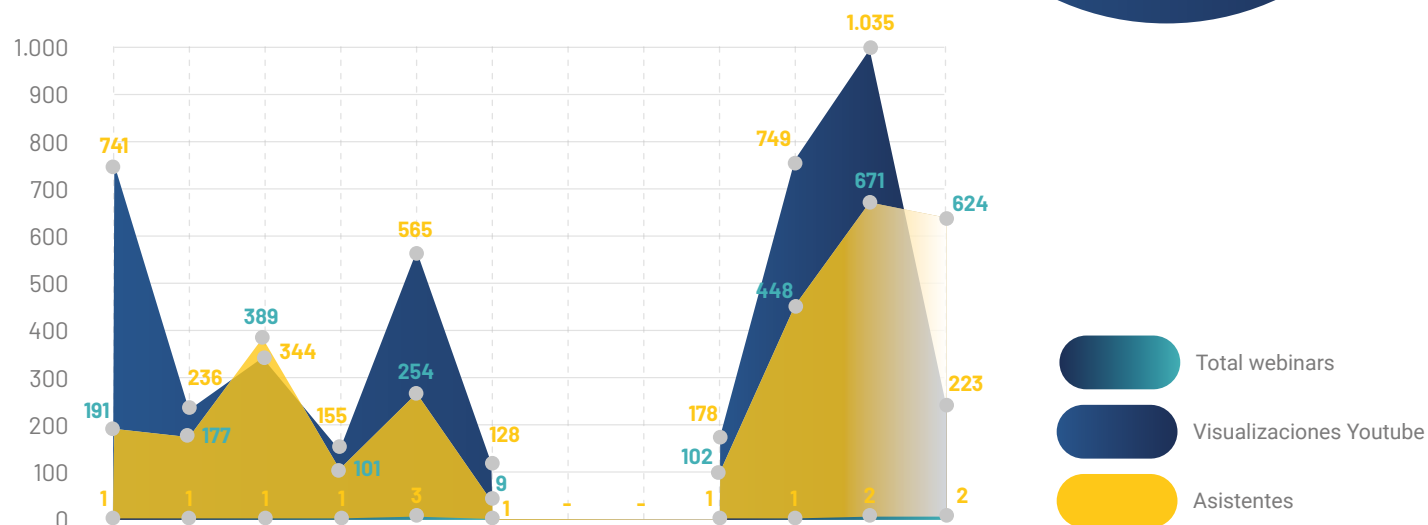
Este año, un total de 14 webinars que han acercado nuestra marca y nuestro conocimiento experto a más de 7.500 profesionales inmobiliarios, no solo de Cataluña, sino también de España y, por primera vez en nuestra historia, de Latinoamérica.



Nuevo AICAT: un formato versátil y flexible que funciona

También este 2021 ha sido el año de consolidación del nuevo formato formativo del curso que da acceso al Registro AICAT, que lanzamos el año anterior.

Este nuevo formato, mucho más versátil y adaptable a las necesidades y posibilidades de horario y agenda de cada alumno, ha permitido incorporar a 104 nuevos alumnos en global



Proyectos compartidos con AIC

Hemos creado nuestras dos primeras certificaciones formativas

Pensamos que la formación es la piedra angular de la nuestra profesión. Y por eso, estamos trabajando para que API Academy ofrezca la formación inmobiliaria de mayor calidad del mercado.

En esta línea, este año hemos creado nuestras dos primeras certificaciones, que sirven para acreditar que los agentes que las cursan han adquirido las competencias necesarias para convertirse en especialistas en determinados temas.

Así, en 2021 se impartió la Certificación LIT (Liderazgo, Innovación y Transformación), que permitía adquirir una visión integral de la planificación del proceso de transformación de una agencia inmobiliaria, y la Certificación Perito judicial inmobiliario, que formaba específicamente en el campo de las valoraciones inmobiliarias para los juzgados.

Esta es una de nuestras apuestas formativas y, durante 2022, se programarán varias formaciones más.

Hemos impartido el primer Máster en Formación Inmobiliaria

El 15 de septiembre se inició la primera edición del Máster en Transformación Inmobiliaria con un grupo seleccionado de 25 alumnos.

Este máster, organizado conjuntamente entre el colectivo API y la consultora Active Development, ha permitido a 25 API diseñar el plan de transformación de su negocio inmobiliario de la mano de un programa pensado para trabajar —desde el primer momento y de forma personalizada— los cambios necesarios en cada una de las agencias por adaptarse a un mercado cada vez más exigente.

Las valoraciones de estos alumnos (otorgando una nota media de 9,37 en el máster y una tasa de referenciación o NPS del 78.98 %) han sido buenas. Esto nos anima a pensar que la segunda edición (que se impartirá de septiembre a diciembre de 2022) será todavía mejor.



4.3 Lideramos la digitalización del sector y hacemos accesible la innovación inmobiliaria a nuestros agentes

Si hay algo que tenemos claro es que la tecnología está en la base de la mejora de la experiencia del cliente de servicios inmobiliarios. Y que, por tanto, la transformación digital de la agencia ya no puede considerarse una opción.

Cualquier negocio inmobiliario debe renovarse para adaptarse a las necesidades del consumidor actual, que ha cambiado la forma en que busca información, compra, alquila o incluso se relaciona con sus agentes.

Somos muy conscientes de que la digitalización presenta un potencial enorme para optimizar los procesos de la agencia inmobiliaria, mejorar su competitividad, ahorrar tiempo y dinero, ofrecer un nuevo valor añadido a los clientes e incluso facilitar nuevas fuentes de ingresos a los agentes inmobiliarios.

Por eso, teníamos claro que uno de los proyectos clave para el futuro del colectivo era la creación de una plataforma de servicios que cubriera en 360° la gestión de la agencia inmobiliaria.



Proyecto compartido con AIC

Damos un paso de gigante con la plataforma API

Este 2021 hemos creado un punto de encuentro del mundo API desde donde todos nuestros agentes colegiados pueden acceder a todo el abanico de herramientas, productos y servicios que les ofrecemos para que se desarrollen profesionalmente, para que mejoren el rendimiento de su negocio.

Desde API Plataforma nuestros agentes pueden acceder a la formación, a los modelos de contrato, gestionar sus datos, consultar la información legal y los estudios de mercado y, en definitiva, acceder a los más de 100 servicios de los que pueden disfrutar por ser API.

Y es que la gran novedad de esta plataforma de servicios es que hemos organizado la información siguiendo el mapa de procesos de una agencia inmobiliaria, que ordena y enmarca todas las tareas de la agencia en procesos que hemos identificado con la ayuda de API, para asegurarnos de que el mapa recoge realmente su realidad y su día a día.

Nuestro objetivo es que encuentren todo lo que necesitan de forma más intuitiva y ágil y que vean, de forma clara, qué les ofrecemos para mejorar cualquier proceso en su agencia.

157

número servicios
disponibles en
la plataforma

2.576

número
visitantes
únicos

58.889

número
sesiones
iniciadas

Creemos firmemente que dignificar jurídica y socialmente la figura del API requiere de un esfuerzo importante en comunicación. Durante los últimos años, hemos transformado poderosamente la imagen de nuestra entidad, sobre todo a nivel interno, y en 2021 hemos empezado a realizar acciones que nos ayuden a transformar la imagen en públicos externos. Una línea en la que profundizaremos durante el 2022.

Continuamos siendo referentes de la mediación inmobiliaria ante los medios de comunicación

Este año hemos mantenido e incluso superado la presencia en los medios de comunicación como líderes de opinión del sector inmobiliario que tuvimos en 2020. Si el año pasado aparecimos un total de 1.690 veces en los medios de comunicación, este año han sido 1.727, entre las cuales

4.4 Comunicamos para ser referentes ante la sociedad

más de 50 entrevistas gestionadas con los medios de comunicación generalistas más relevantes de Cataluña y España, como por ejemplo, La Vanguardia, l'Ara, El Economista, El Periódico, RAC1, RNE, TV3 o TVE.

1.727
número de
apariciones

50
entrevistas

8,8 M€
valoración
informativa

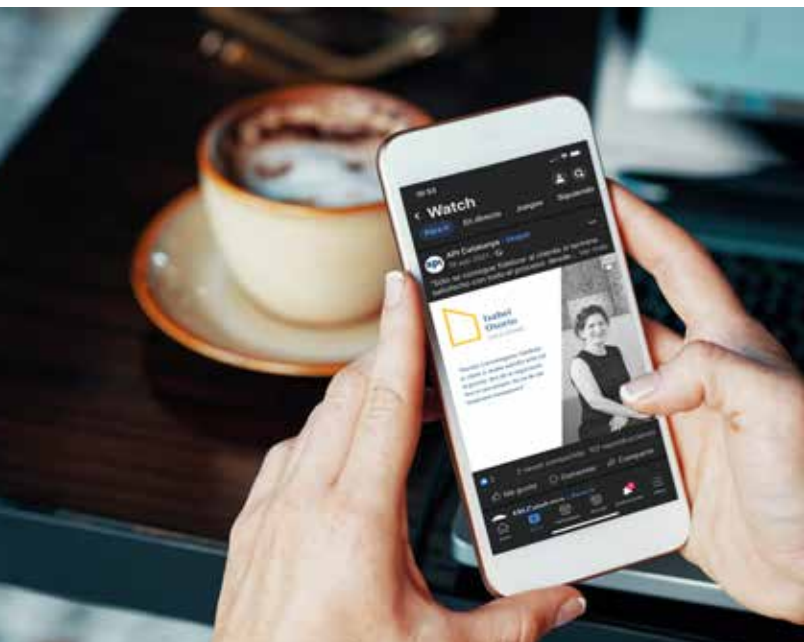
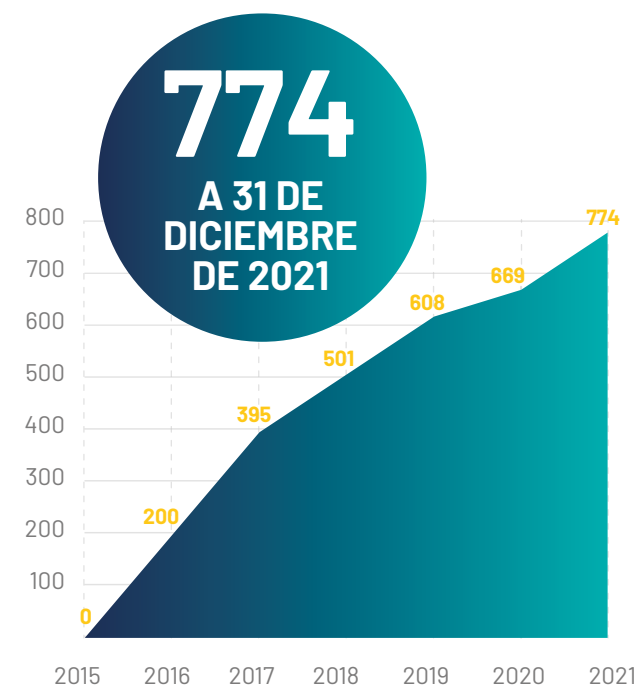




Mantenemos la estrategia de 'cobranding' para incrementar la presencia de nuestra marca en la calle

5 años atrás iniciamos una acción de *cobranding* con la intención de aumentar de forma notoria la presencia de la marca API en la calle y potenciar al mismo tiempo los negocios de nuestros agentes. Y lo hemos logrado.

A estas alturas, existen 774 agencias rotuladas API en toda Cataluña, lo que significa que cualquier ciudadano en prácticamente cualquier sitio en Cataluña puede tener contacto con nuestra marca.



Visibilizamos la labor de nuestros agentes a través de las redes sociales

Este 2021 hemos empezado, con mucha ilusión, una nueva sección en nuestro blog corporativo en el que entrevistamos a diferentes agentes de nuestro colectivo. Bajo el nombre «La voz del API», cada quince días publicamos una entrevista en profundidad a uno de nuestros API, de diferentes perfiles y trayectorias, para dar visibilidad a la labor que realizamos, romper estereotipos y dignificar nuestra profesión.

Todas nuestras entrevistas se comparten en las nuestras redes sociales, donde los consumidores pueden consultarlas siempre que lo deseen.



Adquirimos personalidad como observatorio social

Después de 2 años publicando informes trimestrales del mercado inmobiliario en Cataluña, tanto genéricos como específicos, de diferentes categorías de inmuebles (garajes, locales comerciales y trasteros), podemos decir que por fin nos estamos convirtiendo en fuente de información para los medios de comunicación en materia de datos inmobiliarios.

Nuestros informes, que son siempre presentados mediante webinar, han tenido mucha repercusión mediática y este año, además, incorporamos uno de nuevo: un informe anual sobre nacionalidad en la compra de vivienda y su financiación hipotecario.

De esta forma, poco a poco, vamos llenando de contenido esta área corporativa y posicionándonos como colectivo de referencia en la publicación de datos inmobiliarios fiables que, además, ayudan a nuestros agentes a tener información de mucha utilidad para su toma de decisiones.

4.5 Representamos al colectivo

Alcanzar un sector inmobiliario mejor y más sostenible es uno de nuestros retos. Y somos conscientes de que será difícil conseguirlo de forma individual. Por eso, hemos establecido sinergias con colectivos afines y participamos y colaboramos en todos los ámbitos, entidades e instituciones donde la voz de los API debe estar presente y representada.

Hemos hecho llegar al Gobierno propuestas de acción proactivas en materia de vivienda junto con otros colectivos afines

Estos dos últimos años han sido de una intensidad normativa abrumadora. Pero, más allá de esto, la mayoría de las medidas aprobadas durante esta última década, tanto por parte del estado como de las comunidades autónomas, conllevan obligaciones de gran impacto en el ámbito privado. La dificultad en el acceso a la vivienda ha supuesto un reto para todas las administraciones públicas que, ante la imposibilidad de darle la respuesta que les corresponde, han buscado la solución en el sector privado. Lamentablemente, no hemos encontrado la suficiente receptividad para evitar la aprobación o modificación de mucha de esta legislación.

Por este motivo, este año hemos decidido enviar a los diferentes grupos políticos del Parlament de Catalunya doce propuestas de acción elaboradas conjuntamente con el Consejo de Colegios de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Cataluña, el Consejo de Colegios de Administradores de Fincas de Cataluña, el Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona-Lleida, el Consejo General de Cámaras de la Propiedad Urbana de Cataluña, la Asociación de Promotores y Constructores de Edificios de Cataluña y la Asociación de Agentes Inmobiliarios de Cataluña (AIC). El documento, enviado también a todas las fuerzas políticas catalanas con representación parlamentaria, responde al espíritu de satisfacer el derecho a la vivienda de toda la población y especialmente de los colectivos más vulnerables, que es sin duda uno de los principales problemas no resueltos y que precisa de la concertación del sector público y privado si se desea alcanzar el objetivo. Sólo así se pueden poner en marcha políticas de vivienda efectivas y viables.

Este desacuerdo con las actuales políticas nos ha llevado también a interponer, junto con las demás entidades mencionadas, según los diferentes ámbitos afectados, diferentes recursos contencioso-administrativos como la aprobación de las declaraciones de mercado tenso en diferentes poblaciones y ciudades, y continuar con aquellos iniciados con anterioridad relativos a las modificaciones del Plan General Metropolitano.



También en el ámbito territorial de Cataluña, el Presidente del Consejo de Colegios de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Cataluña, Joan Company, compareció en la comisión parlamentaria encargada de la que se ha convertido en la Ley 1/2022, del 3 de marzo, de modificación de la Ley 18/2007, la Ley 24/2015 y la Ley 4/2016 para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda, que entra en vigor el día 08/03/2022. Se han presentado también alegaciones en la memoria de la futura legislación en materia de arrendamientos urbanos en Cataluña.

Por lo que respecta al ámbito estatal, se han formulado alegaciones y presentado propuestas en relación a la “Ley de la Vivienda”, especialmente en la línea de incorporar una regulación, similar a la que tenemos en Cataluña, por los agentes inmobiliarios, con la creación de un registro de inscripción obligatorio. Han sido multitud de gestiones con el Ministerio y sus altos cargos, los portavoces y representantes de los diferentes partidos políticos en el Congreso de los Diputados de Madrid y también en el Parlamento Catalán, incluso su Presidenta, para trasladarles la necesidad de replicar el modelo catalán en todo el Estado. Solo así podemos crear las condiciones idóneas para dar seguridad jurídica al mercado y a los usuarios de los servicios de los agentes inmobiliarios y fortalecer al mismo tiempo la representatividad que debe permitirnos convertirnos en un referente.



Abrimos una vía de colaboración con la Generalidad de Cataluña con el programa «Reallotgem» para facilitar un hogar a familias en riesgo de exclusión

Este año, hemos abierto una vía de colaboración con la Generalitat de Catalunya gracias a la cual los API ya pueden actuar de prescriptores y profesionales de referencia en el programa «Reallotgem.cat», impulsado por la Agencia de la Vivienda de Cataluña y que ofrece una alternativa residencial a familias en riesgo de exclusión que esperan una vivienda de la Mesa de Emergencias, más de 900 en julio de 2021, cuando se inició la colaboración.

Así, nuestros agentes pueden ofrecer inmuebles con garantía de cobro para incluir dentro del programa y la Generalitat es quien se convierte en arrendataria de las viviendas de los propietarios, que son cedidos posteriormente a familias en situación de vulnerabilidad.

Indudablemente, esta es una respuesta a nuestra reclamación histórica en la administración de más herramientas de colaboración publico-privada que ayuden a solucionar la necesidad de vivienda asequible y social. Y continuaremos insistiendo en poder aportar nuestro conocimiento experto en esta área.



Para ganar peso frente a las administraciones públicas y la sociedad es imprescindible que nuestro colectivo esté presente en los foros más importantes y, especialmente, en aquellas ocasiones en las que se hable de aquellos temas que más nos afectan y en la que podemos aportar una opinión experta.

Por eso, este año iniciamos colaboraciones con Barcelona Activa, el Cercle d'Economia, Foment del Treball y PIMEC, entidad en la que nuestra institución está representada.

Colaboramos con Barcelona Activa, Cercle d'Economia, Fomento del Treball y PIMEC

Asumimos la presidencia de FADEI

Hemos asumido de nuevo la Presidencia de la “Federación de Asociaciones de Empresas Inmobiliarias” (FADEI) mediante nuestra asociación de naturaleza empresarial (AMEI). La federación es la interlocutoria con los sindicatos en la negociación del convenio colectivo sectorial y frente a la Fundación Estatal por la formación de empleo” (Fundae) y se ha integrado en la plataforma de diálogo, Condeferación Nacional de Agentes y Empresas Inmobiliarias (Cnaei).

Lideramos una plataforma transversal de defensa de la habitabilidad en Barcelona

Uno de los proyectos más atractivos en los que nos hemos involucrado este año es la campaña que, bajo el lema BCN SOM TOTS, pretende hacer sentir la voz, la mayoría de las veces desoída, de todos los profesionales transversales en el ámbito de la habitabilidad, frente a la administración municipal y la administración autonómica.

Esta campaña está promocionada por la Taula d'Opinió Professional (TOP BCN), impulsada desde nuestro Colegio.

La campaña BCN SOMOS TODOS este año ha ido evolucionando y finalmente realizaremos un proyecto fijo dentro de nuestras acciones de comunicación y divulgación de la marca API.

Así, lo que iba a ser una recopilación de opiniones de profesionales que posteriormente serían la base para hacer un libro blanco con las conclusiones finales de las tablas de opinión, ahora finalmente, serán entrevistas a profesionales del sector que haremos de forma periódica y les daremos divulgación, para que se escuche la voz de los profesionales de la vivienda (arquitectos, constructores, promotores, administradores de fincas, profesores, coaches, expertos temáticos y agentes API).

Creemos que ya es hora de que se escuche lo que los profesionales colegiados piensan sobre los principales ámbitos de nuestra ciudad.





VI Tribuna Immoscòpia *en streaming*

4.6
Perseguimos
el crecimiento
inmobiliario
de nuestros
agentes

Queremos que nuestros agentes puedan adelantarse a los eventos y preparar su negocio para los nuevos retos que se les presentan constantemente.

Por este motivo, organizamos cada mes de enero la Tribuna Immoscòpia, una jornada de debate con personalidades del mundo inmobiliario que comparten con nosotros relevante información de mercado de primera mano.

El 29 de enero, la agencia de viajes Pangea, en Barcelona, fue el escenario de la sexta edición de la Tribuna Immoscòpia, organizada nuevamente por el Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria (COAPI) de Barcelona y la Asociación de Agentes Inmobiliarios de Cataluña (AIC) y con la colaboración de la APCE Cataluña y el Colegio de Arquitectos de Cataluña y patrocinada por Andbank, Tecnitasa y Tecnotramit.

Con un formato adaptado a la situación sanitaria del momento, la jornada de debate se desarrolló en una sesión sin público, retransmitida en streaming, moderada por el prestigioso periodista Xavier Graset e inaugurada por Vicenç Hernández, presidente de la AIC, y Agustí Serra, secretario de la Agenda Urbana y Territorio de la Generalidad de Cataluña.

Entre otros especialistas, participaron el economista Gonzalo Bernardos, Javier Orduña, ex magistrado de la Sala Civil del Tribunal Supremo, Juan Carlos Álvarez, Director General de Negocio de Gestión Patrimonial de Servihabitat o Ivan Vaqué, director general de Forcadell.

La clausura del evento fue a cargo de Gerard Duelo, presidente del COAPI de Barcelona y el Consejo General de los COAPI de España y Lluís Marsà, presidente de APCE Catalunya.

En la edición del **Fòrum Immoscòpia 2021**, que llamamos **Evolution**, la teoría de la evolución de Darwin nos sirvió como metáfora de la evolución del agente y fue el hilo conductor del evento. Un hilo que nos guió, paso a paso, en el recorrido que deben seguir los profesionales inmobiliarios para adaptarse al nuevo mercado inmobiliario y al nuevo consumidor, y sobrevivir.

La popular frase de Charles Darwin «no son las especies más inteligentes ni las más fuertes las que sobreviven, sino las que mejor se adaptan al medio» fue el punto de partida de la jornada, que se celebró el pasado 4 de noviembre en la Llotja de Mar de Barcelona con cerca de 300 asistentes presenciales, a pesar de las restricciones sanitarias.

Un espacio de belleza abrumadora que fue el escenario perfecto para un espectáculo de videomapping que utilizamos para representar de forma visual y sonora la evolución del profesional inmobiliario, las ciudades, las sociedades y el mundo en general. Un evento experiencial con el fin de despertar en todos los agentes asistentes la motivación por transformar sus negocios.

Evolution, un evento para continuar evolucionando como agente inmobiliario

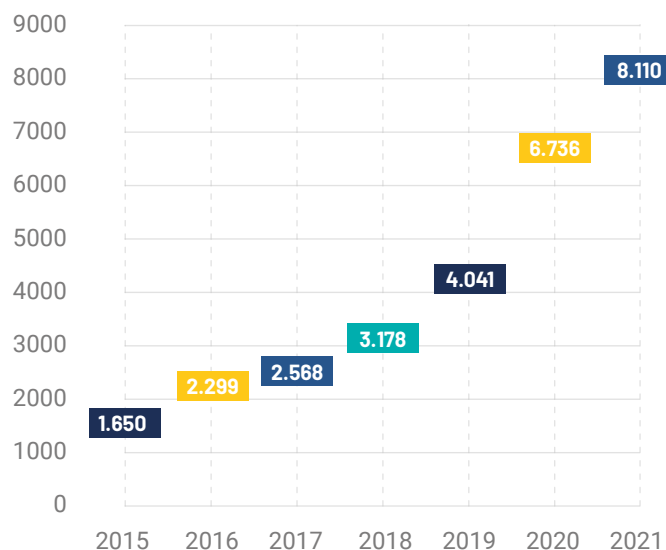


4.7 Damos seguridad a nuestros agentes

En 2020 las llamadas a nuestra asesoría jurídica aumentaron un 67 % respecto al año anterior. Y es que era de esperar en el contexto de la pandemia, con más de 30 nuevas normativas aprobadas que afectaban al sector inmobiliario.

La tónica ha continuado en 2021. Y esa inseguridad jurídica ha provocado que se registren 8.110 llamadas, 1.374 más que el año anterior, es decir, un 20,4 % más.

Evolución de las consultas telefónicas



Número de consultas telefónicas atendidas COAPI / AIC

MATERIAS

MATERIAS	% DEL TOTAL	CONSULTAS
ARRENDAMIENTOS	61,0 %	4.951
ARRAS	6,8 %	552
COMPRAVENTA	7,7 %	627
COMUNIDADES	0,2 %	20
DERECHO REGISTRAL	2,6 %	211
DERECHO URBANÍSTICO	0,2 %	13
EJERCICIO PROFESIONAL	4,5 %	366
EXPEDIENTES	0,6 %	49
FADEI	0,9 %	73
FISCAL	0,4 %	30
HONORARIOS	0,7 %	55
MOROSIDAD	1,5 %	123
NOTA DE ENCARGO	0,9 %	73
NUEVA QUEJA	1,3 %	106
PLATAFORMA	0,0 %	0
PROPIEDAD HORIZONTAL	1,1 %	93
RESERVA	0,9 %	73
VALORACIONES	0,0 %	1
VARIOS	7,5 %	606
VPO	1,1 %	88

Total

8.110

Número de consultas por email atendidas COAPI / AIC

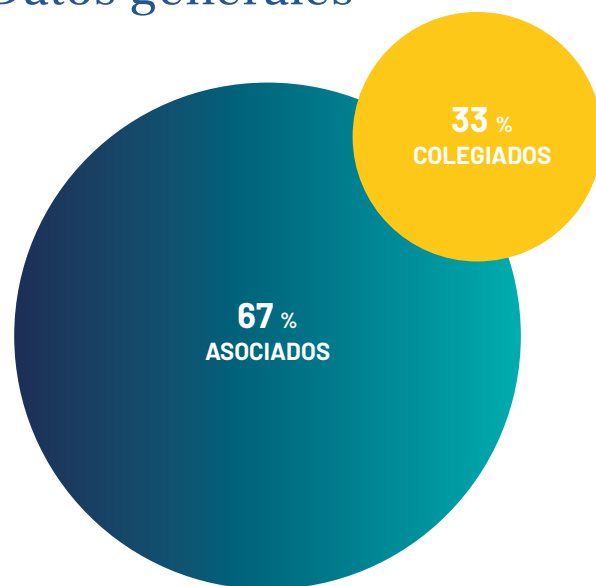
MATERIAS	% DEL TOTAL	CONSULTAS
ARRENDAMIENTOS	50,6 %	1.111
ARRAS	3,5 %	77
COMPRAVENTA	3,6 %	78
COMUNIDADES	0,0 %	0
DERECHO REGISTRAL	2,4 %	53
DERECHO URBANÍSTICO	0,7 %	15
EJERCICIO PROFESIONAL	9,3 %	205
EXPEDIENTES	1,1 %	25
FADEI	0,0 %	0
FISCAL	0,3 %	6
HONORARIOS	0,4 %	8
MOROSIDAD	15,5 %	340
NOTA DE ENCARGO	0,4 %	8
NUEVA QUEJA	0,0 %	0
PLATAFORMA	3,5 %	77
PROPIEDAD HORIZONTAL	1,4 %	30
RESERVA	0,5 %	12
VALORACIONES	2,8 %	61
VARIOS	2,9 %	63
VPO	1,2 %	26

2.195



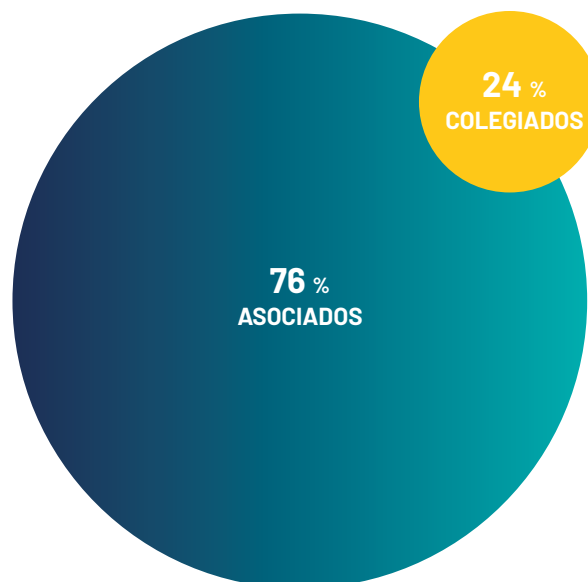
DILIGENCIAS INFORMATIVAS AÑO 2021

Datos generales

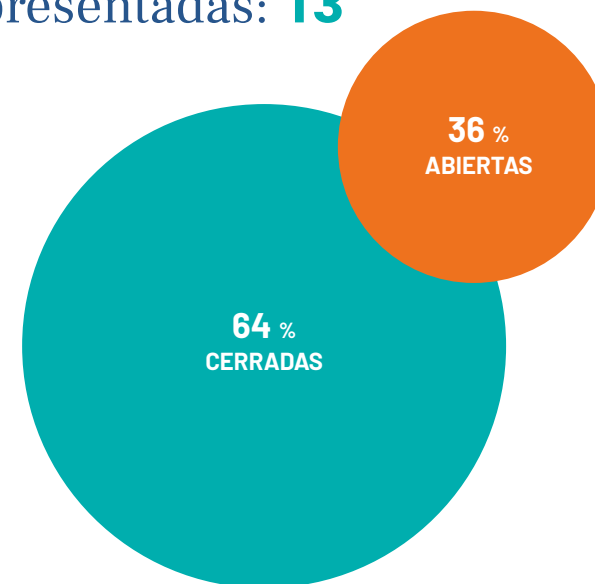


COLEGIADOS	1021
ASOCIADOS	2084
TOTAL	3105

Porcentaje col/asoc Quejas totales



COAPI total de quejas presentadas: **13**



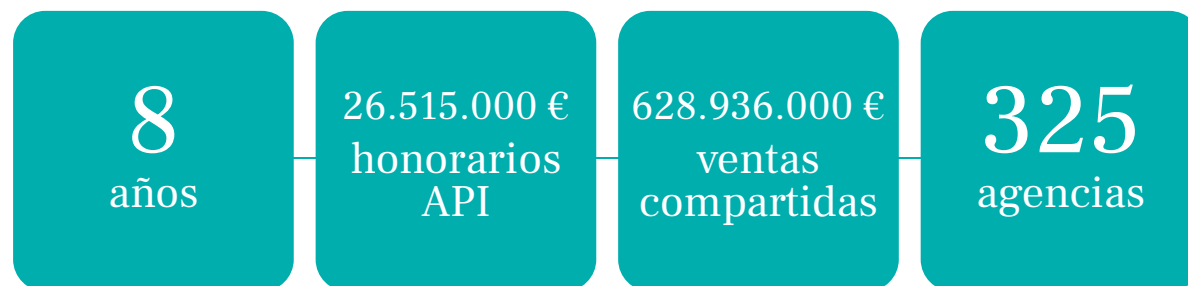
4.8 Generamos negocio a nuestros agentes

apialia

En API siempre hemos tenido claro que la colaboración era una de las vías más directas para mejorar los resultados de nuestros agentes.

Y queríamos un modelo transparente y con mecanismos que potenciaran la mejora continua: el nuestro propio método de exclusivas compartidas.

Así nació Apialia en 2013.



Y hemos demostrado que se podía profesionalizar la colaboración inmobiliaria y conseguir que las operaciones compartidas mejoraran sensiblemente las cuentas de explotación de nuestros agentes.

Este 2021, además, Apialia ha hecho historia.

Por un lado, se ha realizado el récord de ventas compartidas entre agencias, que han llegado a las 664, lo que supone un incremento de más del 20 % en relación a 2018, que hasta el momento había sido el año con mejores resultados.

Por otro, a estas alturas, más agentes que nunca integran Apialia: 325 API que comparten exclusivas entre las 23 agrupaciones comerciales existentes.





Hemos apostado por una campaña de 'branding' para posicionar la marca Apialia entre los consumidores

En solo 8 años, Apialia se ha hecho un sitio en el sector. Lo dicen los números: operaciones compartidas por valor de más de 590 millones de euros y más de 25 millones de euros en honorarios repartidos entre nuestros agentes.

Estamos convencidos de que cada una de las 325 agencias de Apialia aportan valor añadido al proceso de compraventa de cualquier inmueble.

Y queremos que aún más consumidores confíen en Apialia.

Por esta razón, hemos decidido poner en marcha una campaña publicitaria masiva en 13 autobuses, 17 carteles y 8 mupis (soportes publicitarios en la calle) para estar aún más presentes en todas las poblaciones donde tenemos representación.





Hemos vuelto a los eventos presenciales

Los afterworks de Apialia han demostrado ser un formato muy exitoso por el respecto a la cohesión del grupo y a la creación de vínculos de confianza entre los agentes que integran Apialia.

Por este motivo, hemos vuelto a los eventos presenciales.

Este año, hemos realizado dos afterworks, uno en verano y otro en Navidad.

El primero fue el día 2 de julio en el hotel Eurostars Grand Marina, en el World Trade Center de Barcelona y la segunda, una cena espectáculo tematizado sobre los años 80, el día 26 de noviembre en el Hotel Catalonia Ramblas. Ambos con gran éxito de asistencia.



Hemos facilitado a nuestros agentes un servicio de asesoramiento jurídico y fiscal exclusivo

Queremos que nuestros agentes puedan atender a sus clientes con plena confianza.

Por eso, hemos llegado a un acuerdo con JDV Asesores para ofrecer un servicio exclusiva de asesoramiento jurídico y fiscal a los miembros de Apialia.

Gracias a este cambio, los agentes Apialia tienen a su disposición un equipo de abogados y asesores profesionales que les pueden resolver cualquier duda que se les plantee en su actividad como agente inmobiliario, en cualquiera de estas materias:

Derecho de arrendamientos e inmobiliario.

Derecho administrativo y urbanístico.

Fiscalidad y tributación.

Asesoría contable y fiscal.

Derecho laboral y seguridad social.



05 QUÉ PIENSAN NUESTROS API

Continuamos incrementando la satisfacción de nuestros agentes y somos percibidos como una entidad de servicios 360°

Si el año pasado representó un antes y un después en la percepción que nuestros agentes tienen de nuestra entidad, este ha sido la confirmación.

El grado de satisfacción de nuestros agentes se ha incrementado de forma muy evidente desde hace dos años. Y, hoy por hoy, el 90,6 % de nuestros agentes afirman que su grado de satisfacción es bueno o muy bueno ante el 76 % del año anterior.

Esto nos indica que la transformación experimentada para nuestro colegio en los últimos años está catalizando en una mejora muy perceptible de nuestros servicios. Y que, además, estamos consiguiendo lograr un nivel óptimo de calidad en todos nuestros servicios de forma homogénea, convirtiéndonos en una auténtica plataforma de servicios 360° para nuestros agentes.

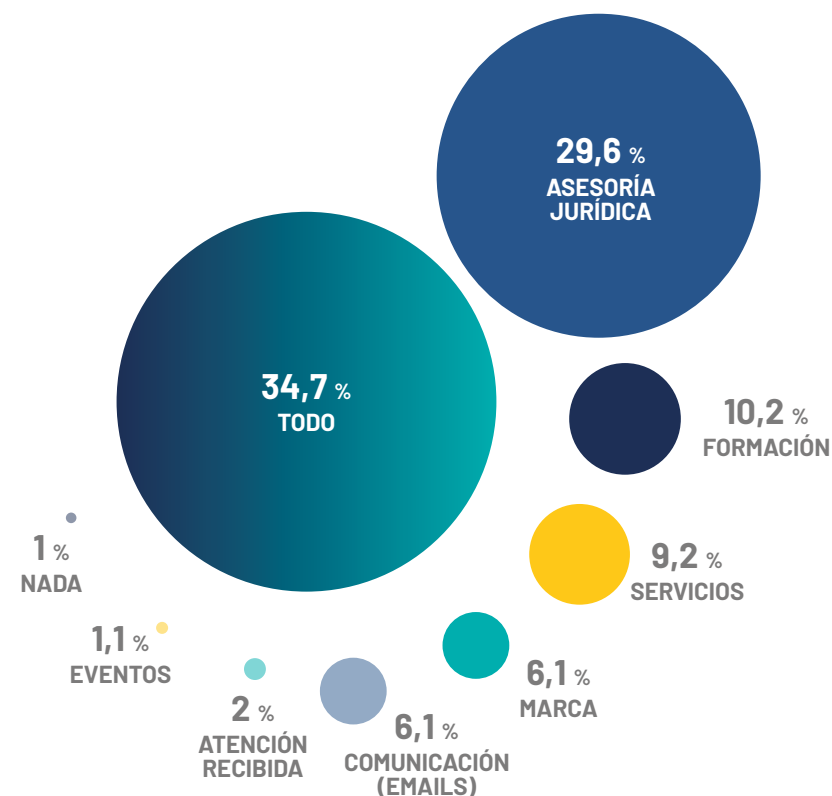
De hecho, solo hay que mirar el siguiente dato. Si en 2020 un 31,8 % de los agentes nos indicaban que les gustan todos nuestros servicios en conjunto, en 2021 este porcentaje se ha incrementado hasta el 39,7 %.

No solo esto, sino que el 86 % de nuestros agentes responden que la atención recibida es muy buena o buena.

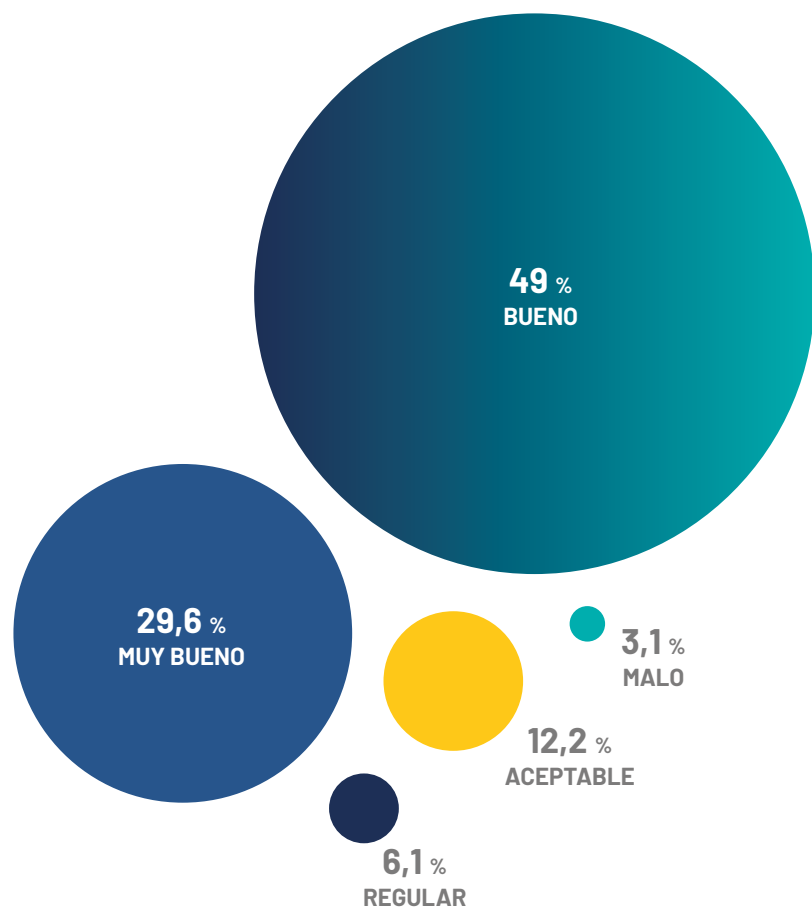
Datos que nos espolean a continuar trabajando en esta misma línea en los próximos años.

Como es habitual, te presentamos los datos de la encuesta de satisfacción anual que realizamos a nuestros agentes. Este año, los datos han vuelto a mejorar y nos validan el camino.

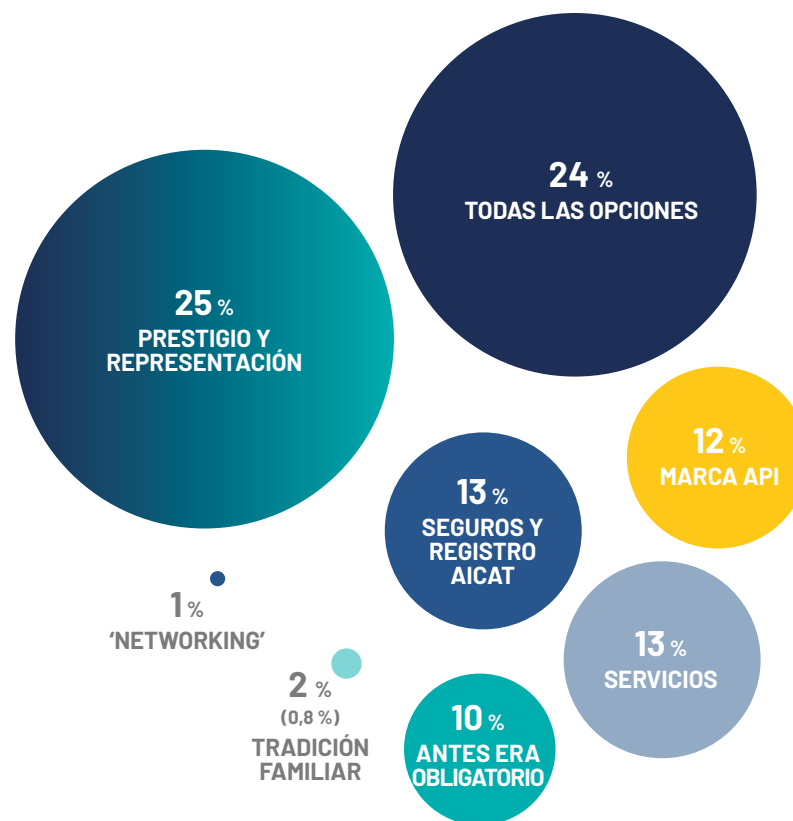
¿Qué es lo que más te gusta de nuestra institución?



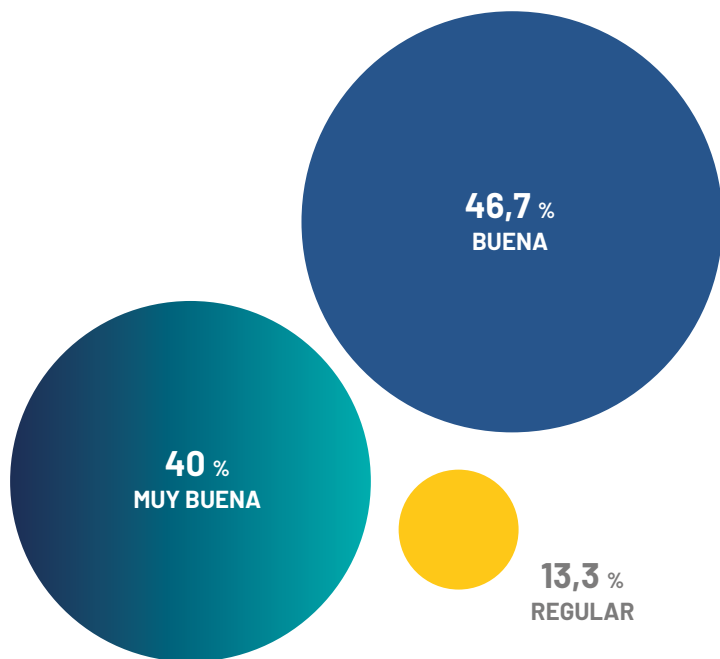
¿Cuál es el grado de satisfacción que tienes de la institución?



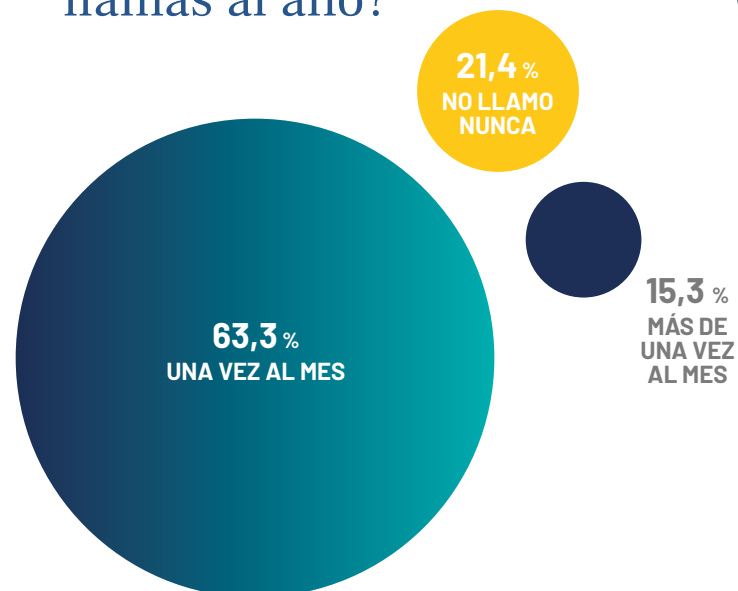
¿Cuál fue la principal razón por la que te uniste al colectivo?



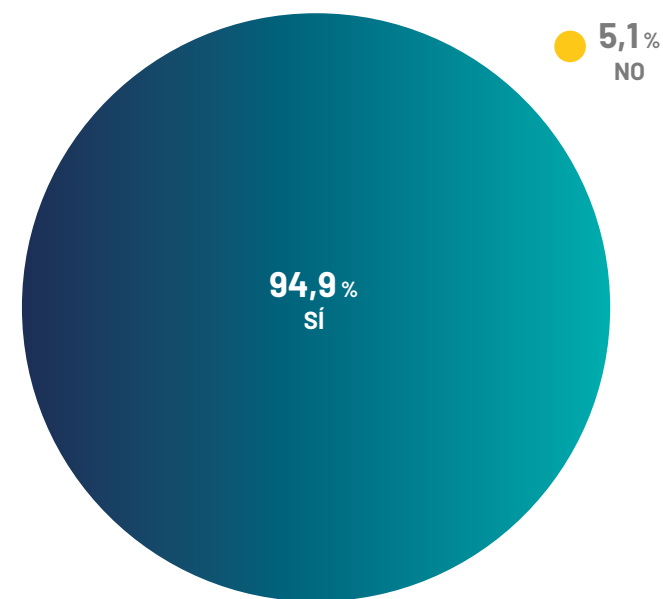
¿Cómo valoras la atención recibida?



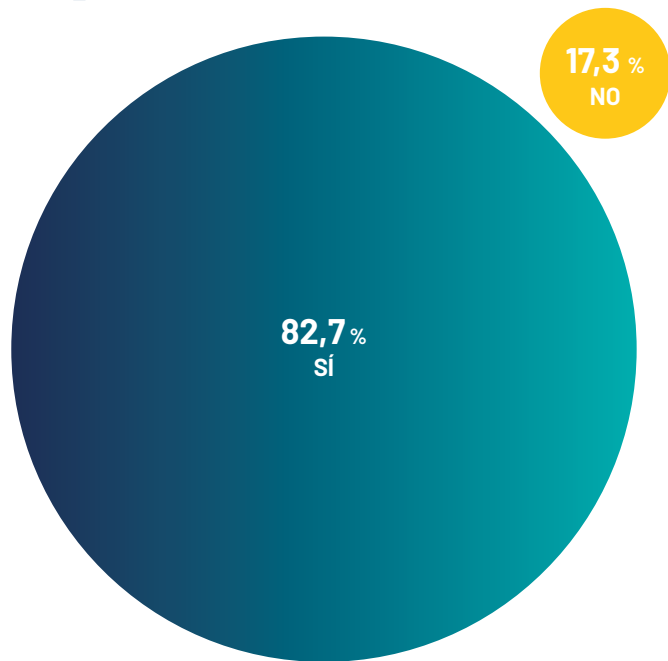
¿Cuántas veces llamas al año?



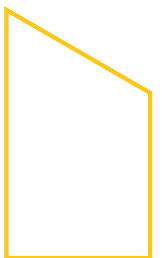
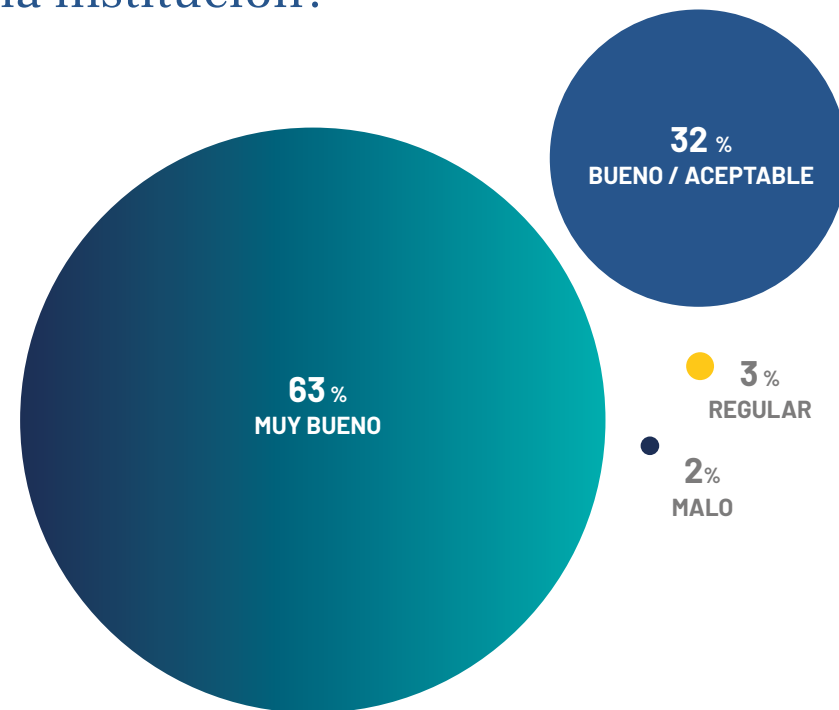
Cuando llamas a las oficinas, ¿te ayudamos a ponerte en contacto con la persona a la que buscas?



¿Te resolvemos las consultas rápidamente?



¿Cuál es el grado de satisfacción de la atención por parte de la institución?



06 NUESTROS ESTADOS FINANCIEROS

Cuenta de ganancias y pérdidas

	2020	2021
1. Importe neto de la cifra de negocios	1.037.242,03 €	1.190.071,36 €
a) Ventas de bienes y servicios	545,53 €	536,66 €
700 PRESTACIÓN DE SERVICIOS	545,53 €	536,66 €
b) Cuotas	1.036.696,50 €	1.189.534,70 €
705 CUOTAS ASOCIADOS	1.036.696,50 €	1.189.534,70 €
4. Aprovisionamientos	-550.744,08 €	-497.731,85 €
b) Compras de bienes y servicios	-374.834,04 €	-290.751,42 €
600 CUOTAS COLEGIALES Y ORGANISMOS	-75.070,73 €	-77.374,47 €
601 COMPRAS DE OTROS APROVISIONAMIENTOS	-131.730,71 €	-146.033,00 €
603 OTROS	-168.032,60 €	-67.343,95 €
c) Trabajos realizados por otras empresas	-175.910,04 €	-206.980,43 €
607 TRABAJOS REALIZADOS POR TERCEROS	-175.910,04 €	-206.980,43 €
5. Otros ingresos de explotación	134.381,73 €	30.617,04 €
a) Ingresos accesorios y de gestión	134.381,73 €	30.617,04 €
759 INGRESOS POR SERVICIOS VARIOS	134.381,73 €	30.617,04 €
6. Gastos de personal	-382.879,55 €	-405.949,49 €
a) Sueldos, salarios y auxiliares	-295.272,03 €	-317.855,29 €
640 SUELDOS Y SALARIOS	-295.272,03 €	-317.855,29 €
b) Cargas sociales	-87.607,52 €	-88.094,20 €
642 SEGURIDAD SOCIAL	-85.470,56 €	-72.084,20 €
648 FORMACIÓN DE PERSONAL	-706,96 €	-14.450,00 €
649 OTROS GASTOS SOCIALES	-1.430,00 €	-1.560,00 €

	2020	2021
7. Otros gastos de explotación	-209.522,63 €	-206.938,94 €
a) Servicios exteriores	-194.574,48 €	-193.185,16 €
622 REPARACIONES Y CONSERVACIÓN	-6.323,82 €	-10.589,52 €
623 SERVICIOS PROFESIONALES INDEP.	-92.518,74 €	-112.695,32 €
625 PRIMAS DE SEGUROS	-3.218,89 €	-4.357,54 €
626 SERVICIOS BANCARIOS	-829,38 €	-2.846,45 €
627 PUBLICIDAD, PROPAGANDA Y RR.PP.	-42.380,01 €	-19.601,32 €
628 SUMINISTROS	-11.255,68 €	-7.152,78 €
629 OTROS SERVICIOS	-38.047,96 €	-35.942,23 €
b) Tributos	-5.258,71 €	-11.761,49 €
631 OTROS TRIBUTOS	-6.563,34 €	-6.669,09 €
634 AJUSTE. NEGADO. EN IMPOS. INDIR.	1.304,63 €	-5.092,40 €
c) Pérdidas, deterioro, y var. provisiones	-9.689,44 €	-1.992,29 €
650 PÉRDIDAS CUOTAS INCOBRABLES	-2.114,84 €	-1.387,29 €
694 DETERIORO DE CRÉDITOS POR OPERACIONES COMERCIALES	-7.574,60 €	-605,00 €
8. Amortización del inmovilizado	-23.610,24 €	-23.159,34 €
680 AMORT. INMOVILIZADO INTANGIBLE	-53,76 €	-53,76 €
681 AMORT. INMOVILIZADO MATERIAL	-23.556,48 €	-23.105,58 €
13. Otros Resultados	22.562,60 €	-3.944,97 €
678 GASTOS EXCEPCIONALES	-3.609,31 €	-4.458,36 €
778 INGRESOS EXCEPCIONALES	26.171,91 €	513,39 €
A) RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN	27.429,86 €	82.963,81 €
14. Gastos financieros	-1.389,28 €	-1.087,33 €
a) Por deudas con entidades financieras	-1.389,28 €	-1.087,33 €
622 INTERESES DE DEUDAS	-1.389,28 €	-1.087,33 €
B) RESULTADO FINANCIERO	-1.389,28 €	-1.087,33 €
C) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	26.040,58 €	81.876,48 €
D) RESULTADO DEL EJERCICIO	26.040,58 €	81.876,48 €

Balance de situación (I)

ACTIVO	2020	2021
A) ACTIVO NO CORRIENTE	535.426,04 €	536.163,97 €
I. Inmovilizado intangible	357,85 €	304,09 €
203 PROPIEDAD INDUSTRIAL	19.689,16 €	19.689,16 €
206 APLICACIONES INFORMÁTICAS	344.550,37 €	344.550,37 €
280 AMORT. ACUM. IMMOBILIARIA. INTANGIBLE	-363.881,68 €	-363.935,44 €
II. inmovilizado material	484.852,76 €	485.644,45 €
210 TERRENOS Y BIENES NATURALES	15.362,48 €	15.362,48 €
211 CONSTRUCCIONES	3.404,12 €	3.404,12 €
214 UTILLAJE	721,68 €	1.449,14 €
215 OTRAS INSTALACIONES	654.531,52 €	669.998,24 €
216 MOBILIARIO	177.518,91 €	177.518,91 €
217 EQUIPOS INFORMÁTICOS	116.523,44 €	124.226,53 €
281 AMORT. ACUM. IMMOBILIARIA. MATERIAL	-483.209,39 €	-506.314,97 €
V. Inversiones financieras a largo plazo	50.215,43 €	50.215,43 €
260 FIANZAS CONSTITUIDAS A LARGO PLAZO	50.215,43 €	50.215,43 €

ACTIVO	2020	2021
B) ACTIVO CORRIENTE	1.326.125,89 €	1.418.665,98 €
II. Existencias	981,26 €	981,26 €
328 MATERIAL DE OFICINA	981,26 €	981,26 €
II. Deudores comerciales y otras cuentas cobrar	13.637,53 €	11.185,90 €
1. Clientes ventas y prestación de servicios	10.320,86 €	10.810,83 €
430 CLIENTES	10.320,86 €	10.810,83 €
436 CLIENTES DE DUDOSO COBRO	7.574,60 €	8.179,60 €
490 DETER. VALOR CRÉDITOS OPERACIONES COMERCIALES	-7.574,60 €	-8.179,60 €
3. Otros deudores	3.316,67 €	375,07 €
470 HP, DEUDORA DIVERSOS CONCEPTOS	3.316,67 €	375,07 €
IV. Inversiones financieras a corto plazo	460.000,00 €	460.000,00 €
548 IMPOSICIONES A CORTO PLAZO	460.000,00 €	460.000,00 €
V. Periodificaciones a corto plazo	16.540,85 €	2.192,05 €
480 GASTOS ANTICIPADAS	16.540,85 €	2.192,05 €
VI. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	834.966,25 €	944.306,77 €
570 CAJA	6.320,05 €	5.518,90 €
572 BANCOS	828.646,20 €	938.787,87 €
TOTAL ACTIVO	1.861.551,93 €	1.954.829,95 €

Balance de situación (II)

PASIVO	2020	2021
A) PATRIMONIO NETO	1.009.061,65 €	1.090.938,13 €
A-1) Fondos propios	1.009.061,65 €	1.090.938,13 €
I. Capital	367.225,75 €	367.225,75 €
1. Capital escriturado	367.225,75 €	367.225,75 €
101 FONDO SOCIAL	367.225,75 €	367.225,75 €
III. reservas	425.783,47 €	451.824,05 €
113 RESERVAS VOLUNTARIAS	425.783,47 €	451.824,05 €
V. Resultado de ejercicios anteriores	190.011,85 €	190.011,85 €
120 REMANENTE	195.310,88 €	195.310,88 €
121 RESULTADOS NEGATIVOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	-5.299,03 €	-5.299,03 €
VII. Resultado del ejercicio	26.040,58 €	81.876,48 €
129 RESULTADO DEL EJERCICIO	26.040,58 €	81.876,48 €
B) PASIVO NO CORRIENTE	655.090,96 €	638.012,44 €
II. Deudas a largo plazo	655.090,96 €	638.012,44 €
1. Deudas con entidades de crédito	327.885,11 €	305.721,11 €
170 DEUDAS A LARGO PLAZO CON ENTIDADES DE CRÉDITO	327.885,11 €	305.721,11 €
3. Otras deudas a largo plazo	327.205,85 €	332.291,33 €
180 FIANZAS RECIBIDAS A LARGO PLAZO	327.205,85 €	332.291,33 €

PASIVO	2020	2021
C) PASIVO CORRIENTE	195.399,32 €	225.879,38 €
II. Deudas a corto plazo	20.894,04 €	21.241,86 €
1. Deudas con entidades de crédito	22.182,07 €	22.111,76 €
520 DEUDAS A CORTO PLAZO CON ENTIDADES DE CRÉDITO	22.182,07 €	22.111,76 €
3. Otras deudas a corto plazo	711,97 €	-869,90 €
529 PROV. A CORTO PLAZO PARA OTROS R.	2.000,00 €	0,00 €
555 PARTIDAS PENDIENTES DE APLICACIÓN	-1.288,03 €	-869,90 €
IV. Acreedores comerc. y otras cuentas pagar	168.302,78 €	199.363,32 €
2. Otros acreedores	168.302,78 €	199.363,32 €
410 ACREEDORES POR PRESTACIONES DE SERVICIOS	96.424,40 €	134.339,92 €
419 ACREEDORES POR OPERACIONES PENDIENTES DE FACTURACIÓN	19.076,25 €	18.805,80 €
465 REMUNERACIONES PENDIENTES DE PAGO	22.987,22 €	20.035,85 €
475 HP. ACREEDORES CONCEPTOS FISCALES	19.151,93 €	18.727,18 €
476 ORG. DE LA SS.SS. ACREEDORA	10.662,98 €	7.454,57 €
V. Periodificaciones a corto plazo	6.202,50 €	5.274,20 €
485 INGRESOS ANTICIPADOS	6.202,50 €	5.274,20 €
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	1.859.551,93 €	1.954.829,95 €