I.- Datos Generales

Código	Título
EC0471	Administración del inmueble de Mini Bodegas para auto-almacenaje.

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la administración de inmuebles para auto-almacenaje y cuyas competencias incluyen planificar el funcionamiento, gestionar la operación y controlar la gestión del inmueble para auto-almacenaje en arrendamiento/servicios en mini bodegas.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Para alcanzar la competencia en este Estándar de Competencia, se sugieren en promedio, 240 horas de capacitación.

Descripción general del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia dirigido a personas que cuentan con los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la administración de inmuebles para auto-almacenaje, cuyas funciones implican la planificación del funcionamiento del inmueble para ello, presentan el contrato de arrendamiento/servicio del espacio y un documento en donde se describen las condiciones del inmueble, así como la gestión y control de la operación del inmueble.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles, recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior, requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios, A.C.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
21 de agosto de 2014	28 de agosto de 2014

Periodo sugerido de revisión/actualización del EC:
3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
1411 Directores y gerentes de ventas, comercialización y alquiler

Ocupaciones asociadas
- Administrador de bienes raíces

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
- Administrador de inmuebles de Mini Bodegas para auto-almacenaje

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
53Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles

Subsector:
531Servicios inmobiliarios

Rama:
5313Servicios relacionados con los servicios inmobiliarios

Subrama:
53131Servicios relacionados con los servicios inmobiliarios. MÉX

Clase:
531311Servicios de administración de bienes raíces. CAN

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Asociación Mexicana de Auto-Almacenaje, A.C.
- Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios, A.C.
- Assessment International Center, A.C.
- U-Storage
- Safe Storage
- Multibodegas
- Mini Bodegas México

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0110 Asesoría en comercialización de bienes inmuebles.
- EC0112 Administración de inmuebles en condominio.
- EC0277 Asesoría en comercialización de bienes inmuebles en zonas turísticas.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• La evaluación de este EC, se recomienda que se aplique en situaciones reales de trabajo, es decir directamente en los inmuebles Mini Bodegas, ya que se cuenta con todo lo necesario para llevar a cabo la demostración de las competencias requeridas en este EC. • Sin embargo, si el o los Centros de Evaluación tuvieran la infraestructura para aplicar dicha evaluación se podrá realizar en ambiente simulado, solamente asegurando que el CE cuente con lo necesario para aplicar. • Los productos solicitados en este EC podrán presentarse de dos formas: como evidencia histórica en donde se requiere que dichos documentos hayan sido elaborados por el candidato y que no tengan más de 1 año de haberse elaborado. • En cuanto a los desempeños el candidato al realizar las actividades requeridas en el EC acompañará dichas actividades describiendo al evaluador las acciones que está realizando con el fin de que quede clara la evidencia al evaluador de lo solicitado por el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• En ambiente simulado el CE deberá contar con personal que simule el rol de proveedor, de trabajador y de cliente; infraestructura con espacios que permitan realizar al candidato las actividades solicitadas, equipo de mantenimiento del inmueble, equipo de oficina, teléfono, equipo de cómputo, formatos de documentos requeridos; en caso de sitio de trabajo real se debe percatar de contar con todo lo anterior.

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 4 horas.

Referencias de Información

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 22; referido a la Ley Federal de extinción de dominio.
- Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita. Arts. 17 y 23.
- Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Particulares, Arts. 6, 8, 15, 16, 17,19, 20, 21, 36; y el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Particulares. Art. 9.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 2	Elemento 2 de 2
Administración del inmueble de Mini Bodegas para auto-almacenaje	Planificar el funcionamiento del inmueble de Mini Bodegas para auto-almacenaje	Realizar la operación del inmueble de Mini Bodegas para auto-almacenaje

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E1527	Planificar el funcionamiento del inmueble de Mini Bodegas para auto-almacenaje

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. El contrato de arrendamiento/servicio de la Mini- Bodega presentado:
- Determina los datos generales del espacio específico,
- Indica las declaraciones de las partes,
- Incluye los derechos y obligaciones de ambas partes de acuerdo al contrato base de la empresa/ reglamento,
- Señala la contraprestación pactada, y
- Establece el tiempo de vigencia del contrato.

2. El documento elaborado de la descripción de las condiciones del inmueble:
- Especifica el estado físico en que se encuentran las instalaciones generales, equipos y áreas comunes, y
- Detalla la situación actual de los servicios generales.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 22; referido a la Ley Federal de extinción de dominio.	Comprensión
2. Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita. Arts. 17 y 23.	Comprensión
3. Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Particulares, Arts. 6, 8, 15, 16, 17,19, 20, 21, 36; y el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Particulares. Art. 9	Comprensión

GLOSARIO

1. Administración:	Proceso de planear, ejecutar y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos de la empresa
2. Áreas comunes:	Espacios de un inmueble que son utilizadas por los usuarios del inmueble. Estos espacios permiten y facilitan el acceso, la operación y la conservación del inmueble.
3. Arrendamiento/servicio	Relación jurídica mediante la cual una de las partes permite a la otra el uso temporal de un espacio asignado.
4. Auto-almacenaje:	La forma autónoma del usuario de ingresar, almacenar y retirar los bienes personales ó de las empresas, en módulos de diferentes medidas, seguros y limpios.
5. Condiciones del inmueble:	Estado físico del inmueble, áreas privadas y comunes.

6. Equipos: Componentes de uso común que se ofrecen para facilitar el servicio de auto-almacenaje, como montacargas, patines, carretillas, tarimas, entre otros.
7. Inmueble: Se dice del bien que no puede ser trasladado de un lugar a otro sin que se altere ni destruya su naturaleza, como concepto legal es el suelo y las construcciones adheridas a éste.
8. Instalaciones generales: Sistemas eléctrico, mecánico, neumático e hidráulico, entre otros de uso exclusivo para el administrador para dar servicio a los usuarios. Por ejemplo, la red general de agua, el drenaje, el alumbrado en áreas comunes.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E1528	Realizar la operación del inmueble de Mini Bodegas para auto-almacenaje

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Verifica las condiciones de operación del inmueble:
- Recorriendo físicamente las instalaciones, equipamiento e infraestructura del inmueble de acuerdo al listado de revisión,
- Dando las instrucciones necesarias al personal correspondiente de cualquier anomalía encontrada durante el recorrido, y
- Reportando aquellas inconsistencias encontradas que están fuera del alcance del personal que apoya la operación del inmueble.

2. Atiende al cliente en la oferta del arrendamiento/servicio:
- Solicitando al usuario las necesidades de auto-almacenaje,
- Presentando el concepto de auto-almacenaje de manera descriptiva,
- Explicando el proceso de contratación del arrendamiento/servicio,
- Acordando las condiciones del arrendamiento/servicio,
- Solicitando la documentación soporte de identidad del usuario,
- Cotejando la documentación contra los originales proporcionados por el usuario, y
- Solicitando la firma del contrato al usuario para asegurar el arrendamiento/servicio.

3. Coordina las actividades del personal que labora en la empresa:
- Asignando al personal la actividad, lugar e instrucciones generales sobre el trabajo a realizar de acuerdo al programa de operación, y
- Revisando los trabajos encomendados al personal en las diferentes áreas del inmueble en donde se establecieron los servicios de acuerdo al programa de operación.

4. Supervisa las actividades de los usuarios / visitantes /personal del inmueble en las áreas comunes:
- Verificando que las actividades de los usuarios / visitantes / personal en las áreas comunes del inmueble cumplan con el reglamento interno, y
- Corroborando de manera física las actividades de vigilancia de acuerdo con las consignas del inmueble.

5. Realiza la cobranza de la contraprestación del arrendamiento/servicio

- Corroborando que los espacios asignados y contratados estén liquidados a la fecha establecida, y
- Solicitando al usuario el pago del arrendamiento/servicio vencido de acuerdo al procedimiento establecido.

6. Verifica las actividades del contratista/proveedor en el inmueble:
   - Solicitando al personal contratista/proveedor la descripción sobre sus actividades,
   - Registrando los avances de las actividades en el programa de servicios, y
   - Comparando las actividades realizadas del contratista/proveedor contra las establecidas en la lista de servicios aprobada por la empresa.

7. Atiende las quejas y sugerencias de los usuarios:
   - Recibiendo las quejas/sugerencias hechas por vía telefónica /buzón/personal /internet/ escrito,
   - Notificando al usuario por vía telefónica/personal/internet/escrito la pertinencia de la queja/sugerencia, e
   - Informando al usuario vía telefónica/personal/internet/escrito el encause de su queja/sugerencia.

8. Verifica el proceso de desocupación del espacio asignado:
   - Comprobando el cumplimiento del pago por el espacio asignado hasta la fecha de desocupación, y
   - Corroborando que el espacio esté vacío y en las mismas condiciones en que se entregó,

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. El programa de operación presentado:
   - Contiene la plantilla de personal, e
   - Incluye el registro de quejas y su seguimiento.

2. El reporte de operación elaborado:
   - Está presentado de acuerdo al formato establecido por la empresa,
   - Especifica el estatus de ocupación de los espacios, e
   - Incluye la descripción de las condiciones físicas y de operación del inmueble.
   - Especifica el estatus de morosidad de los usuarios.

3. El control del presupuesto asignado:
   - Incluye el avance y la programación de gastos, y
   - Contiene el directorio de proveedores con el nombre, datos de identificación y especialidad de cada uno de ellos,

4. El control del funcionamiento de la administración del inmueble elaborado:
   - Incluye el cobro del arrendamiento/servicio,
   - Especifica el número de deudores por pago de arrendamiento/servicio
   - Contiene el reporte de asistencia y datos de identificación del personal directo e indirecto que labora en la empresa, e
   - Incluye el avance de los trabajos de proveedores realizados a la fecha actual.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Resguardo de documentos.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:
ACTITUDES/ HÁBITOS/ VALORES

1. Cooperación: La manera en que se coordina oportunamente con los usuarios y el personal al servicio del inmueble para el cumplimiento de los programas establecidos por la empresa.
2. Disciplina: La manera en que se apega al reglamento y procedimientos establecidos por la empresa.
3. Iniciativa: La manera en que ofrece opciones inmediatas de solución a la problemática presentada en el inmueble y realiza las acciones preventivas de acuerdo a los parámetros establecidos en la empresa.
4. Prevención: La manera en que el administrador visualiza y reacciona ante eventos fortuitos o de fuerza mayor con la respuesta y posible solución al mismo.
5. Tolerancia: La manera en que mantiene un trato afable en la interrelación con los usuarios, incluso en el caso de opiniones contrarias a la suya.

GLOSARIO

1. Consigna: Orden o instrucción que se da a un subordinado.