I.- Datos Generales

Código: EC0865

Título: Valuación de artículos varios en ventanilla

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la función de valuación de diferentes bienes, equipos tecnológicos, equipos industriales, objetos personales y de uso doméstico, excepto en alhajas, relojes, obras de arte, autos y motocicletas, cuyas actividades incluyen la atención al cliente, la comprobación del estado y funcionamiento del artículo presentado y la determinación de su avalúo.

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 requieren en promedio, 700 horas de experiencia laboral con 500 horas de capacitación.

Descripción general del Estándar de Competencia

El Estándar de Competencia describe el desempeño de una persona que cuenta con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para valuar y cotizar diferentes bienes, equipos tecnológicos, equipos industriales, objetos personales y de uso doméstico, excepto en alhajas, relojes, obras de arte, autos y motocicletas, con base en el valor del objeto y su depreciación en el mercado, así como orientar a los clientes, sobre los diversos aspectos relacionados con el proceso de valuación.

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:
Nacional Monte de Piedad.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
14 de noviembre de 2016	30 de noviembre de 2016

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
2514 Valuadores, subastadores y rematadores.

Ocupaciones asociadas
- Valuador.
- Subastador y rematador.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC.
Perito valuador de varios.

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

Sector:

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos.
Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos.
Rama:

5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.
Subrama:

54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.
Clase:

541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.

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

- Instituto de Valuadores del Nacional Monte de Piedad
- Nacional Monte de Piedad

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0664 Valuación de alhajas y relojes en ventanilla

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de manera simulada, si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos e infraestructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Mesas de trabajo.

- Materiales y herramientas para probar el funcionamiento de los artículos presentados, tales como multi-contactos eléctricos, interfaces que permitan la conectividad de artículos electrónicos, lupa 10x.
- Artículos con características de no eléctricos.
- Artículos con características de eléctricos y de motor.
- Artículos con características de electrónica y tecnología.
- Tarjetas de cliente con acceso al sistema empeño.
- Equipo para la captura e impresión del sistema de empeño.

Duración estimada de la evaluación

- 20 minutos en gabinete y 20 minutos en campo, totalizando 40 minutos

Referencias de Información

- Circulares institucionales.
- Lineamientos institucionales
- Proyecto-NOM-179-SCFI-2015 Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria
- Reglamento interno de la institución.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Valuación de artículos varios en ventanilla

Elemento 1 de 3
Atender los requerimientos del cliente

Elemento 2 de 3
Comprobar el estado y funcionamiento del artículo

Elemento 3 de 3
Determinar el avalúo del artículo presentado

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E2676	Atender los requerimientos del cliente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

Criterio de evaluación:

1. Habilita el área de atención al cliente:
- Verificando que el área de atención se encuentre en condiciones de orden y limpieza establecidos por la institución/empresa,
- Preparando los materiales y herramientas de atención, y
- Comprobando que los materiales y herramientas a utilizar para probar el funcionamiento de los artículos que le presenta el cliente.

2. Recibe al cliente en ventanilla:
- Portando la imagen corporativa determinada por la institución/empresa,
- Saludando al cliente de acuerdo con los lineamientos de la institución/empresa,
- Solicitando la tarjeta de cliente para su acceso al sistema e inicio en el proceso de avalúo, y
- Recibiendo el artículo y sus accesorios básicos presentados por el cliente para su valuación.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige al cliente para atender su necesidad inmediata con la paciencia necesaria.

GLOSARIO

1. Accesorios básicos: Se refiere a todos aquellos objetos, que no son parte de la estructura central del artículo y cuyo propósito podría ser complementar su funcionamiento, facilitar su transporte, proteger su integridad.
2. Artículo presentado: Se refiere a la prenda o bien mueble presentado por el cliente para su avalúo/préstamo conforme a los lineamientos marcados por la institución/empresa que puede otorgar el préstamo.
3. Artículos varios: Se refiere a todos aquellos artículos que no sean alhajas, relojes, obras de arte, autos y motocicletas, que sean susceptibles de empeño, conforme a los lineamientos marcados por la institución/empresa que puede otorgar el préstamo.
4. Materiales y Se refiere a todos aquellos materiales y herramientas que utiliza el

herramientas de atención:	Valuador para probar el funcionamiento de los artículos que le presenta el cliente, tales como multi-contactos eléctricos, interfaces que permitan la conectividad de artículos electrónicos, lupa 10x.
5. Tarjeta de cliente:	Se refiere al plástico emitido por la institución, que contiene datos personales del cliente y que se requiere para realizar su proceso de empeño.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E2677	Comprobar el estado y funcionamiento del artículo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

Criterio de evaluación:

1. Revisa las características generales del artículo a valuar:
   - Revisando que el artículo no presente daños en su estructura exterior que determinen un posible rechazo,
   - Verificando que el artículo presentado cuente con sus accesorios básicos para su funcionamiento,
   - Verificando que el artículo sea de manufactura reciente, conforme a los lineamientos marcados por la institución/empresa, y
   - Comprobando que el artículo presentado esté en condiciones de uso y sea susceptible de empeño conforme a los lineamientos marcados por la institución/empresa.

2. Revisa las características particulares de artículos no eléctricos:
   - Determinando la autenticidad del artículo, conforme a la marca / logotipo / materiales de manufactura que lo conforman, y
   - Determinando si el estado de conservación del artículo lo hace susceptible de empeño.

3. Revisa las características particulares y de funcionamiento de artículos eléctricos y de motor:
   - Determinando la autenticidad del artículo, conforme a la marca / logotipo / materiales de manufactura que lo conforman,
   - Revisando que el artículo no presente daños en su estructura exterior que determinen un posible rechazo,
   - Comprobando que los componentes no presenten alteraciones estructurales conforme al accionar del artículo presentado,
   - Comprobando la funcionalidad y características del artículo presentado, considerando las medidas de seguridad indicadas por el fabricante o las sugeridas por la institución/empresa, y
   - Comprobando que al finalizar la revisión, el artículo presentado quede totalmente apagado y detenido.

4. Revisa las características particulares y de funcionamiento de artículos de electrónica y tecnología:
   - Determinando la autenticidad del artículo, conforme a la marca / logotipo / materiales de manufactura que lo conforman,
   - Revisando que el artículo no presente daños en su estructura exterior/interior que determinen un posible rechazo, de acuerdo a la normatividad establecida por la institución/empresa,
   - Verificando antes de realizar la conexión, que el cable toma corriente / adaptador / eliminador no se encuentre deteriorado,
   - Verificando que el artículo no presente algún tipo de bloqueo: patrón / contraseña / código / huella dactilar,
   - Comprobando la funcionalidad y características del artículo presentado, considerando las medidas de seguridad indicadas por el fabricante o las sugeridas por la institución/empresa, y
   - Comprobando las características tecnológicas que aporten valor al artículo presentado, conforme a los lineamientos marcados por la institución/empresa.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Medidas de seguridad para comprobar el funcionamiento de artículos varios para su avalúo.	Conocimiento
2. Artículos susceptibles de empeño para su avalúo.	Compresión
3. Pruebas de funcionamiento en artículos varios para su avalúo.	Compresión
4. Identificación de marcas en artículos varios para su avalúo.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que realiza el trabajo de revisión, manipulación y prueba de los artículos presentados conforme a la normatividad institucional vigente.

GLOSARIO

1. Artículos eléctricos y de motor:	Son todos aquellos artículos que para su funcionamiento requieren del uso de energía eléctrica y/o motor de combustión, excepto en alhajas, relojes, obras de arte, autos y motocicletas.
2. Artículos de tecnología electrónica con sistema operativo:	Son todos aquellos artículos que para su funcionamiento electrónico requieren de un sistema operativo y su manufactura no rebase más de dos años.

3. Artículos no eléctricos:	Se refiere a todos aquellos bienes, objetos personales y de uso doméstico, excepto en alhajas, relojes, obras de arte, autos y motocicletas, cuyo funcionamiento no depende del uso de energía eléctrica.
4. Características tecnológicas:	Se refiere a las características de equipos tecnológicos que agregan o deprecian valor al artículo presentado y que refieren al hardware y software.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E2678	Determinar el avalúo del artículo presentado

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

Criterio de evaluación:

1. Proporciona al cliente el monto del préstamo y esquemas de pago:
   - Determinando el monto del préstamo con base en el valor comercial, desplazamiento comercial y conforme a la normatividad vigente,
   - Informando al cliente el monto del préstamo sobre el artículo presentado,
   - Solicitando al cliente seleccione el esquema de pago, y
   - Respondiendo a las dudas planteadas por el cliente sobre los esquemas de pago.

2. Describe las características de los artículos presentados para la elaboración de los contratos mutuos:
   - Dictando el monto del préstamo, por tipo de artículo presentado,
   - Dictando la descripción del artículo presentado, cuyas características indiquen: nombre del artículo, marca / submarca / modelo / número de serie / referencia / lugar de manufactura / tipo de materiales con el que está fabricado, características propias del artículo, accesorios, condiciones de uso, estado de conservación, y
   - Especificando el esquema de pago seleccionado por el cliente, por artículo presentado.

3. Finaliza el proceso de préstamo/avalúo con el cliente**:**
   - Verificando que la información dictada coincida con la transcrita en el contrato emitido,
   - Firmando en los espacios establecidos en el contrato emitido,
   - Solicitando la firma al cliente en los espacios establecidos en el contrato emitido, y
   - Entregando al cliente el contrato.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

Criterio de evaluación:

1. El contrato mutuo para el artículo no eléctrico presentado elaborado:

- Contiene los datos del cliente deudor,
- Indica el monto del préstamo y avalúo,
- Contiene el nombre del artículo,
- Especifica la marca / submarca / logotipo / modelo / número de serie / número de referencia,
- Especifica el tipo de materiales con el que está fabricado,
- Describe las características y accesorios propios del artículo,
- Especifica el detalle del estado de conservación: abolladuras / manchas / roturas / faltantes / partículas ajenas contaminantes,
- Contiene el esquema de pagos,
- Contiene las firmas del cliente, y
- Contiene las firmas del valuador.

2. El contrato mutuo para el artículo eléctrico y de motor presentado elaborado:
   - Contiene los datos del cliente deudor,
   - Indica el monto del préstamo y avalúo,
   - Contiene el nombre del artículo,
   - Especifica la marca /submarca / modelo / número de serie / año de manufactura **/** número de referencia,
   - Especifica el tipo de materiales con el que está fabricado,
   - Describe las características y accesorios propios del artículo,
   - Especifica el estado de conservación,
   - Contiene el esquema de pagos,
   - Contiene las firmas del cliente, y
   - Contiene las firmas del valuador.

3. El contrato mutuo para el artículo de electrónica y tecnología presentado elaborado:
   - Contiene los datos del cliente deudor,
   - Indica el monto del préstamo y avalúo,
   - Contiene el nombre del artículo,
   - Especifica la marca / submarca / modelo / número de serie/ número de referencia,
   - Especifica el tipo de materiales con el que está fabricado,
   - Describe las características técnicas internas del artículo: procesador/velocidad del procesador/memoria RAM/ capacidad de almacenamiento interna / sistema operativo y accesorios propios del artículo,
   - Especifica el estado de conservación,
   - Contiene el esquema de pagos,
   - Contiene las firmas del cliente, y
   - Contiene las firmas del valuador.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en que ofrece alternativas de solución a los clientes en los esquemas de pago.

GLOSARIO

1.	Avalúo:	Valoración económica realizada por un valuador capacitado en presencia del consumidor, sobre el bien mueble susceptible de empeño y que se describe en el Contrato.
2.	Contrato mutuo:	Se refiere al documento que contiene las clausulas que se lleva a cabo entre el cliente y la institución, denominado en forma oficial “Contrato de mutuo con interés y garantía prendaria”.
3.	Esquemas de pago:	Son los productos que la institución ofrece a sus clientes para liquidar su deuda.
4.	Préstamo:	Es la cantidad de dinero que el proveedor entrega al consumidor equivalente al porcentaje de la valuación practicada a la prenda y sujeto a los términos y condiciones del Contrato, el cual no incluye los accesorios.
5.	Características propias del artículo:	Se refiere a todos los elementos que componen y le dan funcionalidad al artículo.