

## **I.- Datos Generales**

<b>Código</b>	<b>Título</b>
EC1182	Valuación de vehículos sin resguardo

### **Propósito del Estándar de Competencia**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la función de valuación de vehículos sin resguardo, cuyas actividades incluyen la atención al cliente en ventanilla, la comprobación del estado y funcionamiento del vehículo y la determinación del avalúo del vehículo presentado.

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.

### **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 valorar vehículos que no requieren permanecer bajo resguardo, en lo particular, se describen las características de los desempeños correspondientes a la forma en que habilita el área de atención al cliente, recibe al cliente, revisa los documentos del cliente, revisa los documentos del vehículo a valorar, revisa las características generales del vehículo, el estado físico de carrocería y pintura, de los interiores y componentes mecánicos del vehículo a valorar, determina el valor de avalúo del vehículo, presenta información del préstamo al cliente, describe las características del vehículo presentado para la elaboración de los contratos mutuos. Esto se complementa con la descripción de los comportamientos de las actitudes / hábitos / valores de amabilidad y responsabilidad.

De igual forma se describen los productos relativos al inventario físico y mecánico del vehículo, a la hoja de datos generales del cliente y del vehículo, el registro/carpeta de fotografías del vehículo valuado, el contrato mutuo y el expediente físico del vehículo integrado.

Todo lo anterior complementado por los conocimientos específicos necesarios para el desarrollo de las funciones consideradas en el presente EC.

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:**

Comité de Gestión por Competencias de Valuación del Nacional Monte de Piedad

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:**

10 de junio de 2019

**Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:**

25 de julio de 2019

**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 vehículos.

**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

**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 forma 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:**

- Vehículo a valuar
- Documentos del vehículo a valuar
- Documentos del Cliente
- Cliente Simulado
- Área para realizar la revisión física del vehículo
- Elementos de la ventanilla de atención tales como: lámpara de luz negra, lente 10x, cámara fotográfica, equipo de cómputo con software de valuación, impresora, formatos e inventarios en electrónico e impresos, formatos de contratos mutuos, papelería y elementos de oficina.

**Duración estimada de la evaluación**

1 hora en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 2 horas.



**II.- Perfil del Estándar de Competencia**

**Estándar de Competencia**

---

Valuación de vehículos sin resguardo

**Elemento 1 de 3**

---

Atender al cliente en ventanilla

**Elemento 2 de 3**

---

Comprobar el estado y funcionamiento del vehículo

**Elemento 3 de 3**

---

Determinar el avalúo del vehículo presentado

**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

<b>Referencia</b>	<b>Código</b>	<b>Título</b>
1 de 3	E3729	Atender al cliente en ventanilla

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Habilita el área de atención al cliente:
  - Verificando que el área de atención se encuentre en condiciones de orden y limpieza, y
  - Preparando los materiales y herramientas de ventanilla de atención.
2. Recibe al cliente:
  - Portando la imagen corporativa determinada por la institución/empresa,
  - Saludándolo de manera cordial,
  - Preguntando su requerimiento de atención,
  - Identificando si ha empeñado de manera previa / solicitando su tarjeta de cliente,
  - Solicitando sus documentos personales para acceder al sistema e iniciar el proceso de avalúo, y
  - Solicitando los documentos del vehículo a valuar.
3. Revisa los documentos del cliente:
  - Identificando que correspondan con la persona,
  - Verificando que la identificación oficial presentada este vigente, autentica y que contenga nombre completo y fotografía, y
  - Verificando que los comprobantes de domicilio correspondan con los datos de la persona, y sean no mayores a 60 días.
4. Revisa los documentos del vehículo a valuar:
  - Identificando que la factura/refactura sea la original del auto emitida por una agencia nacional autorizada,
  - Identificando que la tarjeta de circulación este vigente y a nombre de quien solicita,
  - Comprobando que los datos del número VIN y número de motor del vehículo corresponde con la factura, y tarjeta de circulación,
  - Comprobando que el nombre del cliente corresponde con la factura / endoso, tarjeta de circulación e identificación oficial,
  - Comprobando que entrega por lo menos los últimos cinco recibos de tenencias / refrendos pagados con sus comprobantes de pago,
  - Comprobando que el certificado de verificación vehicular de emisión de contaminantes esté vigente en los casos donde lo requiera la entidad federativa, y
  - Verificando que la factura ha sido endosada máximo 3 veces.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

**PRODUCTO**

1. La hoja de datos generales del cliente y del vehículo elaborada:
  - Incluye los datos del cliente,
  - Incluye los datos del vehículo,

- Incluye las observaciones iniciales,
- Incluye el monto del avalúo del vehículo conforme al valor obtenido del sistema de la institución, e
- Incluye el monto del préstamo, conforme al monto ofrecido por la institución, al requerimiento del cliente y a las condiciones de depreciación obtenidas por el evaluador.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

**NIVEL**

- |   |              |
|---|--------------|
| 1. Casos que no procede la factura del vehículo para otorgar el préstamo.       | Comprensión  |
| 2. Casos relacionados con el tipo de placas del vehículo.                       | Aplicación   |
| 3. Vehículos susceptibles de empeño.  | Conocimiento |
| 4. Características del producto.  | Conocimiento |
| 5. Proceso para validación de datos del vehículo en medios electrónicos.        | Comprensión  |
| 6. Identificaciones que pueden utilizarse para realizar el empeño del vehículo. | Comprensión  |
| 7. Características físicas que debe cumplir la factura del vehículo.            | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra la siguiente:

**ACTITUD/HÁBITO/VALOR**

- |                |  |
|----------------|--|
| 1. Amabilidad: | La manera en que se dirige al cliente para solventar su necesidad inmediata, atendiendo con paciencia las dudas y requerimientos de información del cliente. |
|----------------|--|

**GLOSARIO**

- |   |  |
|---|--|
| 1. Materiales y herramientas de ventanilla de atención: | Los elementos que se recomienda deben de tenerse disponibles, entre otros son: lámpara de luz negra, lente 10x, cámara fotográfica, equipo de cómputo con software de valuación, impresora, formatos e inventarios en electrónico e impresos, formatos de contratos mutuos, tabla de apoyo, papelería y elementos de oficina, etc. |
| 2. Número VIN:  | Número de Identificación Vehicular.  |

<b>Referencia</b>	<b>Código</b>	<b>Título</b>
2 de 3	E3730	Comprobar el estado y funcionamiento del vehículo

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Revisa las características generales del vehículo a valorar:
  - Comprobando que la descripción de la factura corresponde con él mismo,
  - Comprobando físicamente que los números de identificación del vehículo corresponden con la hoja de datos,
  - Comprobando que tiene colocadas ambas placas y engomado,
  - Comprobando que los engomados y ambas placas corresponden a la tarjeta de circulación, y
  - Comprobando que tenga adherido el holograma vigente de la verificación vehicular de emisión de contaminantes en los casos donde lo requiera la entidad federativa.
2. Revisa con el apoyo del cliente el estado físico de carrocería y pintura del vehículo:
  - Comprobando que las condiciones de limpieza del vehículo permiten observar detalles en la condición de pintura y carrocería,
  - Determinando si la pintura del vehículo es la original / presenta diferentes tonos de pintura,
  - Identificando abolladuras, raspones, daños y piezas reparadas, e
  - Identificando piezas faltantes.
3. Revisa con el apoyo del cliente el estado físico de los interiores del vehículo:
  - Comprobando que las condiciones de limpieza del vehículo permiten observar detalles en la condición de los interiores,
  - Identificando daños visibles en vestiduras de asientos y alfombra,
  - Identificando piezas faltantes o daños en tapas de puertas y tablero,
  - Identificando daños en cajuela,
  - Verificando si existe llanta de refacción, y
  - Verificando el funcionamiento de controles eléctricos/manuales.
4. Revisa con el apoyo del cliente el estado físico de los componentes mecánicos del vehículo:
  - Comprobando si el motor tiene daños o faltantes evidentes,
  - Comprobando si existen ruidos anormales con el motor encendido,
  - Comprobando si existe evidencia de fugas de líquidos,
  - Comprobando el estado de las llantas,
  - Comprobando testigos encendidos en el panel de instrumentos que puedan indicar una falla eléctrica o mecánica, y
  - Comprobando si el kilometraje indicado en el automóvil corresponde al desgaste general del mismo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El inventario físico y mecánico del vehículo elaborado:
  - Indica la fecha en la que se realiza el inventario,
  - Contiene los datos de identificación del vehículo,
  - Indica las características del estado físico de los componentes mecánicos del vehículo conforme a lo observado en la revisión física.
  - Indica las características de estado físico de carrocería y pintura del vehículo conforme a lo observado en la revisión física,
  - Indica las características del estado físico de los interiores del vehículo conforme a lo observado en la revisión física,
  - Contiene el nombre y firma del valuador que realizó la revisión física del vehículo, y
  - Contiene el nombre y firma de dueño del vehículo.
  
2. El registro/carpeta de fotografías del vehículo valuado:
  - Está en formato digital,
  - Tienen una resolución suficiente para ver detalles que muestren el estado físico del vehículo,
  - Contiene una fotografía que muestra en la misma imagen ambas llaves del vehículo,
  - Contiene una fotografía que muestra el número VIN legible,
  - Contiene una fotografía que muestra la parte frontal completa y con la placa legible,
  - Contiene una fotografía que muestra el costado izquierdo completo,
  - Contiene una fotografía que muestra la parte trasera completa y con la placa legible,
  - Contiene una fotografía que muestra el costado derecho completo,
  - Contiene una fotografía que muestra el interior de la cajuela completa, visible y sin objetos que obstruyan la visibilidad,
  - Contiene una fotografía que muestra la primera fila de asientos completa,
  - Contiene una fotografía que muestra la segunda fila de asientos completa,
  - Contiene una fotografía que muestra el panel de instrumentos con el motor encendido, donde sea visible el odómetro con el kilometraje total, y los posibles testigos encendidos,
  - Contiene una fotografía que muestra el motor completo por la parte superior, y
  - Contiene una fotografía que muestra la existencia / faltante de la llanta de refacción.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

1. Interpretación de testigos encendidos en panel de instrumentos.
2. Estructura del número VIN

**NIVEL**

- Conocimiento
- Comprensión

<b>Referencia</b>	<b>Código</b>	<b>Título</b>
3 de 3	E3731	Determinar el avalúo del vehículo presentado

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Determina el valor de avalúo del vehículo:
  - Tomando como base para el avalúo el valor determinado por el sistema de la institución/empresa, y
  - Considerando las condiciones óptimas del mismo y el valor comercial aproximado de la reparación de los aspectos negativos observados en el mismo.
2. Presenta información del préstamo al cliente:
  - Presentándole el monto del préstamo que está sujeto a su aprobación,
  - Indicando los aspectos que determinan el monto del préstamo,
  - Confirmando con él que acepta el monto estimado,
  - Explicando los pasos a seguir en caso de ser aprobado / rechazado la solicitud del préstamo,
  - Explicando los mecanismos que se deben seguir para recibir el préstamo,
  - Explicando los esquemas de pago,
  - Explicando los mecanismos que se deben seguir para realizar los pagos,
  - Explicando el proceso para la instalación del GPS antes de recibir el préstamo,
  - Explicando el procedimiento de desempeño, y
  - Explicando dudas e información adicional que el cliente solicite.
3. Describe las características del vehículo presentado para la elaboración de los contratos mutuos:
  - Mencionando los datos de identificación del cliente,
  - Mencionando la información documental del vehículo,
  - Mencionando lo observado en la revisión física del vehículo, y
  - Mencionando aspectos relevantes del vehículo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. El contrato mutuo elaborado:
  - Corresponde con los datos de identificación del cliente,
  - Corresponde con los datos de identificación del vehículo,
  - Contiene la descripción del vehículo conforme a la revisión física,
  - Indica el monto del avalúo,
  - Indica el monto del préstamo,
  - Contiene las firmas autógrafas con tinta azul del perito valuador y del cliente, y
  - Está elaborado en dos tantos originales.
2. El Expediente físico del vehículo integrado:
  - Contiene uno de los originales del contrato mutuo firmado en original por cliente y valuador,

- Contiene el original de factura del vehículo con firma para endoso del cliente con copia de la factura de origen en caso de existir una refacturación,
- Contiene los comprobantes de pago de tenencias y/o refrendos con los originales de los comprobantes de los cambios de placas en caso de existir alta y baja de las mismas,
- Contiene el duplicado de la llave del vehículo,
- Contiene la copia de la tarjeta de circulación y verificación vehicular,
- Contiene la copia de la identificación oficial del cliente,
- Contiene la copia del comprobante de domicilio del cliente,
- Contiene el endoso con firma autógrafa del cliente, sobre la propiedad del vehículo a favor de la institución en caso de incumplimiento del contrato mutuo,
- Contiene la copia de los inventarios físico y mecánico del vehículo firmadas por el perito valuador y el cliente,
- Contiene la lista de documentos firmada por el cliente, el perito valuador y el gerente de la sucursal,
- Contiene el acuse de recibo del tríptico de información sobre el GPS instalado firmado por el cliente,
- Contiene el documento de alta de GPS firmado por el técnico que lo instaló, el gerente de la sucursal y el cliente, y
- Contiene los archivos electrónicos de la factura (XML y PDF) grabado en un medio USB, cuando la factura sea de 2014 a la fecha.

La persona es competente cuando demuestra la siguiente:

#### ACTITUD/HÁBITO/VALOR

1. Responsabilidad: La manera en que cuida y ordena la documentación del cliente, del vehículo y llave del vehículo para evitar pérdidas o daños, durante la gestión para obtener el préstamo.

#### GLOSARIO

1. GPS: Global Position Sensor: es un dispositivo de localización satelital que se instala al vehículo para el monitoreo de su posición en el territorio nacional.