



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1214\_3: Administrar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN EN SISTEMAS DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES Y DE GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES**

**Código: IFC363\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1214\_3: Administrar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la administración de sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

***1. Administrar el almacén de datos (data warehouse) para mantener y asegurar su funcionamiento, según los criterios establecidos por la organización y a las recomendaciones del fabricante del producto.***



1.1 El servicio de acceso decidido por la organización se administra y mantiene para que los administradores puedan trabajar con el sistema de almacén de datos, siguiendo las guías y recomendaciones del producto y las políticas de seguridad de la organización.

1.2 Las herramientas de monitorización del sistema de almacén de datos se utilizan para la detección de procesos que sobrecarguen y colapsen el sistema, siguiendo especificaciones técnicas y según necesidades de la organización.

1.3 Los procesos de extracción de datos y otros procesos de fondo se monitorizan y se realiza su seguimiento, siguiendo las guías y procedimientos establecidos.

1.4 Las incidencias detectadas o comunicadas se resuelven para mantener la estabilidad del sistema de almacén de datos, de acuerdo a la documentación técnica y siguiendo las instrucciones recibidas, siempre que existan éstas y correspondan a la organización; en otro caso se informan al fabricante o a la empresa adjudicataria y se registran para gestionar el contrato de mantenimiento.

1.5 Los nuevos componentes y elementos software del sistema de almacenamiento de datos se instalan en los entornos de desarrollo, prueba y explotación, y se configuran para poder realizar el mantenimiento de los mismos y su verificación antes de liberarlos para su utilización por los sistemas de CRM y ERP, siguiendo especificaciones técnicas y según necesidades de la organización.

1.6 Los procesos realizados así como las incidencias producidas en la administración se reflejan en la documentación para mantener registro y seguimiento de los trabajos realizados, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.

## ***2. Administrar el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) para mantener y asegurar su funcionamiento, de acuerdo con los criterios establecidos por la organización y a las recomendaciones del fabricante del producto.***

2.1 El servicio de acceso decidido por la organización se administra y mantiene para que los usuarios puedan trabajar con el sistema de planificación de recursos empresariales, siguiendo las guías y recomendaciones del producto y las políticas de seguridad de la organización.

2.2 Las herramientas de monitorización del sistema de ERP se utilizan para la detección de procesos que sobrecarguen y colapsen el sistema, siguiendo especificaciones recibidas y según necesidades de la organización.

2.3 Los procesos de extracción de datos y otros procesos de fondo se monitorizan y se realiza su seguimiento, siguiendo las guías y procedimientos establecidos.

2.4 Las incidencias detectadas o comunicadas se resuelven para mantener la estabilidad del sistema de ERP, según la documentación y siguiendo las instrucciones recibidas, siempre que existan éstas y correspondan a la



organización; en otro caso se informan al fabricante o a la empresa adjudicataria y se registran para gestionar el contrato de mantenimiento.

2.5 Las herramientas de control de la saturación del sistema y de los tiempos de retardo en el acceso al gestor de datos se manejan para afinar y optimizar la explotación del sistema de ERP, según especificaciones técnicas y necesidades de la organización.

2.6 Los nuevos componentes y elementos software del sistema de ERP se instalan en los entornos de desarrollo, prueba y explotación, y se configuran para poder realizar el mantenimiento de los mismos y su verificación antes de liberarlos para su utilización por el usuario final, siguiendo especificaciones técnicas y según necesidades de la organización.

2.7 Los procesos realizados así como las incidencias producidas en la administración se reflejan en la documentación para mantener registro y seguimiento de los trabajos realizados, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.

### ***3. Administrar el sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM) para mantener y asegurar su funcionamiento, según los criterios establecidos por la organización y a las recomendaciones del fabricante del producto.***

3.1 El servicio de acceso decidido por la organización se administra y mantiene para que los usuarios puedan trabajar con el sistema de CRM, siguiendo las guías y recomendaciones del producto y las políticas de seguridad de la organización.

3.2 Las herramientas de monitorización del sistema de CRM se utilizan para la detección de procesos que sobrecarguen y colapsen el sistema, siguiendo especificaciones técnicas y según necesidades de la organización.

3.3 Los procesos de extracción de datos y otros procesos de fondo se monitorizan y se realiza su seguimiento, siguiendo las guías y procedimientos establecidos.

3.4 Las herramientas de administración del sistema de CRM se gestionan para facilitar la administración de todos los elementos que componen el sistema de CRM, siguiendo las guías y procedimientos establecidos.

3.5 Las incidencias detectadas o comunicadas se resuelven para mantener la estabilidad del sistema de CRM, siguiendo la documentación y las instrucciones recibidas, siempre que existan éstas y correspondan a la organización; en otro caso se informan al fabricante o a la empresa adjudicataria y se registran para gestionar el contrato de mantenimiento.

3.6 Las herramientas de control de la saturación del sistema y de los tiempos de retardo en el acceso al gestor de datos se manejan para afinar y optimizar la explotación del sistema de CRM, siguiendo especificaciones técnicas y según necesidades de la organización.

3.7 Los nuevos componentes y elementos software del sistema de CRM se instalan en los entornos de desarrollo, prueba y explotación, y se configuran para poder realizar el mantenimiento de los mismos y su verificación antes de liberarlos para su utilización por el usuario final, siguiendo especificaciones técnicas y según necesidades de la organización.



3.8 Los procesos realizados así como las incidencias producidas en la administración se reflejan en la documentación para mantener registro y seguimiento de los trabajos realizados, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.

#### ***4. Implantar procedimientos de seguridad en los sistemas de ERP, CRM y almacén de datos para garantizar el acceso controlado y la integridad de los datos, atendiendo a las necesidades de la organización.***

4.1 Las operaciones de copia de respaldo de los datos en los sistemas de ERP, CRM y almacén de datos se realizan para evitar su pérdida, siguiendo los procedimientos establecidos y atendiendo a la política establecida por la organización.

4.2 La creación y gestión de usuarios, roles y perfiles se realiza para atender las peticiones relacionadas con el accesos a los sistemas de ERP, CRM y almacén de datos y a sus diferentes módulos, siguiendo especificaciones recibidas y según necesidades de la organización.

4.3 Los componentes a los que se accede desde el CRM se configuran para garantizar que sólo pueden acceder a ellos quien debe, siguiendo las guías y procedimientos establecidos y atendiendo a la política de seguridad de la organización.

4.4 Los datos que utilicen los sistemas de ERP, CRM y almacén de datos sujetos a la Ley de protección de datos (LOPD) se identifican y se notifican al departamento de seguridad para que adopte las medidas necesarias, siguiendo los procedimientos establecidos.

4.5 Los procesos realizados así como las incidencias producidas se reflejan en la documentación para mantener registro y seguimiento de los trabajos realizados, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.

4.6 Los procedimientos de realización de copias de respaldo y los niveles de dichas copias se planifican en función de las necesidades de la organización, de los tiempos de realización de las copias, de los tiempos de recuperación, de los espacios de almacenamiento requeridos y de la validez del histórico de copias.

4.7 Las pruebas de verificación de las copias de respaldo se realizan y se verifica su funcionalidad atendiendo a las especificaciones de calidad de la organización y de la normativa aplicable.

4.8 Las copias de respaldo se etiquetan y almacenan para su posterior recuperación de acuerdo con la normativa de calidad de la organización, las especificaciones del plan de seguridad de la organización y la normativa legal.

4.9 Las copias de seguridad se registran en un inventario para su identificación y recuperación, de acuerdo con la normativa de seguridad de la organización y la normativa aplicable.

4.10 La documentación de los procedimientos de obtención y verificación de copias de respaldo así como la de los planes de contingencias y resolución de incidencias se confecciona según la normativa de la organización y de la normativa aplicable.



## b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC1214\_3: Administrar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### ***1. Gestión de mantenimiento en sistemas de ERP, CRM y almacén de datos***

- Procesos de los sistemas de ERP, CRM y almacén de datos.
- Parámetros de los sistemas que influyen en el rendimiento.
- Herramientas de monitorización y de evaluación del rendimiento: características y funcionalidades. Trazas del sistema (logs). Incidencias: identificación y resolución.

### ***2. Transporte de componentes entre entornos de desarrollo, prueba y explotación en sistemas de ERP, CRM y almacén de datos***

- Control de versiones y gestión de los distintos entornos.
- Arquitecturas de los distintos entornos según el sistema operativo.
- El sistema de transporte: características y elementos que intervienen.
- Herramientas de transporte, características y funcionalidades.
- Errores en la ejecución del transporte: tipos y solución.

### ***3. Procesos de extracción de datos en sistemas de ERP, CRM y almacén de datos***

- Características y funcionalidades.
- Procedimientos de ejecución.
- Resolución de incidencias; trazas de ejecución.

### ***4. Seguridad del sistema de ERP, CRM y almacén de datos***

- Canales de acceso a los sistemas: características y funcionalidades.
- Creación de usuarios, roles y perfiles de autorización.
- Copias de seguridad on-line/off-line y restauración del sistema; planificación.
- Gestión de asignaciones en sistemas CRM: Creación de reglas de asignación de servicios.
- Asignación de procesos de negocio a los servicios.

## c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:



- Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
- Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.
- Habitarse al ritmo de trabajo de la organización

## **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1214\_3: Administrar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación la persona candidata demostrará la competencia necesaria para administrar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes. Para ello, se trabajará sobre un sistema ERP y CRM instalados y con las bases de datos conectadas. Se supondrá que se trata de una empresa de 20 trabajadores en las que existen 5 usuarios accediendo a los sistemas ERP y CRM en la que se necesite llevar la gestión financiera y de administración, la gestión de compra-venta con sus correspondientes maestros de proveedores, clientes, artículos y servicios, y la



gestión logística, teniendo una sola sociedad, un centro operativo y un almacén logístico.

1. Creación de usuarios, clientes, proveedores y materiales.
2. Administrar las bases de datos de los sistemas ERP y CRM.
3. Administrar y gestionar la política de seguridad de los sistemas ERP, CRM y de las Bases de datos.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Se dispondrá de documentación técnica requerida por la situación profesional de evaluación.
- El sistema ERP y CRM instalado no llevará desarrollos adicionales que modifiquen el funcionamiento estándar de los sistemas, también se debe de contar con un PC de usuario con el sistema ERP-CRM instalado(o acceso a este instalado) con el fin de poder gestionar y administrar el acceso de usuarios.
- Se indicarán las características específicas de creación de entradas en el sistema.

**b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:



<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</b>
<i>Gestión y administración del sistema ERP.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Creación de un usuario, un cliente, un proveedor y dos materiales diferentes.</li><li>- Asignación de permisos y autorizaciones para el acceso a los diferentes tipos de usuarios.</li><li>- Control de sobrecargas y colapsos del sistema ERP.</li><li>- Gestión de transportes entre los diferentes entornos.</li><li>- Funcionamiento de las modificaciones y de los nuevos elementos.</li></ul> <p><i>El Umbral de desempeño competente se explica en la escala A.</i></p>
<i>Gestión y administración del sistema CRM.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Creación de un usuario, un cliente, un proveedor y dos materiales diferentes.</li><li>- Asignación de permisos y autorizaciones para el acceso a los diferentes tipos de usuarios.</li><li>- Monitorización del control de sobrecargas y colapsos del sistema CRM.</li><li>- Gestión de transportes entre los diferentes entornos.</li><li>- Funcionamiento de las modificaciones y de los nuevos elementos.</li></ul> <p><i>El Umbral de desempeño competente se explica en la escala B.</i></p>
<i>Gestión y administración en la conexión de sistemas ERP-CRM con el almacén de datos.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- La conexión entre los usuarios creados y el almacén de datos.</li><li>- Monitorización del control de sobrecargas y colapsos del sistema.</li><li>- Gestión de transportes entre las bases de datos de los diferentes entornos.</li><li>- Funcionamiento de las modificaciones y nuevos elementos.</li></ul> <p><i>El Umbral de desempeño competente se explica en la escala C.</i></p>
<i>Gestión de la seguridad de los sistemas ERP-CRM.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestión de copias de seguridad en los sistemas ERP, CRM y de las bases de datos, utilizando unidades de respaldo (Back up) adecuadas al sistema ERP-CRM utilizados.</li><li>- Uso del software específico para copias de seguridad.</li><li>- Gestión de la seguridad del acceso de los usuarios a los sistemas ERP, CRM y de las bases de datos utilizando herramientas del sistema y de Sistemas operativos.</li><li>- Documentación de procesos e incidencias.</li></ul> <p><i>El Umbral de desempeño competente se explica en la escala D.</i></p>

## Escala A

4	<p><i>Se sigue el procedimiento establecido, mostrando destreza en el alta y la parametrización de los permisos y autorizaciones de los usuarios, en el alta de materiales, clientes y proveedores, mantiene monitorizado en todo momento el sistema ERP evitando posibles sobrecargas y colapsos del sistema, Gestiona y soluciona las incidencias del sistema de manera ágil y correcta, transportando las modificaciones y nuevos elementos entre los diferentes entornos de trabajo.</i></p>
3	<p><b><i>Se sigue el procedimiento establecido, mostrando destreza en el alta y la parametrización de los permisos y autorizaciones de los usuarios, en el alta de materiales, clientes y proveedores, aunque le cuesta mantener monitorizado el sistema ERP, Gestiona y soluciona las incidencias del sistema de manera ágil y correcta, transportando las modificaciones y nuevos elementos entre los diferentes entornos de trabajo.</i></b></p>
2	<p><i>Se sigue el procedimiento establecido, no domina el alta y la parametrización de los permisos y autorizaciones de los usuarios, ni el alta de materiales ni clientes ni proveedores le cuesta mantener monitorizado el sistema ERP, Gestiona pero no soluciona las incidencias del sistema, transportando las modificaciones y nuevos elementos entre los diferentes entornos de trabajo.</i></p>
1	<p><i>No se sigue el procedimiento establecido, no domina el alta y la parametrización de los permisos y autorizaciones de los usuarios ni el alta de materiales ni clientes ni proveedores le cuesta mantener monitorizado el sistema ERP, no es capaz de solucionar las incidencias del sistema ni de transportar las modificaciones y nuevos elementos entre los diferentes entornos de trabajo.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

## Escala B

4	<p><i>Se sigue el procedimiento establecido, mostrando destreza en el alta y la parametrización de los permisos y autorizaciones de los usuarios, en el alta de clientes y de materiales mantiene monitorizado en todo momento el sistema CRM evitando posibles sobrecargas y colapsos del sistema, Gestiona y soluciona las incidencias del sistema de manera ágil y correcta, transportando las modificaciones y nuevos elementos entre los diferentes entornos de trabajo.</i></p>
3	<p><b><i>Se sigue el procedimiento establecido, mostrando destreza en el alta y la parametrización de los permisos y autorizaciones de los usuarios, el alta de clientes y de materiales, aunque le cuesta mantener monitorizado el sistema CRM, gestiona y soluciona las incidencias del sistema de manera ágil y correcta, transportando las modificaciones y nuevos elementos entre los diferentes entornos de trabajo.</i></b></p>
2	<p><i>Se sigue el procedimiento establecido, no domina el alta y la parametrización de los permisos y autorizaciones de los usuarios, tampoco domina el alta de clientes ni de materiales, le cuesta mantener monitorizado el sistema CRM, gestiona pero no soluciona las incidencias del sistema, transportando las modificaciones y nuevos elementos entre los diferentes entornos de trabajo.</i></p>
1	<p><i>No sigue el procedimiento establecido, no domina el alta y la parametrización de los permisos y autorizaciones de los usuarios, tampoco domina el alta de clientes ni de materiales, le cuesta mantener monitorizado el sistema CRM, no es capaz de solucionar las incidencias del sistema ni de transportar las modificaciones y nuevos elementos entre los diferentes entornos de trabajo.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

## Escala C

4	<p><i>Se sigue el procedimiento establecido, domina la conexión entre los usuarios y el almacén de datos. Controla las posibles sobrecargas y colapsos del sistema manteniendo monitorizado en todo momento la base de datos o a través de los avisos específicos emitidos por el ERP-CRM . Gestiona y soluciona las incidencias de la base de datos del sistema de manera ágil y correcta, transportando las modificaciones y nuevos elementos entre las diferentes bases de datos de los diferentes entornos de trabajo.</i></p>
3	<p><b><i>Se sigue el procedimiento establecido, domina la conexión entre los usuarios y el almacén de datos. Controla las posibles sobrecargas y colapsos del sistema manteniendo monitorizado en todo momento la base de datos o a través de los avisos específicos emitidos por el ERP-CRM. Gestiona y soluciona las incidencias de la base de datos del sistema de manera ágil y correcta, aunque no gestiona los transportes de manera adecuada.</i></b></p>
2	<p><i>Se sigue el procedimiento establecido, domina la conexión entre los usuarios y el almacén de datos. Controla las posibles sobrecargas y colapsos del sistema manteniendo monitorizado en todo momento la base de datos o a través de los avisos específicos emitidos por el ERP-CRM , ,pero no es capaz de Gestionar las incidencias de la base de datos del sistema de manera ágil y correcta, y tampoco gestiona los transportes de manera adecuada.</i></p>
1	<p><i>No sigue el procedimiento establecido, ni domina la conexión entre los usuarios y el almacén de datos, tampoco controla las posibles sobrecargas o colapsos y no es capaz de Gestionar las incidencias de la base de datos del sistema de manera ágil y correcta, tampoco gestiona los transportes de manera adecuada.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

## Escala D

4	<i>Se sigue el procedimiento establecido, gestiona la seguridad del acceso de los usuarios a los sistemas ERP, CRM y de las bases de datos debidamente, notificando correctamente la información sujeta a protección de datos, también gestiona y soluciona correctamente las incidencias en las bases de datos. Se reflejan los procesos realizados y las incidencias en la documentación.</i>
3	<b>Se sigue el procedimiento establecido, gestiona la seguridad del acceso de los usuarios a los sistemas ERP, CRM y de las bases de datos debidamente, notificando correctamente la información sujeta a protección de datos, también gestiona y soluciona correctamente las incidencias en las bases de datos. Documenta las incidencias.</b>
2	<i>Se sigue el procedimiento establecido, gestiona la seguridad del acceso de los usuarios a los sistemas ERP, CRM y de las bases de datos debidamente, notificando correctamente la información sujeta a protección de datos, aunque no gestiona y soluciona correctamente las incidencias en las bases de datos. No documenta incidencias.</i>
1	<i>No sigue el procedimiento establecido, gestiona la seguridad del acceso de los usuarios a los sistemas ERP, CRM y de las bases de datos deficientemente, no notifica correctamente la información sujeta a protección de datos, no gestiona ni soluciona correctamente las incidencias en las bases de datos.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

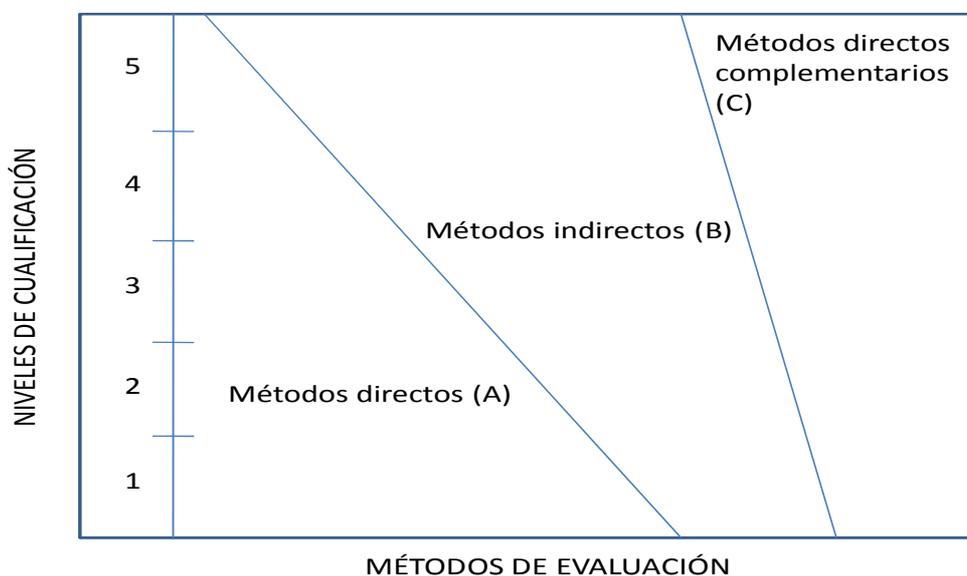
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras

sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a



niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación.**

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la administración y programación en sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia



de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3 y en sus competencias más significativas tienen mayor relevancia las destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar principalmente las destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente en múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales, en su caso, requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias en relación con la



sobrecarga del sistema con procesos añadidos o con el tipo de información solicitada que no cumpla la normativa vigente aplicable, a lo largo de las actividades, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.