



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1215_3: Realizar y mantener componentes software en un sistema de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes”.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN 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 UC1215_3: Realizar y mantener componentes software en un sistema 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 realización y mantenimiento de componentes software en un sistema 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. Realizar operaciones de mantenimiento del diccionario de datos y de consulta en sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes (sistemas ERP-CRM) para la extracción y posterior tratamiento de informaciones, siguiendo especificaciones de diseño establecidas.

1.1 Los objetos del diccionario de datos y sus relaciones se crean y mantienen utilizando las herramientas proporcionadas por los sistemas ERP-CRM, siguiendo especificaciones de diseño recibidas y normas internas de la organización.

1.2 Las herramientas y lenguajes de consulta y manipulación proporcionados por los sistemas ERP-CRM se utilizan para extraer informaciones contenidas en los mismos, siguiendo las especificaciones recibidas, de acuerdo con sus características y cumpliendo la normativa aplicable sobre protección de datos.

1.3 El acceso a los gestores de datos se realiza para extraer información utilizando las herramientas y lenguajes

proporcionados por los sistemas ERP-CRM, siguiendo las especificaciones recibidas y las características de las mismas.

1.4 Las tareas realizadas se documentan para su registro y posterior utilización, siguiendo normas de la organización.

1.5 Los datos y la información se extraen de forma segura siguiendo las normas de calidad de la organización y la normativa aplicable en materia de protección de datos.

2. Crear y mantener componentes software para manipular y cargar informaciones en sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes (sistemas ERP-CRM), utilizando los lenguajes y herramientas proporcionadas, siguiendo especificaciones de diseño establecidas.

2.1 Las herramientas proporcionadas por los sistemas ERP-CRM se utilizan para manejar los datos y generar formularios y listados, siguiendo especificaciones técnicas y atendiendo a las necesidades de uso.

2.2 Los elementos de programación propios del lenguaje se utilizan para crear componentes que manejen los datos contenidos en sistemas ERP-CRM, siguiendo especificaciones técnicas y de acuerdo con las necesidades de la organización.

2.3 Los procesos para automatizar las extracciones de datos ('batch inputs') se crean utilizando las herramientas y lenguajes proporcionados por los sistemas ERP-CRM, siguiendo las especificaciones recibidas y las características de las mismas.

2.4 Los componentes software se mantienen y modifican para añadir nuevas funcionalidades a sistemas ERP-CRM, según necesidades de la explotación del sistema.

2.5 Los componentes software elaborados o modificados se comprueban para demostrar la funcionalidad añadida o modificada en sistemas ERP-CRM, cumpliendo la normativa de la organización.

2.6 Los componentes software creados sobre sistemas ERP-CRM se documentan para su registro y posterior utilización, ajustándose a las normas de la organización.



3. Desarrollar componentes y consultas dentro del sistema de almacén de datos (data warehouse) para almacenar y recopilar información ('data mining'), según las especificaciones de diseño establecidas.

3.1 Las estructuras de información (cubos, multicubos) y sus relaciones se implantan para almacenar la información corporativa del sistema de almacén de datos y facilitar su manipulación, siguiendo especificaciones técnicas y de diseño cumpliendo normas de la organización.

3.2 Los orígenes de datos que integran el sistema de almacén de datos se gestionan para que estén disponibles, según necesidades y cumpliendo normas de seguridad de la organización.

3.3 Las extracciones de información sobre el sistema de almacén de datos se generan e integran atendiendo a criterios de eficiencia, siguiendo especificaciones técnicas, según normas de la organización y cumpliendo la normativa aplicable sobre protección de datos.

3.4 La extracción de datos del sistema externo se configura definiendo la estructura de comunicación, la transferencia y las reglas de transferencia, siguiendo especificaciones técnicas, según normas de la organización y cumpliendo la normativa aplicable sobre protección de datos.

3.5 Los componentes software se crean para recopilar la información del sistema de almacén de datos y del sistema origen utilizando lenguajes de consulta y manipulación, siguiendo especificaciones técnicas y cumpliendo la normativa aplicable sobre protección de datos.

3.6 Los componentes software creados y las consultas realizadas se documentan para su registro y posterior utilización, siguiendo normas de la organización.

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 **UC1215_3: Realizar y mantener componentes software en un sistema 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. Modelos de datos en sistemas ERP-CRM

- Modelos de datos tipos y características.
- Definición del modelo de datos, clasificación.
- Definición, tipos de datos y características semánticas.
- Definición de objetos y estructuras de datos, características.
- Extensión del modelo de datos en sistemas ERP y CRM.

2. El diccionario de datos en sistemas ERP-CRM

- Objetos del diccionario de datos: definición y creación.
- Herramientas para la creación y el mantenimiento del diccionario de datos.
- Creación, modificación y borrado de objetos y estructuras de datos.



- Inserción, modificación y eliminación de datos en los objetos.
- Operaciones de consulta, herramientas.

3. Formularios e informes en sistemas ERP-CRM

- Formularios: elementos y características.
- Arquitecturas de informes, elementos de informes.
- Herramientas para la creación de formularios e informes.

4. Técnicas y estándares para el desarrollo de componentes

- Especificaciones funcionales para el desarrollo de componentes.
- Técnicas de optimización de consultas y acceso a grandes volúmenes de información.

5. El lenguaje proporcionado por los sistemas ERP-CRM

- Características y sintaxis del lenguaje.
- Declaración de datos.
- Estructuras de programación.
- Sentencias del lenguaje.
- Entornos de desarrollo y herramientas de desarrollo en sistemas ERP y CRM.

6. Programación en sistemas ERP y CRM

- Generación de programas de extracción de datos entre sistemas ('batch inputs').
- Extracciones de informaciones contenidas en sistemas ERP-CRM, procesamiento de datos.
- Llamadas a funciones, librerías de funciones (API).
- Depuración de un programa.
- Manejo de errores.

7. Exploración del sistema de almacén de datos (data warehouse)

- Estructuras de información, cubos y multicubos.
- Procesos de carga de datos al sistema de almacén de datos.
- Herramientas para la carga y extracción de datos de sistemas de almacén de datos. Creación de extractores de datos.
- Herramientas de visualización y difusión.

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 UC1215_3: Realizar y mantener componentes software en un sistema 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:

1.1.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional de evaluación, la persona candidata demostrará la competencia requerida para realizar y mantener componentes software en un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y de gestión de relaciones con clientes (CRM). Para ello deberá trabajar sobre un sistema ERP-CRM orientado a pequeña y mediana empresa y sus bases de datos instalado, configurado y con información almacenada a partir de unas especificaciones de diseño para la creación de componentes software y unas instrucciones de manipulación de datos, cumpliendo con la normativa



protección de datos aplicable. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Ejecutar las operaciones de mantenimiento de datos y de consultas en un sistema ERP-CRM.
2. Efectuar el desarrollo y mantenimiento de las herramientas de carga y manipulación información en un sistema ERP-CRM.
3. Efectuar el desarrollo y mantenimiento de herramientas de extracción de datos y de consultas sobre la base 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.
- Las instrucciones incluirán la creación de objetos relacionados con otros ya existentes, la extracción de información y la realización de consultas con un formato y unas características determinadas.

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:

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Mantenimiento de datos y de consultas en los sistemas ERP, CRM.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Creación y mantenimiento de objetos del diccionario de datos y sus relaciones.- Extracción de información requerida de los sistemas de ERP y CRM.



	<ul style="list-style-type: none">- Realización de consultas formateadas y personalizadas sobre el sistema ERP y CRM.- Documentación de las tareas realizadas sobre la extracción de la información de los sistemas ERP y CRM. <p><i>El Umbral de desempeño competente se explica en la escala A.</i></p>
<i>Desarrollo y mantenimiento de las herramientas de carga para los sistemas ERP y CRM.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Generación de listados de clientes y materiales.- Creación de una herramienta para el tratamiento de los datos.- Automatización de la extracción de datos a los sistemas ERP y CRM.- Adaptación de programas para añadir funcionalidad a los sistemas ERP y CRM.- Documentación relativa a la nueva funcionalidad creada sobre el sistema ERP y CRM. <p><i>El Umbral de desempeño competente se explica en la escala B.</i></p>
<i>Desarrollo y mantenimiento de herramientas de extracción de datos para su posterior tratamiento y realización de consultas sobre la Base de datos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Definición de una tabla y/o estructura de información relacionada.- Gestión de la disponibilidad de los datos de la base de datos.- Generación de un extractor de datos de la base de datos e integración de los mismos con el sistema.- Generación de infocuentes que extraigan datos de la Base de datos.- Creación de un programa para extraer los datos del sistema origen.- Documentación de todos los programas creados. <p><i>El Umbral de desempeño competente se explica en la escala C.</i></p>

Escala A

4	<p><i>Se muestra destreza a la hora de crear y mantener objetos del diccionario de datos y sus relaciones. Se extrae la información requerida de los sistemas de ERP y CRM para su posterior tratamiento, realiza consultas formateadas y personalizadas según los requerimientos solicitados sobre el sistema ERP y CRM, documentando todas las tareas realizadas sobre la extracción de la información de los sistemas ERP y CRM.</i></p>
3	<p>Se muestra destreza a la hora de crear y mantener objetos del diccionario de datos y sus relaciones, extrae la información requerida de los sistemas de ERP y CRM para su posterior tratamiento, realiza consultas formateadas y personalizadas según los requerimientos solicitados sobre el sistema ERP y CRM, aunque no documenta adecuadamente todas las tareas realizadas sobre la extracción de la información de los sistemas ERP y CRM.</p>
2	<p><i>Se muestra destreza a la hora de crear y mantener objetos del diccionario de datos y sus relaciones,</i></p>

	<i>extrae la información requerida de los sistemas de ERP y CRM para su posterior tratamiento, no es capaz de realizar consultas formateadas y personalizadas según los requerimientos solicitados sobre el sistema ERP y CRM, y tampoco realiza o no realiza adecuadamente la documentación de todas las tareas realizadas sobre la extracción de la información de los sistemas ERP y CRM.</i>
1	<i>Se muestra cierta destreza a la hora de crear y mantener objetos del diccionario de datos y sus relaciones, aunque no es capaz de extraer la información requerida de los sistemas de ERP y CRM para su posterior tratamiento, no es capaz de realizar consultas formateadas y personalizadas según los requerimientos solicitados sobre el sistema ERP y CRM, y tampoco realiza o no realiza adecuadamente la documentación de todas las tareas realizadas sobre la extracción de la información de los sistemas ERP y CRM.</i>

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

Escala B

4	<i>Se muestra capacidad para generar listados y formularios utilizando las herramientas propias de los sistemas ERP y CRM, también es capaz de crear herramientas para el tratamiento de los datos utilizando programas adecuados. Crea automatismos para la extracción de datos utilizando herramientas adecuadas y añade funcionalidad a los sistemas ERP y CRM de manera correcta y verificando el correcto funcionamiento. Elabora la documentación de la nueva funcionalidad de manera adecuada.</i>
3	<i>Se muestra capacidad para generar listados y formularios utilizando las herramientas propias de los sistemas ERP y CRM, también es capaz de crear herramientas para el tratamiento de los datos utilizando programas adecuados. Crea automatismos para la extracción de datos utilizando herramientas adecuadas y añade funcionalidad a los sistemas ERP y CRM de manera correcta y verificando el correcto funcionamiento. No elabora la documentación de la nueva funcionalidad de manera adecuada.</i>
2	<i>Se muestra capacidad para generar listados y formularios utilizando las herramientas propias de los sistemas ERP y CRM, Aunque no es capaz de crear herramientas para el tratamiento de los datos. Crea automatismos para la extracción de datos utilizando herramientas adecuadas pero no es capaz de añadir funcionalidad a los sistemas ERP y CRM. No elabora la documentación de la nueva funcionalidad de manera adecuada.</i>
1	<i>Se muestra incapacidad para generar listados y formularios de los sistemas ERP y CR., No es capaz de crear herramientas para el tratamiento de los datos ni de crear automatismos para la extracción de datos, no es capaz de añadir funcionalidad a los sistemas ERP y CRM y no elabora la documentación de la nueva funcionalidad de manera adecuada.</i>

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

Escala C

4	<p><i>Se definen tablas y estructuras de información relacionadas para la gestión de la información de la base de datos, asegura la disponibilidad de los datos de la base de datos, es capaz de crear extractores de datos de la base de datos y de integrarlos con el sistema, genera infuentes para extraer datos de la Base de datos y crea desarrollos a medida para extraer los datos del sistema origen, la documentación es generada de forma correcta y fácil de seguir.</i></p>
3	<p><i>Se definen tablas y estructuras de información relacionadas para la gestión de la información de la base de datos, asegura la disponibilidad de los datos de la base de datos, es capaz de crear extractores de datos de la base de datos y de integrarlos con el sistema, genera infuentes para extraer datos de la Base de datos y crea desarrollos a medida para extraer los datos del sistema origen, pero la documentación no es generada de forma correcta.</i></p>
2	<p><i>Se define tablas y estructuras de información relacionadas para la gestión de la información de la base de datos, no es capaz de asegurar la disponibilidad de los datos de la base de datos, y no es capaz de crear extractores de datos de la base de datos y de integrarlos con el sistema, genera infuentes para extraer datos de la Base de datos y crea desarrollos a medida para extraer los datos del sistema origen, pero la documentación no es generada de forma correcta.</i></p>
1	<p><i>No define tablas y estructuras de información relacionadas de forma adecuada, no es capaz de asegurar la disponibilidad de los datos de la base de datos, y no es capaz de crear extractores de datos de la base de datos y de integrarlos con el sistema, puede generar infuentes para extraer datos de la Base de datos pero no es capaz de crear desarrollos a medida para extraer los datos del sistema origen, la documentación no es generada de forma correcta.</i></p>

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

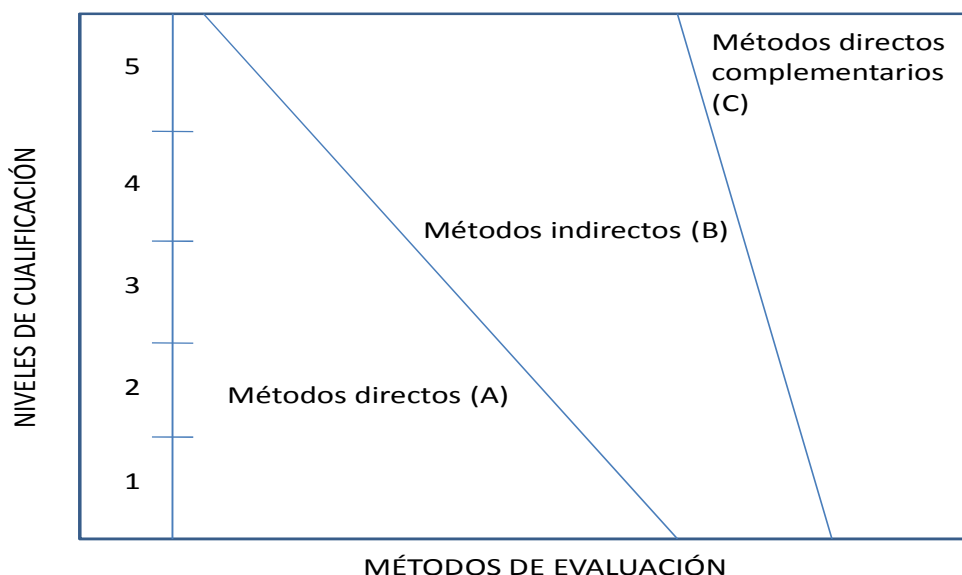
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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:

- a) **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 realización y mantenimiento de componentes software en un sistema 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 comuniquen 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 información a proporcionar, que no sea adecuada según la LOPD o con la especificación de diseño planteado que muestre alguna incoherencia, a lo largo de las actividades, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para el desarrollo de la SPE se recomienda que se facilite un ejemplo de consulta formateada y personalizada sobre el sistema ERP-CRM que contenga un listado de clientes, materiales y proveedores dados de alta en el sistema.