



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

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

Código: IFC363_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1214_3: Administrar sistemas de planificación de recursos
empresariales y de gestión de relaciones con clientes”**

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC1214_3: Instalar y configurar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Administrar y mantener el servicio de acceso decidido por la organización 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Utilizar las herramientas de monitorización del sistema de almacén de datos para la detección de procesos que sobrecarguen y colapsen el sistema, siguiendo especificaciones técnicas y según necesidades de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Monitorizar y realizar los procesos de extracción de datos y otros procesos de fondo su seguimiento, siguiendo las guías y procedimientos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Resolver las incidencias detectadas o comunicadas para mantener la estabilidad del sistema de almacén de datos, de acuerdo con 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.5: Instalar los nuevos componentes y elementos software del sistema de almacenamiento de datos 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6: Reflejar los procesos realizados así como las incidencias producidas en la administración en la documentación para mantener registro y seguimiento de los trabajos realizados, siguiendo el procedimiento establecido por la organización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Administrar y mantener el servicio de acceso decidido por la organización 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Utilizar las herramientas de monitorización del sistema de ERP para la detección de procesos que sobrecarguen y colapsen el sistema, siguiendo especificaciones recibidas y según necesidades de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Monitorizar y realizar los procesos de extracción de datos y otros procesos de fondo su seguimiento, siguiendo las guías y procedimientos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Resolver Las incidencias detectadas o comunicadas 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Manejar las herramientas de control de la saturación del sistema y de los tiempos de retardo en el acceso al gestor de datos para afinar y optimizar la explotación del sistema de ERP, según especificaciones técnicas y necesidades de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.6: Instalar los nuevos componentes y elementos software del sistema de ERP 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7: Reflejar los procesos realizados así como las incidencias producidas en la administración en la documentación para mantener registro y seguimiento de los trabajos realizados, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Administrar y mantener el servicio de acceso decidido por la organización 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Utilizar las herramientas de monitorización del sistema de CRM para la detección de procesos que sobrecarguen y colapsen el sistema, siguiendo especificaciones técnicas y según necesidades de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Monitorizar y realizar los procesos de extracción de datos y otros procesos de fondo su seguimiento, siguiendo las guías y procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Gestionar las herramientas de administración del sistema de CRM para facilitar la administración de todos los elementos que componen el sistema de CRM, siguiendo las guías y procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Resolver las incidencias detectadas o comunicadas 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6: Manejar las herramientas de control de la saturación del sistema y de los tiempos de retardo en el acceso al gestor de datos para afinar y optimizar la explotación del sistema de CRM, siguiendo especificaciones técnicas y según necesidades de la organización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.7: Instalar Los nuevos componentes y elementos software del sistema de CRM 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.8: Reflejar los procesos realizados así como las incidencias producidas en la administración 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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Realizar las operaciones de copia de respaldo de los datos en los sistemas de ERP, CRM y almacén de datos para evitar su pérdida, siguiendo los procedimientos establecidos y atendiendo a la política establecida por la organización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Realizar la creación y gestión de usuarios, roles y perfiles para atender las peticiones relacionadas con el acceso a los sistemas de ERP, CRM y almacén de datos y a sus diferentes módulos, siguiendo especificaciones recibidas y según necesidades de la organización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Configurar los componentes a los que se accede desde el CRM 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Identificar y notificar los datos que utilicen los sistemas de ERP, CRM y almacén de datos sujetos a la Ley de protección de datos (LOPD) al departamento de seguridad para que adopte las medidas necesarias, siguiendo los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.5: Reflejar los procesos realizados así como las incidencias producidas en la documentación para mantener registro y seguimiento de los trabajos realizados, siguiendo el procedimiento establecido por la organización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6: Planificar los procedimientos de realización de copias de respaldo y los niveles de dichas copias 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: Realizar y verificar las pruebas de verificación de las copias de respaldo su funcionalidad atendiendo a las especificaciones de calidad de la organización y de la normativa aplicable				
4.8: Etiquetar y almacenar las copias de respaldo 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: Registrar las copias de seguridad en un inventario para su identificación y recuperación, de acuerdo con la normativa de seguridad de la organización y la normativa aplicable.				
4.10: Confeccionar 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 según la normativa de la organización y de la normativa aplicable.				