



## **GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES**

**“ECP1213\_3: Implantar sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) y de gestión de relaciones con clientes (CRM)”**



Financiado por  
la Unión Europea

## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP1213\_3: Implantar sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) y de gestión de relaciones con clientes (CRM).

### 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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 que intervienen en implantar sistemas de planificación de recursos empresariales (erp) y de gestión de relaciones con clientes (crm), y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

#### **1. Analizar los sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y de Gestión de Relaciones con Clientes**

**(CRM), especificando su arquitectura "software" y "hardware" y sus entornos de desarrollo necesarios para su funcionamiento.**

- 1.1 Los sistemas se describen, identificando el tipo de licencia de distribución, sus funcionalidades, propiedades y características.
- 1.2 Los requisitos "hardware" de los sistemas se especifican, identificando las necesidades del servidor, del puesto de trabajo, de los dispositivos de red, de los periféricos de impresión, entre otros.
- 1.3 Los requisitos "software" de los sistemas se especifican, identificando el sistema operativo, el sistema gestor de base de datos, el "software" adicional de terceros y los "scripts" de instalación y configuración.
- 1.4 El entorno de desarrollo de los sistemas se describe, identificando el lenguaje de programación, el "software" de edición, los componentes y librerías "software", entre otros.
- 1.5 El soporte técnico de los sistemas se identifica, describiendo los aspectos tecnológicos ("hardware", "software", tipo de acceso, entre otros) necesarios y el plan de actualizaciones, mejoras, correcciones y mantenimiento.
- 1.6 El plan de formación del fabricante del ERP y CRM se identifica, describiendo el tipo de formación (horas presenciales, en línea, virtuales, entre otras), tiempo de vigencia, entre otros.

**2. Instalar el sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), configurando el "hardware", el "software" base y de terceros requerido por el sistema, el acceso al servidor, entre otros, para su puesta en funcionamiento.**

- 2.1 El equipo servidor del ERP, el puesto de trabajo cliente y el resto de "hardware" (impresora, "switch", entre otros) se configura, especificando los componentes habilitados/deshabilitados, los puertos de comunicación, entre otros.
- 2.2 El sistema operativo, sistema gestor de base de datos y "software" adicional de terceros requerido por el ERP se configura en el servidor, especificando los parámetros de funcionamiento (tamaño de partición de disco, tamaño de memoria "swap", entre otros), de rendimiento (número máximo de consultas por hora, número máximo de conexiones abiertas, entre otros).
- 2.3 El "software" base del ERP junto con los módulos de funcionalidades adicionales se instala en el servidor, siguiendo las instrucciones de las guías de instalación, configurando parámetros de funcionamiento (carpeta de trabajo, unidades de conversión, moneda local, entre otros), de mantenimiento (volcado de ficheros "log", optimización de tablas, entre otros) y utilizando, si existen, "scripts" de instalación y configuración.
- 2.4 Los servicios de acceso al servidor del ERP se establecen, configurando los parámetros de red (dirección, URL, protocolo de acceso, entre otros) y de seguridad (usuario, "password", entre otros).

- 2.5 El entorno de desarrollo del ERP se implanta, identificando el lenguaje de programación, instalando y configurando el "software" de edición, los componentes y librerías "software" necesarios.
- 2.6 El soporte técnico presencial y remoto del ERP se implanta, configurando el "hardware" (línea de comunicaciones, "router", entre otros) y el "software" (tipo de acceso, permisos, entre otros) necesarios para su funcionamiento.
- 2.7 La instalación y configuración del ERP se prueba, verificando su funcionamiento, comprobando la no existencia de errores, analizando ficheros de "log", entre otros.
- 2.8 El proceso de instalación, se documenta, registrando información tal como, pasos ejecutados, pruebas realizadas, incidencias ocurridas, entre otros.

### **3. Instalar el sistema de Planificación de Recursos Empresariales (CRM), configurando el "hardware", el "software" base y de terceros requerido por el sistema, el acceso al servidor, entre otros, para su puesta en funcionamiento.**

- 3.1 El equipo servidor del CRM, el puesto de trabajo cliente y el resto de "hardware" (impresora, "switch", entre otros) se configura, especificando los componentes habilitados/deshabilitados, los puertos de comunicación, entre otros.
- 3.2 El sistema operativo, sistema gestor de base de datos y "software" adicional de terceros requerido por el CRM se configura en el servidor, especificando los parámetros de funcionamiento (tamaño de partición de disco, tamaño de memoria "swap", entre otros), de rendimiento (número máximo de consultas por hora, número máximo de conexiones abiertas, entre otros).
- 3.3 El "software" base del CRM junto con los módulos de funcionalidades adicionales se instala en el servidor, siguiendo las instrucciones de las guías de instalación, configurando parámetros de funcionamiento (carpeta de trabajo, unidades de conversión, moneda local, entre otros), de mantenimiento (volcado de ficheros "log", optimización de tablas, entre otros) y utilizando, si existen, "scripts" de instalación y configuración.
- 3.4 Los servicios de acceso al servidor del CRM se establecen, configurando los parámetros de red (dirección, URL, protocolo de acceso, entre otros) y de seguridad (usuario, "password", entre otros).
- 3.5 El entorno de desarrollo del CRM se implanta, identificando el lenguaje de programación, instalando y configurando el "software" de edición, los componentes y librerías "software" necesarios.
- 3.6 El soporte técnico presencial y remoto del CRM se implanta, configurando el "hardware" (línea de comunicaciones, "router", entre otros) y el "software" (tipo de acceso, permisos, entre otros) necesarios para su funcionamiento.
- 3.7 La instalación y configuración del CRM se prueba, verificando su funcionamiento, comprobando la no existencia de errores, analizando ficheros de "log", entre otros.

3.8 El proceso de instalación se documenta, registrando información tal como, pasos ejecutados, pruebas realizadas, incidencias ocurridas, entre otros.

## **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 los elementos de la competencia del ECP1213\_3: **Implantar sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) y de gestión de relaciones con clientes (CRM)**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Sistemas ERP**

- Planificación de Recursos Empresariales (ERP). Características y funcionalidades de un ERP. Módulos funcionales del ERP. Sistemas ERP actuales y licencias de distribución. Arquitectura de un sistema ERP. Requisitos "hardware" y "software" de funcionamiento. Sistema gestor de base de datos. Entorno de desarrollo. Soporte técnico. Servicios de acceso al sistema ERP. Plan de actualizaciones y mantenimiento. Plan de formación.

### **2. Sistemas CRM**

- Gestión de Relaciones con Clientes (CRM). Características y funcionalidades de un CRM. Módulos funcionales del CRM. Sistemas CRM actuales y licencias de distribución. Arquitectura de un sistema CRM. Requisitos "hardware" y "software" de funcionamiento. Sistema gestor de base de datos. Entorno de desarrollo. Soporte técnico. Servicios de acceso al sistema CRM. Plan de actualizaciones y mantenimiento. Plan de formación.

### **3. Instalación, configuración y actualización del sistema ERP**

- Parámetros de configuración del "hardware". Sistema operativo. Sistema gestor de base de datos. "Software" adicional de terceros. Proceso de instalación del ERP. Parámetros de configuración del ERP. Proceso de instalación de módulos funcionales adicionales. "Scripts" de instalación y configuración del ERP. Servicios de acceso al sistema ERP. Entorno de desarrollo. Soporte técnico. Pruebas de funcionamiento. Documentación de la instalación y configuración del sistema ERP. Procesos de actualización del sistema ERP.

### **4. Instalación, configuración y actualización del sistema CRM**

- Parámetros de configuración del "hardware". Sistema operativo. Sistema gestor de base de datos. "Software" adicional de terceros. Procesos de instalación del CRM. Parámetros de configuración del CRM. Proceso de instalación de módulos funcionales adicionales. "Scripts" de instalación y configuración del CRM. Servicios de acceso al sistema CRM. Entorno de desarrollo. Soporte técnico. Pruebas de funcionamiento. Documentación de la

instalación y configuración del sistema CRM. Procesos de actualización del sistema CRM.

### **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.
- Habituar 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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP1213\_3: Implantar sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) y de gestión de relaciones con clientes (CRM)", 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 profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para implantar sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM), cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Revisar los sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM).
2. Instalar el sistema ERP.
3. Instalar el sistema CRM.

**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.

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

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 de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores de desempeño competente</b>
<i>Rigor en la revisión de los sistemas de Planificación de Recursos</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Descripción de los sistemas</li><li>- Especificación de los requisitos hardware y del software</li><li>- Descripción del entorno de desarrollo</li></ul>

<p><i>Empresariales (ERP) y de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación del soporte técnico de los sistemas</li><li>- Identificación del plan de formación del fabricante del ERP y CRM.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<p><i>Idoneidad en la instalación del sistema ERP.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Configuración del equipo servidor del ERP, el puesto de trabajo cliente y el resto de hardware.</li><li>- Configuración en el servidor del sistema operativo, sistema gestor de base de datos y software adicional de terceros requerido por el ERP.</li><li>- Instalación en el servidor del software base del ERP junto con los módulos de funcionalidades adicionales.</li><li>- Creación de los servicios de acceso al servidor del ERP.</li><li>- Implantación del entorno de desarrollo del ERP.</li><li>- Implantación del soporte técnico presencial y remoto del ERP.</li><li>- Realización de prueba de la instalación y configuración del ERP.</li><li>- Realización de la documentación de la instalación.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<p><i>Idoneidad en la instalación del sistema CRM.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Configuración del equipo servidor del CRM, el puesto de trabajo cliente y el resto de hardware.</li><li>- Configuración en el servidor del sistema operativo, sistema gestor de base de datos y software adicional de terceros requerido por el CRM.</li><li>- Instalar en el servidor el software base del CRM junto con los módulos de funcionalidades adicionales.</li><li>- Creación de los servicios de acceso al servidor del CRM.</li><li>- Implantación del entorno de desarrollo del CRM.</li><li>- Implantación del soporte técnico presencial y remoto del CRM.</li><li>- Realización de prueba de la instalación y configuración del CRM.</li><li>- Realización de la documentación de la instalación.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i></p>

Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.

El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental

## Escala A

4	<p>Para revisar los sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM), describe los sistemas. Especifica los requisitos hardware y el software. Describe el entorno de desarrollo. Identifica el soporte técnico de los sistemas. Identifica el plan de formación del fabricante del ERP y CRM.</p>
3	<p><b>Para revisar los sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM), describe los sistemas. Especifica los requisitos hardware y el software. Describe el entorno de desarrollo. Identifica el soporte técnico de los sistemas. Identifica el plan de formación del fabricante del ERP y CRM, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</b></p>
2	<p>Para revisar los sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM), describe los sistemas. Especifica los requisitos hardware y el software. Describe el entorno de desarrollo. Identifica el soporte técnico de los sistemas. Identifica el plan de formación del fabricante del ERP y CRM, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</p>
1	<p>No revisa los sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM).</p>

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

## Escala B

4	<p>Para instalar el sistema ERP, configura el equipo servidor del ERP, el puesto de trabajo cliente y el resto de hardware. Configura el servidor del sistema operativo, sistema gestor de base de datos y software adicional de terceros requerido por el ERP. Instala el servidor del software base del ERP junto con los módulos de funcionalidades adicionales. Crea los servicios de acceso al servidor del ERP. Implanta el entorno de desarrollo del ERP. Implanta el soporte técnico presencial y remoto del ERP. Realiza prueba de la instalación y configuración del ERP. Realiza la documentación de la instalación.</p>
3	<p><b>Para instalar el sistema ERP, configura el equipo servidor del ERP, el puesto de trabajo cliente y el resto de hardware. Configura el servidor del sistema operativo, sistema gestor de base de</b></p>

	<p><b>datos y software adicional de terceros requerido por el ERP. Instala el servidor del software base del ERP junto con los módulos de funcionalidades adicionales. Crea los servicios de acceso al servidor del ERP. Implanta el entorno de desarrollo del ERP. Implanta el soporte técnico presencial y remoto del ERP. Realiza prueba de la instalación y configuración del ERP. Realiza la documentación de la instalación, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</b></p>
2	<p><i>Para instalar el sistema ERP, configura el equipo servidor del ERP, el puesto de trabajo cliente y el resto de hardware. Configura el servidor del sistema operativo, sistema gestor de base de datos y software adicional de terceros requerido por el ERP. Instala el servidor del software base del ERP junto con los módulos de funcionalidades adicionales. Crea los servicios de acceso al servidor del ERP. Implanta el entorno de desarrollo del ERP. Implanta el soporte técnico presencial y remoto del ERP. Realiza prueba de la instalación y configuración del ERP. Realiza la documentación de la instalación, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p>No instala el sistema ERP.</p>

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

### Escala C

4	<p><i>Para instalar el sistema CRM, configura el equipo servidor del CRM, el puesto de trabajo cliente y el resto de hardware. Configura el servidor del sistema operativo, sistema gestor de base de datos y software adicional de terceros requerido por el CRM. Instala el servidor del software base del CRM junto con los módulos de funcionalidades adicionales. Crea los servicios de acceso al servidor del CRM. Implanta el entorno de desarrollo del CRM. Implanta el soporte técnico presencial y remoto del CRM. Realiza prueba de la instalación y configuración del CRM. Realiza la documentación de la instalación.</i></p>
3	<p><b>Para instalar el sistema CRM, configura el equipo servidor del CRM, el puesto de trabajo cliente y el resto de hardware. Configura el servidor del sistema operativo, sistema gestor de base de datos y software adicional de terceros requerido por el CRM. Instala el servidor el software base del CRM junto con los módulos de funcionalidades adicionales. Crea los servicios de acceso al servidor del CRM. Implanta el entorno de desarrollo del CRM. Implanta el soporte técnico presencial y remoto del CRM. Realiza prueba de la instalación y configuración del CRM. Realiza la documentación de la instalación, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</b></p>
2	<p><i>Para instalar el sistema CRM, configura el equipo servidor del CRM, el puesto de trabajo cliente y el resto de hardware. Configura el servidor del sistema operativo, sistema gestor de base de datos y software adicional de terceros requerido por el CRM. Instala el servidor el software base del CRM junto con los módulos de funcionalidades adicionales. Crea los servicios de acceso al servidor del CRM. Implanta el entorno de desarrollo del CRM. Implanta el soporte técnico presencial y remoto del CRM. Realiza prueba de la instalación y configuración del CRM. Realiza la documentación de la instalación, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>

1 | *No instala el sistema CRM.*

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

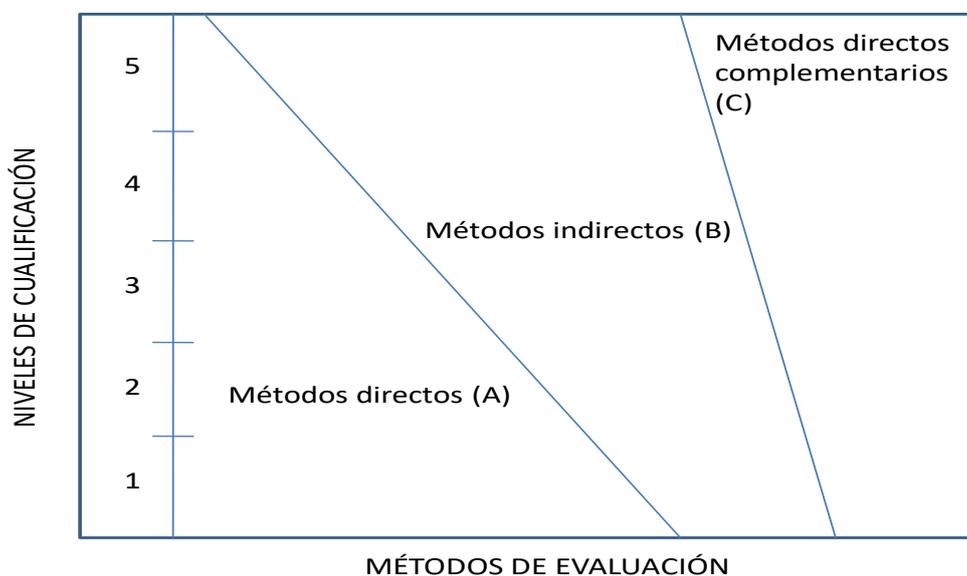
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 del estándar de competencias profesionales, 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 del ECP. 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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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 y Evaluadores.**

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de Implantar sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM), 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 el ECP, 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 los elementos de la competencia 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 o una 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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "X" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a 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



Financiado por  
la Unión Europea

implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales 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.