



## GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP1214\_3: Administrar sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) y de gestión de relaciones con clientes (CRM)”**

## 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 ECP1214\_3: Administrar 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 administrar 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. Administrar la base de datos, estableciendo planes de mantenimiento, atendiendo a la política de seguridad de la**

***información definida por la organización y haciendo uso de las herramientas proporcionadas por el fabricante del producto o de terceros para mantener la disponibilidad de la información.***

- 1.1 El acceso a la base de datos se configura, estableciendo permisos de consulta, modificación y borrado a los usuarios sobre los objetos de la base de datos (vistas, tablas, entre otros).
- 1.2 Los planes de mantenimiento de la base de datos se definen, atendiendo a los recursos físicos utilizados por la base de datos, configurando la reorganización de índices, compactando y comprobando la integridad de la base de datos, definiendo la periodicidad de ejecución en el tiempo, entre otros.
- 1.3 La ejecución de los planes de mantenimiento se comprueba, consultando el "log" de operaciones de la base de datos y comprobando la no existencia de incidencias.
- 1.4 Las incidencias detectadas se tratan, analizando el tipo de error, consultando documentación técnica y aplicando la solución.
- 1.5 Las actuaciones realizadas sobre la base de datos se registran, almacenando información tal como usuario, fecha, motivo, acciones ejecutadas, entre otros.

***2. Administrar el sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), utilizando herramientas externas o suministradas por el fabricante, monitorizando el sistema, planificando actualizaciones e instalaciones de nuevos componentes, entre otros, para asegurar su funcionamiento.***

- 2.1 El acceso al sistema se configura, estableciendo mecanismos de autenticación, de autorización (recursos que se pueden acceder y permisos sobre ellos), mecanismos de registro de los accesos, entre otros, haciendo uso de las herramientas propias del sistema.
- 2.2 Los recursos físicos (memoria, tamaño en disco, entre otros) utilizados por el sistema se monitorizan, haciendo uso de herramientas del sistema o de terceros, comprobando en el reporte de su ejecución que sus valores están dentro de los márgenes requeridos por el sistema para su funcionamiento.
- 2.3 Las incidencias detectadas se gestionan, analizando los ficheros "log", ajustando las configuraciones, verificando la estabilidad del sistema de ERP y comunicando al fabricante o a la organización adjudicataria su existencia, en caso de ser necesario.
- 2.4 Las actualizaciones e instalación de nuevos componentes en los sistemas ERP y CRM se planifican, estableciendo controles tales como, determinar cuándo y qué instalar, probar las actualizaciones, configurar un sistema de alertas sobre vulnerabilidades y parches de seguridad, entre otros.
- 2.5 Las operaciones de mantenimiento, seguimiento y control del sistema se registran, documentando la fecha y hora, acción, usuario y operación realizada.

### **3. Administrar el sistema de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM), utilizando herramientas externas o suministradas por el fabricante para asegurar su funcionamiento, monitorizando el sistema, planificando actualizaciones e instalaciones de nuevos componentes, entre otros.**

- 3.1 El acceso al sistema se configura, estableciendo mecanismos de autenticación, de autorización (recursos que se pueden acceder y permisos sobre ellos), mecanismos de registro de los accesos, entre otros, haciendo uso de las herramientas propias del sistema.
- 3.2 Los recursos físicos (memoria, tamaño en disco, entre otros) utilizados por el sistema se monitorizan, haciendo uso de herramientas del sistema o de terceros, comprobando que sus valores están dentro de los márgenes requeridos por el sistema para su funcionamiento.
- 3.3 Las incidencias detectadas se gestionan, aplicando la solución indicada en las guías técnicas, verificando la estabilidad del sistema y reportando su existencia, en caso necesario, al fabricante.
- 3.4 Las actualizaciones e instalación de nuevos componentes en los sistemas ERP y CRM se planifican, estableciendo controles tales como, determinar cuándo y qué instalar, probar las actualizaciones, configurar un sistema de alertas sobre vulnerabilidades y parches de seguridad, entre otros.
- 3.5 Las operaciones de mantenimiento, seguimiento y control del sistema se registran, documentando la fecha y hora, acción, usuario y operación realizada.

### **4. Implantar procedimientos de seguridad en los sistemas ERP, CRM y base de datos para garantizar la disponibilidad, acceso controlado e integridad de la información, planificando copias de seguridad, actualizaciones de "software", entre otros.**

- 4.1 Las copias de seguridad de la base de datos, sistemas ERP y CRM se planifican, determinando la información a copiar según su criticidad (confidencial, interna, pública), periodicidad, tipo de copia, almacenamiento (soporte, ubicación) protección de las copias (periodo de conservación, cifrado), entre otros.
- 4.2 Las copias de seguridad de la base datos, sistemas ERP y CRM se catalogan, atendiendo a los criterios de clasificación de la información establecidos en la política de copias de seguridad, registrando información tal como, fecha y hora, tipo de soporte, tipo de copia, lugar de almacenamiento, entre otros.
- 4.3 Las copias de seguridad de la base de datos, sistema ERP y sistema CRM se restauran en un entorno de desarrollo o pruebas, comprobando parámetros tales como, tiempo de recuperación RTO ("Recovery Time Objective"), tiempo máximo tolerable de caída o MTD ("Maximum Tolerable Downtime"), entre otros, garantizando que la información respaldada puede ser recuperada en caso de desastre.

- 4.4 El acceso a la información en la base de datos, sistemas ERP y CRM se configura, haciendo uso de las herramientas propias del sistema y estableciendo permisos y roles a los usuarios.
- 4.5 Los datos almacenados en base de datos, sistemas ERP y CRM sujetos a la Ley de Protección de Datos (LOPD) se cifran, haciendo uso de herramientas de cifrado y comprobando que son ilegibles sin la clave de cifrado.
- 4.6 La ejecución de los procesos de seguridad (realización y restauración de copias de seguridad, actualización de "software", entre otros) se documentan, registrando información tal como, usuario, fecha y hora de la operación, motivo de la operación, acciones ejecutadas, resultado obtenido, 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 **ECP1214\_3: Administrar 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. Gestión de mantenimiento en base de datos***

- Procesos de mantenimiento en la base de datos. Parámetros del sistema que influye en el rendimiento de la base de datos. Herramientas de monitorización y de evaluación del rendimiento: características y funcionalidades. Trazas del sistema ("log"). Incidencias: identificación y resolución.

### ***2. Administración del sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP)***

- Gestión de usuarios y roles en los sistemas ERP. Gestión de incidencias y errores en los sistemas ERP. Herramientas de monitorización y evaluación del rendimiento. Arquitecturas de los entornos según el sistema operativo.

### ***3. Administración del sistema de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM)***

- Gestión de usuarios y roles en los sistemas CRM. Gestión de incidencias y errores en los sistemas CRM. Herramientas de monitorización y evaluación del rendimiento. Arquitecturas de los distintos entornos según el sistema operativo.

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

- Cifrado de los datos sujetos a la LOPD. Copias de seguridad on-line/off-line: planificación y automatización. Política de retención, cifrado y protección de las copias de seguridad. Recuperación de las copias de seguridad en entornos de verificación.

### **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.
- Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

## **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 "ECP1214\_3: Administrar 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 supervisar los procesos de mantenimiento de las instalaciones eléctricas en el entorno de edificios y con fines especiales, 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. Administrar la base de datos, ERP y CRM.
2. Implantar procedimientos de seguridad en el ERP y 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>Exhaustividad en la administración de la base de datos, ERP y CRM.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Configuración del acceso a la base de datos ERP y CRM.</li><li>- Monitorización de los recursos físicos (memoria, tamaño en disco, entre otros) utilizados por el sistema.</li><li>- Planificación de las actualizaciones e instalaciones de nuevos componentes en los sistemas ERP y CRM.</li><li>- Definición de los planes de mantenimiento.</li><li>- Comprobación de la realización de los planes de mantenimiento.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tratamiento de las incidencias detectadas.</li><li>- Registro de las actuaciones realizadas.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Rigor en la implantación de procedimientos de seguridad en la base de datos, ERP y CRM.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Planificación de las copias de seguridad.</li><li>- Clasificación de las copias de seguridad.</li><li>- Restauración de las copias de seguridad.</li><li>- Configuración del acceso a la información.</li><li>- Registro de la documentación de la ejecución de los procesos de seguridad (realización y restauración de copias de seguridad, actualización de software, entre otros).</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>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</i>	

## Escala A

4	<p><i>Para administrar la base de datos, configura el acceso a la base de datos ERP y CRM. Monitoriza los recursos físicos (memoria, tamaño en disco, entre otros) utilizados por el sistema. Planifica las actualizaciones e instalaciones de nuevos componentes en los sistemas ERP y CRM. Define los planes de mantenimiento. Comprueba la realización de los planes de mantenimiento. Trata las incidencias detectadas. Registra las actuaciones realizadas.</i></p>
3	<p><b><i>Para administrar la base de datos, configura el acceso a la base de datos ERP y CRM. Monitoriza los recursos físicos (memoria, tamaño en disco, entre otros) utilizados por el sistema. Planifica las actualizaciones e instalaciones de nuevos componentes en los sistemas ERP y CRM. Define los planes de mantenimiento. Comprueba la realización de los planes de mantenimiento. Trata las incidencias detectadas. Registra las actuaciones realizadas, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></b></p>
2	<p><i>Para administrar la base de datos, configura el acceso a la base de datos ERP y CRM. Monitoriza los recursos físicos (memoria, tamaño en disco, entre otros) utilizados por el sistema. Planifica las actualizaciones e instalaciones de nuevos componentes en los sistemas ERP y CRM. Define los planes de mantenimiento. Comprueba la realización de los planes de mantenimiento. Trata las</i></p>

	<i>incidencias detectadas. Registra las actuaciones realizadas, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No administra la base de datos.</i>

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

### Escala B

4	<i>Para administrar el ERP y el CRM, planifica las copias de seguridad. Clasifica las copias de seguridad. Restaura las copias de seguridad. Configura el acceso a la información. Registra la documentación de la ejecución de los procesos de seguridad (realización y restauración de copias de seguridad, actualización de software, entre otros).</i>
3	<b><i>Para administrar el ERP y el CRM, planifica las copias de seguridad. Clasifica las copias de seguridad. Restaura las copias de seguridad. Configura el acceso a la información. Registra la documentación de la ejecución de los procesos de seguridad (realización y restauración de copias de seguridad, actualización de software, entre otros), pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></b>
2	<i>Para administrar el ERP y el CRM, planifica las copias de seguridad. Clasifica las copias de seguridad. Restaura las copias de seguridad. Configura el acceso a la información. Registra la documentación de la ejecución de los procesos de seguridad (realización y restauración de copias de seguridad, actualización de software, entre otros), pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No administra el ERP y el CRM.</i>

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.

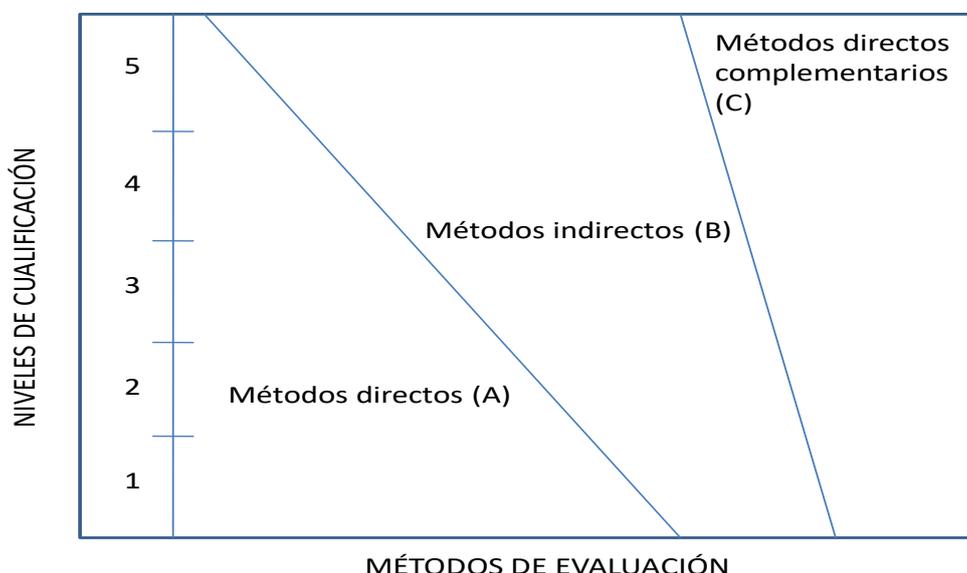
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias 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 Administrar 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 implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.



Financiado por  
la Unión Europea

- 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.