

Estándar de competencias profesionales

Administrar sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM)

Familia Profesional **Informática y Comunicaciones**
Nivel **3**
Código **ECP1214_3**
Estado **BOE**
Publicación **RD 1023/2024**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** 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.
- IC1.1** 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).
- IC1.2** 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.
- IC1.3** 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.
- IC1.4** Las incidencias detectadas se tratan, analizando el tipo de error, consultando documentación técnica y aplicando la solución.
- IC1.5** Las actuaciones realizadas sobre la base de datos se registran, almacenando información tal como usuario, fecha, motivo, acciones ejecutadas, entre otros.

EC2 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.

IC2.1 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.

IC2.2 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.

IC2.3 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.

IC2.4 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.

IC2.5 Las operaciones de mantenimiento, seguimiento y control del sistema se registran, documentando la fecha y hora, acción, usuario y operación realizada.

EC3 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.

IC3.1 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.

IC3.2 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.

IC3.3 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.

IC3.4 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.

IC3.5 Las operaciones de mantenimiento, seguimiento y control del sistema se registran, documentando la fecha y hora, acción, usuario y operación realizada.

EC4 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.

IC4.1 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.

IC4.2 Las copias de seguridad de la base de 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.

IC4.3 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.

IC4.4 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.

IC4.5 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.

IC4.6 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.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos informáticos. Sistemas operativos y bases de datos. Sistemas de ERP, CRM y almacén de datos. Herramientas de administración de usuarios y gestión de permisos a recursos en sistemas de ERP, CRM y almacén de datos. Herramientas de control de rendimiento en sistemas de ERP, CRM y almacén de datos. Herramientas de monitorización de procesos en sistemas de ERP, CRM y almacén de datos. Herramientas de monitorización de uso de memoria en sistemas de ERP, CRM y almacén de datos. Herramientas de monitorización de gestión de dispositivos de almacenamiento en sistemas de ERP, CRM y almacén de datos. Herramientas de prueba de estrés en sistemas de ERP, CRM y almacén de datos.

Información utilizada o generada

Manuales de explotación. Manuales de administración del sistema operativo y del gestor de datos. Manuales y guías de administración de los distintos sistemas de ERP, CRM y almacén de datos. Directrices de documentación de la organización. Plan de explotación de la organización. Manuales de las herramientas de monitorización. Gráficas y análisis de rendimiento. Listados de acceso y restricciones de usuarios. Informe de incidencias. Protocolo de actuación ante incidencias. Normativa aplicable sobre protección de datos. Normas internas de la organización. Inventario de copias de respaldo. Inventario de incidencias. Plan Director de Seguridad. Plan de Contingencia y Continuidad de Negocio. Política de copias de seguridad. Normativa sobre Protección de riesgos laborales. Normativa sobre protección medioambiental.