



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: Instalar y configurar 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:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. 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.

APP1: <i>Administrar el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) de acuerdo con los criterios establecidos por la organización y las recomendaciones del fabricante del producto.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Administrar el sistema operativo y el gestor de datos del sistema ERP siguiendo los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Administrar el servicio de acceso de clientes al sistema ERP 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"/>
APS1.3: Monitorizar el sistema ERP haciendo uso de herramientas específicas, controlando los procesos de extracción de datos y otros procesos de fondo evitando así colapsos y sobrecargas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Gestionar las incidencias del sistema ERP resolviéndolas o escalándolas al fabricante o empresa adjudicataria, según corresponda, siguiendo las especificaciones recibidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Optimizar la explotación del sistema de ERP mediante herramientas de control de la saturación y de los tiempos de retardo en el acceso al gestor de datos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Gestionar el transporte de los nuevos componentes entre el entorno de desarrollo, prueba y explotación de los sistemas ERP realizando su seguimiento y permitiendo el flujo y la verificación de modificaciones antes de su utilización por el usuario final.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP1: Administrar el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) de acuerdo con los criterios establecidos por la organización y las recomendaciones del fabricante del producto.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.7: Documentar las actividades realizadas durante la administración del sistema ERP, así como las incidencias producidas, en formato normalizado para mantener registro y seguimiento de trabajos, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP2: Administrar el sistema de gestión de relaciones con los clientes (CRM) de acuerdo con los criterios establecidos por la organización y las recomendaciones del fabricante del producto.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Administrar los productos destinados a dar acceso a los usuarios al sistema CRM siguiendo los criterios establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Monitorizar el sistema CMR haciendo uso de herramientas específicas, controlando los procesos de extracción de datos y otros procesos de fondo evitando así colapsos y sobrecargas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Administrar herramientas de mejora y optimización del sistema CRM.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Gestionar incidencias del sistema CRM resolviéndolas, o escalándolas a la empresa y/o al fabricante, según corresponda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Optimizar la explotación del sistema CRM mediante las herramientas de control de la saturación y de los tiempos de retardo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Gestionar el transporte de los nuevos componentes entre el entorno de desarrollo, prueba y explotación de los sistemas CRM realizando su seguimiento y permitiendo el flujo y la verificación de modificaciones antes de su utilización por el usuario final.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Documentar las actividades realizadas durante la administración del sistema CRM, así como las incidencias producidas, en formato normalizado para mantener registro y seguimiento de trabajos, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Administrar el sistema de almacén de datos (Data Warehouse) de acuerdo con los criterios establecidos por la organización y a las recomendaciones del fabricante.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Administrar el sistema operativo y el gestor de datos del sistema de almacén de datos siguiendo los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Administrar el servicio de acceso de clientes al 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"/>
APS3.3: Monitorizar el sistema de almacén de datos haciendo uso de herramientas específicas, controlando los procesos de extracción de datos y otros procesos de fondo evitando así colapsos y sobrecargas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Gestionar las incidencias del sistema de almacén de datos resolviéndolas o escalándolas al fabricante o empresa adjudicataria según corresponda, siguiendo las especificaciones recibidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Optimizar la explotación del sistema de almacén de datos mediante las herramientas de control de la saturación y de los tiempos de retardo en el acceso al gestor de datos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Gestionar el transporte de los nuevos componentes entre el entorno de desarrollo, prueba y explotación de los sistemas de almacén de datos realizando su seguimiento y permitiendo el flujo y la verificación de modificaciones antes de su utilización por el usuario final.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Documentar las actividades realizadas durante la administración del sistema de almacén de datos así como las incidencias producidas, en formato normalizado para mantener registro y seguimiento de trabajos, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP4: Gestionar la seguridad de los sistemas ERP, CRM y almacén de datos, atendiendo a las necesidades de la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Efectuar copias de seguridad en los sistemas ERP, CMR y almacén de datos siguiendo los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: Gestionar la seguridad de los sistemas ERP, CRM y almacén de datos, atendiendo a las necesidades de la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.2: Efectuar las operaciones de creación y gestión de usuarios roles y perfiles de acceso a los sistemas ERP, CRM y almacén de datos siguiendo las especificaciones recibidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Configurar los componentes a los que se accede desde el CRM siguiendo la política de seguridad de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Notificar al departamento de seguridad los datos utilizados en los sistemas ERP, CRM y almacén de datos sujetos a la Ley de protección de datos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Documentar los trabajos realizados en la administración del sistema ERP, CRM y almacén de datos y las incidencias relevantes de modo detallado, siguiendo procedimientos establecidos por la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>