

# **GUÍA DE TUTORIZACIÓN EN LA EMPRESA**

**CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**

**IFCT0610 ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN EN SISTEMAS DE  
PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES Y DE GESTIÓN DE  
RELACIONES CON CLIENTES**

**ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. DATOS DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD .....	4
3. PROGRAMA DE MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES .....	7
4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.....	9
5. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES .....	9

•

## 1. INTRODUCCIÓN

Los alumnos y alumnas que inician las prácticas acaban de finalizar los módulos formativos de un certificado de profesionalidad.

Un certificado de profesionalidad es un documento que permite acreditar a un/a trabajador/a en una cualificación profesional del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales; por tanto, certifica las competencias profesionales que tiene el individuo para el desarrollo de una actividad laboral.

Este documento es emitido por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) o por las Comunidades Autónomas y tiene validez a nivel nacional.

El Subsistema de Formación Profesional para el Empleo tiene la finalidad de favorecer la formación a lo largo de la vida de los trabajadores desempleados y ocupados, mejorando su capacitación profesional y desarrollo personal.

Poseer un Certificado de Profesionalidad supone el incremento del curriculum profesional, puesto que es un documento de carácter oficial que se valora en cualquier proceso de selección convocado por las Administraciones Públicas y acredita profesionalmente ante las empresas privadas.

Esta formación está regulada por el RD 34/2008, de 18 de enero y en esta normativa se establece que todos los certificados incluirán un módulo de prácticas profesionales no laborales que se llevarán a cabo en los centros de trabajo.

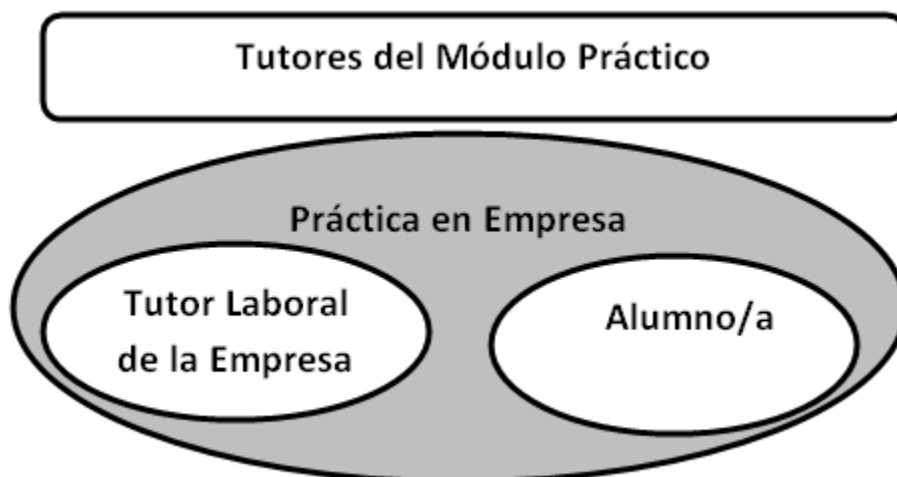
Este módulo, por tanto, es un bloque de formación que se desarrolla en un ámbito profesional relacionado con el área en la que se enmarca el certificado de profesionalidad.

Lo que se pretende con este módulo de prácticas es que los/las estudiantes:

- Conozcan la realidad del entorno productivo relacionado con el área del certificado.
- Aumenten sus posibilidades de inserción laboral.
- Apliquen las competencias profesionales adquiridas a través de los módulos formativos cursados.
- Completen las capacidades, actitudes y habilidades que no se incluyen en la parte más teórica de la formación.

Para el correcto desarrollo de las prácticas profesionales no laborales, se contará con dos tutores:

- Tutor/a laboral, que pertenecerá a la empresa o entidad donde el/la alumno/a desarrolle las prácticas. Se encargará de la supervisión y evaluación de los/las alumnos/as.
- Tutor/a del Módulo Práctico, que pertenecerá a la entidad impartidora de la acción formativa y será el/la encargado/a del seguimiento del desarrollo de la práctica profesional no laboral.



## 2. DATOS DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Los alumnos y alumnas están realizando el certificado **IFCT0610 Administración y Programación en Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales y de Gestión de Relaciones con Clientes** con una duración total de 650 horas compuestas por 570 horas de formación y 80 horas de prácticas profesionales no laborales.

A lo largo de esas horas de formación, ya superadas, los estudiantes han trabajado los contenidos estipulados en el RD 1531/2011, de 31 de octubre, modificado por el RD 628/2013, de 2 de agosto, que se resumen en la siguiente tabla:

Módulo formativo	Unidad formativa	Unidades de aprendizaje (Unidades didácticas)	Duración
MF1213_3 Instalación y configuración de sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes (*)	UF1882 Instalación de sistemas operativos y gestores de datos en sistemas ERP-CRM	-Sistemas operativos en sistemas ERP-CRM -Sistemas gestores de datos en sistemas ERP-CRM	30 Horas
	UF1883 Instalación de sistemas ERP-CRM	-Arquitectura y características de un sistema ERP -Módulos de un sistema ERP -Procesos de instalación del sistema ERP -Entornos de desarrollo -Arquitectura y características de un sistema CRM -Módulos de un sistema CRM -Procesos de instalación de un sistema CRM -Entornos de desarrollo	90 Horas

	<p>UF1884 Almacenamiento de datos en sistemas ERP-CRM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sistemas de almacén de datos (data warehouse) en sistemas ERP-CRM</li> <li>-Procesos de instalación del sistema de almacén de datos</li> <li>-Conexiones del sistema de almacén de datos con los sistemas de ERP y CRM</li> </ul>	
<p>MF1214_3 Administración de sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes</p>	<p>UF1885 Administración del sistema operativo en sistemas ERP-CRM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Administración del sistema operativo en sistemas ERP-CRM</li> <li>-Sucesos y alarmas del sistema operativo</li> <li>-Gestión de incidencias del Sistema operativo</li> <li>-Administración del gestor de datos en sistemas ERP-CRM</li> <li>-Sucesos y alarmas del gestor de datos en sistemas ERP-CRM</li> <li>-Gestión de mantenimiento en sistemas de ERP y CRM</li> <li>-Transporte de componentes entre entornos de desarrollo, prueba y explotación en sistemas de ERP-CRM</li> <li>-Procesos de extracción de datos en sistemas de ERP y CRM</li> </ul>	30 Horas
	<p>UF1886 Administración del gestor de datos en sistemas ERP-CRM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestión de mantenimiento en almacén de datos</li> <li>-Evaluación del rendimiento</li> <li>-Resolución de problemas en el almacén de datos</li> <li>-Transporte de componentes entre entornos de desarrollo, prueba y explotación en almacén de datos</li> <li>-Errores en la ejecución del transporte</li> <li>-Procesos de extracción de datos en sistemas de almacén de datos</li> <li>-Incidencias en el proceso de extracción de datos</li> </ul>	90 Horas
	<p>UF1887 Operaciones de seguridad en sistemas ERP-CRM y almacén de datos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Seguridad del sistema de ERP, CRM y almacén de datos</li> <li>-Gestión de usuario</li> <li>-Copias de seguridad</li> </ul>	30 Horas

MF1215_3 Creación y mantenimiento de componentes software en sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes (**)	UF1888 Operaciones de mantenimiento y consulta de datos	-Modelos de datos en sistemas ERP-CRM -Diseño de datos -Definición de tipos de datos -Diccionario de datos en sistemas ERP-CRM -Diseños de pantalla -Operaciones de consulta -Formularios e informes en sistemas ERP-CRM -Accesos a la información	90 Horas
	UF1889 Desarrollo de componente software en sistemas ERP-CRM	-Técnicas y estándares para el desarrollo de componentes -El lenguaje proporcionado por los sistemas ERP-CRM -Definición de los lenguajes de programación -Definición de la base de datos -Análisis funcional -Programación en sistemas ERP y CRM -Biblioteca de funciones básicas -Documentación -Pruebas y Depuración de un programa	90 Horas
	UF1890 Desarrollo de componente software y consultas dentro del sistema de almacén de datos	-Carga de datos -Extracción de datos (data warehouse) -Herramientas de obtención de información	30 Horas

\*Según el RD 1531/2011, de 31 de octubre, modificado por el RD 628/2013, de 2 de agosto, por el que se regula este Certificado de Profesionalidad, se establece, en el apartado de Orientaciones Metodológicas correspondientes al Módulo Formativo "**MF1213\_3 Instalación y configuración de sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes**" que "Para acceder a las unidades formativas 2 y 3 debe haberse superado la unidad formativa 1"

\*\*Según el RD 1531/2011, de 31 de octubre, modificado por el RD 628/2013, de 2 de agosto, por el que se regula este Certificado de Profesionalidad, se establece, en el apartado de Orientaciones Metodológicas correspondientes al Módulo Formativo "**MF1215\_3 Creación y mantenimiento de componentes software en sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes**" que "Para acceder a las unidades formativas 2 y 3 debe haberse superado la unidad formativa 1, ya que ésta constituye la base de conocimiento del módulo"

Mediante esta formación han adquirido las siguientes competencias:

- Instalar y configurar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes.
- Administrar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes.
- Realizar y mantener componentes software en un sistema de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes.

En estos momentos los/las alumnos/as inician el módulo de prácticas profesionales no laborales donde podrán observar y desempeñar actividades y funciones propias de los distintos puestos de trabajo del perfil profesional y conocer la organización de los procesos productivos o de servicios y las relaciones laborales.

### 3. PROGRAMA DE MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES

El objetivo es que los alumnos y alumnas logren la competencia general de *“Realizar los procesos de instalación, configuración y administración en sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con los clientes (sistemas ERP-CRM: Enterprise Resource Planning – Customer Relationship Management), realizando las adecuaciones necesarias mediante la programación de componentes software, siguiendo especificaciones de diseño, con el fin de soportar las reglas de negocio de la organización, y asegurando su funcionamiento dentro de los parámetros organizativos de la empresa”*. Para ello, además de la formación detallada en el anterior apartado, deben superar el módulo de prácticas.

Teniendo en cuenta los conocimientos, competencias y actitudes adquiridas a lo largo de la acción formativa, los alumnos y alumnas están capacitados para las siguientes funciones:

Función	Descripción
Instalación del Sistema Operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Definición de requisitos funcionales</li> <li>– Procedimientos de instalación.</li> <li>– Virtualización de sistemas</li> <li>– Procesos de instalación del S.O. para soportar sistemas ERP y CRM</li> </ul>
Instalación del sistema gestor de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Definición de la arquitectura y componentes del sistema gestor de datos</li> <li>– Procesos de instalación del gestor de datos para albergar sistemas ERP y CRM</li> <li>– Aplicación de los parámetros de configuración del gestor de datos</li> <li>– Modificación de los elementos de «tunning» de una base de datos</li> <li>– Identificación de las habituales BBDD en el mercado</li> </ul>
Instalación del sistema ERP	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificación de las características de la organización de una empresa.</li> <li>– Procesos de instalación del sistema ERP.</li> <li>– Procedimientos de asistencia técnica en</li> </ul>

	Remoto.
Instalación de sistemas CRM	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificación de las características de la organización de una empresa y sus relaciones externas</li> <li>– Procesos de instalación del sistema CRM</li> <li>– Procedimientos de asistencia técnica en Remoto</li> </ul>
Instalación del sistema de almacenamiento de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificación del modelo de la base de datos de la entidad</li> <li>– Procedimientos de instalación del sistema de almacenamiento de datos</li> <li>– Procesos de asistencia técnica en Remoto</li> </ul>
Integración y comunicación en el centro de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Comportamiento responsable en el centro de trabajo</li> <li>– Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo</li> <li>– Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas</li> <li>– Reconocimiento del proceso productivo de la organización</li> <li>– Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo</li> <li>– Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa</li> <li>– Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente</li> </ul>

El trabajo a desarrollar en la práctica profesional no laboral es definido por el RD 1531/2011, de 31 de octubre, modificado por el RD 628/2013, de 2 de agosto. La asignación de las tareas se hará en función de este Real decreto y tendrá en cuenta la formación, conocimientos y capacidades de los alumnos y alumnas con la finalidad de mejorar su capacitación profesional y desarrollo personal.

El tutor laboral debe identificar las tareas realizadas por los alumnos y alumnas y procederá a realizar una evaluación sobre las mismas. Estas tareas deben estar orientadas a la consecución de las siguientes capacidades:

- Proporcionar soporte técnico en la instalación y configuración del sistema operativo y el gestor de datos para la implantación de sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes (sistemas ERP-CRM)
- Participar en el proceso de administración de los sistemas ERP, CRM y almacén de datos
- Utilizar componentes software para consultar, manipular y cargar informaciones en los sistemas ERP, CRM y el almacén de datos
- Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo

#### 4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

El/la tutor/a de empresa de la empresa recibirá una carpeta con la siguiente documentación:

- **Documentación para el/la tutor/a de empresa**
  - Guía de tutorización en la empresa. Es de carácter informativo.
  - Programa Formativo del módulo de formación práctica. Documento que describe las actividades a realizar y criterios para su evaluación. En este documento el/la tutor/a de empresa registrará la fecha de realización de las actividades, así como el equipamiento utilizado. Este documento **se devolverá firmado por el/la tutor/a de empresa y tutor/a del módulo práctico**.
  - Control de asistencia. La asistencia debe ser registrada en este documento por el/la tutor/a de empresa y, a su vez, el/la alumno/a lo firmará diariamente. **Se devolverá firmado por el/la tutor/a de empresa y alumnos/as al finalizar la práctica**.
  - Informe de evaluación de la práctica por parte del/de la tutor/a de empresa. Es un documento donde se registra la valoración del/a alumno/a de las actividades desarrolladas y **se devolverá con la carpeta al finalizar el módulo de prácticas**.
  - Certificación del módulo de formación práctica: certificado de realización de las prácticas que deberá **firmar el/la tutor/a de la empresa y responsable** de la empresa. Se devolverá debidamente firmado a la entidad impartidora.
  - Informe de visita. A cumplimentar por el/la tutor/a del módulo práctico en la visita física de seguimiento.
  
- **Documentación para entregar al alumno/a**
  - Guía del alumnado. En ella se recoge la información relativa al módulo de prácticas de interés para el/a alumno/a.
  - Horario de la práctica no laboral. Es de carácter informativo.

#### 5. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES

Al inicio del módulo de prácticas profesionales no laborales el/la tutor/a laboral recibirá la documentación descrita en el apartado anterior.

Durante el desarrollo de las prácticas, el/la tutor/a laboral guiará al alumno/a en el logro de las capacidades teniendo en cuenta las necesidades específicas del/de la mismo/a.

Asimismo, deberá:

- Recibir las incidencias trasladadas por el/la alumno/a durante todo el periodo de realización de las prácticas profesionales no laborales o módulo práctico.
- Informar sobre el desarrollo de las prácticas a los/las tutores/as del módulo de práctico. Para ello estos realizarán 3 llamadas al/a la tutor/a de empresa: al inicio de las prácticas y durante el módulo. En la última llamada se concertará la visita física de cierre del módulo práctico en la que se revisará la documentación cumplimentada incluida la valoración del alumno.
- Cumplimentar y firmar el **control de asistencia** teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:
  - Este documento estará desde el primer hasta el último día en la empresa a disposición del/de la tutor/a del módulo práctico (persona del seguimiento de la práctica desde la entidad impartidora) y del personal del SEPE encargado de supervisar la ejecución de la acción formativa.
  - Los/as alumnos/as deben firmar diariamente su asistencia en cada sesión.

- **Semanalmente** escaneará y enviará por e-mail el documento de control de asistencia al tutor del módulo práctico. También es válida una fotografía, siempre y cuando, ésta tenga la calidad suficiente para identificar los datos.
- **En la fecha fin de la práctica**, enviará el parte de asistencia firmado y escaneado completo al/a la tutor/a del módulo práctico.
- Los/as alumnos/as deben asistir al 100% de la duración del módulo práctico permitiendo un 25% de faltas debidamente justificadas.
- Cumplimentar el **informe de evaluación** teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:
  - El/la tutor/a de empresa puntuará el trabajo realizado en una escala del 1 a 10 siendo 1 el valor más bajo para aquellos/as alumnos que no realizan la tarea y no demuestran la capacidad asociada y 10 el valor más alto, para aquellos/as alumnos/as que realizan la tarea de manera impecable y eficiente y demuestran la capacidad asociada de forma sobresaliente.
  - La evaluación será trasladada al/a la alumno/a a la finalización de las prácticas.
- Asegurarse de que la **Certificación del módulo de formación práctica** de cada alumno/a esté **debidamente firmado por el/la tutor/a de la empresa y su responsable**.

La documentación cumplimentada y a devolver, será entregada al/a la tutor/a del módulo práctico en la visita que realice al final de práctica.