

## CURSO E-LEARNING

# “FORMACIÓN EN NEGOCIO ELECTRÓNICO”

- **DURACIÓN:** 175 horas
- **MODALIDAD:** E-Learning
- **COMIENZO:** 02 de Noviembre 2009
- **FINALIZA:** 05 de Febrero 2010



### Objetivos del curso:

Este curso permitirá que los alumnos sean capaces de:

- ✓ **Conocer** los detalles legales que se aplican directamente a los servicios que se ofrecen en Internet.
- ✓ **Identificar** la metodología para la implantación de un servicio o software de custodia digital.
- ✓ **Manipular** los componentes y servicios que debe poseer el sistema de custodia digital.
- ✓ **Describir** las técnicas y metodologías necesarias para mantener y preservar una buena relación con el cliente.
- ✓ **Diferenciar** los conceptos fundamentales para la Implantación del modelo de calidad CMI en una empresa.
- ✓ **Crear** aplicaciones WEB basadas en los principios de la web 2.0.
- ✓ **Definir** los conceptos básicos que le permitirán adaptar el marketing a las características de Internet.



### Metodología:

El curso se desarrolla en modalidad **e-Learning tutorizado**.

Un equipo académico integral, formado principalmente por **tutores especialistas** en la materia, **coordinadores académicos** y **administradores**, se encargarán de resolver dudas, dinamizar el curso y realizar un seguimiento individualizado de cada alumno.

El enfoque es **eminente práctico**. El alumno irá combinando **diferentes recursos didácticos**, con el apoyo de **herramientas de comunicación on line**, que favorecen la **participación activa** y aseguran una **interacción continua** con el resto de participantes.

Para garantizar el logro de los objetivos formativos, se propone un **sistema de evaluación progresivo**, de manera que el alumno sea consciente durante todo el proceso de cuál es su avance y su situación respecto al ritmo general del curso, convirtiéndose así en el principal activo y **protagonista de su propio aprendizaje**.



## Programa del curso:

### **Módulo 1 Web 2.0**

#### Unidad 1. ¿Qué Es La Web 2.0?

- Introducción
- Objetivos Y Tendencias De La Web 2.0
- Unidad 2. Elementos De La Web 2.0
- Introducción
- Blogs
- Wikis
- Herramientas De Descarga: El Peer To Peer
- Ajax
- Mashups, Reutilización De Recursos
- Otros Conceptos Importantes

#### Unidad 3. Aplicación De La Web 2.0 A La Empresa

- Introducción
- Mercados Electrónicos Y La Web 2.0
- Nuevos Modelos Económicos Basados En Web 2.0.
- Evolución De La Web 2.0

### **Módulo 2. Custodia Digital**

#### Unidad 1. Modelo De Negocio. Ventajas

- Necesidad De La Custodia Digital
- Estándares

#### Unidad 2. Gestión De La Estructura De La Información

- Formatos
- Pdf/A

#### Unidad 3. Modelos De Acceso A La Información Custodiada

- Principios Generales
- Flujos De Trabajo - Workflow
- Seguridad De La Información

#### Unidad 4. Elementos De Seguridad De Un Servicio De E-custodia En Internet

- Aspectos Claves
- Elementos De La Solución
- Un Ejemplo. Custodia De Emails

#### Unidad 5. Ventajas De La E-custodia

- Principales Ventajas
- Empresa Extendida Y Externalización De Servicios

#### Anexo – Marco Legal

### **Módulo 3. E-Factura Y Factura Certificada**

#### Unidad 1. Formato De La Factura Certificada

- Introducción
- Facturae

#### Unidad 2. Firma Digital

- Elementos De La Firma Digital
- Proceso De La Firma Digital
- Firma Digital Jurídica4. @Firma

#### Unidad 3. Sello De Tiempo

- Sello De Tiempo
- Sello De Tiempo En Firma Digital

#### Unidad 4. Soporte Legal A La Factura Telemática Impresa

- Ley De Firma Electrónica
- Acceso Electrónico Ciudadanos Servicios Públicos
- Orden Eha/962/2007
- LOPD Obligaciones Sobre Ficheros
- Última Legislación Sobre Factura Electrónica

#### Unidad 5. Captura Certificada

- Aspectos Legales
- Funcionamiento Captura Certificada

#### Unidad 6. Análisis Del Proceso

- Bloques De Documento
- Documento Interpretable

#### Unidad 7. Formatos Estándares En La Certificación Digitalizada

- Formatos
- Xml

#### Unidad 8. Requisitos Del Software A Implantar

- Introducción
- Software

#### Unidad 9. Especificaciones Sobre El Repositorio Documental

- Almacenamiento (El Expedidor)
- 2. Almacenamiento (El Destinatario)

#### Unidad 10. Implicación Directa Sobre El IVA

#### Unidad 11. Ventajas De La Firma Digital

- Introducción
- 2. Ventajas

### **Módulo 4. Gestión De Relación Con Clientes**

#### Unidad 1. La Empresa

- La Empresa Desde El Punto De Vista De Colaboración
- Departamental
- La Empresa Orientada A La Atención Al Cliente
- Ventajas Y Riesgos De La Empresa Orientada Al Cliente
- Departamentos Clave En La Relación Con El Cliente

#### Unidad 2. El Cliente

- Definición De Cliente
- Implicaciones De La Relación Empresa-Cliente
- Expectativas Del Cliente
- Satisfacción Del Cliente
- Análisis Del Cliente

#### Unidad 3. Sistemas De Gestión De La Relación Con Los Clientes,

- Concepto De Sistema De Gestión En El Cliente
- Procedimientos Y Metodología
- Sistemas De Información
- Bases De Datos Del Cliente

## **Módulo 5. Introducción Al Cmi**

### Unidad 5.1. La Estrategia De La Empresa Y El Cuadro De Mando Integral

- Introducción Al Cuadro De Mando Integral
- En Resumen, ¿Qué Es Un Cuadro De Mando Integral?

### Unidad 5.2. Las 4 Perspectivas Del Cuadro De Mando Integral

- Introducción A Las Perspectivas Del Cmi
- La Perspectiva Financiera
- La Perspectiva Clientes
- La Perspectiva De Los Procesos Internos
- La Perspectiva De Crecimiento Y Aprendizaje
- Resumen De Perspectivas

### Unidad 5.3. El Proceso De Creación De Un Cmi

- Introducción Al Proceso De Creación De Un Cmi
- Consideraciones Previas
- Definir El Sector, Describir Su Desarrollo Y El Papel De La Empresa
- Establecer Y Confirmar La Visión De La Empresa
- Establecer Las Perspectivas
- Desglosar La Visión Según Cada Una De Las Perspectivas
- Identificar Los Factores Críticos De Éxito
- Desarrollar Indicadores, Identificar Causas Y Efectos
- Establecer El Cuadro De Mandos Global
- Desglose Del Cuadro De Mando E Indicadores Por Unidad
- Operativa
- Formular Metas
- Desarrollar Un Plan De Acción
- Resumen Del Proceso De Creación

### Unidad 5.4. Ejemplos De Indicadores

- Indicadores De La Perspectiva Financiera
- Indicadores De La Perspectiva Clientes
- Indicadores De La Perspectiva De Los Procesos Interno
- Indicadores De La Perspectiva De Crecimiento Y Aprendizaje

## **Módulo 6. Cumplimiento De La Lopd**

### Unidad 1. Ley De Protección De Datos

- Datos Personales ¿Qué Son? Tipos De Datos2. Introducción A La
- Lopd: Antecedentes, Objetivo Ppal. De La Lopd, Ámbito De Aplicación. Responsable Del Fichero
- Principios De La Protección De Datos
- Derechos De Las Personas
- Tutela De Los Derechos
- Las Agencias De Protección De Datos
- El Director
- Consejo Consultivo
- El Registro General De Protección De Datos

- 9. Funciones De La Aepd
- 10. Manipulación De Ficheros De Datos
- 11. Infracciones Y Sanciones
- 12. El Reglamento De Medidas De Seguridad De Los Ficheros Automat.
- 13. El Documento De Seguridad
- 14. Auditoría

## **Módulo 7. Marketing Orientado A E-Commerce**

### Unidad 1. Fundamentos Del Marketing

- Introducción Al E-Marketing
- El Entorno De Las Organizaciones
- El Mercado
- Los Distintos Enfoques En La Gestión Del Marketing
- La Gestión Del Marketing En La Empresa
- Análisis Externo
- Análisis Interno

### Unidad 2. Marketing En Internet

- Nociones Básicas Del E-Marketing
- El Marketing Mix En Internet
- Nuevos Conceptos Del E-Marketing
- Herramientas Del E- Marketing
- Artículos