

# APLICACIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO ELECTRONICO EN LAS PYMES

Duración: 315 horas  
Modalidad: a distancia (e-learning)  
Fecha de Inicio: 1 de Diciembre de 2009  
Finalización: 8 de Abril de 2009

**Matricula gratuita**  
Curso íntegramente  
subvencionado en el  
marco del Programa  
Avanza Formación.

Curso financiado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el Fondo Social Europeo en el marco del Plan Avanza.



# anova

---

## 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.
- . Conocer la metodología para la implantación de un servicio o software de custodia digital. Identificar los componentes y servicios que debe poseer el sistema.
- . Aplicar la metodología necesaria para la emisión de facturas telemáticas e implantación de un software de factura certificada que permita la destrucción física del papel.
- . Identificar las directrices fundamentales para el diseño y la creación de un plan de relaciones con el cliente, que permita dar un valor añadido a la compañía basándose en el aprendizaje progresivo.
- . Identificar los conceptos fundamentales para la Implantación del modelo de calidad CMMI en una empresa.
- . Crear aplicaciones Web basadas en los principios de la Web 2.0.
- . Conocer los conceptos básicos que permitirán adaptar el marketing a las características de Internet.

---

## PROGRAMA DEL CURSO:

---

### Módulo 1. Aplicación a la PYME de la legislación actual española: LSSI, LOPD y Ley de Patentes y Marcas.

- . La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI).
  - Ámbito de aplicación de la Ley.
  - Obligaciones y responsabilidades.
  - La publicidad por medios electrónicos.
  - Contratación electrónica de servicios.
  - Resolución de conflictos.
  - Las posibles infracciones y las sanciones correspondientes.
- . La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD).
  - Datos personales. ¿Qué son? Tipos de datos.
  - Introducción a la LOPD: Antecedentes, objetivo principal de la LOPD, ámbito de aplicación. Responsable del fichero.
  - Principios de la protección de datos: calidad de los datos, tipos de datos, acceso a terceras personas.
  - Derechos de las personas.

- Las agencias de protección de datos.
- Manipulación de ficheros de datos.
- Infracciones y sanciones.
- El reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados.
- El documento de seguridad.
- Auditoría.
- . La Ley de Marcas y Patentes vinculada con el comercio electrónico.
  - ¿Qué es la propiedad intelectual?
  - ¿Qué se puede registrar?
  - ¿Cuáles son los derechos que dispone el autor?
  - Marco legal.
  - ¿Qué es la propiedad industrial?
  - Beneficios que aporta la protección de las marcas e invenciones.
  - Gestión de los trámites para la protección.
  - Regulación de la protección.
  -

### Módulo 2. Custodia Digital.

- . Introducción
  - Conceptos básicos de custodia.
  - Comparativa entra la custodia tradicional y la custodia digital.
- . Componentes de un sistema de eCustodia.
  - Conceptos básicos.
  - Modelo de negocio. Ventajas.
  - Gestión de la estructura de la información.
  - Modelos de acceso a la información custodiada.
  - Permisos de acceso a la información.
  - Auditoría sobre el sistema de custodia.
  - Elementos de seguridad de un servicio de eCustodia en Internet.
  - Ventajas de la eCustodia.
  -

### Módulo 3. E- Factura y Factura Certificada.

- . Introducción.
  - Ámbito legal.
  - Real Decreto 1496/2003.
  - Orden Ministerial EHA/962/2007
- . Factura Telemática. eFactura
  - Conceptos básicos. Validez legal.
  - Formato de la eFactura.
  - Firma digital.

The logo for 'anova' is written in a bold, lowercase, blue sans-serif font. The letters are thick and have a slight shadow effect beneath them, giving it a three-dimensional appearance. The background is white.

- Sello de tiempo.
- PDF417. Soporte legal a la factura telemática impresa.
- Ventajas de la facturación electrónica.
- . Factura Certificada.
  - Conceptos básicos. Validez legal.
  - Análisis del proceso.
  - Formatos estándares de uso común para la digitalización certificada.
  - Requisitos del software a implantar.
  - Especificaciones sobre el repositorio documental.
  - Implicación directa sobre el Impuesto sobre el valor Añadido.
  - Ventajas de la captura certificada.

#### Módulo 4. Gestión de relación con clientes.

- . La Empresa.
  - Empresa desde el punto de colaboración departamental.
  - Empresa orientada a la atención al cliente.
  - Departamentos claves en la relación con el cliente. Comunicación.
- . El Cliente.
  - Definición de cliente.
  - Relación cliente-empresa.
  - Expectativas del cliente.
  - Satisfacción del cliente.
  - Análisis del cliente.
- . Sistema de Gestión de relación con el Cliente.
  - Concepto del sistema de gestión. Objetivos.
  - Procedimientos y metodología.
  - Sistemas de información.
  - Bases de datos de cliente.
  - Consultoría de información orientada al cliente.
  - Capacidad análisis departamental.
  - Ciclo de vida de un cliente.
  - Gestión de la información.
  - Gestión del cliente a través de Internet.
  - Gestión para la entrada de información: Internet, correo electrónico, teléfono, etc..
- . Análisis.
  - Análisis Global del Sistema de Gestión.
  - Ventajas de una buena relación con el cliente.

#### Módulo 5. Introducción a CMMi.

- . Introducción.
  - ¿Qué es el CMM-CMMI?
  - Historia del CMM y evolución a CMMI.
- . Niveles del CMMI.
  - Inicial o Nivel 1.
  - Repetible o Nivel 2.
    - Gestión de requisitos.
    - Planificación de proyectos.
    - Seguimiento y control de proyectos.
    - Gestión de proveedores.
    - Aseguramiento de la calidad.
    - Gestión de la configuración.
  - Definido o Nivel 3.
    - Desarrollo de requisitos.
    - Solución Técnica.
    - Integración del producto.
    - Verificación.
    - Validación .
  - Desarrollo y mejora de los procesos de la organización.
  - Definición de los procesos de la organización.
  - Planificación de la formación.
  - Gestión de riesgos.
  - Análisis y resolución de toma de decisiones.
  - Cuantitativamente cuestionado o Nivel 4.
    - Gestión cuantitativa de proyectos.
    - Mejora de los procesos de la organización.
  - Optimizado o Nivel 5.
    - Innovación organizacional.
    - Análisis y resolución de las causas.
  -

#### Módulo 6. WEB 2.0.

- . Introducción.
  - ¿Qué es Web 2.0?
  - Objetivos principales.
  - Tendencias de la Web.
- . Elementos de la Web 2.0.
  - Blogs.
  - Wikis.
  - Herramientas de descargas.



The logo for 'anova' is written in a large, bold, blue, lowercase sans-serif font. Below the text, there is a subtle reflection effect, making it appear as if the letters are floating above a surface.

- AJAX.
- Mashups, reutilización de recursos.
- . Aplicación de la Web 2.0 a la empresa.
  - Mercados electrónicos.
  - Creación de nuevos modelos basados en Web 2.0.
  - Evolución de la Web 2.0.

### Módulo 7. Marketing orientado a e-commerce.

- . Introducción.
  - ¿Qué es el marketing?
  - Internet i el marketing.
  - Estrategias de marketing en Internet.
- . Optimización en buscadores – SEO.
  - ¿Qué significa optimización en buscadores?
  - Las empresas SEO en la actualidad.
  - Algunos consejos SEO para Google.
- . Search Engine Marketing.
- . Marketing por e-mail.
- . Publicidad con banners.
  - ¿Qué es un banner?
  - El banner: un formato publicitario en Internet.
  - ¿Dónde se ponen los banners?
  - Banner vs. Pop-up.
- . PPC – Pago Por Clic.
  - Concepto de PPC.
  - ¿Cómo funciona el PPC?
- . CPM – Pago Por Impresiones.
- . Ventajas y desventajas del marketing online.
- . Posicionamiento Web.
  - ¿Qué significa posicionamiento Web?
  - Técnicas para mejorar el posicionamiento Web.
  - Buscadores.
  - Características de los buscadores.
  - Diferencias entre buscadores.
  - Google y el Page Rank.

---

### REQUISITOS DE ADMISIÓN

---

- . Ser trabajadores de PYME y/o autónomos.

- . Disponer de un ordenador con conexión a Internet.

---

### METODOLOGÍA:

---

El curso se desarrolla en modalidad de formación 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 eminentemente 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.

---

### INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN:

---

E-mail: [inscripciones@anovagroup.es](mailto:inscripciones@anovagroup.es)

\* Indicar en el asunto del correo electrónico REF. **NE AE**

Teléfono 91 830597


---

### ENTIDAD COLABORADORA:

---



# anova

Para el correcto uso de este formulario de inscripción, siga las siguientes instrucciones:  
Rellene las diferentes casillas del formulario, en la parte superior verá este icono   
Guarde el formulario ya completo, y envíenoslo a [inscripciones@anovagroup.es](mailto:inscripciones@anovagroup.es).  
Gracias por su interés.

NOMBRE DEL CURSO/REF

## DATOS DEL ALUMNO/A

Nombre:

Apellidos:

N.I.F.:

Dirección:

Población:

Provincia:

C.P.:

Teléfono:

E-mail:

Edad:

Formación:

Categoría profesional:

## DATOS DE LA EMPRESA

Razón Social:

C.I.F.:

Domicilio Social:

C.P.:

Teléfono:

Población:

Provincia:

Sector de Actividad:

Número de Empleados:

Fecha: