



# Programa formativo



Dirección General de Formación  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



## ADGG042PO | LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN APLICADA EN LA EMPRESA 30 horas

### OBJETIVO GENERAL:

Adquirir y practicar los conceptos y terminología básicos de las TIC. en la gestión integral y analizar los principales beneficios y costes del uso de las TIC en la gestión integral de las organizaciones empresariales.

### CONTENIDOS:

#### 1. APORTACIÓN DE LAS TIC AL NEGOCIO: NUEVAS OPORTUNIDADES

- 1.1. Internet en la empresa: Panorama General y novedades.
- 1.2. La productividad en la Nueva Economía.
- 1.3. Nuevas formas de organización del trabajo.
- 1.4. El teletrabajo.
- 1.5. España en la Nueva Economía.
- 1.6. TIC, nuevas prácticas de trabajo y productividad.

#### 2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL: ESTRATEGIAS EN LA TIC

- 2.1. La relación entre la organización de TI y el negocio.
- 2.2. Las buenas prácticas en la Gestión del Servicio: ITIL.
- 2.3. Gestión del Nivel de Servicio.
- 2.4. Gestión de la Capacidad.
- 2.5. Gestión de la Continuidad del Servicio TI.
- 2.6. Gestión de la disponibilidad.
- 2.7. Gestión financiera de los servicios de TI.
- 2.8. Centro de servicio al usuario.

#### 3. NECESIDADES EN TIC DE LAS DISTINTAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES

- 3.1. Las TIC en las grandes empresas.
- 3.2. Impacto de la tecnología en los resultados del negocio.
- 3.3. Las TIC en las PYMEs.
- 3.4. Las TIC en la Administración Pública.



# Programa formativo



Dirección General de Formación  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



## 4. DESARROLLO Y EXTERNALIZACIÓN DE SISTEMAS

- 4.1. Tipificación.
- 4.2. Tipos de servicios que recoge.
- 4.3. Factores principales de desarrollo.
- 4.4. Principales obstáculos.
- 4.5. Empresas proveedoras de servicios de Outsourcing.
- 4.6. Pasos a realizar en un proceso de externalización.
- 4.7. El Insourcing.

## 5. PLANES DE NEGOCIO EN TIC: LA PLANIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- 5.1. Introducción.
- 5.2. El plan de Sistemas de Información (PSI).
- 5.3. Inicio del PSI.
- 5.4. Definición y organización del PSI.
- 5.5. Estudio de la información relevante.
- 5.6. Identificación de requisitos.
- 5.7. Estudio de los Sistemas de Información actuales.
- 5.8. Diseño del modelo de Sistemas de Información.
- 5.9. Definición de la arquitectura tecnológica.
- 5.10. Definición del plan de acción.
- 5.11. Revisión y aprobación del PSI.
- 5.12. Participación en las actividades del proceso PSI.

## 6. LA SEGURIDAD EN LAS TRANSACCIONES COMERCIALES EN INTERNET

- 6.1. Presentación.
- 6.2. Firma Electrónica y Certificación Digital.
- 6.3. La Facturación Electrónica.

## 7. MARKETING EN LA NUEVA ECONOMÍA

- 7.1. CRM: La gestión de las relaciones con el cliente.
- 7.2. SCM: La gestión de la cadena de suministro.
- 7.3. El CRM y el SCM dentro de los sistemas integrados de gestión.



# Programa formativo



Dirección General de Formación  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



## 8. PROCESOS DE NEGOCIO

- 8.1. ¿Qué son los procesos?
- 8.2. Papel e importancia de los procesos en la empresa.
- 8.3. Diferencia entre la gestión tradicional y la gestión de procesos.
- 8.4. Propietario de un proceso.
- 8.5. De la gestión de los procesos a la gestión por procesos.
- 8.6. Los procesos como base de la gestión de las organizaciones.
- 8.7. Metodología para modelos funcional de procesos: IDEFO.
- 8.8. Herramientas de las TIC para la gestión por procesos.

## 9. EL COMERCIO ELECTRÓNICO

- 9.1. Introducción al comercio electrónico.
- 9.2. Hacia el comercio electrónico.
- 9.3. El plan de Marketing en el comercio electrónico.
- 9.4. Aspectos tecnológicos del comercio electrónico.
- 9.5. Aspectos normativos del comercio electrónico.
- 9.6. Aplicaciones del comercio electrónico.

## 10. EL TELEMARKETING

- 10.1. Internet en el mundo de los negocios.
- 10.2. La segmentación del mercado en Internet.
- 10.3. Cómo captar clientes a través de la red.
- 10.4. La comunicación en Internet.
- 10.5. Internet como canal de distribución.
- 10.6. Cartera de productos.