

# Hoja informativa para el alumnado del módulo de Comercio Digital Internacional.

Denominación: Comercio Digital Internacional CDI

Código: 0827

Duración: 66

Asignación horaria: 2h/semana

## 1.- CONTENIDOS

Bloque 1. Elaboración del plan de marketing digital internacional:

- Desarrollo del plan de marketing digital internacional: las políticas del e-marketing mix.
- Características específicas del cliente on line internacional.
- Promoción on line y off line de la web exportadora.
- Herramientas de posicionamiento en buscadores internacionales: email marketing, SEM, SEO
- y campañas en páginas afines:
- Selección de palabras clave.
- Cómo alcanzar un buen posicionamiento natural SEO.
- Cómo alcanzar un buen posicionamiento de pago SEM.
- Políticas de captación: proceso de creación de una marca.
- Análisis de estadísticas y medición de resultados.
- Marketing internacional de afiliación.
- Marketing relacional y la gestión de la relación con los clientes (CRM).
- Cross marketing.
- Marketing viral: blogs, buzz, marketing, comunidades virtuales y online networking.
- Marketing one-to-one.
- Aplicaciones del mobile marketing y TDT, entre otros: banca móvil, pagos con el móvil, compras inalámbricas y publicidad dirigida, entre otros.
- Internet TV, videoblogs y web TV, entre otros.
- Sistemas de publicidad poco aconsejables: el spam y la publicidad no deseada. La ley contra el spam.

Bloque 2. Realización de las tareas básicas para la utilización de la red Internet:

- Introducción. Internet y su origen.
- Funcionamiento: servidores y clientes, el protocolo TCP/IP, la World Wide Web y los dominios de la red.
- Modos de conectarse a Internet:
- Red telefónica: RTB, RDSI y ADSL, entre otras.
- otros tipos: cable, radio, satélite, GPRS y wireless, entre otros.

- Proveedores de servicios.
- Conexiones móviles.
- Configuración del acceso.
- Las intranets y las extranets.
- El navegador y su funcionamiento. Navegadores más utilizados.
- Búsqueda de información nacional e internacional en la red.
- Los buscadores: motores de búsqueda e índices, buscadores temáticos, multibuscadores y metabuscadores.
- Conceptos básicos de búsqueda con operadores, sintaxis especiales de búsqueda, la opción de búsqueda avanzada, los servicios adicionales y las herramientas específicas

### Bloque 3. Gestión de diversos servicios de Internet.

- Correo electrónico: Su funcionamiento.
- El correo web: creación de una cuenta. Las funciones básicas de leer, responder y enviar.
- Correo no deseado.
- Correo POP3. Su utilización.
- Gestión de envío, recepción y mantenimiento de correo POP3.
- Otros gestores de correo POP3.
- Listas de correo.
- Transferencia de archivos. Su utilización.
- Servidores FTP: aplicaciones FTP.
- Redes P2P (Peer to Peer): aplicaciones.
- Los foros internacionales: leer y escribir en un foro.
- Los grupos de discusión internacionales.
- Redes sociales internacionales.
- Weblogs, blogs o bitácoras.
- Distintas modalidades de weblogs: fotoblogs, moblogs, podcast, tecnología
- RSS.
- Redes sociales internacionales para empresas:
  - Perfil, grupo y página.
  - Crear una página corporativa.
  - Crear una página de producto.
  - Crear un grupo.
  - Añadir elementos a una página de una red social internacional:
    - Mensajes en el muro.
    - Compartir mensajes.
    - Responder y borrar un mensaje del muro.
    - Crear perfiles.
    - Comprar y vender en redes sociales internacionales.

Bloque 4. Definición de la política de comercio electrónico internacional de una empresa:

- Idea y diseño de una tienda virtual internacional.
- Modelos de negocio digital: portales horizontales, B2B, B2C, entre otros.
- Selección y registro de dominio.
- Escaparate Web. Catálogo electrónico.
- Control logístico de las mercancías vendidas online.
- La reclamación como instrumento de fidelización del cliente.
- La importancia financiera de la reclamación.
- Medios internacionales de pago electrónico:
- Las tarjetas para pagos online.
- Otros medios de pago electrónicos.
- Períodos de reflexión y cancelaciones.
- Criptografía: clave simétrica, clave asimétrica, cifrado de clave única.
- Firma.
- Certificados digitales.
- Encriptación.
- Protocolos de seguridad: SSL (Secure Socket Layer), SET (Secure Electronic transaction) y 3D Secure.
- Negocios electrónicos: e-shop, e-mail, e-procurement , e-marketplace y e-auction, entre otros.
- Parques empresariales virtuales.

Bloque 5. Realización de facturas electrónicas internacionales y otras tareas administrativas:

- Factura electrónica: aspectos generales, condiciones para su utilización y normativa legal.
- Programas de facturación electrónica.
- Seguridad: firma electrónica reconocida.
- Relación con otras empresas y organismos públicos: banca electrónica, ministerios con atribuciones en comercio internacional, páginas de Hacienda sobre aduanas, entre otras.
- Instituciones que tienen que ver con el comercio internacional: OMC, UE, ICEX, Cámaras de Comercio, entre otras.
- Seguridad en Internet. Spam, virus informáticos, Spyware, Phising.
- Los programas antivirus, cortafuegos y antiespías.
- Navegación segura: las cookies (huellas)

## **2.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

RA 1. Elabora el plan de marketing digital internacional diseñando las políticas específicas que han de desarrollarse.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha confeccionado un plan de marketing digital internacional capaz de alcanzar los objetivos comerciales de la empresa en el exterior.
- b) Se han definido los procesos de posicionamiento y marketing on-line internacional.
- c) Se han fijado las normas que han de cumplirse para realizar la publicidad y promoción on-line en el ámbito internacional.
- d) Se han identificado los elementos que configuran el marketing internacional de buscadores.
- e) Se han evaluado los desafíos del marketing electrónico internacional: la confianza en los medios de pago, los problemas logísticos y la seguridad.
- f) Se han gestionado electrónicamente las relaciones con los clientes internacionales definiendo claramente el programa de fidelización y las herramientas que se van a utilizar.
- g) Se han reconocido las nuevas tendencias de comunicación y relación con el cliente en el marketing digital internacional.
- h) Se han realizado acciones de marketing internacional por medio de dispositivos móviles.

RA 2. Realiza las tareas básicas necesarias para utilizar la red Internet enfocando su uso como un canal de promoción internacional de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los conceptos esenciales de funcionamiento y uso de la red a nivel internacional.
- b) Se han evaluado los distintos sistemas de conexión a la red.
- c) Se ha configurado el acceso al sistema informático en la red.
- d) Se han comprobado las características propias de las intranets y las extranets.
- e) Se han utilizado los principales programas navegadores nacionales e internacionales para moverse por la red.
- f) Se han realizado búsquedas selectivas de información mediante aplicaciones específicas.
- g) Se han utilizado buscadores nacionales e internacionales especializados por temas y otras aplicaciones de búsqueda avanzada.

RA 3. Gestiona diversos servicios y protocolos de Internet manejando programas de correo electrónico, transferencia de archivos, foros internacionales de comunicación y redes sociales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los elementos que configuran el correo electrónico.
- b) Se ha utilizado el correo electrónico directamente desde la Web.
- c) Se han utilizado programas de cliente de correo electrónico para gestionar el envío y recepción de mensajes.
- d) Se ha identificado el protocolo de red para la transferencia de archivos (FTP) desde un equipo cliente a un servidor.
- e) Se han compartido archivos a través de una red de ordenadores entre iguales (peer-to-peer P2P).
- f) Se han establecido contactos con otros usuarios de la red a través de foros internacionales de debate y opinión.
- g) Se han establecido contactos internacionales sobre temas concretos a través de blogs temáticos de contenido profesional.
- h) han realizado comunicaciones con usuarios internacionales de la red a través de redes sociales.

RA 4. Define la política de comercio electrónico de la empresa, estableciendo las acciones necesarias para efectuar ventas internacionales on-line.

Criterios de evaluación:

- a) Se han establecido los parámetros necesarios para crear o adaptar un negocio on-line internacional.
- b) Se han definido acciones de captación enfocadas al comercio electrónico internacional.
- c) Se han reconocido los modelos de negocio existentes en la red.
- d) Se ha diseñado una tienda virtual de ámbito internacional.
- e) Se ha planificado la gestión de los pedidos recibidos y todo el proceso logístico.
- f) Se han establecido los medios de pago internacionales a utilizar.
- g) Se han seleccionado los sistemas de seguridad que garanticen la privacidad e invulnerabilidad de las operaciones.
- h) Se han identificado los diferentes tipos de negocios electrónicos existentes.

RA 5. Realiza la facturación electrónica y otras tareas administrativas, propias del comercio internacional, de forma telemática utilizando en cada caso software específico.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los formatos electrónicos de factura (EDIFACT, XML, PDF, html, doc, xls,gif, jpeg o txt, entre otros).
- b) Se ha establecido la transmisión telemática entre ordenadores.
- c) Se ha garantizado la integridad y autenticidad de las transmisiones telemáticas a través de una firma electrónica reconocida.
- d) Se han utilizado aplicaciones específicas de emisión de facturas electrónicas.
- e) Se han realizado tareas administrativas online con organismos públicos y privados de ámbito nacional e internacional.
- f) Se han identificado los programas perjudiciales para la seguridad e integridad de los datos almacenados en nuestros equipos informáticos.
- g) Se han implementado las barreras de seguridad necesarias para salvaguardar la información almacenada.

### 3.- UNIDADES DIDÁCTICAS: SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN.

UNIDAD	CONTENIDOS	EVAL.	HORAS LECTIVAS
1	El papel del comercio digital internacional en un mundo globalizado	1ªEVA.	8
2	Internet, origen funcionamiento		4
3	Gestión de servicios a través de internet		6
4	Elementos clave para el desarrollo efectivo del comercio digital internacional	2º EVAL	18
5	Diseño y desarrollo del plan de marketing digital	3ªEVAL	18
6	La gestión de operaciones en el entorno del comercio digital internacional		6

Las seis horas restantes se dedicarán a otras actividades relacionadas con el módulo como pruebas objetivas.

## **4. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE.**

La evaluación será continua, y se realizará tomando como referencia los criterios de evaluación, objetivos y resultados de aprendizaje del módulo.

Instrumentos de evaluación:

- **Asistencia a clase.** Por el carácter continuo de la propia evaluación, es necesaria la asistencia a clase. Se considera que a partir de un 15% de faltas de asistencia el profesor carece de información para aplicar los criterios de continuidad, por lo que el alumno deberá presentarse a la prueba de evaluación final (examen de evaluación) de cada una de las evaluaciones correspondientes al periodo durante el cual no ha asistido.
- **Actividades prácticas y ejercicios:** El desarrollo del aprendizaje de cada una de las unidades se reforzará con la realización por parte del alumno de diversos trabajos y ejercicios, cuya elaboración podrá ser tanto durante la clase como fuera del horario lectivo. La entrega y realización de los mismos en forma y fecha, será objeto de evaluación y calificación. No se calificarán las actividades entregadas fuera de plazo.
- **Pruebas objetivas:** Al término de cada evaluación se realizará una prueba escrita (examen de evaluación). Dicha prueba podrá constar de preguntas cortas, interpretación o desarrollo de casos prácticos, cuestionario tipo test con respuesta alternativa o de un compendio de todos los tipos.

## **5.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

Los criterios de calificación detallados a continuación son los previstos para el escenario 1 en el que nos encontramos en la actualidad. En caso de pasar a un escenario 2 o 3 se podrán modificar los criterios de ponderación establecidos para obtener la calificación de cada módulo en función de las pruebas objetivas, ejercicios, actividades de clase, etc. según lo que se recoja en las instrucciones que dicte la Consejería de Educación, Formación Profesional y Turismo en ese momento.

### **5.1. Evaluación continua**

La calificación se realizará en base a los siguientes elementos:

1. **Asistencia, trabajo y comportamiento en el aula,** supondrá un 10% de la nota final. Para ello se requiere la asistencia con regularidad, la participación en las actividades, coloquios etc. que se desarrollen en clase sobre los contenidos del módulo y la escucha activa y actitud respetuosa hacia el profesor y los compañeros. Para obtener este punto, es necesario que se cumplan los tres requisitos señalados.

2. Ejercicios y actividades prácticas. Su calificación se ponderará un 40% de la nota final. No se calificarán las actividades entregadas fuera de plazo, salvo causa de fuerza mayor justificada según criterio del profesor.

3. Pruebas objetivas: su calificación se ponderará un 50% sobre la nota final.

#### **Observaciones:**

- La calificación final de cada evaluación será numérica entre 1 y 10 sin decimales. Por debajo del 5 se considera no superada.
- La nota final del módulo se obtendrá de la nota media de las evaluaciones, siempre y cuando su calificación haya sido igual o mayor a 5.
- Las normas de organización y funcionamiento del IES Las Llamas reflejan la prohibición del uso del teléfono móvil, aparatos de grabación y sonido o cualquier dispositivo que pueda conectarse a internet, durante el desarrollo de la actividad lectiva.

En caso de que un alumno utilice cualquiera de estos dispositivos durante la clase, no habiendo sido indicado así por el profesor, recibirá un aviso. En el momento en que un alumno acumule tres avisos se restará un punto del total de la calificación de esa evaluación. Otros tres avisos significarán otro punto menos y así sucesivamente.

- No se repetirán exámenes a aquellos alumnos/as que no se presentasen en la fecha y hora convocadas. Solamente, se podrán repetir en aquellos casos extraordinarios por causas muy justificadas

#### **5.2. Prueba de evaluación final.**

Cuando el profesor carezca de información para aplicar los criterios de la evaluación continua (bien porque el alumno ha faltado más de un 15% del horario lectivo a clase o no ha realizado las actividades y ejercicios previstas durante la evaluación) el alumno deberá presentarse a una prueba de evaluación al final del curso sobre los contenidos impartidos durante el mismo.

Para poder presentarse a esta prueba será necesario haber entregado o entregar los trabajos y actividades prácticas que el profesor señale como obligatorias en cada evaluación (mínimo uno por evaluación)

La ponderación será 85% la nota de la prueba y un 15% las actividades prácticas.

Para superar la prueba el alumno deberá alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5.



### **5.3 Recuperación de evaluaciones pendientes.**

Los alumnos que no hayan superado alguna evaluación, podrán recuperarla/s en la prueba que se realizará al finalizar la tercera evaluación en junio (1ª convocatoria ordinaria). La prueba incluirá los contenidos de las unidades didácticas correspondientes a la evaluación no superada.

Para poder presentarse a esta prueba será necesario haber entregado o entregar los trabajos y actividades prácticas que el profesor señale como obligatorias en cada evaluación (mínimo uno por evaluación).

La ponderación de la prueba objetiva será de un 85% y los trabajos un 15%. Para superar la prueba el alumno deberá alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5.

La nota final de cada evaluación recuperada, será como máximo 5.

### **5.4 Recuperación del módulo**

A los alumnos que no hayan superado el módulo en la prueba de evaluación final (1ª convocatoria ordinaria de junio) se les diseñará un plan de recuperación que podrá consistir en la realización de actividades prácticas o trabajos y prueba objetiva (examen) necesarias para aprobar el mismo. Los contenidos del mismo serán la totalidad de los trabajados durante el curso.

La ponderación de la prueba objetiva será de un 85% y los trabajos un 15%. Para superar la prueba el alumno deberá alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5.

Los alumnos con el módulo suspenso, después de la segunda convocatoria ordinaria (2ª de junio), se examinarán de ese módulo a lo largo del curso siguiente (en las fechas que se establezcan). La materia a evaluar será la que se impartió en el curso anterior y la prueba versará sobre los contenidos mínimos exigibles.

La prueba de recuperación incluirá un trabajo (40% de la nota final) y una prueba objetiva teórico-práctica (60% de la nota final). Para superar la prueba el alumno deberá alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5.

La nota final del módulo recuperado será como máximo un 5.

### **5.5 FRAUDES EN LAS PRUEBAS Y PROCESOS DE EVALUACIÓN ACADÉMICA.**

En caso de sorprender a algún alumno realizando prácticas fraudulentas se aplicará lo contenido en el documento de normas sobre prácticas fraudulentas aprobado por el Departamento de Comercio y Marketing del IES Las Llamas y recogido en el Proyecto Curricular de la familia de Comercio y Marketing que pasamos a reproducir.

## *FRAUDES EN LAS PRUEBAS Y PROCESOS DE EVALUACIÓN ACADÉMICA*

### *PRÁCTICAS CONSIDERADAS FRAUDULENTAS DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN ACADÉMICA*

*Se consideran prácticas fraudulentas en las pruebas de evaluación o en la presentación de trabajos académicos evaluables en el Departamento de Comercio y Marketing del IES “Las Llamas” las siguientes conductas:*

- 1. Copiar los escritos de otros compañeros en los exámenes y otras pruebas de evaluación del procedimiento de aprendizaje del estudiante.*
- 2. Transmitir a otros compañeros información, por vía oral o escrita y por cualquier medio, incluidos los electrónicos, durante la realización de un examen o prueba de evaluación que deba realizarse individualmente y que se refiera al contenido de la prueba, con el fin de defraudar.*
- 3. Realizar un examen o prueba de evaluación de cualquier tipo suplantando la personalidad de otro estudiante, así como concertar o aceptar dicha actuación por parte del suplantado.*
- 4. Utilizar materiales escritos no autorizados o medios telefónicos, electrónicos o informáticos para acceder de manera fraudulenta a datos, textos o informaciones de utilización no autorizada durante una prueba de evaluación y relacionados con la misma.*
- 5. Mantener encendidos y al alcance cualesquiera medios telefónicos, electrónicos o informáticos durante la realización de una prueba evaluable, salvo que por el profesor se haya expresado la posibilidad de hacer uso de ellos durante el desarrollo de la misma.*
- 6. Introducir en el aula de examen o lugar de la prueba de evaluación dispositivos telefónicos, electrónicos o informáticos cuando haya sido prohibido por los profesores responsables de las pruebas.*
- 7. Acceder de manera fraudulenta y por cualquier medio al conocimiento de las preguntas o supuestos prácticos de una prueba de evaluación, así como a las respuestas correctas, con carácter previo a la realización de la prueba, y no poner*

*en conocimiento del profesor responsable el conocimiento previo casual de dicha información.*

*8. Acceder de manera ilícita o no autorizada a equipos informáticos, cuentas de correo y repositorios ajenos con la finalidad de conocer los contenidos y respuestas de las pruebas de evaluación y de alterar el resultado de las mismas, en beneficio propio o de un tercero.*

*9. Manipular o alterar ilícitamente por cualquier medio las calificaciones académicas.*

*10. Negarse a identificarse durante la realización de un examen o prueba de evaluación, cuando sea requerido para ello por el profesor responsable.*

*11. Negarse a entregar el examen o prueba de evaluación realizado cuando sea requerido para ello por el profesor responsable.*

*12. Plagiar trabajos, esto es, copiar textos sin citar su procedencia o fuente empleada, y dándolos como de elaboración propia, en los textos o trabajos sometidos a cualquier tipo de evaluación académica.*

*13. Cambiar o retocar textos ajenos para presentarlos como propios, sin citar su procedencia, en cualquier trabajo sometido a evaluación académica.*

*14. Infringir cualesquiera otras normas establecidas con carácter obligatorio para la realización de los exámenes o pruebas de evaluación por parte del profesor responsable.*

#### **CONSECUENCIAS DE LA COMISIÓN DE PRÁCTICAS FRAUDULENTAS DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES**

*La comisión de las conductas fraudulentas descritas anteriormente comportará para los autores y, en su caso, para los cooperadores necesarios la nulidad de la prueba o procedimiento de evaluación correspondiente, con la consiguiente calificación de suspenso y la numérica de 0.*

*Excepcionalmente, el profesor responsable podrá acordar otra calificación distinta, de manera justificada, si considera que el supuesto fraude o práctica prohibida es leve o poco relevante y afecta solo parcialmente al resultado de la prueba.*

*Asimismo y en función de las circunstancias concurrentes, las conductas anteriormente descritas podrán ser consideradas faltas, ya sea conductas contrarias a la convivencia o conductas gravemente perjudiciales para la convivencia, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria, modificado por Decreto 30/2017, de 11 de mayo, y dar lugar a la instrucción de un expediente disciplinario.*

*Determinadas prácticas fraudulentas de especial gravedad podrían ser incluso constitutivas de delitos, en cuyo caso la Dirección del centro tiene la obligación de poner los hechos en conocimiento de los cuerpos de seguridad correspondientes y del Ministerio fiscal.*