

Alta Dirección |  FEN UCHILE

PROGRAMA INTENSIVO

# PROTECCIÓN DE DATOS EN LA EMPRESA Y ESTRATEGIAS DIGITALES PARA LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES





# INTRODUCCIÓN

Vivimos en un momento de profundas transformaciones luego de 3 años marcados por la pandemia Covid-19 que significó un cambio de paradigma para las personas donde acceder a servicios en forma no presencial dejó de ser un comportamiento de nichos de clientes y pasa a ser la norma al momento de relacionarse con las empresas. De la misma forma, el trabajo remoto se incorpora con fuerza en empresas de todos los tamaños apareciendo con fuerza los nómades digitales quienes ya no están atados a los estándares de vida que rigen a las generaciones que los precedieron.

En este contexto las empresas de servicios y sus directivos luchan por adaptar sus modelos de servicio basados en una extensa red de sucursales y sistemas informáticos “legacy”, mientras enfrentan la amenaza de empresas Fintech que luchan por prestar servicios que antes eran parte del “giro exclusivo” de bancos, compañías de seguros y empresas administradoras de fondos de terceros.

Los altos ejecutivos que aspiran a dirigir sus empresas en este contexto deben combinar sus habilidades en los negocios con conocimientos en estrategia aplicada a lo digital, innovación y gestión del cambio para hacer frente a los desafíos del futuro.

Al terminar este programa, sus alumnos contarán con:

- Manejar los principales aspectos regulatorios en protección de datos y tener herramientas para implementar los proceso de adecuación de su empresa.
- Conocimiento sobre cómo las tendencias tecnológicas en cloud computing, dispositivos móviles, herramientas de redes sociales y búsqueda, inteligencia artificial entre otras están cambiando la industria de servicios.
- Herramientas Aplicadas de Análisis de Datos y Marketing Digital que les permitirán aumentar la fidelidad de sus clientes existentes y llegar a nuevos segmentos de clientes.
- Métricas de Experiencia de Clientes en un contexto de omnicanalidad y la ejecución de programas de mejora continua para lograr una experiencia superior.
- Construcción y liderazgo de programas de innovación para aprovechar los cambios tecnológicos como una fuente de ventajas competitivas.
- Técnicas de Liderazgo para movilizar a sus colaboradores para realizar los cambios e incorporar las tecnologías en toda la organización.



# OBJETIVOS

- Dotar de las herramientas prácticas necesarias para poder avanzar en la adecuación de la empresa a las nuevas regulaciones de datos personales.
- Entregar instrumentos para que los ejecutivos de empresas puedan identificar nuevas oportunidades con la aplicación de inteligencia artificial generativa.



# PERFIL DEL ALUMNO

- Líderes, Directores, Gerentes, Emprendedores, Altos Ejecutivos, con al menos 10 años de experiencia, de las áreas de Productos, Marketing y Tecnología.
- Altos ejecutivos que tienen la responsabilidad de diseñar e implementar la Propuesta de Valor para los clientes de la empresa.
- Altos ejecutivos que tienen la responsabilidad de liderar los programas de Transformación Digital e Innovación
- Personal de la empresa que participe de los procesos de flujo de datos, miembros de equipos de TI, miembros del equipo de cumplimiento y altos ejecutivos.

# CONTENIDOS

## 1. Ética en Tratamiento de Datos Personales

- Desafíos de llevar a cabo una estrategia de gobierno de datos.
- Marco regulatorio en materia de protección de datos personales.
- Implementar y gestionar un programa de gobierno de datos.

## 2. Experiencia de Clientes en Empresas de Servicios Financieros

- Entender la importancia de la experiencia de clientes en la generación de valor en empresas de servicios financieros.
- Conocer los distintos "Momentos de la Verdad" y la construcción de un Mapa de Experiencia de Clientes
- Métricas de la Experiencia de Clientes y la construcción de planes de mejora continua para lograr una experiencia superior.

## 3. Marketing en Motores de Búsqueda y Medios Digitales Masivos

- Conocer las herramientas de Marketing Digital y su aplicación para aumentar la fidelidad y captura de clientes.
- Diseñar campañas a través de medios digitales destinados a aumentar el brand awareness y el customer engagement.
- Métricas de Marketing Digital y herramientas de analítica digital aplicadas a las necesidades del negocio.

## 4. Inteligencia Artificial y Transformación Digital

- Inteligencia Artificial, evolución de la tecnología y aplicaciones para la industria de los servicios financieros.
- Transformación Digital como diferenciador de la propuesta de valor por segmento de clientes, a través de

personalizar productos, mejorar la experiencia digital, optimizar la eficiencia operativa y ofrecer soluciones innovadoras.

- Data-Driven y su relevancia para capturar datos, almacenarlos de forma segura, analizarlos para identificar patrones, gestionar su calidad y visualizar la información para tomar decisiones.

## 5. Estrategia y Gestión de la Innovación en Tecnología

- Conocer y aplicar un proceso de innovación utilizando Design Thinking, Lean Startup y Business Model Design.
- Aprender a fallar a través de la experimentación y validación de soluciones minimizando riesgos y haciendo un uso eficiente de recursos.
- Influenciar a los actores internos y externos para fomentar la colaboración e innovación
- Entender a la tecnología como un driver de negocio clave en la innovación de los servicios.

# DOCENTES



## Felipe Harboe

Abogado, Subsecretario, Diputado, Senador, Convencional Constituyente.  
25 años en el diseño de políticas públicas y experto en el Tratamiento de Datos Personales.



## Leonardo Di Nucci

Licenciado en Sistemas Informáticos de la Universidad de Buenos Aires, Diplomado en Transformación Digital PUC y estudios de IA en la Universidad de Harvard.  
25 años de experiencia liderando la transformación digital en empresas del sector financiero de latinoamérica. Actualmente se desempeña como CIO/COO de Falabella Financiero.



## Marina Tannenbaum

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.  
Con más de 25 años de experiencia en el mundo corporativo y de innovación, experta en Transformación Digital, Data e Inteligencia Artificial. Actualmente es socia de Easybots y directora de empresas.



## Serge de Oliveira

Magíster en Marketing , Universidad de Chile. Diseñador Gráfico Publicitario, Art School de Paris, Francia. Diplomado de Docencia Universitaria, UNIACC, Universidad De las Comunicacion, Chile.  
Ganador del Marketing Best! - Mejor profesional de Marketing Digital 2016. Posee una amplia experiencia en el rubro de la comunicación digital. Se ha desempeñado en empresas vinculadas a servicios y comunidades online. En la actualidad, trabaja como jefe de marketing online de una importante empresa de telecomunicaciones del país.

# ADMISIÓN

## Dirección de Admisión

adireccion@fen.uchile.cl  
+562 2977 2204

**Duración: 30 h**  
**Valor: 60 UF**

**Inicio:** 22/05/2025

**Término:** 24/07/2025

**Horario:** Jueves de 9:00 a 12:00 hrs.

## Requisitos de Ingreso

Llenar **formulario** de postulación especial en el siguiente link.

[IR AL FORMULARIO](#)

# ¿POR QUÉ LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS DE LA U. DE CHILE?



### Certificado

Los alumnos recibirán un **Certificado entregado por la FEN de la U. de Chile** que cuenta con la acreditación AACSB.



### Ranking

**Rankeada como la mejor Escuela de Negocios** con sus programas de MBA en Chile y #4 en Latinoamérica, según América Economía.



### Académicos

**Con postgrado y experiencia ejecutiva relevante**, altamente calificados, permitiendo combinar teoría y experiencia real.

# NUEVA SEDE

El programa se realizará de forma presencial en la nueva sede del Departamento de Administración FEN Universidad de Chile.

## Sede Oriente

### Edificio Génesis

Piso 9

Av. Apoquindo 6550

Las Condes

Región Metropolitana

## Beneficios

- **Excelente conectividad**, ya que está ubicado en una de las avenidas más importantes de la ciudad de Santiago.
- El **edificio es asísmico** con disipadores de energía.
- Posee un **sistema de seguridad contra incendios** de primer nivel.
- **Disponibilidad de estacionamientos** para los profesionales que participen de los programas y parking público en el mismo edificio.





