



**SUBERCASEAUX**  
INSTITUTO DE BANCA Y FINANZAS



# DIPLOMADO EN

---

## Transformación Digital de los Servicios Financieros

El modelo de negocio del futuro, se  
construye hoy

## Resumen Ejecutivo

La banca y empresas del sector financiero están viviendo el momento de mayores oportunidades y desafíos que probablemente les haya tocado vivir. Se deberán transformar en poco tiempo en empresas ágiles e innovadoras, conectadas con sus clientes, aprovechando nuevas tecnologías para entregar una propuesta digital omnicanal que les genere a sus clientes una experiencia superior.

El desafío contiene múltiples aspectos como: Redefinir la estructura eliminando silos, diseñar un road map para la transformación, incorporar capacidades de innovación, diseñar el nuevo rol de la sucursal física, entender el potencial de las tecnologías disruptivas, analizar los procesos para digitalizarlos y automatizarlos, incorporar la capacidad de gestionar un portfolío de proyectos priorizados, definir el gobierno digital, desarrollar un plan de transformación cultural, desarrollar sus líderes para que se pongan al servicio del equipo y valoren el error como parte del aprendizaje, desarrollar la autogestión de los equipos, crear la conexión con el ecosistema fintech y las plazas digitales, entre otros muchos desafíos.

## Objetivo del Programa

El objetivo de este programa es entrenar a los participantes para que sean capaces de identificar los elementos que están cambiando la industria de servicios financieros y entregarles herramientas concretas que les permitan diagnosticar el nivel de madurez digital de sus organizaciones, diseñar un road map para moverse al mundo digital y finalmente diseñar un servicio real que tenga impacto en los resultados del negocio.

La Transformación Digital requiere re-definir el modelo de negocios, para evolucionar la industria tradicional hacia una industria que otorgue experiencias relevantes para sus clientes.



# Contenidos

## Módulos

1

2

3

4

### TRANSFORMACIÓN DIGITAL

#### La Transformación Digital de los Servicios Financieros y la Revolución Fintech

- Las Fintech y su impacto
- Modelos exitosos
- Grandes desafíos de la Transformación Digital.
- Como ven las empresas la Transformación Digital.
- Plazas Digitales.

#### Tecnologías Disruptivas: Industria 4.0

- De la industria 1.0 a 4.0
- Cloud Computing
- Industria 4.0 Tipos.
- Procesos de Negocios.

#### La Experiencia del Cliente en el Mundo Digital

- El futuro del servicio bancario.
- Experiencia del cliente CX y Experiencia Usuario UX
- Usabilidad
- La evolución digital.
- El futuro interfaces cognitivas

### GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

- Diseño de Productos y Servicios con DESIGN THINKING
- La importancia del CX
- Persona y definición del problema.
- Los pasos del diseño del servicio.
- Mapa de Empatía
- Brainstorming
- Reconocer requerimientos y oportunidades.
- Diseño del CUSTOMER JOURNEY o el viaje del cliente
- Qué es el customer Journey?
- Modelo Double Diamond
- Mapa Cliente
- Técnicas de Creatividad y Generación de Ideas
- Customer Journey Personal
- Problemática principal.
- Identificando el problema
- Prototipando

### GESTIÓN DE LA PROPUESTA DE VALOR

- Diseño del Modelo de Negocios y la Propuesta de Valor para que creamos productos
- Conociendo a mi cliente
- Perfiles del cliente
- Mapa de Valor
- Lienzo Canvas
- Innovación en el Modelo de los Negocios.
- El viaje del cliente y sus aplicaciones.
- Diseño del Mínimo Producto Viable
- Producto mínimo viable
- Características más importantes del cliente.
- Metodología Integral para Innovar
- Buyer Personas

### CULTURA Y CAPACIDADES DIGITALES

- Cultura de Innovación e Intraemprendimiento
- La Creatividad
- Competencias necesarias para desarrollar la Creatividad
- Técnicas de Creatividad
- ¿Para qué Innovar?
- Ámbitos de Innovación en las Empresas
- Metodologías Colaborativas de Proyectos: SCRUM y KANBAN
- Manifiesto Ágil
- Dinámicas y herramientas del Modelo
- Efectividad y riesgos métodos Ágiles.
- Metodologías Colaborativas de Proyectos: SCRUM y KANBAN II
- ¿Qué es SCRUM?
- Valores y principios de equipos SCRUM
- Mediciones
- Niveles de SCRUM
- Metodologías Colaborativas de Proyectos: SCRUM y KANBAN III
- ¿Qué es KANBAN?
- Diferencias entre SCRUM y KANBAN
- Competencias Digitales y el Futuro del Trabajo
- La Gestión de Equipos de Proyectos de Alto Desempeño
- Las Generaciones de Trabajadores
- Especialista, Generalista ó T shaped
- El Futuro del Trabajo y el Trabajador del Futuro : Knowmads
- Pitch de Proyectos de Innovación
- Mi Propuesta o Solución

## Calendario



# 135 Horas

Módulos

		FECHAS
1	<b>TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b>	
	• La Transformación Digital de los Servicios Financieros y la Revolución Fintech	15-03-19
	• Tecnologías Disruptivas: Industria 4.0	22-03-19
	• La Experiencia del Cliente en el Mundo Digital	29-03-19
	• <b>TALLER 1: Inception Deck Proyecto de Innovación</b>	<b>05-04-19</b>
2	<b>GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN</b>	
	• Diseño de Productos y Servicios con DESIGN THINKING	12-04-19
	• Diseño del CUSTOMER JOURNEY o el viaje del cliente	26-04-19
	• Customer Journey Personal	03-05-19
	• <b>TALLER 2: Creatividad y Diseño, Descubriendo el Problema</b>	<b>10-05-19</b>
3	<b>GESTIÓN DE LA PROPUESTA DE VALOR</b>	
	• Diseño del Modelo de Negocios y la Propuesta de Valor	17-05-19
	• Lienzo Canvas	24-05-19
	• Diseño del Mínimo Producto Viable	31-05-19
	• <b>TALLER 3: Modelos de Negocios y Propuesta de Valor, Descubriendo la Solución</b>	<b>07-06-19</b>
4	<b>CULTURA Y CAPACIDADES DIGITALES</b>	
	• Cultura de Innovación e Intraemprendimiento	14-06-19
	• Metodologías Colaborativas de Proyectos: SCRUM y KANBAN I	21-06-19
	• Metodologías Colaborativas de Proyectos: SCRUM y KANBAN II	28-06-19
	• Metodologías Colaborativas de Proyectos: SCRUM y KANBAN III	05-07-19
	• Competencias Digitales y el Futuro del Trabajo	12-07-19
	• Pitch de Proyectos de Innovación	19-07-19
• <b>TALLER 4: Pitch de Proyecto Final</b>	<b>26-07-19</b>	
	<b>FERIA DE PROYECTOS</b>	
	• Charla Cierre y Feria de Proyectos	02-08-19

## Entrenamiento intenso con expertos en el ecosistema financiero.

**Martín Picerno** Master en Investigación de Mercado y Análisis de Clientes en Universidad de Barcelona, Licenciado en Psicología Universidad Católica del Uruguay, Co-founder y Director en SentiaLabs, consultor experto en customer journey, blue-print de servicios y service design canvas.

**Edgardo Ochoa** Master en Innovación y Psicología Organizacional - Universidad Adolfo Ibáñez Ingeniero Industrial Universidad la Frontera Scrum Master Certificado por Scrum Alliance. Actualmente se desempeña como Head BCI Lab, Experto en Innovación, ha estado involucrado en más de 50 proyectos digitales en los 5 años.

**Cristián Briones** MBA PUC y master en Marketing y Dirección Comercial IEDE. Ingeniero Comercial UDP, Scrum Master certificado, Founder de Mutatio, Profesor Titular Universidad Andrés Bello. Foco y experiencia en metodología ágiles y Customer Journey

**Carolina Rojas** Psicóloga Universidad de la Sabana (Col), Actriz profesional Academia Charlot (Col), con Diploma en Gerencia de Gestión Humana Forum (Col). Docente en Magister de Dirección de Equipos de Alto Desempeño UST. Docente en Diplomado Gestión de la Capacitación USACH.

**Germán Goñi** Diplomado en Gestión y Planificación de Proyectos TIC, Ingeniero Civil Industrial PUC, Consultor experto en Big Data, Analítica Predictiva y Machine Learning.

**Alvaro Añon** Diseñador Industrial, Experto en estrategia e innovación digital. Consultor en Usabilidad (HFI-Certified Usability Analysts CUA), Experiencia del Usuario (UX), Conversion Rate Optimization (CRO). Fundador y CEO de Soho, socio en Sentialabs (Neurociencia Aplicada).

**Sebastián Cabezas** MBA Universidad Adolfo Ibáñez, Magíster en Ingeniería PUC, Ingeniero Civil PUC. Se desempeñó como Gerente de Arquitectura Corporativa en Banco Bci; Gerente Internet y Móvil en Banco Bci y como Subgerente Canales Electrónicos en Banco BICE.

## Feria de Proyectos

Durante el programa los participantes desarrollan un proyecto grupal que les permite aplicar de forma práctica los contenidos aprendidos. Este trabajo debe ser presentado al final del programa a una comisión de líderes de bancos y empresas del sector financiero, quienes evalúan los proyectos en términos de su capacidad de generar valor para la empresa, nivel de innovación, conexión con la problemática de los clientes y posibilidad de implementación.

Esta parte del programa es la más importante, ya que les permite a los participantes practicar en un ambiente simulado, la experiencia de presentar un proyecto de Transformación Digital a un equipo directivo.



**Enrique Villarroel Arancibia** Coordinador Académico  
Dirección de Formación Continua • Instituto Subercaseaux

*“Las clases del diplomado van acompañadas de talleres prácticos en donde los alumnos en grupo van desarrollando un proyecto que va evolucionando de acuerdo a las clases que van pasando, aprendiendo la metodología y desarrollando las diferentes etapas, hasta llegar al diseño y propuesta del proyecto casi terminado y que en la **feria de proyectos** se presentan. Siempre terminan siendo de un alto nivel y muchas veces terminan implementándolo en su empresa.”*

## Clases y talleres prácticos presenciales con profesores expertos del mercado financiero....



## ... y en el mejor lugar Cowork Latam



## Información General

**VALOR: 60 UF**






**HORAS: 135 horas**

**HORARIO:**  
**Viernes 15:00 a 19:00 horas** (según calendario)

**DESCUENTO EMPRESAS**  
**15% para grupos sobre 5 personas**  
**25% para grupos sobre 10 personas**

### MEDIOS DE PAGO

- Transferencia bancaria
- Tarjeta de crédito

-  **Jhonathan Alves Pereira**  
Coordinador de Diplomados
-  E-mail: [diplomados@isubercaseaux.cl](mailto:diplomados@isubercaseaux.cl)
-  Teléfono: (56) 22469 4065
-  Huerfanos 979, of. 619 Santiago - Chile
-  Horarios lunes a viernes de 9:30 a 18:00 hrs.

\*Las clases presenciales se realizan **Co-Work LatAm Monjitas 565 - Piso 5, Santiago** Cambios en el lugar de realización, se avisarán con la debida antelación por nuestro Equipo de la Dirección de Formación Continua - Instituto Subercaseaux.

\*Este Programa requiere un número mínimo de matriculados para dictarse y puede sufrir cambios tanto en la programación como en el cuerpo docente, por razones de fuerza mayor.



# Dirección de Formación Continua del Instituto Subercaseaux

La Dirección de Formación Continua fue creada en 2011, es la unidad del Instituto Subercaseaux experta en consultoría, capacitación y desarrollo de personas que trabajan en banca y empresas del sector financiero. Nuestro objetivo es potenciar capacidades y métodos de trabajo que permitan impactar los KPI actuales y desarrollar en los equipos las competencias necesarias para enfrentar los desafíos actuales y futuros en la industria.

Por su parte, el Instituto Subercaseaux fue fundado en 1929 y convoca a todos los bancos nacionales y extranjeros que operan en Chile. Es reconocido como una de las instituciones más antiguas y prestigiosas de Latinoamérica en su especialidad.



+ 16.500  
PARTICIPANTES  
ANUALES



+ 95%  
SATISFACCIÓN  
PARTICIPANTES



+ 30  
EMPRESAS  
CLIENTES



+ 7 AÑOS  
REALIZANDO  
FORMACIÓN



OPERACIONES EN 6 PAÍSES  
CHILE • BOLIVIA • COLOMBIA • URUGUAY • PANAMÁ • PERÚ



**SUBERCASEAUX**  
**INSTITUTO DE BANCA**  
**Y FINANZAS**

Consultas y Matrículas [diplomados@isubercaseaux.cl](mailto:diplomados@isubercaseaux.cl) • (+562) 2469 4335