

2024

DIPLOMADO INTERNACIONAL

# Transformación Digital e Innovación Estratégica para el Mercado Asegurador

3era. edición

Con la certificación académica de:


UNIVERSIDAD DE  
**Belgrano**  
BUENOS AIRES - ARGENTINA

Organizado por:



**BABS**  
Buenos Aires Business School

**100%**  
**SEGURO**

The background features a blurred office scene with several people working at laptops. A prominent orange diagonal overlay is present, and a network of red lines connects various points across the page, symbolizing technology and connectivity.

“Diplomatura única en  
Latinoamérica centrada  
en las últimas tendencias  
del mercado asegurador”

## Introducción

La continua revolución tecnológica en la que vivimos, potenciada por la pandemia, conlleva un cambio en los modelos de estrategia, gestión y organización. Entendemos que la transformación digital es parte de una transformación cultural transversal a toda la organización, que requiere un cambio en el “mindset” de todos los colaboradores y donde la utilización de la tecnología es indispensable para mejorar la forma en que la misma se desempeña.



## Objetivos

Conocer las tendencias del mercado asegurador para innovar de manera estratégica.

Comprender cómo las tendencias del proceso de digitalización de la sociedad impactan en el modelo y estrategias de gestión en las organizaciones del sector.

Identificar las etapas claves en la implementación de procesos de transformación digital para diagnosticar y proponer iniciativas de cambio a la medida de las necesidades de cada organización.

Gestionar los impactos de la transformación digital en las diferentes áreas organizacionales y establecer planes de acción diferenciados en función del ámbito requerido: Estrategia, Procesos, Personas y Tecnología.

Elaborar un plan estratégico de implementación de transformación organizacional que permita una transición ágil, simple y efectiva hacia una cultura que soporte la transformación digital.

## A quién está dirigido

COMPAÑÍAS DE  
SEGUROS Y  
REASEGUROS

PRODUCTORES ASESORES DE  
SEGUROS/CORREDORES,  
BROKERS Y ORGANIZADORES

PROVEEDORES DEL  
MERCADO  
ASEGURADOR

CUALQUIER OTRA  
EMPRESA DE SERVICIOS  
QUE DESEE CONOCER  
LOS MODELOS DE  
INNOVACIÓN Y  
TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL





# Programa



## MÓDULO 1

### Fundamentos y herramientas de Innovación

- Los principios de la innovación
- La innovación como modelo de negocios
- Entorno empresarial y evaluación de las fuerzas competitivas
- Procesos de innovación
- Modelos de negocio para la innovación
- Design Thinking
- Canvas y el concepto de modelo de negocios
- La innovación basada en resultados y en resolución de problemas
- Ciclo de diseño con foco en el cliente (customer-centric)
- Etapa de ideación y técnicas para aumentar la productividad creativa
- Diseño de soluciones



## MÓDULO 2

### Metodologías ágiles y rediseño de procesos

- Gestión de proyectos ágiles
- Transformación cultural en base a técnicas y herramientas ágiles de aplicación gradual
- Técnicas de formación de líderes promotores de la transformación "Agile"
- Herramientas de seguimiento de proyectos ágiles
- Técnicas de mejoramiento continuo y "Escalamiento Agile"
- Plan de transición hacia la organización digital
- Plan de implementación de cambios y gestión de barreras en personas y organizaciones
- Proyectos que funcionen, por sobre la documentación exhaustiva
- Métodos ágiles de rediseño de procesos, usos recomendados y limitaciones
- Lean Start Up para el diseño y lanzamiento de nuevos productos y servicios
- Fundamentos "Scrum Master"



## MÓDULO 3

### La Empresa Digital

- Tecnologías y desarrollo humano
- Modelos de gestión para la cultura digital
- Las seis etapas clave de transformación digital
- Diseño organizacional y nuevas formas de organización
- Fundamentos y aplicación de la Inteligencia Artificial
- Machine learning
- CRM
- Plataformas colaborativas
- Omnicanalidad: Diseño y creación de canales digitales
- Asistentes virtuales
- Virtualización del ámbito de trabajo
- Espacios de trabajo inteligentes

# Programa

## MÓDULO 4

### Gestión multigeneracional en el trabajo y cultura digital



- Características de Baby Boomers, Generación X, Millennials y Generación Z
- Segmentación de la fuerza de trabajo y gestión de personas customizada a diferentes perfiles
- Atracción, Compromiso y Retención de empleados de diferentes generaciones
- Competencias y habilidades Digitales
- Creación de una Cultura Digital: Liderazgo y gestión del cambio en procesos de Transformación Digital

## MÓDULO 5

### User Experience



- Expectativas, percepción y experiencia
- Los momentos de la verdad
- Estrategias omnicanales
- Insurance experience
- El mapa de viaje del cliente (customer journey)
- Diseño de la Experiencia del Usuario ("Ux")
- UI: la interface de usuario
- Diseñando la estrategia de customer centricity y la experiencia del cliente
- Usabilidad
- Diseño de interacción
- Reglas fundamentales para la creación de plataformas y fronting de portales
- Reglas de diseño para que la usabilidad sea efectiva

## MÓDULO 6

### Business Intelligence



- Concepto de Inteligencia de Negocio: de los datos al conocimiento
- Introducción al Data Mining: conceptos, evolución de los sistemas para la toma de decisiones, dominios de aplicaciones
- Big Data: el poder de los datos
- Características de un Proyecto de Inteligencia de Negocio: ciclo de vida
- Definiendo los Requerimientos del Negocio para la construcción de un tablero de comando
- Planificación estratégica a partir del conocimiento
- Tácticas centradas en el cliente a través del conocimiento del mismo
- Herramientas para visualización de datos o generación de reportes ad-hoc
- Análisis de la información en las redes sociales
- CRM Analítico como parte de una estrategia integradora centrada en el cliente
- Herramientas disponibles



## Metodología

Desde el primer día los participantes irán trabajando sobre diferentes casos relacionados a intereses personales o laborales e irán aplicando lo aprendido en cada encuentro. La teoría siempre tendrá inmediato sustento en la práctica para una profundización y mayor fijación de los conocimientos adquiridos.



## Clases magistrales

La diplomatura contará con invitados especiales, que dictarán clases magistrales en cada uno de los módulos, interactuando con los alumnos y cuerpo docente. Se trata de destacados directivos de Latinoamérica, con vasta experiencia en seguros, innovación, tecnología, recursos humanos y nuevas tendencias.

## Director Académico



### Hugo Brunetta

Es Licenciado en Administración, Magister en Administración y Marketing Estratégico y Doctorando en Ciencias de la Administración, por la ADEN University. Es director general en NEXTING Iberoamérica, director general en 6 Sentidos – Experience Making Company, director en TODOMANAGEMENT.COM y miembro de diferentes consejos consultivos.

Su experiencia docente lo tiene como director del Posgrado en CRM Estratégico; director del Diplomado en Customer Experience Design Management, Universidad de Belgrano; director del Posgrado en Retail Marketing & Management, director del Posgrado en Business Intelligence y Métricas de Marketing, todos en la Universidad de Belgrano, en Argentina. Profesor titular en la Maestría en Explotación de Datos y Gestión del Conocimiento, Universidad Austral. Profesor de la Maestría en Marketing, Universidad Autónoma de Occidente, Cali, Colombia. Profesor internacional de ENAE, Escuela de negocios de la Fundación Universidad Empresa de la Región de Murcia, España. Director de la certificación en Customer Experience en Florida International University, USA. Profesor en diferentes universidades de Iberoamérica: PBS, Guatemala; UDE, Uruguay; Universidad Andrés Bello, Chile; Universidad de

la República, Uruguay; entre otras.

Como consultor y capacitador ha trabajado para más de 300 grandes empresas de todo Iberoamérica. Ha escrito numerosos artículos y concedido entrevistas para medios gráficos, radiales y televisivos de toda Latinoamérica. Ha dado más de 500 conferencias en congresos y encuentros empresariales de toda Iberoamérica y Estados Unidos.

Entre los libros editados, se pueden mencionar: “Del Marketing Relacional al CRM”, “Customer Experience” en coautoría con colegas españoles, “Piense como cliente, actúe como gerente”, “Dirección Comercial avanzada”, “Community Management”, “CRM: la guía definitiva”, “Sentido Común: de la razón a la emoción” y “La experiencia del cliente: de la estrategia a la implementación”, este último con editorial Planeta. Es fundador y presidente de la Asociación Argentina de CRM. Fundador y director del Consejo de la Sociedad Iberoamericana de CRM. Miembro del Retail Institute. Miembro del Consejo Consultivo de la Asociación Peruana de CRM. Ganador del Premio Iluminis a la Excelencia Académica. Ganador del Premio Mercurio en la categoría Personal Brand, otorgado por la Asociación Argentina de Marketing.

# Cuerpo Docente

## Gustavo Papasergio

- ▶ Licenciado en Tecnología Informática en el IUAN; Posgrado en Community Management en la Universidad de Belgrano y Master en Dirección estratégica y tecnológica en ITBA. Fundador y socio de SciData Argentina SA. Compañía de Servicios de Desarrollo de Comunidades; Transformación Digital; Omnicanalidad y formas innovadoras de gestionar el contacto online con la audiencia de organizaciones de todo tipo y tamaño. Cuando se desempeñó en Telefónica de Argentina como jefe de contenidos e Innovación online, lideró Foro Movistar, la primera plataforma de auto soporte del país. Consultor SEO. UX/UI. Analista en Estrategia Digital. Experiencia Digital de Clientes y Diseño y gestión de Comunidades de Marca.

## Claudio Fontana

- ▶ Es Licenciado en Psicología, MBA IAE, y terapeuta sistémico. Docente en las principales universidades del país: UBA, Universidad Kennedy, Universidad de Belgrano, Universidad Maimonides, Universidad del Salvador. Director del posgrado de Management Sistémico de La Escuela Sistémica Argentina. Especialista en comunicación humana. Expositor permanente en congresos internacionales. Consultor independiente especialista en Negociación, Liderazgo, Conducción de equipos y Motivación. Consultor y Coach empresarial. Autor los libros "Lidernnials" y "Liderazgo Disruptivo".

## Julián Draut

- ▶ Licenciado en Comunicación (UADE). Master en Business Administration (Universidad San Andrés). Director & Co-Fundador EmBlue. Board Member INICIA, Comunidad de Emprendedores. Directo del programa Marketing Online (UBA). Autor de los libros "ACTION SCRIPT PROGRAMACION EN FLASH" y "FLASH MASTER"



# Cuerpo Docente

## Federico Müller

- ▶ Licenciado en Relaciones Públicas, postgraduado en Comunicaciones Integradas de Marketing. Se especializó en Procesos de Transformación Cultural & Negocios Digitales. Más de 20 años como consultor en Planificación Estratégica de Marcas de diversas industrias (Retail, Healtech, Pharma, Real Estate, SaaS, Oil&Gas, Turismo, Servicios, entre otras) en mercados de diversos países latinoamericanos y modelos de negocios B2B, B2C, B2B2C, D2C. Es experto en Negocios Digitales, Sales & Marketing, MarTech, Branding, Transformación Digital, Omnicanalidad y Marketing Automation. Founder & CEO de PUNTOSEIS, consultora con más de 20 años en el mercado, especializada en Branding Estratégico. Partner & B2B Marketing Specialist en Wazabi, Agencia de Marketing Digital. Partner & Senior Brand Strategist en NAOZ, consultora mexicana especializada en Branding Estratégico. Senior Business Partner en Forum y Revista Salud Digital Latinoamérica. Ex CRO de GrupoCESA, consultora especializada en CX, plataformas omnicanales & soluciones de comunicación unificadas. CRM, CDP, IA, Chatbots, Martech. Ex CCO de Chat-tonic, SaaS especializada en el desarrollo de Chatbots y Marketing Automation. Ex Gerente de Marketing & Negocios Digitales de Farmacias Vilela.

## Lucas Brunetta

- ▶ Es Licenciado en Comercialización (UADE) y consultor en temas de Marketing Relacional y CRM para Nexting y 6 Sentidos desde hace 14 años, atendiendo a muchas de las grandes empresas, principalmente de Argentina, pertenecientes a muy diversos rubros y a cargo de la implementación y manejo tecnológico de las distintas herramientas de marketing necesarias para los análisis e informes. Se desempeña además como Profesor titular en el Diplomado en Customer Experience Design Management y el Diplomado en Business Intelligence y Marketing Metrics así como también del Curso de Posgrado en CRM Estratégico y Tecnológico. (Universidad de Belgrano). Participa también con el mismo rol de manera anual del curso INSURTECH (Universidad Católica Argentina) y es Socio y Gerente de Marketing de la escuela de negocios Buenos Aires Business School. Ha completado de manera previa a estos cargos, los cursos de: Posgrado en Marketing Relacional y CRM, Posgrado en Community Management y Marketing Digital (ambos en UB) y el curso en Customer Experience Management de la Florida International University (FIU).



# Cuerpo Docente

## Néstor Márquez

- ▶ Es Consultor, Emprendedor, Autor/Columnista, Profesor, Investigador y Board Member. Fue reconocido por LinkedIn como Top Voice para Latam (2018), Top Corporate Influencer por la Revista Entrepreneur en español (2019), SAP Global Influencer (2020) y Wisdom Weaver por el Thought Leadership Institute del ICF (2021). Posee experiencia de más de 25 años en Negocios, Marketing y Manufactura. Publicó más de 150 artículos, principalmente sobre temas humanísticos, éticos, sociales y de negocios. También escribe sobre temas de negocios y tecnología en la revista NEO. Actualmente, es CEO de Future Experts, consultoría en diseño de futuro para las organizaciones, y Executive Partner and Founder del Institute for Exponential Growth y Dheraphy. Creador y conductor de La Nueva Normalidad por LinkedIn Live. Profesor y Director Académico en Transformación Digital del Tecnológico de Monterrey (programa nacional que se dicta en 10 campus). Es profesor en Transformación Digital en la Panamerican Business School de Guatemala, y las escuelas de negocio ENAE y IEBS, ambos de España, donde a su vez es director global del programa ejecutivo en Transformación Digital del IEBS. Durante su carrera brindó consultoría estratégica a empresas como: Ford, Movistar, Supermercado Disco de la cadena Ahold, Coca-Cola, Walmart, Sodexo, Edenred, Diageo, Banamex, Citibank, Microsoft, McCain, TotalPlay, entre otras. Participó en Ecuador2030. Dictó conferencias en Argentina, Brasil, Chile, Uruguay, Colombia, Venezuela, Perú, Ecuador, Guatemala, Estados Unidos, UK, Canadá, España, Rusia e India.

## Gabriel Budiño

- ▶ Es Contador Público graduado en la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración (Universidad de la República Uruguay), y Master en Sistemas de Información (Universitario Autónomo del Sur, UDE). Coordinador académico del Posgrado en Sistemas de Información de las Organizaciones y Gestión de Empresas TI. Profesor de la Unidad Académica Costos y Control de Gestión en la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración, Instructor de la Academia SAP - FICO en la Universidad de Montevideo, y Docente de Marketing Relacional y CRM en cursos de posgrado. Integra el Consejo de Facultad y la Asamblea del Claustro de la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración (UdelaR) por el orden docente, siendo presidente de este último órgano en los períodos 2008-2010 y 2011-2012, trabajando especialmente en la implementación del nuevo plan de estudios de las carreras de grado. También en dicha institución integró el Grupo de Apoyo Técnico a la Enseñanza, liderando el proyecto de incorporación de TIC en la enseñanza, y tuvo a su cargo la administración del Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) en sus primeros años. Es Asesor en Sistemas de Información y de herramientas CRM, y Consultor SAP trabajando actualmente para Invenzis.



### MODALIDAD

**100% Online**  
con clases en vivo

- Plataforma Zoom con espacio de aulas virtuales
- Espacio de colaboración en la nube



### FECHA

INICIA

FINALIZA

**17**

de abril  
de 2024

**28**

de agosto  
de 2024



### DURACIÓN

**66 horas**  
dividas en 22 sesiones  
de 3 horas cada una

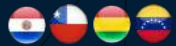


### DÍAS Y HORARIOS

Una vez por semana, los días **Miércoles**



Argentina y Uruguay:  
17 a 20hs



Paraguay, Chile, Bolivia  
y Venezuela:  
16 a 19hs



Perú, Ecuador y Colombia:  
15 a 18hs



Centroamérica y México:  
14 a 17hs  
(verificar según país)



### ENTREVISTA INICIAL

Los aspirantes a cursar este programa podrán tener -a requerimiento- una entrevista con el director académico para entender mejor los alcances de la diplomatura internacional



### DOBLE DIPLOMATURA

No se tomará examen final. Requiere 75% de asistencia y en caso de cumplimentarse se obtendrá un diploma de la Universidad de Belgrano y otro de Buenos Aires Business School (BABS)

## Inversión

### Residentes en Argentina:

Matrícula de AR\$ 92.000+ IVA y 5 cuotas de AR\$ 92.000 + IVA

Por inscripciones hasta el 29 de febrero de 2024, matrícula bonificada

### No residentes en Argentina:

US\$ 1100.-

#### > ATENCIÓN PERSONAL DE ASEGURADORAS <

Descuento del 20% para personal de aseguradoras afiliadas a: AACCS, ADIRA, ADEAA y la Cámara Insurtech Argentina

#### > Bonificaciones por cantidad (pases corporativos) <<

“Potenciá tu capacidad innovadora y se parte de la transformación digital del seguro”

Inscribite



Con la certificación académica de:


UNIVERSIDAD DE  
**Belgrano**  
BUENOS AIRES - ARGENTINA

Organizado por:



Contactanos para más información:

 [info@babs.center](mailto:info@babs.center)

 +54.911.6423.8507