

# CIO update 2018

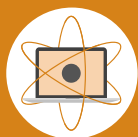
El Valor de la Creación en TI



## PROGRAMA 2018:

**REINVENCIÓN DIGITAL**, La organización inteligente centrada en las personas

**1° JORNADA** · 9 de agosto



**INTELIGENCIA  
COMPUTACIONAL,  
SU NUEVO ALIADO  
E INTERLOCUTOR  
COMERCIAL**

**2° JORNADA** · 10 de agosto



**LOS DATOS, LA MATERIA  
PRIMA DEL NEGOCIO  
DIGITAL ¿CÓMO  
UTILIZARLOS PARA  
CREAR VALOR?**

**3° JORNADA** · 11 de agosto



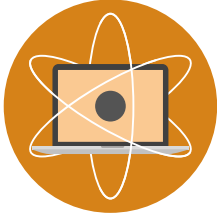
**EN EL CENTRO  
LAS PERSONAS:  
EXPERIENCIA DEL  
CLIENTE Y REDISEÑO  
DEL TRABAJO**

Bajo el acelerado panorama de cambio e innovación impulsado por una gran variedad de tecnologías digitales que están en la base de una nueva generación de negocios, subyacen algunos principios básicos que se han consolidado como los pilares del liderazgo digital: los datos, el combustible esencial para poner en marcha el motor de cambio, la Inteligencia Computacional con una diversidad de aplicaciones alimentadas por la data para hacer su organización más inteligente, y al centro las personas, que exigen nuevas experiencias y beneficios para mejorar su calidad de vida.

Esta VI Edición del **CIO Update** le entregará una visión concreta de los principios fundamentales del liderazgo digital, en un original programa que lo conducirá a hacer realidad su reinversión digital. El primer día estará dedicado a actualizar su conocimiento del avance y uso de las tecnologías de Inteligencia Computacional para hacer más inteligente a su organización. El segundo día conocerá cómo están evolucionando las tecnologías de captura, analítica y seguridad de los datos, junto a experiencias reales de cómo crear valor y sacar ventaja competitiva de ellos, la materia prima del negocio digital. Finalmente, en el tercer día, se abordará el centro vital que moviliza todo este despliegue de cambios: las personas, que involucra tanto a sus clientes, que exigen otro nivel de experiencias de consumo, como sus trabajadores, que deben incorporarse a nuevas estructuras laborales con nuevos talentos y competencias.

**9, 10 y 11 de agosto 2018**

[www.cioupdate.cl](http://www.cioupdate.cl)



## 1º JORNADA

# INTELIGENCIA COMPUTACIONAL, SU NUEVO ALIADO E INTERLOCUTOR COMERCIAL

Jueves 9 de Agosto / 9:00 a 18:30 hrs.

Cualquier compañía que no abrace el uso de la Inteligencia Computacional -o también Inteligencia Artificial- en sus productos, servicios u operaciones comerciales, comenzará a tener problemas a partir de ahora y en adelante. En esta jornada se hablará sobre el papel central de la Inteligencia Computacional que conforma los cimientos de la transformación comercial e interacción con el cliente para hacer de su compañía una organización más inteligente.

Sus aplicaciones derivadas, como los agentes inteligentes, asistentes personales y el aprendizaje automático avanzado le entregan nuevas capacidades de automatización que no solo producen resultados instantáneos, sino que también aprenden y mejoran continuamente, incrementado sustancialmente su desempeño productivo, el relacionamiento inteligente con sus clientes, la entrega de experiencias de valor junto con la creación de nuevas líneas de trabajo y espacios renovados para desarrollar las habilidades humanas creativas, de innovación y descubrimiento.

### 9:00 APERTURA

### 9:20 TALLER GRUPAL

Relatora: **Gabriela Prado**  
Socia Fundadora y Gerente de Desarrollo de ThinkX Chile.

### 11:15 *Networking - Coffee Break*

### 11:40 CHARLA: Aplicaciones para la Automatización de Procesos - Robotic Process Automation (RPA)

La automatización de procesos, permite que las organizaciones puedan diseñar, ejecutar, supervisar y mejorar continuamente los procesos de negocios con una mínima intervención humana, lo que hace que sea una poderosa herramienta para acelerar la productividad, mejorar la eficiencia, el desempeño y crear ventajas competitivas para una empresa.

Relator: **Miguel Rocco**  
Senior Manager Tecnologías en DELOITTE.

### 12:40 CHARLA: Avances en Conversational Platforms

Las plataformas de conversación impulsarán un gran cambio en cómo los seres humanos interactúan con el mundo digital. La plataforma recibe una pregunta o comando del usuario y luego responde ejecutando alguna función, presentando algún contenido o pidiendo información adicional en lenguaje natural. Esta charla abordará las principales Plataformas Conversacionales de la industria y analizará cómo en los siguientes años, estas interfaces de conversación se convertirán en un objetivo esencial de diseño para la interacción con el usuario por sus capacidades de comprensión del lenguaje natural y la intención básica del usuario.

Relator: **Américo de Paula**  
Head of Solutions Architecture -MCO LATAM en AMAZON.

### 13:30 *Networking - Almuerzo*

### 15:00 CHARLA: Uso Comercial de Advanced Machine Learning para Impulsar el Valor del Negocio

Una de las aplicaciones concretas de la Inteligencia Artificial son los sistemas de aprendizaje automático o "Machine Learning". La creación de sistemas que aprendan, se adapten y potencialmente actúen de manera autónoma será un campo prolífico de producción y competencia. En esta charla se analizará cómo las organizaciones desde ahora tendrán que invertir en adquirir o mejorar sus habilidades y creatividad para explotar con éxito esta poderosa tecnología para mejorar la toma de decisiones, automatizar procesos y reinventar sus modelos de negocio.

Relator: **Daniel Arraes**  
Analytics Solution Specialist at FICO (Fair Isaac Corporation).

16:00

### CHARLA: Arquitecturas de Contenedor - Hiper Virtualización en Cloud

Los contenedores están en camino para superar a las máquinas virtuales y convertirse en la unidad principal de implementación en la nube. Un contenedor consiste en un entorno completo para el desarrollo, despliegue y ejecución de una pieza de software, configurado en un paquete ligero e independiente del entorno que incluye todo lo necesario para ejecutarlo: código, tiempo de ejecución, herramientas del sistema, bibliotecas del sistema y configuraciones. Esta charla está dedicada al conocimiento y uso de estas tecnologías de procesamiento altamente distribuidas, que entregan un mayor potencial de proceso, almacenamiento y escalamiento, en la medida que se requieran más o menos recursos, tales como Docker, CoreOS, Kubernetes, Mesos y Cloud Container.

Relator: **Mateus Wagner**  
Cloud Solutions Engineer en GOOGLE.

17:00

*Networking - Coffee Break*

17:30

### PANEL: El Impacto de la Inteligencia Computacional en el Trabajo: Empleos que se Pierden y Empleos que se Ganan

Según las estimaciones de estudios relevantes sobre el futuro del trabajo, se prevé que en la siguiente década los cambios de la era digital producirán una pérdida sustancial de empleos, aunque también se generarán nuevos puestos con nuevas competencias. Sin embargo, es muy probable que la cantidad de puestos ganados no alcance a compensar las disminuciones, por lo cual habrá una pérdida neta de puestos de trabajo que se irán para siempre.

Este panel debatirá sobre el desafío de las empresas y entidades reguladoras para abordar este potencial escenario y las alternativas organizacionales para armarse con las nuevas competencias en una era de modernidad "líquida", marcada por un mercado de trabajos "a la carta" que puede ser la clave para los cambios organizativos que las compañías necesitan para transformarse, pero que también trae consigo riesgos.

Moderador: **Gonzalo Acuña**  
Profesor e investigador Inteligencia Computacional en USACH.



## 2º JORNADA

# LOS DATOS, LA MATERIA PRIMA DEL NEGOCIO DIGITAL ¿CÓMO UTILIZARLOS PARA CREAR VALOR?

Viernes 10 de Agosto / 9:00 a 18:30 hrs.

Las organizaciones, a través de las nuevas tecnologías, están capturando una inmensa cantidad de datos personales, del comportamiento humano y del entorno, convirtiéndose en un activo y combustible esencial para poner en marcha la maquinaria analítica y de inteligencia para crear valor empresarial. Pero lo importante no es la cantidad de datos, sino saber qué hacer con ellos. A medida que la ciencia de datos avanza, las modernas plataformas de inteligencia de negocios proporcionan bibliotecas de algoritmos y herramientas analíticas más inteligentes, lo que simplifica la aplicación práctica de la ciencia de datos a sus negocios. Sin embargo, la parte difícil es definir cuáles son los datos correctos, dónde obtenerlos y cómo prepararlos para el análisis que entregará como resultado la información y conocimiento de real valor para los objetivos de la compañía.

En esta jornada se revisarán las prácticas y tecnologías avanzadas para crear valor empresarial en el contexto de una nueva economía de los datos, donde estos son a la vez el producto y la materia prima, junto con las modernas técnicas y tecnologías de seguridad de la información, una disciplina que ha dejado de ser un gasto para convertirse en una inversión para mejorar la experiencia de cliente, mitigando los riesgos que la afectan negativamente, e impulsar el crecimiento del negocio. También será una oportunidad de conocer los retos e Impacto global del Reglamento General Data Protection Regulation (GDPR), que entra en vigencia en mayo de 2018; el alcance, beneficios y riesgos de Blockchain y un debate sobre cómo será el nuevo data center.

9:00

### AGENDA DEL DÍA

9:10

### CHARLA: El Avance de Blockchains y Cryptocurrencies: Su Alcance, Beneficios Reales y Potenciales Riesgos

La tecnología denominada Blockchain o cadena de bloques, diseñada inicialmente para la gestión de transacciones con monedas digitales como el Bitcoin, el potencial para revolucionar por completo muchos de los sistemas tiene empleados actualmente para realizar, entre otras operaciones, un gran número de transacciones económicas, incluyendo la distribución de medios, verificación de identidad, registro de títulos y cadena de suministro. Esta charla abordará su evolución, desde una infraestructura para criptomonedas, para convertirse en una plataforma digital que puede ofrecer una salida radical a los actuales mecanismos centralizados de transacción y mantenimiento de registros, y con ello servir como base de negocios digitales.

Relator: **George Lever**  
Gerente de estudios y Director del Centro de Economía Digital de CÁMARA COMERCIO DE SANTIAGO.

## 10:10 CHARLA: Ciberseguridad, Seguridad Adaptativa y Automatizada

Junto con el avance, adopción y beneficios de tecnologías como cloud, IoT, apps móviles y omnicanalidad, entre otras, el mundo está cada vez más interconectado. El aumento y ubicuidad de los puntos de contacto, captura y procesamiento de los datos que ha hecho realidad un mundo globalizado, también trae consigo el incremento del fraude informático, el espionaje y el robo de datos, vulneraciones y accesos ilícitos a data sensible que afectan tanto a empresas como personas, por lo cual tanto más relevante e ineludible se vuelve la seguridad. En esta charla se revisarán las diferencias conceptuales entre los diferentes enfoques de seguridad y las nuevas estrategias y herramientas de protección de la información.

Relator: **Ximena Cisternas**  
Gerente Corporativo Seguridad de la Información en FALABELLA.

11:00 *Networking - Coffee Break*

## 11:40 TALLER GRUPAL

Relatora: **Gabriela Prado**  
Socia Fundadora y Gerente de Desarrollo de ThinkX Chile.

## 12:40 CHARLA: Aplicaciones Comerciales de Internet of Things

Los casos de uso más difundidos para IoT empresarial han significado aumentar la visibilidad de las operaciones, optimizar las tareas operativas o el desarrollo de nuevos modelos comerciales. En esta charla se analizará cómo la ascendente adopción de IoT, aumentará enormemente la demanda de infraestructura de procesamiento y almacenamiento, recursos hiper-escalables y soluciones comerciales de Plataformas como Servicios (PaaS) específicas de IoT. Asimismo se revisarán las soluciones perimetrales de Edge Computing que entregan capacidades de procesamiento más inteligentes en el punto de origen de los datos, lo que reduce la latencia, el ancho de banda y descentraliza la carga de cómputo del centro de datos o en la nube, posibilitando un rango más amplio de aplicaciones de IoT.

Relator: **Christian Sfeir**  
Cloud Lead | Azure & Artificial Intelligence Director at MICROSOFT.

13:30 *Networking - Almuerzo*

## 15:00 CHARLA: General Data Protection Regulation-El Impacto del Reglamento GDPR en la industria global

Con la finalidad de uniformar la legislación sobre gestión, retención y seguridad de los datos en los estados de la Unión Europea, han surgido regulaciones que exigen mayor control sobre dónde y cómo se almacenan y transfieren los datos confidenciales, que incluyen información personal, de tarjetas de crédito, bancaria y de salud, y, además, la manera en que las organizaciones supervisan y auditan el acceso a estos. GDPR, cuyo reglamento entra en vigencia en mayo 2018, no solo afectará a las compañías de la UE, sino que tendrá un impacto en todas las compañías que realizan negocios en la región o con una organización europea. En esta charla se abordará el desafío para las compañías para dar cumplimiento a los aspectos de GDPR donde deberán equilibrar los riesgos versus los costos de su adopción parcial o total.

Relator: **Miguel Ángel Díaz**  
Managing Partner at ProBest Servicios & ex IT Senior Manager at PwC.

## 16:00 CHARLA: Aplicaciones de Big Data con Analítica Inteligente: Dónde y Cómo Crear Valor

Las técnicas y aplicaciones de Inteligencia Computacional están evolucionando rápidamente e incorporándose en casi todos los campos y herramientas para potenciar diferentes sistemas y mejorarlos con sus capacidades. Muchas de estas técnicas de IA se están integrando dentro de las plataformas de Big Data, permitiéndoles procesar de forma paralela y distribuida grandes volúmenes de datos, con una analítica mucho más inteligente. En esta charla tendrá la oportunidad de conocer las estrategias de datos para la creación de valor y las herramientas que incluyen algoritmos inteligentes, preparados para ser aplicados rápidamente en problemas reales.

Relator: **Pablo García**  
Research Manager en Investigación y Desarrollo en TELEFÓNICA.

17:00 *Networking - Coffee Break*

## 17:30 PANEL: Composable Infraestructura Data Center ¿Cómo Será el Nuevo Data Center?

Las tecnologías digitales han llevado la virtualización y automatización del procesamiento de datos a niveles nunca vistos. A través de cloud ahora es posible acceder al consumo de CPU, RAM y almacenamiento virtuales, en la medida en que se requiera, y pagar por servicio consumido, sin tener que invertir en máquinas físicas. Este panel está dedicado a revisar la estructura del nuevo data center y cómo es posible manejar los peak de tráfico y procesamiento, desplegando tanta máquina virtual como sea necesario en un modo de "pago por uso". Asimismo, se abordará el impacto financiero que se traduce en un desplazamiento del CAPEX al OPEX, y cómo este cambio de los gastos de capital a los gastos operativos ayuda a reducir el riesgo, libera capital y proporciona una mayor flexibilidad financiera. Operacionalmente significa que ahora puede tener un data center, sin tener servidores, sin storage ni espacios climatizados ni cualquiera de los otros recursos de hardware y software de uno tradicional.

Moderador: **Rafael Huerta**  
Gerente de Servicios TI en Grupo Gtd.



## 3° JORNADA

# EN EL CENTRO LAS PERSONAS: EXPERIENCIAS DEL CLIENTE Y REDISEÑO DEL TRABAJO

Sábado 11 de Agosto / 9:00 a 18:30 hrs.

Es más probable que los clientes que experimentan menos fricción al hacer negocios con su organización trabajen de nuevo con usted. Por otro lado, mientras más fricción experimenten, es probable que los haya perdido. Exploraremos la fricción experimentada tanto por los empleados como sus clientes y socios. Lo que no sabe sobre la experiencia de sus clientes y trabajadores puede dañar a su organización.

En esta jornada de cierre se abordará el centro vital alrededor del cual gira todo este despliegue de cambios: las personas, que involucra tanto a sus clientes que exigen otro nivel de experiencia de consumo, como los trabajadores que deben incorporarse a nuevas estructuras laborales con nuevos talentos y competencias. En relación a los colaboradores, se revisarán los cambios en las estructuras de trabajo, las nuevas competencias y el mercado de talentos; respecto a los clientes se expondrán las nuevas prácticas y aplicaciones de tecnologías de experiencia inmersiva; y en el último bloque se debatirá sobre todo lo que hay tras la experiencia del cliente, lo que realmente busca, y cómo se mide y gestiona dicha experiencia.

### 9:00 AGENDA DEL DÍA

### 9:10 CHARLA: Estrategias y Modelos Relevantes para Medir y Gestionar la Experiencia del Cliente

La experiencia del cliente se ha convertido en el foco central de la estrategia de negocios. Aquellas empresas que son superadas por las expectativas de los clientes en relación a su capacidad de evolucionar o inventar experiencias, observarán más caídas en el rendimiento de su Customer Experience, y estos descensos se traducirán en pérdidas netas de crecimiento. Los indicadores y modelos que se han popularizado recientemente no preguntan al cliente por el servicio en sí, sino por la huella del sentimiento experimentado y afectos creados en él.

En esta charla se presentarán y analizarán los modelos y herramientas de mayor relevancia en el mercado para medir y gestionar la experiencia del cliente, donde las opiniones y críticas que las personas difunden de boca a boca entre amigos y familiares -sobre sus experiencias, ya sea positivas o negativas-, constituyen la fuente de información más importante para quienes piensan comprar un producto o servicio. También se analizará en qué medida la promoción o defensa de marca es más influyente que las comunicaciones tradicionales como periódicos, revistas, televisión y otros medios de comunicación.

Relator: **Gustavo Soto**  
Digital Business Integration Manager & UX Lead at ACCENTURE.

### 10:10 CHARLA: Aplicaciones de Experiencia Inmersiva - Realidad Virtual y Aumentada

Tecnologías de inmersión, como VR y AR, son parte de una nueva ola de dispositivos que transforman la manera en que las personas interactúan entre sí y con los sistemas de software. Por ejemplo, los HMD (Head Mounted Display o Headsets) son pequeñas pantallas con tecnología de proyección integradas en los dispositivos usados en la cabeza, como gafas y cascos. La información contextual traduce el estado del usuario y el medioambiente en señales visuales enriquecidas. Otra forma de experimentar la inmersión AR está siendo utilizada por los teléfonos inteligentes. La pantalla del dispositivo se convierte en una "ventana mágica" que muestra un mundo virtual. En esta charla podrá conocer cómo este mundo virtual combina la información digital con el mundo físico alrededor del usuario y está cambiando la forma en que las personas perciben e interactúan.

Relator: **Mauricio Lavín**  
Founder & CEO OCTOPUS.

### 11:10 *Networking - Coffee Break*

### 11:40 CHARLA: Estrategias de Rediseño del Trabajo, la Gestión de Talentos y las Nuevas Competencias

La escasez de talento ampliará la brecha digital. Si hasta hace poco la diferencia la hacían las herramientas tecnológicas, al abaratare estas, el factor crítico que divide a las empresas bien preparadas de las que no lo están pasó a ser el talento humano y las nuevas estructuras de trabajo. Esta charla está dirigida a examinar cómo las empresas están cambiando las relaciones con sus trabajadores, el rediseño de la actividad laboral y los nuevos espacios de trabajo donde conviven e interactúan profesionales de diferentes generaciones.

Relator: **Andrés Artigas**  
CIO Corporativo en CENCOSUD.

12:40

**PANEL: Experiencia del Cliente, Calidad del Servicio y Calidad de Vida ¿Qué Busca el Cliente?  
¿Cómo se Mide y Gestiona la Experiencia del Cliente?**

Los mercados hipercompetitivos, con productos y servicios casi indiferenciados han acentuado escenarios donde compiten esencialmente por precio. Por su parte, los clientes están mejor informados, conectados, son más exigentes, buscan productos y servicios personalizados, y no solo esperan cubrir sus necesidades básicas, sino además desean llevar sus procesos de compra y consumo al nivel de las emociones y experiencias.

En este panel, destacados expertos compartirán sus experiencias y discutirán sobre qué significa realmente una experiencia de valor: brindar un servicio de excelencia o el producto preciso, entregar emociones y sentimientos memorables en los puntos de interacción o inspirar sentidos vinculantes de mejora de la calidad de vida, bienestar y felicidad. Adicionalmente, examinarán desde sus perspectivas la efectividad de los modelos que prometen medir y gestionar la experiencia.

Moderador: **Cristian Andrade**  
Director Customer Success at IZO Chile.

13:30

Cierre - Cocktail de clausura

[www.cioupdate.cl](http://www.cioupdate.cl)

### Valores estándar

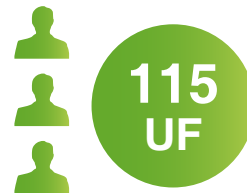
1 Persona



2 Personas



3 Personas



### Valores partners

Suscriptores Revista Gerencia y miembros del Club CIO de CETIUC

1 Persona



2 Personas



3 Personas



Mesa 4 Personas + 1 invitado



Organiza:



Colabora:



Patrocina:

**CETIUC**



Más información: [contacto@embseminarios.cl](mailto:contacto@embseminarios.cl) / Teléfono: 2 2433 5500