

# CERTIFICADO



**GRUPO IOE** ENTREGA EL PRESENTE DIPLOMA QUE ACREDITA EL APROVECHAMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ACADÉMICOS DE

**CARLOS GEORGES AMARO DA LUZ, X7751668R**

EN EL **PROGRAMA GDPYMES: PROGRAMA EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL** QUE TUVO LUGAR DEL **14/04/2025** AL **20/06/2025** CON UNA DURACIÓN DE **150 HORAS**.

| CONTENIDO                                         | HORAS |
|---------------------------------------------------|-------|
| SESIONES FORMATIVAS                               | 50    |
| 1. LA EMPRESA EN LA ECONOMÍA DIGITAL              | 6     |
| 2. TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE       | 15    |
| 3. HABILITANDO TECNOLÓGICAMENTE LA TRANSFORMACIÓN | 15    |
| 4. GESTIONANDO EL CAMBIO                          | 14    |
| ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS                       | 100   |
|                                                   | 150   |

GRUPO IOE  
**GRUPO IOE**  
www.ioe.es

D. Arsenio Sánchez Gómez  
Director General Grupo IOE

18/08/2025



FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA - NEXT GENERATION EU

**Código alumno:** 4419653000406509898



| MÓDULOS                                                                       | HORAS |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1 LA EMPRESA EN LA ECONOMÍA DIGITAL                                           | 6     |
| 1.1 EL CONTEXTO DIGITAL                                                       |       |
| 1.2 NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO EN LA ECONOMÍA DIGITAL                          |       |
| 1.3 LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA EMPRESA                                   |       |
| 2. ATRACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE.                                      | 15    |
| 2.1 EL CLIENTE EN LA NUEVA ERA DIGITAL                                        |       |
| 2.2 EXPERIENCIA DE CLIENTE Y DE PRODUCTO                                      |       |
| 2.3 ATRAYENDO AL CLIENTE: EL PROCESO DE GENERACIÓN DE TRÁFICO                 |       |
| 2.4 CAPTANDO AL CLIENTE: PROCESOS DE INFORMACIÓN Y DECISIÓN, COMPRA Y ENTREGA |       |
| 2.5 FIDELIZANDO AL CLIENTE: EL PROCESO DE POSTVENTA                           |       |
| 2.6 ENTORNO LEGAL EN LA ECONOMÍA DIGITAL: PROPIEDAD Y PRIVACIDAD              |       |
| 3. TECNOLOGÍAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL.                                | 15    |
| 3.1 ANALÍTICA DIGITAL Y BIG DATA                                              |       |
| 3.2 MACHINE LEARNING E INTELIGENCIA ARTIFICIAL                                |       |
| 3.3 ERP Y CRM                                                                 |       |
| 3.4 CLOUD Y CIBERSEGURIDAD                                                    |       |
| 3.5 AUTOMATIZACIÓN Y ROBOTIZACIÓN                                             |       |
| 3.6 OTRAS HERRAMIENTAS (BLOCKCHAIN, TENDENCIAS)                               |       |
| 3.7 KIT DIGITAL: SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD Y APLICACIÓN          |       |
| 4. GESTIÓN DEL CAMBIO EN UN CONTEXTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL.               | 14    |
| 4.1 PERSONAS Y ORGANIZACIÓN                                                   |       |
| 4.2 TRANSFORMACIÓN CULTURAL                                                   |       |
| 4.3 METODOLOGÍAS DE INNOVACIÓN/AGILE                                          |       |
| 4.4 PRODUCTIVIDAD PERSONAL Y HERRAMIENTAS COLABORATIVAS                       |       |
| 4.5 COMPETENCIAS PERSONALES PARA LIDERAR O CONTRIBUIR A LA DE LA EMPRESA      |       |
| 4.6 EL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL                                         |       |

