

A.- ANTECEDENTES ACADÉMICOS

PRE GRADO

Administración Pública y Bachiller en Administración Pública, Universidad de Chile, 1992.

B.- ANTECEDENTES LABORALES

FEBRERO 2020 - A LA FECHA

Director regional (s) Instituto Nacional de Estadísticas (INE) O'Higgins.

MARZO 2011 - ENERO 2018

Agente de sucursal Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes.

Dirigir, administrar y liderar el equipo humano de sucursales, establecer estrategias con el equipo para el cumplimiento de metas y objetivos comerciales y crediticios, atender las necesidades de los clientes. En empresas, trabajadores y pensionados, velar por los estándares de atención en las plataformas de pago de pensiones y en las plataformas de atención de clientes, coordinarse con las sucursales de IPS ante eventuales reclamos de atención y/o entrega de información y participar y generar actividades y eventos públicos relacionados con el ámbito de acción de la Caja de Compensación.

ABRIL 2008 - DICIEMBRE 2010

Director Regional Instituto de Previsión Social (IPS) Región de la Araucanía.

Planificar y generar estrategias y acciones para el logro de los objetivos de la gestión regional y nacional, dirigir, administrar y liderar el equipo regional, responder oportunamente y con calidad a las demandas de los clientes/beneficiarios internos y externos, generar alianzas estratégicas de trabajo en beneficio de los objetivos de la institución, participar y generar actividades y eventos públicos relacionados con el ámbito de acción de INP.

OCTUBRE 2005 - ABRIL 2008

Director Regional Instituto de Normalización Previsional (INP) Región de Magallanes y Antártica Chilena.

Planificar y generar estrategias y acciones para el logro de los objetivos de la gestión regional y nacional. Dirigir, administrar y liderar el equipo regional, responder oportunamente y con calidad a las demandas de los clientes/beneficiarios internos y externos, generar alianzas estratégicas de trabajo en beneficio de los objetivos de la institución, participar y generar actividades y eventos públicos relacionados con el ámbito de acción de INP.

JULIO 2005 - OCTUBRE 2005

Jefe Unidad de Operaciones, Servicio de Salud Metropolitano Norte.

Responsable del funcionamiento operativo de las dependencias del servicio, responsable de la flota de vehículos del servicio y responsable del buen funcionamiento de las unidades a mi cargo (OIRS, mantención, transporte, y operadora).

MARZO 2005 - JUNIO 2005

Analista de Procesos Senior, Business Process Quality (BPQ).

Responsable del mapeo de procesos en el proyecto Ripley Perú, y responsable de procesos del proyecto balance Score Card (BSC) de Proveedores de Ripley Chile.

AGOSTO 2004 - JULIO 2005

Gerente comercial, EXONET LTDA.

Planificación, organización y coordinación de la comercialización de los servicios que la empresa ofrece.

SEPTIEMBRE 2003 - JULIO 2004

Ejecutivo de Planificación y Control de Gestión, MANQUEHUE NET.

Responsable de controlar la gestión del área comercial de la compañía. Responsable de establecer los indicadores claves de desempeño (KPI), para los procesos de venta, instalaciones, post venta, cuidado y fidelización de clientes. Responsable de la generación de reportes tanto al área de ventas, como de instalaciones y atención de clientes, entre otras tareas.

SEPTIEMBRE 2002 - SEPTIEMBRE 2003

Jefe de Contraloría Interna (Gerencia de Contraloría), MANQUEHUE NET.

Auditar la calidad de los procesos y procedimientos de todas las áreas de la compañía y, en particular, del área comercial, estableciendo vías de acción a los problemas detectados, incorporando fuertemente la automatización de funciones. Detectar focos de pérdidas de ingreso y establecer las medidas preventivas y/o correctivas que amerite el problema detectado y detectar focos potenciales de oportunidades de mejoras que tengan un nivel significativo de ingreso para la compañía, entre otras funciones.

OCTUBRE 1997 - SEPTIEMBRE 2002

Jefe del Departamento de Organización y Métodos (Gerencia de Informática), MANQUEHUE NET.

Asistir al conglomerado de empresas Manquehue en materias de mejoramiento continuo de procesos (Seguridad Manquehue, Larga Distancia 122, Teléfonos Públicos y Tv. Cable), responsable por el diseño e implementación del proyecto Intranet corporativa y del buen funcionamiento de los procesos de Manquehue Net, en particular, los procesos de venta, atención de clientes, instalaciones, reclamaciones, facturación y cobranzas, entre otras tareas.

OCTUBRE 1997 - SEPTIEMBRE 2002

Coordinador del proyecto de implementación del Software World Class y CRM SIEBEL y contraparte de la empresa Accenture, MANQUEHUE NET.

Implantación de la Intranet Corporativa “InfoManquehue”, Mejoramiento y total documentación de los procesos claves del conglomerado de empresas Manquehue, implantación del Software Siebel en sus módulos de Órdenes de Servicio, Reclamaciones y Campañas de Marketing, entre otras funciones.

ENERO 1997 - OCTUBRE 2002

Analista de Organización y Métodos (Gerencia de Informática), MANQUEHUE NET.
Responsable por el Análisis, Diseño e Implementación de los procesos de la Gerencia de Producción y responsable de la creación del Departamento de Unidades Geográficas, departamento encargado de la venta de servicios de telecomunicaciones, segmentando la venta zonalmente.

MARZO 1994 - ENERO 1997

Coordinador de Proyectos, Caja de Previsión de la Defensa Nacional (Capredena).
Responsable del proyecto de reingeniería de procesos del área de pensiones, responsable del proyecto de creación de las oficinas de atención de clientes de Santiago y Valparaíso y de las capacitaciones al personal de área de pensiones y oficinas de atención de clientes en los nuevos procesos implantados, entre otras tareas.

NOVIEMBRE 1991 - MARZO 1994

Encargado Unidad de Atención al Usuario, Instituto de Normalización Previsional (INP).
Coordinación del Programa de Evaluación de los Centros de Pago en el ámbito regional. Creación de instrumentos y programas de evaluación de calidad de servicio, responder reclamaciones de los usuarios y derivaciones de algunas de estas a las unidades operativas, y generación de reportes de reclamaciones.

C.- OTROS ESTUDIOS

Liderazgo y Motivación - Instituto de Normalización Previsional, 1992.
SuperProject. Administración y Control de Proyectos - Fundación Epson, 1993.
Seminario de Calidad Total - Instituto de Normalización Previsional, 1993.
SQL - Telefónica Manquehue, 1997.
Rediseño de Procesos de Negocio - Tech Training, 1998.
CRM Siebel - Siebel Argentina. 1999.
Liderando la calidad de servicio. Development Systems s.a. 2006 Diplomado en Gerontología- Pontificia Universidad Católica de Chile, 2001.
Coaching Sistemática Comercial, 2015.