# CRISTIAN ALIRO GONZÁLEZ SOTHERS

# Móvil 99-2237769

cristian\_aliro@hotmail.com

* Ingeniero Civil Industrial destacado en el área de Procesos de negocios, procesos TI, Operaciones, Control de Indicadores, Atención Clientes e implementación de Plataformas que incluyen Contact Center, Call Center y Back Office. Orientación en el rediseño de procesos, autónomo, con foco en el logro de objetivos y liderazgo de equipos. Habilidades en dirección de equipos de trabajo, cubriendo ámbitos de la producción, operaciones, generación de KPI’s, y manejo de sistemas de turnos.
* Doble titulación: Ingeniero Civil Industrial e Ingeniero de Ejecución en Telecomunicaciones. Experiencia en Sector privado y público.
* CONTROLLER en emprendimiento “Go Live” y CIO en pyme CONEXIÓN SpA.

**FORMACIÓN SUPERIOR**

**Ingeniería Civil Industrial. Universidad de Atacama. Título 2000.**

Diplomado en Planificación Estratégica y Gestión de Proyectos. Universidad de Atacama, 1996–1999.

**Ingeniería de Ejecución en Electrónica, mención Telecomunicaciones**.

**Universidad de Santiago. Título 1987.**

**EXPERIENCIA PROFESIONAL**

1. **Junio 2015 a Agosto 2018**  **CORFO – MINISTERIO DE ECONOMÍA**

**Ingeniero de Procesos TI y Jefe Unidad de Atención Clientes (Tu Empresa en un día)**

Análisis y rediseño de los procesos TI relacionados con trámites del Estado.

Define los procesos administrativos de contratación del personal, evaluación y métricas de trabajo. Diseña e implementa modelo de atención a usuarios y participa en la definición de las tecnologías asociadas al modelo, implementando junto con los proveedores la gestión de telefonía y Medios Escritos con tecnologías word class: Genesys y Freshdesk. En Telefonía el Modelo incluye gestión sobre el IVR, la derivación y estrategias de atención. En Medios Escritos la Atención de Chat, formulario contáctenos, atención de mail, y Redes Sociales. Implementa proyecto de integración entre ambas plataformas tecnológicas.

Define tareas y roles del personal bajo su cargo, así como también las mediciones de Calidad asociadas al Contact Center, evaluación de escuchas y publicación de resultados en Informes de Gestión diarios y mensuales. Participa con otras Instituciones del Estado en el rediseño e la implementación de los trámites en la plataforma, define las instancias de capacitación y soporte asociado, generando redes de ayuda en el cumplimiento del rol.

1. **Ene 2012 - Dic 2014 MINISTERIO DE SALUD**

**PMO y Jefe Atención Clientes e Infraestructura**

* Se destaca como PMO - Jefe de Proyectos, para la implementación de sistemas tales como: Sistema de Trámite en Línea (STL) de la autoridad Sanitaria y Licencias médicas para la COMPIN.
* En atención de clientes internos, se hace cargo de la Unidad de Soporte e Infraestructura que brinda servicios de Redes y Comunicaciones al Ministerio Nivel Central. Genera indicadores de Calidad para medición de SLA con el proveedor de servicios de datos y comunicaciones, que incluyen servicios de telefonía IP.
* Confección de TDR para licitaciones públicas a través de Mercado Público.
* Define los procesos Soporte y relación con proveedores de servicios. Administra KPI’s asociados y SLA`s internos.
1. **Jun 2008 - Dic 2011**  **UNIVERSIDAD DE CHILE**

 **Analista de Gestión, Calidad y Procesos**

* Participa en el proceso de modernización de la Universidad de Chile, en sus organismos centrales. Realiza análisis completo de los procesos administrativos, de gestión y tecnológicos (TI), entregando lineamientos para la Centralización/Descentración de funciones.
* Confección de TDR's para licitaciones externas, a través de Mercado Público.
* Se destaca proyecto de Rediseño de la “Dirección de Servicios e Infraestructura”, “Fusión de las Direcciones Económicas y Administrativas Centrales”, “Departamento de Pregrado”, “Administración de la Casa Central” y “Archivo Central” entre otros, generando para cada una de ellas, una nueva estructura organizativa.
* La reorganización incluyó análisis presupuestario de todas las direcciones, estudios financieros y diseño de KPI’s y Cuadro de Mando para seguimiento en la etapa de implementación de los cambios por rediseño.
1. **Ene 1991 - Dic 2008**  **TELEFONICA CHILE (MOVISTAR)**

* **Jul 2007 – Dic 2008** **Vice Presidencia Residencial - Hogar**

 **Jefe Área Atención Clientes y Postventa Comercial**

Lidera un equipo de profesionales responsable por la Atención de Clientes en los distintos Call Center con foco en el segmento residencial. Incluye el rediseño de Procesos de postventa, relacionados con Call Center y atención presencial en sucursales. Le corresponde la relación con clientes internos y proveedores de servicios. Generación de indicadores y Cuadros de Mando. Establecimiento de políticas de calidad y niveles de servicio de los distintos Call Center, medición y control sobre proveedores.

* **Ene 2005 – Jun 2007 Vice Presidencia Negocios - Pymes**

 **Jefe Área Procesos de Atención Clientes**

Responsable del aseguramiento de procesos de Atención Clientes de Telefónica Negocios, que incluyen el control y auditoría de Call Center de ventas, crosselling, Atención Clientes, BackOffice y los flujos de activaciones comerciales y operativas, instalación y mantención de servicios, cuadro mando e indicadores, y relación con Telefónica Internacional a nivel Latinoamericano.

Participa en la Negociación y firma de acuerdos de SLA.

* **Ene 2003 – Dic 2004** **Vice Presidencia Empresas**

 **Jefe de Área Calidad**

Dirige el proyecto de Certificación de Calidad ISO 9001:2000 en la Gerencia de Operaciones, para la provisión, e instalación de los grandes proyectos de Telefónica Empresas. El proyecto abarcó desde la planificación estratégica de la Gerencia hasta la implementación de los servicios en clientes finales. Incluyó formación de auditores internos, levantamiento de procesos, generación de indicadores, cuadro de mando, documentación y auditorías internas.

* **Ene 1991 – Dic 2002** **Vice Presidencia de RED**

 **Jefe de Área Red de Datos, Telecomunicaciones y Atención Clientes**

Lidera equipos de trabajo bajo turnos, de hasta 67 técnicos bajo su mando.

Desarrollo de plataformas de gestión pioneras en Chile de servicios ATM, ADSL y G.SHDSL.

Administra las plataformas para la prestación de servicios de Banda Ancha a nivel nacional, en provisión y explotación de Red. Genera Modelo de Atención clientes segmento Grandes Empresas y Gobierno. Dicha plataforma es la base de la red sobre la cual Telefónica Chile se encuentra actualmente prestando el servicio de acceso de banda ancha a Internet.

Designado por la compañía para la especialización en Canadá.

Designado en el año 2000 para capacitarse en Redes MPLS/IP, en San José de California por Empresa CISCO.

1. **Ene 1988 - Dic 1990 VTR TELECOMUNICACIONES**

 **Ingeniero de Soporte.**

Realiza capacitación en terreno a clientes de servicios de Datos y atención de reclamos técnicos.

**INFORMACIÓN ADICIONAL**

**Rut: 8.114.889-9**

**Aseguramiento de Calidad, Familia ISO 9000**. Universidad de Santiago, 2002

**Auditor de Calidad Norma Iso 9001:2000**, Bureau Veritas, 2003

**Ofimática:** Manejo de herramientas Microsoft Office, Base de Datos, BI, Unix, Redes IP.

**Inglés Intermedio:** Instituto Chileno Norteamericano y Sam Marsalli

Scautismo y especialista out door