

ALEJANDRO HERNÁNDEZ MIRANDA

Ingeniero Civil Industrial - MBA U. de Chile

alejandrohnm@gmail.com



RESUMEN

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Santiago, con especialización en Business Intelligence y MBA en la Universidad de Chile, con amplia experiencia en Proyectos y Procesos en áreas de tecnologías, administrando presupuesto Capex y Opex, proveedores, contratos, SLA y mejora continua.

Líder de proyectos tecnológicos de aplicaciones (ERP, CRM, Data Warehouse, BI y Web), infraestructura (equipos, comunicaciones y servicios), auditorías SOX y desarrollo. Me caracterizo por ser un profesional altamente analítico, con habilidades blandas e interés permanente por el aprendizaje.

FORMACION ACADEMICA

| | |
|------|---|
| 2009 | MBA, Universidad de Chile |
| 2004 | Curso especialización en Inteligencia de Negocios, Universidad de Chile |
| 1999 | Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile. |

EXPERIENCIA LABORAL

SUBGERENTE TÉCNICO en VENDOMÁTICA, 05/2012 a 04/2014

- Implementación de Gestión del Conocimiento en áreas técnicas.
- Desarrollo de Procedimientos y Protocolos administrativos y técnicos.
- Implementación de procesos de Mejora Continua, Gestión de Incidencias y Minería de Datos.
- Gestión de equipo de 40 personas, técnicos, administrativos y profesionales.
- Construcción de presupuesto y gestión de pagos a proveedores y equipos técnicos.
- Planificación y control de producción, transporte, instalación de máquinas, mantenciones correctivas y preventivas, enfocado en la satisfacción del cliente externo e interno.
- Desarrollo de KPI de costos y eficiencia de equipos de taller para gestión de SLA.

DIRECTOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS en UDLA, 04/2011 a 12/2011

- Continuidad operacional, comunicaciones, data center y respaldos.
- Líder de proyecto de migración de servicios de datos y telefonía.
- Administración de licencias de software, Bases de Datos, equipos de escritorio, seguridad de red, correo electrónico, mesa de servicios, virtualización y consolidación de servidores.

SUBDIRECTOR DE PROCESOS Y APLICACIONES en UDLA. 04/2010 a 04/2011.

- Implementación de procedimientos para auditorías SOX en TI, reduciendo de 18 a 1 las observaciones de auditoría corporativa en un año.

- Gestión Documental de contratos con proveedores y proyectos, implementando herramienta Sharepoint.
- Control del presupuesto TI Capex y Opex.

Participé en la evaluación e implementación de los siguientes aplicativos:

- SAP Business Objects y Datawarehouse.
- Upgrade de Banner (ERP especializado en Educación).
- CRM Dynamics para gestión de servicios al estudiante.
- SITREL para gestión de cobranza y rediseño del portal de profesores y alumnos.
- Desarrollo de sistema para Gestión del Costo y Registro Docente.

JEFE DE PROYECTOS Y PROCESOS en GILDEMEISTER, 02/2006 a 03/2010

- Implementación de Business Intelligence – Cognos.
- Implementación de sistema para cálculo de comisiones de fuerza de venta.
- Evaluación de herramientas WMS para centro de distribución de repuestos.
- Evaluación de SAP y ORACLE para reemplazo del ERP corporativo.
- Evaluación de herramientas para Gestionar Procesos.
- Levantamiento de procesos, custodia y mantención de procesos vigentes.

JEFE DE PROYECTOS en AGROSUPER, 01/2001 – 01/2006

- Desarrollo e implementación de sitios web y de Intranet de RRHH.
- Desarrollo de sistema de evaluación del desempeño y generación de bonos.
- Desarrollo de sistema web de fidelización (Club Agrosuper).
- Normalización y georeferencia de datos utilizando herramienta Dmapas.
- Implementación CRM Siebel, CTI y Workflow.
- Implementación de sistema EQDZ para certificaciones de calidad de procesos.
- Implementación de Business Intelligence Cognos y construcción de Data Warehouse.

COORDINADOR DE PROYECTOS en BANCO EDWARDS, 09/1999 a 01/2001

- Definición y análisis de los requerimientos, mantenciones correctivas y testing.
- Puesta en marcha de portales web, módulos transaccionales como transferencias de dinero, pago automático de cuentas, pago electrónico de servicios, controles de acceso a terceros (web) y consulta de saldos por IVR.

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Excelencia en el servicio al cliente: Talento 21, Diciembre 2013
- Introducción Prevención de Riesgos Laborales: Mutual de Seguridad, Octubre 2012
- Taller de Liderazgo: Talento 21, Octubre 2012
- Curso Gestión de Procesos: Evolución - Agosto 2009
- CRM –Siebel: Siebel México, Septiembre 2005, Mekano, Abril 2001
- Portal de Oracle. 2004
- Gestión del Desempeño y Desarrollo del Recurso Humano: Target ddi, Junio 2004
- Gerenciamiento de Proyectos: Artech, Mayo 2003
- Cognos: Informat, Noviembre 2002

HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS

- WINDOWS, OFFICE, MS PROJECT, VISIO, BIZAGI
- ERP, CRM SIEBEL, CTI, WORKFLOW, IVR
- BD ORACLE, SQL SERVER, PORTAL DE ORACLE, NEOPORTAL, SHAREPOINT
- EQDZ (Sistema de Gestión de Calidad), POWER PLAY, TRANSFORMER (COGNOS BI), BUSINESS OBJECT, GXPLOER, GENEXUS, @task (Project Manager)

IDIOMAS

Inglés intermedio, Francés básico, Español nativo

DATOS PERSONALES

| | | |
|-----------------------------|---|---|
| Nombre | : | Alejandro Humberto Hernández Miranda |
| Celular | : | 6572 0570 |
| Fecha y lugar de nacimiento | : | Julio de 1973, Santiago |
| Nacionalidad | : | Chileno |
| Estado Civil | : | Casado |
| e-mail | : | <u>alejandrohbm@gmail.com</u> |

Santiago, Julio de 2014