

ALEJANDRO HERNÁNDEZ MIRANDA

Ingeniero Civil Industrial - MBA U. de Chile

alejandrohhm@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), auditorias 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, GXPLORER, 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	:	alejandrohhm@gmail.com

Santiago, Julio de 2014