

# Jaime Olivares Faúndez

Calle Alberto Hurtado N° 660, Dept. J-73  
Edificio Las Encinas/Viña del Mar  
<http://cl.linkedin.com/pub/jaime-christian-olivares-fa/>

Fonos: 04-2094425  
jaimechristian@gmail.com

---

## Resumen

Ingeniero Civil Industrial e Ingeniero Ejecución en Electricidad, con amplia experiencia en el mercado de la Industria Eléctrica y procesos en las Áreas Técnicas/Comerciales en empresas nacionales e internacionales enfocadas en los mercados, Minero, Energía, Alimento y Servicios. Logros comprobados en la ejecución de proyectos eléctricos y planificación de los servicios con orientación a resultados a través de un liderazgo basado en el trabajo en equipo y en la generación de vínculos a todo nivel., con definición de estrategias comerciales, planes de crecimiento, cumplimiento con los estándares de calidad en Servicio al Cliente.

Mis características son en desarrollo de equipos, habilidades en comunicación con los colaboradores y un sólido trabajo en equipo para lograr las metas propuestas en donde se ponen en práctica mis competencias, con destacadas cualidades en negociación y administración de contratos.

## Experiencia Profesional

**Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica (CONAFE), Viña del Mar, 2008 - 2014**  
**Jefe Departamento Atención Clientes CONAFE-EMEL-ENELSA**

Desarrolla y controla las políticas de servicio al cliente y Productos y Servicios de tres empresas y la coordinación con las plataformas de apoyos a nivel compañía (Plataformas Comerciales) y Call Center fijando los parámetros de atención al cliente, además de responsable de la coordinación general con el Holding en las materias de nuevos procedimientos y mejoras en los sistemas de Atención clientes y Productos y servicios.

- Responsable de Unidad de respuesta Reclamos CONAFE.
- Elaboración de presupuesto CONAFE, EMELAT, EMEL, ENELSA.
- Lideré el módulo SAP CRM para CONAFE, preparación de puesta en marcha y capacitación del personal de oficinas comerciales de los procesos críticos.
- Trabajo en proyecto de clientización en la mesa de trabajo para CONAFE y EMELAT, coordinando trabajos con la consultora Loyal.
- Responsable del proceso de presentaciones a SEC en forma mensual, proceso requerido por la legislación vigente.
- Responsable de capacitación del Call Center relacionado con los procedimientos de la empresa de CONAFE, ENELSA y EMELAT.
- Trabajo de publicación de tarifas en forma mensual.
- Trabajo en la aplicación de Tarifas al interior de la Compañía, conforme a los decretos tarifarios de la autoridad.
- Responsable de Implementación de políticas que sean transversales a la Compañía en todos los puntos donde exista contacto con los clientes.
- Gestión de reclamos de clientes (Oficios SEC – SERNAC).
- Trabajo en procesos de Altas y Bajas con el área de Producto & Servicios.

- Coordinar trabajos en BBDD de las áreas de Producto & Servicios.
- Responsable de gestión del área en los gastos del Departamento.
- Trabajo en informes de explicaciones de gastos en coordinación con las áreas de Producto & Servicio y Marketing, para CONAFE, EMELAT, EMEL.
- Trabajos de implementación de informativos a clientes con el área de Marketing.
- Responsable de contenido y mantención de información en página Web en coordinación con Marketing.
- Trabajo y coordinación de publicación de insertos, volantes, información Web, información en Boletas e información en oficinas comerciales en coordinación con el área de Marketing.
- Responsable de informes de gestión del área.

**Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica (CONAFE), Viña del Mar, 2005 - 2008**  
**Jefe Comercial Administración Viña del Mar CONAFE**

- Responsabilidad directa sobre 20 personas del Área Comercial.
- Trabajo en la operación y mantención comercial en nuestra zona de concesión - 62.000 clientes.
- Lideré planes anuales de inversiones y de pérdidas del área.
- Gestión para el cumplimiento del presupuesto anual, márgenes y gastos asociados del área.
- Responsable por la deuda municipal, de grandes clientes y deuda por obras de terceros.
- Trabajo por la administración del plan de gestión preventiva para personal interno y contratistas.
- Responsable en el proceso de facturación de clientes existentes y nuevos del área comercial.
- Lideré al interior del Área Comercial modificaciones funcionales del personal.
- Lideré el control de los procesos internos al reducir las horas extras de un 10% a un 2%.
- Lideré procesos de estudios y evaluaciones de propuestas públicas.
- Gestión administrativa del Departamento, órdenes de trabajo y manejo de procedimientos comerciales.

**Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica (CONAFE), Viña del Mar, 2003 - 2005**  
**Jefe Técnico Administración Viña del Mar CONAFE**

- Responsabilidad directa sobre 25 personas del Área Técnica.
- Lideré planes anuales de inversiones y de pérdidas del área.
- Lideré cumplimiento del presupuesto anual y gastos asociados.
- Responsable de la construcción de obras eléctricas de ampliación para nuevos clientes.
- Lideré plan de gestión preventiva para personal interno y contratistas del área, no teniendo accidentes del personal en las faenas, dando cumplimiento a los procedimientos de trabajo.

**Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica (CONAFE), Viña del Mar,  
Jefe de Proyectos Administración Viña del Mar CONAFE**

**2001 - 2003**

- Responsabilidad directa sobre 3 personas del área técnica.
- Lideré proyectos eléctricos de nuevas urbanizaciones eléctricas.
- Responsable de la atención y gestión de nuevos clientes (VIP).
- Trabajo en confección de los Contratos de Servidumbres.
- Responsable del control de factibilidades de suministro eléctrico.

**Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica (CONAFE), Viña del Mar,  
Ingeniero Departamento Técnico Administración Viña del Mar CONAFE**

**1999 - 2001**

- Responsabilidad directa sobre 8 personas del Área Técnica.
- Gestión y estudio de propuestas públicas y privadas.
- Jefatura de Servicio bajo condición de turnos Área Técnica.
- Responsable de control y gestión de contratistas.
- Administración y gestión de proyectos emblemáticos de la ciudad.

**Corpora Tres Montes, Valparaíso,  
Ingeniero Jefe Área Eléctrica Plantas de Producción**

**1995 - 1999**

- Responsable del diseño y construcción de planta de jugos en polvo (Zuko) en (Riga – Letonia/Europa), gestión y administración del proyecto eléctrico total, en comisión de servicio de 9 meses, a cargo de 40 trabajadores de nacionalidad Rusa.
- Coordiné declaración de instalaciones eléctricas de Media y Baja Tensión con el organismo de energía eléctrica de Letonia (Lat-Energo).
- Responsable de diseño y construcción Proyecto Eléctrico de planta de jugos en polvo (Zuko) en (Moscú - Rusia/ Europa), gestión y administración del proyecto eléctrico total.
- Responsable de diseño y construcción de nuevos sistemas de control automático planta de café (Valparaíso - Chile).
- Responsable de diseño y construcción de planta de mermeladas para Corpora Aconcagua S.A.(San Felipe – Chile), gestión y administración del proyecto eléctrico total.
- Responsable de diseño y construcción de planta de jugos líquidos (Yuz) (Casablanca – Chile).
- Lideré proyecto en ejecución de nuevas instalaciones de Corpora Tres Montes S.A. (Casablanca – Chile).
- Lideré Proyectos de conversión a Gas Natural Planta café en Valparaíso, Chile.

**Proyectos Especiales**

**1993 - 1994**

- Supervisión Proyecto Eléctrico en RPC, Viña del Mar, instalación de circuitos alimentadores de media tensión en Subestación Eléctrica de Planta Principal.
- Supervisión en trabajos de re-modelamiento de circuitos de poder para Hornos de fundición en Planta de fundición Potrerillo, Codelco.

- Responsable de entregar servicio técnico de informática a instituciones educacionales.
- Administrar ventas de repuestos de computación.
- Lideré planes de mantención de computación a instituciones comerciales.
- Gestión de contratos de mantención de sistemas de redes de computación para industrias.

### **Formación Académica**

- Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Valparaíso - Valparaíso
- Ingeniero Ejecución Electricidad, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso - Valparaíso,
- Técnico Electrónica Industrial, INACAP, Valparaíso.

### **Desarrollo Profesional**

- Usuario AutoCAD
- Usuario experto en Sistema Módulo CRM-SAP.
- Nivel Usuario CRP SAP empresa de servicio.
- Nivel usuario Sistema Modelamiento procesos de Atención Clientes "Arena".
- Computación Manejo de aplicaciones en nivel avanzado en ambiente Windows e Internet.