

LENIN BALBIANO NASIFF

<https://www.linkedin.com/in/lenin-balbiano-553000176/>

Celular: (569) 74959068

Correo: Lenin.l.b@gmail.com

RESUMEN

MBA, Ingeniero Civil Industrial, con experiencia en: Telecomunicaciones; Gestión de la calidad; Análisis y optimización de procesos; Administración, Control y Gestión de costos y presupuestos; Gestión y Dirección de proyectos bajo metodología PMI, Lean Seis Sigma; Liderazgo y formación de equipos; Gestión de proveedores ; Relatoría, Capacitación y Coaching; Experiencia nacional e internacional en la Implementación y Capacitación de plataforma digital de educación We-Class de “Pro Futuro”.

Habilidades comunicacionales y motivacionales puestas al servicio de diferentes áreas y/o equipos liderados o de los cuales he sido parte. Siempre busco compartir conocimiento y trabajar en equipo potenciando al máximo las habilidades y talentos, tanto personales como de otros.

Mi filosofía de administración es: Planificar, Organizar, Dirigir con equidad y controlar con respeto.

EXPERIENCIA LABORAL

TELEFONICA

Analista de Calidad (Área Calidad de red fija)

2017-2019

- Desarrollo y construcción de KPI para análisis y medición de los reclamos de Fibra óptica y cobre.
- Análisis y estudio de causas raíz en averías de infancia para detectar generar acciones de mejora.
- Confección de planes de calidad con empresas aliadas para disminuir la tasa de averías de infancia.
- Análisis, modificación y mejora de los flujos automáticos de decisión para sistema de diagnóstico y atención de reclamos en línea que usa el call center a fin de aumentar la resolutividad, disminuir el TMO, rentabilizar el proyecto y mejorar la satisfacción de los clientes.
- Disminución de las averías de infancia de todas las empresas aliadas entre 1 y 3 %.
- Lideré proyecto multidisciplinario Lean Six Sigma reduciendo reclamos de modem en un 3%.
- Optimización de flujos automáticos de atención, evitando salidas a terreno inefectivas.
- Disminución de las derivaciones de reclamos a terreno por las causas analizadas y corregidas.

PROGRAMA PROFUTURO TANZANIA Y NICARAGUA

2018 ; 2013

Representante de Chile en voluntariado internacional Pro futuro Tanzania 2018 y Nicaragua 2013

- Trabajar y formar parte de un equipo compuesto por voluntarios de Europa, centro y sudamérica.
- Capacitación en inglés/castellano a profesores de colegios primarios y secundarios y estudiantes secundarios, en el uso de la plataforma Pro futuro.
- Capacitación en Swahili, el idioma natal (Tanzania), a los estudiantes primarios en el uso de la plataforma Pro futuro.
- Capacitación en huertos verticales, confección y construcción de ecoladrillos.
- Elegido como representante de Chile en el programa internacional de gente de valor de la compañía debido a mi desempeño.
- Empoderar a todos los profesores primarios y secundarios preparándolos para afrontar los desafíos que la educación digital demanda a fin de entregar una educación de primer nivel.
- Conseguir que Tanzania lograra obtener los mejores KPIs de rendimiento en toda la zona de África del este, lo que significó que para el año 2019 se instalarán dos nuevos proyectos adicionales.

- Conseguir que los padres de Nicaragua entendieran la importancia de enviar a sus hijos al colegio y enseñarles las técnicas de huertos verticales y construcción con ecoladrillos.

Ingeniero Especialista (Área de inventarios)

2011-2016

- Desarrollo y construcción de KPI para análisis y medición de los procesos del área de inventarios.
- Análisis y estudio de procesos del área, proponer y establecer modificaciones tendientes a la optimización de los mismos, construcción de informes de gestión para la toma de decisiones.
- Gestión de seguimiento y control de los procesos y recursos con herramienta JIRA.
- Análisis estadístico de los datos históricos de procesos para informes de gestión y mejora.
- Subrogar al jefe y supervisor de área en caso de ausencias o vacaciones.
- Adaptación y modificación de todos los procesos del área y su implementación en sistema JIRA, mejorando así la gestión y optimización de la producción y manejo del recurso humano.
- Diseño y gestión de cuadros de mando e informes a la gerencia visibles en línea y tiempo real.

Ingeniero de planificación y control de Proyectos

2009-2011

- Liderar y representar al equipo e informar resultados en reuniones de gerencia.
- Análisis de factibilidad técnica y económica de proyectos, (VAN, TIR, PRC).
- Planificación de proyectos según la metodología PMI,
- Análisis estadístico de los datos históricos para informes de gestión y mejora...
- Realizar capacitaciones y relatorías, asociadas a la transformación cultural.
- Aumento de la rentabilidad de los proyectos debido a la elaboración de alternativas más económicas.
- Reducción del número de proyectos rechazados o atrasados por deficiencias en la planificación.
- Generación de un mayor número de proyectos más fáciles de gestionar y facturar.
- Implementación de cuadro de mando integral para control y gestión de los proyectos del área.

Gerente de Proyectos

2007-2009

- Informes de gestión y cumplimiento de metas ante la subgerencia del área.
- Liderar un grupo de 10 jefes de proyecto, capacitarlos, empoderarlos, motivarlos al logro, a lograr las metas, manejo de relaciones interpersonales.
- Aseguramiento de la facturación mensual programada al cerrar los proyectos en tiempo y forma.
- Cumplimiento de metas de facturación y plazos aumentando la rentabilidad de la empresa y la satisfacción del cliente.

ANTECEDENTES ACADEMICOS

- 2011** **Curso de Inglés Instituto Chileno Británico de cultura. Graduado.**
- 2010-2011** **MBA Directivo Institute for Executive Development IEDE. Titulado.**
- 2011** **Diplomado Gestión de operaciones y Logística IEDE. Titulado**
- 2009** **Post título en Gestión de proyectos TI/TC Universidad de Chile. Titulado.**
- 2003-2005** **Ingeniero Civil Industrial Universidad de las Américas. Titulado.**

IDIOMAS

Ingles nivel intermedio. Swahili nivel básico.