

## Title Summary

---

Ingeniero(a) y capacitado en dirección de Empresas. Trayectoria profesional en distintas industrias públicas y privadas. Los últimos 10 años he liderado áreas de TI, siendo protagonista en la digitalización y automatización de procesos estratégicos para la organización, con foco en el cliente y la sostenibilidad. A través de la implementación de proyectos tales como WMS, TMS, Web y App para B2B y B2C, entre otros, he logrado desarrollar y potencializar, el sentido de colaboración y logro de objetivos dentro de los equipos que he liderado. Como integrante del Comité Ejecutivo, he sido protagonista en la definición de estrategias del negocio para optimizar y rentabilizar los resultados de la organización, asegurando, además, la adherencia de los respectivos equipos.

Competencias profesionales:

- dirección de equipos,
- adaptabilidad,
- Compromiso con la rentabilidad,
- Calidad de trabajo,
- Conciencia organizacional,
- Manejo de crisis,
- Ética, sencillez y respeto.

## Cover sheet

---

Experience in Years : 27

Current Job Title : Gerencia

Current Employer : Servicios TI

## Basic Info

---

Candidate ID : ZR\_59\_CAND

## Address Information

---

City : Valparaíso

State/Province : Región de Valparaíso

Country : Chile

## Professional Details

---

|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| Experience in Years | : | 27   |
| Skill Set           | : | Visual Basic, Java, Change Management, Microsoft Office 365, Conscientious, Process Automation, Teamwork, COBIT, ITIL, Telecommunications, Contact Centres |

## Experience Details

---

**Mar-2019 To Sep-2023****Subgerente de Producción y Continuidad Operacional TI**

- Logros:
- Consolidación infraestructura para E commerce y APP
- Migración y puesta en marcha de VSAN (5 host) en Site TIER III y DRAAS.
- Migración de Motores SQL de 2008 R2 a 2016-2019.
- Implementación de soluciones SDWAN para tiendas zona centro y sur.
- Certificación PCI, tarjetas y otros Bancos.
- Reducción de un 80% de la tasa de incidencia de infraestructura.

**Mar-2019 To Present****Gerencia**

- Soy responsable del área de Desarrollo, aplicando metodologías y definiendo protocolos de desarrollo seguro, fomentando la rigurosidad y transparencia de los procesos de Licitación.
- Soy responsable de Continuidad Operacional, liderando las áreas de Soporte TI, DBA, mesa funcional, administración de Servidores, Redes y comunicaciones, área de Calidad funcional y técnica, procesos, y seguridad de la información.
- Soy responsable del control de presupuesto, obsolescencia e Inversiones de la Gerencia de Sistemas.
- Logros destacados:
- Migración de SO y SQL de 2008 R2 a 2019.
- Certificación PCI.
- Implementación de WMS.
- Implementación de WEB OSF y migración a tecnología Flutter APP B2C.
- Cumplimiento del ppto. de gasto de la Gerencia de Sistemas. Redujo el Forecast 2023 en un 12%.
- Integrante del comité ejecutivo para definir estrategia de recuperación de clientes fugados.
- Mejora de 7 pts. En el indicador de Sostenibilidad, de 80 a 87pts. 2º mejor indicador.

- Proyecto de cambio de formato de tiendas tradicionales a Auto Servicio, logrando un crecimiento de ventas del 12% y como caso de negocio, con un pay back de 2 años.

**Aug-2016 To Feb-2019****Jefatura de Servicios TI y Proyectos**

- Responsable de administrar y operar Servicios de TI para Unidades de Negocio de Cementos, Hormigones, Cal y Áridos para clientes internos en todo el País.
- Responsable de Microinformática, Plataforma de Servidores, Redes y Comunicaciones.
- Responsable de la Elaboración y Control Presupuesto área TI.
- Jefatura de Proyectos, desarrollo de Software, implementación de SAP, para Plantas en zonas extremas.
- Implementé soluciones de radio enlace para Plantas de hormigón en zonas Mineras.
- Implementación de Office 365.
- Implementación de soluciones para los procesos de control de cambio (OTRS), control de Activos (System Manager)

**Nov-2011 To Oct-2015****Jefatura Depto. Tecnologías y Operaciones Senior**

- Logros:
- Administración de Infraestructura TI de BECO, generando procedimientos y liderando el desarrollo de Proyectos de innovación, que permitan asegurar sistemáticamente la mejora de los márgenes e indicadores de gestión.
- Lideré Proyectos estratégicos TIC y sus filiales, desarrollando etapas de Evaluación de Proyectos, Análisis de Costos, alcances, SLA, KPI, Control de Calidad.
- Actualicé e implementé procedimientos de continuidad operacional (DRP).
- Implementé Suite de CRM UIP de Aspect para Contact Center de llamados Out Bound, core de Re-bancarización. (120 Agentes 5 Supervisores)
- Implementación de nueva Central de Telefonía.

**Apr-1996 To Nov-2011****Jefatura de Operaciones TI y Administración de Servicios**

- Implementé Contact Center para la atención Comercial y de Emergencias sobre las redes de Agua Potable para más de 500.000 clientes en la Región de Valparaíso y Coquimbo.
- Administrador de los sistemas y plataforma de Infraestructura tecnológica.

**ZR\_59\_CAND**

Gerencia  
Servicios TI

Carolina Armstrong  
carolina.armstrong@who-co.com

- Integré el equipo de proyectos que implementó SAP/R3.
- Responsable del control de Presupuesto del Depto.
- Construí nuevos procedimientos y definí Sla's aplicando la metodología ITIL.
- Responsable de negociar contratos de servicio.
- Implementé Volp, Plataforma Interactive Intelligence de Sixbell.

Carolina Armstrong

WHO&Co.

conzuelo.pi@who-co.com

Disclaimer: This Candidate application contains information modified by WHO&Co. In case you choose not to make use of it, please refrain from re-purposing or duplicating this in any form and dispose it immediately.