



DAVID ENRIQUE DE LA ROCA SAGASTUME

davidenrique@galileo.edu

8 Av. 14-16 Sector C-1 z. 8 Mixco, Ciudad San Cristóbal – Cel. +502 40008773

Educación:

2014-2015	UNIVERSIDAD DA VINCI GUATEMALA Máster en Administración de Proyectos. Magna Cum Laude.
2007-2008	UNIVERSIDAD GALILEO DE GUATEMALA Postgrado en Planeación y Aseguramiento de la Calidad ISO:9000.
1999-2003	UNIVERSIDAD GALILEO DE GUATEMALA Licenciatura en Ingeniería Industrial.

Experiencia Laboral:

2010-2017	Tigo Guatemala / Millicom Planning & Monitoring Coordinator <ul style="list-style-type: none">• Liderar equipos de trabajo para la gestión del tiempo real y Analistas de Calidad en métricas de Contact Center.• Análisis de Causa Raíz de escuchas de monitoreo para generar iniciativas de mejora.• Implementación de Monitoreos de Experiencia y sistema de monitoreo de Speech Analytics.• Logros: Definición de Categorías fonéticas y alcance de precisión de reconocimiento para el proyecto Speech Analytics. Service Process Improvement Business Partner <ul style="list-style-type: none">• Coordinación de proyectos de mejora de Servicio y Venta para puntos de contacto en Tienda y Contact Center.• Formar y liderar el primer comité de Calidad de Servicio con áreas multidisciplinarias de la compañía.• Implementación de indicadores y control estadístico para norma COPC.• Logros: Aumento de 20% en las notas de la encuesta de satisfacción de servicio, incremento de ingresos por recolección de pagos con tarjeta de crédito. Cinturón Blanco Six Sigma. Quality Coordinator <ul style="list-style-type: none">• Implementación de Norma Internacional de Servicio COPC Psic de Kenwin.• Elaboración de políticas y manuales de procedimientos y procesos para las áreas de servicio al cliente.• Desarrollo de campaña “La Satisfacción es Primero”.• Construcción de Tablero de métricas e indicadores de servicio.• Logros: Cambio de Cultura de Servicio a través de la Dirección de Customer, y ser el primer país de todas las operaciones de Latam en alcanzar métricas de certificación en 18 meses.
-----------	--

2008-2010	Capgemini / Coca-Cola Enterprises
	<p>Quality Analyst</p> <ul style="list-style-type: none"> Analista de Aseguramiento de la Calidad, Monitoreo, Evaluación y Retroalimentación de agentes de Servicio al Cliente y departamento de Finanzas y Contabilidad. Implementación de manuales de procesos y procedimientos. Logros: Cinturón Amarillo Six Sigma.
2008-2009	<p>Praind Consultores</p> <ul style="list-style-type: none"> Técnico en Seguridad Industrial Junior de Contratistas Colgate-Palmolive. Consultor independiente. Análisis de Riesgos, Auditorias de Herramientas y Equipo de Protección Personal. Registros de accidentalidad.
2007-2008	<p>DHL, S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisor de Operaciones Terrestres Dhl Express estación GTL. Supervisión de 16 courier por la mañana y 24 por la tarde. Estudio de Rutas, Supervisión en Ruta, Manejo de Indicadores e ingreso de Checkpoints, revisión de procedimientos IASOP, captura de datos e implementación de RPM. Monitoreo de calidad de servicio. Captura de datos y control de servicio tercerizado. Logros: Supervisor Training Program – STP, Panamá.
2005-2007	<p>Soluciones, Insumos, y Tecnología, S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Gerente de Ventas. Venta de equipo, suministros y repuestos para impresión digital de pequeño y gran formato, base agua y base solvente. Manejo de personal, atención al cliente, cálculo de metas, promociones y eventos. Coordinación de stand para Apparel Sourcing Show 2006 y 2007.
2004-2005	<p>Banco de Antigua, Grupo Altas Cumbres, S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Analista de Organización y Métodos (O & M). Revisión de procesos y procedimientos, creación de manuales de procesos y procedimientos, manuales de usuario, diagramas de flujo y promociones, prueba de módulos de sistemas de verificación de créditos y plataformas bancarias.
IDIOMAS	Español: Lengua materna; Inglés: Fluido.
CERTIFICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> 2017: Business Intelligence Certification 2017: Sistema de Comando de Incidentes, Intertek 2014: Project Management Office (PMO) Certification 2013: Sharepoint Server 2010 Knowledge 2013: Lean Six Sigma White Belt Certification 2011: Coordinador Registrado COPC v. 5.0, México D.F. Kenwin-COPC, Inc.
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: Guatemala, 06 de enero 1,981.	
REFERENCIAS LABORALES	
José Eduardo Herrera López	5205-0032 (Tigo)
Carlos Alfredo Burgos Zepeda	5206-0036 (Tigo)
Joaquín Sosa	5834-3972 (Capgemini Shared Services)