



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

- 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

- 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

- 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.

Capgemini / Coca-Cola Enterprises

- 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.

- Técnico en Seguridad Industrial Junior de Contratistas Colgate-Palmolive. Consultor independiente. Análisis de Riesgos, Auditorías de Herramientas y Equipo de Protección Personal. Registros de accidentalidad.

- 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.

- 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.

- 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.

Español: Lengua materna; Inglés: Fluido.

- 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.

REFERENCIAS LABORALES

José Eduardo Herrera López	5205-0032 (Tigo)
Carlos Alfredo Burgos Zepeda	5206-0036 (Tigo)
Joaquín Sosa	5834-3972 (Capgemini Shared Services)