Nibaldo Valdés Veloso

nibaldo.valdes@gmail.com
tasando.com
Santiago de Chile
(56) 99 7878 034

1. RESUMEN

Ingeniero Civil Industrial (UTFSM - 2016) e **Ingeniero Civil Bioquímico (PUCV - 1994)**, **postgrado en gestión de negocios y estudios formales en Derecho**. Más de 30 años de experiencia profesional en **procesos, gestión, finanzas y sistemas**, desarrollada en organizaciones de distintos tamaños e industrias —entre ellas **telecomunicaciones, sector financiero, salud privada, servicios jurídicos, consultoría, sanitaria, minería y construcción**—, complementada en los últimos años con especialización en valoración de activos, incluyendo bienes raíces urbanos y agrícolas, derechos de aprovechamiento de aguas, activos empresariales y proyectos.

Perito Judicial inscrito en las 17 Cortes de Apelaciones del país, con especialidades en tasación, valoración económica, ingeniería industrial, administración, finanzas, medio ambiente y química, desarrollando análisis técnico-periciales y diagnósticos fundamentados para tribunales, empresas y particulares, con un enfoque riguroso, independiente y objetivo.

Uso intensivo de **tecnologías aplicadas al análisis y la gestión**, incluyendo herramientas de inteligencia de negocios, sistemas de información y automatización, tales como **Excel avanzado, Power BI, Looker Studio, SQL, Google Workspace, CRM, ERP, CMS, SIG, Python y modelos de inteligencia artificial**, complementado con experiencia en **instalación y administración de plataformas digitales de telefonía y comunicación omnicanal**.

Experiencia como docente adjunto en el Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad Técnica Federico Santa María en las cátedras de finanzas, contabilidad, proyectos e inteligencia de negocios.

2. ACTIVIDAD PROFESIONAL

Trayectoria caracterizada por el desempeño en **cargos de jefatura, gestión de equipos y dirección de proyectos**, con responsabilidades sobre operaciones, procesos, tecnología, canales de atención, gestión comercial y control contractual. Experiencia en la **conducción de equipos de hasta 200 personas**, implementación de sistemas de gestión y calidad, desarrollo de soluciones de información y control, y ejecución de proyectos orientados a mejorar la **eficiencia operacional, calidad de servicio y toma de decisiones.**

Ejercicio profesional como **consultor y perito en valoración económica y análisis técnico**, prestando servicios a empresas, particulares y tribunales, con decenas de **estudios elaborados** en bienes raíces urbanos y agrícolas, activos empresariales y derechos de aprovechamiento de aguas (tasando.com).

De manera complementaria, desarrollo **servicios especializados en gestión, inteligencia de negocios y plataformas digitales**, orientados a apoyar procesos de análisis, diagnóstico y mejora organizacional, mediante propuestas profesionales presentadas en ingenieroconsultor.cl y superchat.cl.

3. EXPERIENCIA PROFESIONAL

Julio 2025 a la fecha (Industria: Ingeniería)

Empresa: INCON INGENIEROS CONSULTORES

Cargo: Supervisor de Hitos Contractuales

Supervisión y control de avance de proyectos, obras e hitos contractuales asociados a la **densificación y ampliación de infraestructura penitenciaria del Establecimiento Penitenciario de Antofagasta**, en el marco de los **Decretos Supremos MOP N.º 162/2024 y N.º 123/2025**, incluyendo iniciativas valorizadas en hasta **UF 146.763** y un **proyecto integral de ampliación con un presupuesto estimado del orden de UF 4,5 millones**. Responsable del seguimiento de plazos, avances y entregables; revisión de antecedentes técnicos, administrativos y económicos; control de inversiones y compensaciones; y elaboración de oficios, minutas e informes para la Inspección Fiscal, coordinando con la Sociedad Concesionaria y organismos públicos involucrados.

Marzo 2023 – Enero 2025 (Industria: Financiera)

Empresa: TARJETA DIGITAL PREPAGO TAPP – CAJA LOS ANDES

Cargo: Product Manager de Canales.

Encargado de la planificación, operación y control del **Servicio de Atención al Cliente (SAC)** en canales digitales y telefónicos (telefonía, WhatsApp, Instagram y Facebook). Logros destacados: modelamiento de procesos con tableros de control, desarrollo de una intranet para información y capacitación, estandarización de procesos de atención y elaboración de reportes ejecutivos para la gerencia.

Noviembre 2020 – Enero 2023 (Industria: Salud Privada)

Empresa: LIGA CHILENA CONTRA LA EPILEPSIA.

Cargos: Consultor y Jefe de Plataforma Contact Center.

Responsable de la **planificación, operación y control** del servicio de atención a pacientes, incluyendo gestión de **ventas telefónicas y online**. **Logros:** capacitación y desarrollo de equipos, control de **métricas críticas** (nivel de abandono, TMO, productividad y satisfacción) y **gestión integral de canales de contacto**, fortaleciendo la **eficiencia operativa** y la **experiencia del usuario** (Video cuenta anual 2021).

Octubre 2019 – Agosto 2020 (Industria: Importadora Industria de Plástico)

Empresa: COMERCIAL ANDEXPORT.

Cargo: Jefe de Proyecto TI

Responsable de la **implementación de sistemas de información para gestión** (CRM, intranet, control de proyectos y reportería). Logros: **modelamiento y documentación de procesos comerciales**, **selección e implementación de CRM**, desarrollo de un **sistema de evaluación de satisfacción de clientes**, control de **rentabilidad por proyecto** en filial TECSER y **gestión de bases de datos ERP Manager** (reportería y procedimientos almacenados).

Marzo 2017 – Abril 2019 (Industria: Servicios Jurídicos a Personas)

Empresa: STAFF JURÍDICO.

Cargo: Jefe de Operaciones Comerciales, Recaudación y Cobranza

Responsable de la **planificación y control de procesos comerciales y de recaudación** en 7 sucursales, abarcando **inteligencia de negocio, pronóstico de ventas, call center, calidad de servicio** y **análisis financiero mensual**.

Noviembre 2015 – Enero 2017 (Industria: Telecomunicaciones)

Empresa: MOVISTAR.

Cargo: Jefe de Proyecto Especialista en Gerencia de Proyecto Believe.

Encargado del **levantamiento y modelamiento de procesos de negocio**, con énfasis en la **documentación de los procesos de Contención y Recontención de clientes**, y en el **control de avance del proyecto TI** bajo estándares de gestión PMO.

Agosto 2012 – Julio 2015 (Industria: Telecomunicaciones)

Empresa: MAS CERCA CONTACT CENTER.

Cargo: Jefe de Plataforma

Responsable de la **operación de 4 plataformas inbound/outbound** con más de **200 ejecutivos a cargo**, gestionando **12 KPI críticos** definidos por Movistar. **Logros:** recertificación **COPC**, incremento en los **índices de satisfacción de clientes (EPA)** e implementación de **estrategias de cross selling**, que generaron un **aumento significativo en las ventas netas anuales**.

Marzo 2009 – Agosto 2012 (Industria: Telecomunicaciones)

Empresa: MAS CERCA CONTACT CENTER.

Responsable de la **implementación del Sistema de Gestión de Calidad** en la Gerencia de Procesos, obteniendo **reconocimiento por desempeño destacado**, lo que le valió la adjudicación de un **diplomado de perfeccionamiento**.

Septiembre 2007 – Febrero 2009 (Industria: Informática)

Implementación de CMMI Nivel II, **consultorías en gestión de calidad** para el **Banco Central de Chile** y **Larraín Vial Corredores**, y proyecto de **implementación de buenas prácticas ITIL** para servicios de TI.

Enero 2007 – Agosto 2007 (Industria: Construcción)

Empresa: ACT S. A. Ingeniero de Proyecto en obra "Excavaciones Subterráneas – Concentrador Codelco Andina – PDA Fase I"**.** Control de avance e implementa del sistema de gestión integrado (ISO 9001 – 14.001 – 18.001).

Enero 2005 – Septiembre de 2006 (Industria: Consultoría)

Empresa: BUREAU VERITAS CHILE S. A. Consultor y Gerente de Ventas. Comercialización y asesoría en sistemas de gestión.

Agosto 2002 – Diciembre 2004 (Industria: Asociación Gremial)

Asociación de Exportadores de Chile (ASEXMA) y Asociación de Metalmecánicos (ASIMET) Jefe de Oficina y Jefe **de Proyectos PROFOS**. Certifica ISO 9001 a más de 30 empresas.

Enero 2001 – Julio 2002: CODELCO División Salvador **(Industria: Minería)**

Ingeniero de implementación y control de proyecto ISO 9001:2000,

Diciembre 1997 – Julio 2002: Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) **(Industria: Seguridad y Salud Laboral). Ingeniero Analista** en la Gerencia de Operaciones Preventivas. Se implementa el primer sistema informático para el control de gestión de la gerencia de operaciones preventivas.

Agosto 1995 – Noviembre 1997: ESVAL S.A. Empresa de Obras Sanitarias de Valparaíso **(Industria: Sanitaria).** Encargado de la elaboración de procedimientos de operación, revisión de proyectos sanitarios e implementación de un sistema de gestión logístico y de bodegas.

4. ESTUDIOS FINALIZADOS

Superiores	Diplomado en Análisis Financiero	(2022 – PUC)
	Diplomado Programación en Python	(2021 – PUC)
	Ingeniero Civil Industrial	**(2016 – UTFSM)**
	Diplomado en Contact Center y Servicio al Cliente	(2010 – U. Central)
	Diplomado en Gestión en Ingeniería	(2000 – UTFSM)
	Ingeniero Civil Bioquímico	**(1995 – PUCV)**
	Licenciado en Ciencias de Ingeniería	(1994 – PUCV)
Financieros	Tasación de Derechos de Aprovechamiento de Aguas	(2024 – Arenas y Cayo)
	Tasación de Predios Agrícolas	(2024 – ASATCH)
	Peritaje en Valoración Fiscal y Judicial	(2023 – Arenas y Cayo)
	Valoración de Empresas	(2022 – PUC)
	Herramientas para el Análisis Financiero	(2022 – PUC)
	Herramientas para la Evaluación de Proyectos	(2022 – PUC)
	Gestión Estratégica del Riesgo	(2022 – PUC)
	Tasación de Propiedades Inmobiliarias	(2022 – Arenas y Cayo)
	Estudio de Cabida para Valorización de Suelo	(2022 – ASATCH)
	Normas IFRS	(2016 – PUC)
	Contabilidad Financiera	(2012 – PUC)
Medio Ambiente	Normativa Ambiental Aplicable en el SEIA	(2024 – SEIA)
	Sistema de Evaluación Ambiental SEIA	(2024 – SEIA)
	Descripción de Proyectos en el SEIA	(2024 – SEIA)
	Descripción Área de Influencia en el SEIA	(2024 – SEIA)
	Gestión de Residuos Sólidos y Líquidos	(2024 – SEIA)
	Evaluación del Componente Hídrico	(2024 – SEIA)
	Evaluación de Calidad del Aire	(2024 – SEIA)
	Teoría de Compensación de Biodiversidad	(2024 – SEIA)
	Predicción y Evaluación de Impactos por Ruido y Vibraciones	(2024 – SEIA)
	Centrales Eólicas de Generación de Energía Eléctrica	(2024 – SEIA)
	Participación Ciudadana en el SEIA	(2024 – SEIA)
	Consulta Indígena en el SEIA	(2024 – SEIA)
Tecnológicos	Python para Machine Learning	(2021 – PUC)
	Python y la web	(2021 – PUC)
	Desarrollo de Software con Python	(2021 – PUC)
	Python y Bases de Datos	(2021 – PUC)
	Perfeccionamiento en CMMI	(2008 – AXXI)
	Administración de Proyectos de Software	(2008 – AXXI)
	Administración de la Configuración	(2008 – AXXI)
	Profesional Certificado ITIL	(2008 – EXIN)
	Programación en Visual Basic	(2005 – ASIVA)
Gestión y Calidad	Coordinador Registrado COPC E-PSIC	(2013 – Kenwin)
	Work Force, Supervisión y Monitoreo de Contact Center	(2013 – Kenwin)
	Taller de Auditoría para Contact Center	(2013 – Kenwin)
	Perfeccionamiento en ISO 27001	(2011 – BV)
	Perfeccionamiento MS Project	(2008 – WTCS)
	Administración de Proveedores	(2008 – AXXI)
	Auditor Interno ISO 14001- OHSAS 18001	(2007 – BV)
	Auditor Líder en ISO 9001	(2005 – BVQI)