CRISTÓBAL GARRIDO OLIVARES

Jefe de Proyectos TI | Transformación digital y de procesos | Salesforce CRM | IA aplicada

Santiago, Chile | garrido.kao@gmail.com | linkedin.com/in/kristoffalexander

PERFIL EJECUTIVO

Ingeniero Civil Industrial con 4 años en proyectos de transformación digital sobre Salesforce CRM, en educación y retail financiero. Conecto procesos de negocio, tecnología y experiencia del cliente: reingeniería de procesos, RFP y proveedores, análisis de costos, pagos digitales y automatización con Python e IA, con liderazgo matricial.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE Ago. 2024 – actualidad

Jefe de Proyectos TI, Educación Continua | Dirección de Innovación y Tecnología

- Lidero la renovación del canal digital de difusión, admisión y pagos de Educación Continua (cerca de 2.000 programas), integrado con Salesforce, junto a Admisión, Marketing, Finanzas, TI y proveedores.
- Diseñé el mapa de procesos de Educación Continua (11 macroprocesos) y conduzco el levantamiento de sus 44 flujos de negocio: la base del RFP, las reglas de negocio y el modelo de datos.
- Estructuré requerimientos y RFP, participé en la evaluación y adjudicación de proveedores, y coordino a dos proveedores tecnológicos con seguimiento de hitos y reporte al comité directivo.
- Elaboro análisis de costos (CAPEX y OPEX), defino flujos de pago y lidero el piloto de pagos internacionales.
- Planifico las redirecciones de 14.000 URLs y automaticé con Python e IA el control de calidad del catálogo.

EMPRESAS LA POLAR S.A. Nov. 2022 – ago. 2024

Analista de Sistemas Salesforce | Gerencia de Sistemas y Tecnología, retail financiero

- Asumí SoftToken al moverse mi jefatura (autenticación de operaciones desde una app, en reemplazo de las OTP por SMS): diseñé el flujo y las integraciones, gestioné a dos proveedores, conduje el QA y lo entregué en producción.
- Tras la salida de mi jefatura y de la subgerencia, conduje los proyectos Salesforce reportando a la gerencia, con dos equipos de cerca de 8 personas (Experience y Service Cloud): onboarding digital de tarjetas y sitio privado de clientes.
- Detecté y resolví una falla de contraseña que afectaba a cerca de 10.000 clientes.
- Inicié y lideré la primera etapa de la migración del core de tarjetas tras la fusión con ABCDin (hoy ABC).

TESUMA | Cofundador y desarrollo de negocios 2021 – 2022

UNIVERSIDAD ARTURO PRAT | Profesor universitario de Ingeniería 2022 – 2023

FORMACIÓN E IDIOMAS

Ingeniero Civil Industrial, mención Ingeniería Organizacional, Universidad de Santiago de Chile

Magíster en Física, RUDN University, Moscú (en ruso)

Salesforce Certified Associate (2025)

Idiomas: español nativo, inglés profesional, ruso profesional.

LIDERAZGO INTERNACIONAL

Speaker Relations, South American Space Generation Workshop (SGAC, 2026), Certificate of Honour.

Presidente de la Asociación de Estudiantes Chilenos en Rusia (2018 – 2020).

COMPETENCIAS

Gestión de proyectos TI, transformación digital, reingeniería de procesos (BPMN), requerimientos y RFP, gestión de proveedores y stakeholders, análisis de costos (CAPEX/OPEX), Agile y Scrum, Salesforce (Experience y Service Cloud), integraciones y APIs, pagos digitales, migración web y SEO, Python, SQL, Jira, Confluence.

IA aplicada: diseño, dirijo y valido soluciones construidas con agentes de IA (automatizaciones en Python, integraciones por API y un sitio propio en producción), con supervisión humana.