

FICHA CURRICULAR

HERNANDEZ TORRES FIDEL MAURICIO

CARGO ACTUAL

Empresa / Institución	Cargo
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL	COORDINADOR TECNICO DE SERVICIOS DE SOPORTE Y COMPUTO PERSONAL

TRAYECTORIA LABORAL

Cargo	Empresa / Institución	Fecha Inicio	Fecha Fin
SUBGERENTE II	INFONAVIT/Operaciones	JUN-2019	DIC-2021

Experiencia

- Monitoreo y actualización de IVR de INFONATEL.
- Administración de recursos para mantener y mejorar los indicadores del centro de contacto.
- Elaboración del presupuesto anual, elaboración de actualización de los procesos de la gerencia, conciliación de deductivas con proveedores, administración de enlace: con proveedores, administración de claves de acceso a los sistemas del centro de contacto, apoyo a centros de servicio para atención a derechohabientes y/o acreditados.

HONORARIOS	INFONAVIT/Tecnologías	DIC-2016	MAY-2019
------------	-----------------------	----------	----------

Experiencia

- Implementación del centro de contacto de Infonatel.
- Implementación de telefonía cisco a nivel institucional.
- Implementación de IVR del centro de contacto.
- Administración de lógica de perfiles para la distribución de llamadas a nivel institucional.
- Atención de incidentes y requerimientos de telefonía cisco.

COORDINADOR DE NUEVOS PROYECTOS	BCONNECT SERVICES S.A. DE C.V./Sistemas	FEB-2012	NOV-2016
---------------------------------	---	----------	----------

Experiencia

- Implementación e implantación de proyectos.
- Implementación de métricas para certificación de excelencia, en centros de contacto, implementación y administración de la mesa de ayuda del banco del ahorro nacional y servicios financieros (BANSEFI).
- Administración de marcador predictivo para la empresa en sus diferentes proyectos.

INFORMACIÓN ACADÉMICA

Institución Educativa	Carrera Genérica / Grado o Nivel de Estudios	Periodo Inicio	Periodo Fin
COLEGIO LATINOAMERICANO	Bachillerato en el Área Físico Matemáticas. Certificado	1998	2000

HABILIDADES

Coordinar equipos de trabajo.

Habilidad de negociación.

Manejo del tiempo.

Flexibilidad para el aprendizaje

COMPETENCIAS

1. Proceso Administrativo	☒	6. Iniciativa	☒
2. Toma de Decisiones	☒	7. Innovación	☐
3. Negociación	☒	8. Orientación al Logro	☒
4. Liderazgo	☒	9. Habilidades de Supervisión	☒
5. Trabajo en Equipo	☒	10. Gestión del Estrés	☒

Nombre y firma

"Declaro bajo protesta de decir verdad que la información proporcionada es veraz y que en caso de existir falsedad en ella, tengo pleno conocimiento de las sanciones aplicables por la responsabilidad administrativa en la que incurren los servidores públicos, así como de las penas que correspondan a los delitos que, en su caso, cometan quienes se conduzcan con falsedad, por lo que asumo la total responsabilidad que derive de cualquier declaración en falso que plasme en el presente formato de información curricular, en términos de lo previsto en el artículo 8 fracción XXIV de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas, en relación al diverso 250 del Código Penal Federal."