

Miguel Coronado Chaves

DIRECTOR DE OPERACIONES | DIRECTOR DE PROYECTOS

Disponibilidad para movilidad nacional e internacional

+34 629 124 811

mcoronadochaves@gmail.com

<http://www.linkedin.com/in/miguelcoronadoch>



Perfil Profesional

Director de Operaciones y de Proyectos en compañía multinacional con experiencia de más de 15 años en la creación, organización, gestión y dirección tanto de equipos como de proyectos, a nivel nacional e internacional.

Habitado a definir e implementar la Estrategia de Operaciones y Proyectos y a trabajar con clientes y *business stakeholders* para asegurar que los objetivos del negocio estén alineados con los objetivos a corto y medio plazo.

Dispone de una alta flexibilidad y capacidad para el trabajo con equipos multidisciplinares en entornos multiculturales. Cuenta con formación de postgrado **Executive MBA** y **Project Management Professional (PMP®)** y **habitado a trabajar en inglés a nivel de negociación.**

Competencias profesionales

Liderazgo y Gestión de Personas

- Habilidad para la creación, organización, formación y gestión de equipos multiculturales y multidisciplinares.
 - Equipos ubicados en España y Portugal, así como en países de África.
 - Creación de tres centros de vigilancia / monitorización de red adaptados según las necesidades del cliente y **articulando un reparto 60%-40% personal propio - personal subcontratado** para hacer frente a las variaciones de carga de trabajo.
- Capacidad para la negociación y resolución de conflictos.
 - Durante la pérdida del contrato de soporte de servicio en España, tuve que transmitir el mensaje de rescisión del contrato a más de 100 colaboradores, utilizando la empatía y entendimiento para mantener el servicio en 24x7 activo hasta la transferencia de responsabilidades al nuevo proveedor de servicios.
- Habilidad para desarrollar a todos los miembros del equipo y alcanzar un alto desempeño y mejora continua, con permanente innovación y búsqueda del lado humano de las relaciones profesionales.
 - Actualmente desempeñando actividades de **mentoring** a nivel nacional e internacional, así como **Subject Matter Expert** para *Project Management Institute*.
- Capacidad para garantizar que la entrega de los objetivos de servicio de compañía son entendidos y comunicados a todo el personal involucrado en la actividad.

Dirección de Proyectos

- Capacidad de Gestión del Cambio marcando prioridades y conduciendo proactivamente los cambios de alcance de proyecto, tiempo de entrega y requerimientos.
 - Puesta en marcha de un **proceso de internalización de la subcontrata** que facilitaba el servicio y en paralelo con una rotación del personal que lo formaba, hasta convertir el centro de recepción de llamadas en un Centro de Interacción con el Cliente que actuaba como un punto único de contacto para todas solicitudes de servicio de España y Portugal **en español e inglés en 24x7 y portugués en 18x5 todo ello en un plazo de 18 meses.**
- Enfoque al cliente con capacidad para manejar sus expectativas y satisfacción:
 - Asegurando que la Dirección está informada del estado de proyecto y que los problemas y las cuestiones son escalados apropiadamente y claramente comunicados.
 - Implementación del Proyecto **Plan de Contingencia Efecto Año 2000+** para todas las redes de comunicación móvil de África que se soportaban desde España.
- Elaboración, desarrollo y seguimiento de presupuestos de proyecto y organizaciones.
- Identificar potenciales de reducciones de coste y comprobar el logro mensual.
- Reporting periódico del grado de cumplimiento de ventas y costes
 - Como Director de Cuentas de Operadores Locales y Clientes Verticales mejoré **los márgenes globales de contrato en un 16,29% durante el 2013.**
 - Como Director del Servicio de Gestión de Repuestos, **logré una optimización de los almacenes con una reducción en costes de un 59,43% en un año.**
 - Como Director de Almacenes y Logística logré:
 - Reducción de los inventarios de almacenes en un 57%.**
 - Implantación de SAP/R3 en la Unidad de Distribución Física y su reorganización, desarrollando nuevos procesos adaptados al nuevo sistema de gestión de la Compañía.

Etapas Profesionales

Periodo	Puesto	Compañía
2013 - Actual	Mentor . Desarrollo de Negocio y Habilidades Personales	PMI - MSC
2012 - 2013	Director de Cuentas de Operadores Locales y Clientes Verticales	Ericsson
2010 - 2011	Director del Servicio de Gestión de Repuestos	Ericsson
2006 - 2010	Director del Centro de Vigilancia / Monitorización de Red	Ericsson
2001 - 2008	Director del Centro de Interacción con el Cliente	Ericsson
1998 - 2001	Director del Centro Regional de Soporte al Norte de África	Ericsson
1995 - 1998	Director de Almacenes y Logística	Ericsson
1991 - 1995	Gerente de Proyectos en la Dirección de Comunicaciones de Defensa	Ericsson
1989 - 1991	Responsable de Compras	Amper
1988 - 1989	Responsable de Procesos	AT&T

Formación

Año	Título	Escuela / Universidad
2012	Project Management Professional (PMP)® Credential	Project Management Institute - Pennsylvania
1997	Diploma con distinción de matrícula+en Gestión de Almacenes e Inventarios del Programa de Gestión Logística y Distribución	Centro Español de Logística %CEL+
1993	Master in Business Administration, International MBA Executive version	Escuela de Negocios %SDEN+de Madrid
1986	Ingeniería Industrial . Calificación Final SOBRESALIENTE	Universidad de Cádiz

Programas de Desarrollo Directivo

Desde el año 1995 he realizado periódicamente formación en habilidades para directivos en áreas de Liderazgo y Coaching, así como otros sobre Técnicas de Planificación, Control de Proyectos, Outsourcing, Gestión de HelpDesk.

Idiomas

Español	Inglés
Nativo	Uso continuado, tanto hablado como escrito, para reporte internacional, asistencia a reuniones presenciales y telefónicas, así como para la preparación y presentación de informes de proyecto y gestión de información sensible.

Aplicaciones informáticas

Habitado al uso de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook y Project) para la realización de presupuestos, presentaciones, informes y planificaciones de proyecto.

SAP (Warehouse Module and Financial Module) para la aprobación de reporte de horas y seguimiento de presupuestos, ventas y márgenes.

Sistemas ERP (SMS, MSS,õ) propios de compañía para gestión de gastos, viajes, e-learning.

Otros datos de interés: Proyectos y Colaboraciones

Desde el 2012 miembro activo del **Project Management Institute (PMI)** y **PMI Madrid Spain Chapter**, colaborando con diversas comunidades dentro de la organización.

06/2013	Publicación de Artículo en la página web de PMI-MSC: http://www.pmi-mad.org/index.php?option=com_content&view=article&id=385:mega-exam-development-workshop-madrid-17-19-may-2013&catid=137:articulos&Itemid=88
05/2013	PMI International Exam Development Workshop as Subject Matter Expert (SME) in Madrid.
03 a 08/2013	PMI-MSC Serving as a moderator in webinars.