

ALDO SANDOVAL ALBARRÁN

Customer Strategy | Customer Experience | Service Transformation | Marketing Strategy

Ingeniero Civil Industrial | Magíster en Marketing

Santiago, Chile | [linkedin.com/in/aldosandovalalbarran](https://www.linkedin.com/in/aldosandovalalbarran) | alsandoval@fen.uchile.cl | 976167340

PROPUESTA DE VALOR

Ejecutivo con más de 12 años de experiencia liderando iniciativas de transformación de servicios, estrategia de clientes y mejora de la experiencia en organizaciones de alta complejidad.

Especializado en diseñar e implementar estrategias que fortalecen la relación con clientes mediante el rediseño de procesos, la coordinación transversal entre áreas de negocio y tecnología, el uso intensivo de analítica y la ejecución de proyectos de transformación orientados a resultados.

Combino una sólida experiencia en liderazgo operativo con formación de postgrado en Marketing, integrando visión estratégica, conocimiento del comportamiento del cliente y capacidad de ejecución para impulsar crecimiento, fidelización y creación de valor sostenible.

PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

Customer Experience

- Rediseño de servicios desde la perspectiva del cliente.
- Simplificación de procesos de atención.
- Optimización de puntos de contacto.
- Mejora de la experiencia en servicios masivos.

Customer Strategy

- Diseño e implementación de iniciativas transversales.
- Desarrollo de propuestas de valor.
- Priorización basada en analítica.
- Gestión de indicadores de experiencia.

Customer Analytics

- Power BI, SQL, KPIs.
- Dashboards ejecutivos.
- Business Intelligence.

Cross-functional Leadership

- Coordinación entre Comercial, Tecnología, Operaciones, Finanzas y Proveedores.

Business Transformation

- Automatización.
- Mejora continua.
- Transformación digital.
- Gestión del cambio.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

VTR | Jefe Facturación Clientes (2021–2025)

Responsable de liderar procesos críticos que impactaban directamente la experiencia de millones de clientes, coordinando iniciativas de transformación orientadas a incrementar la transparencia, la eficiencia operacional y la calidad del servicio.

- Lideré un equipo de seis profesionales y la gestión de cuatro proveedores estratégicos.
- Impulsé iniciativas de mejora de la experiencia del cliente mediante el rediseño funcional del comparador de boletas.
- Coordiné proyectos transversales entre Tecnología, Comercial, Operaciones y áreas corporativas.
- Fortalecí la gestión mediante indicadores y controles operacionales.
- Lideré iniciativas de automatización y mejora continua.

VTR | Jefe Proyectos Mejora Continua (2017–2021)

Lideré proyectos corporativos de transformación orientados a optimizar procesos, fortalecer capacidades analíticas y mejorar la eficiencia operacional mediante automatización y rediseño organizacional.

- Más de 14 iniciativas corporativas implementadas.
- Automatización RPA con reducción de 70–80% en tiempos.
- Soluciones analíticas sobre más de 50.000 clientes.
- Business Intelligence para decisiones.
- Coordinación con proveedores internacionales y equipos multidisciplinarios.

SERVIPAG | Ingeniero Gestión Comercial

Responsable del análisis de indicadores comerciales, monitoreo del comportamiento transaccional, benchmarking competitivo y generación de información para apoyar decisiones estratégicas de negocio.

BHP Billiton | Analista Financiero

Participación en procesos de planificación, control financiero y mejora de procesos para operaciones de exploración.

EDUCACIÓN

Magíster en Marketing – Universidad de Chile | Ingeniero Civil Industrial – U. de La Frontera
Especialización en Customer Experience, Marketing Estratégico, Branding, Marketing de Servicios, Segmentación, Investigación de Mercados, Marketing Digital y Customer Analytics.

COMPETENCIAS

Customer Experience • Customer Journey • Customer Retention • Customer Lifetime Value (LTV) • Voice of Customer • Service Design • Customer Insights • Strategic Marketing • Brand Positioning • Segmentation • Value Proposition • Marketing Analytics • Cross-functional Leadership • Business Transformation • Project Management • Stakeholder Management • Change Management • Power BI • SQL • Business Intelligence • KPI Management • Data-driven Decision Making