

ALFREDO CONTRERAS

Senior Program & Delivery Leader · PMO / Governance

PMP® · MBA · MIT xPRO Certificate (AI Product Design)

alfredoe.contreras@gmail.com · +57 (313) 496-9448 · Bogotá D.C., Colombia

linkedin.com/in/aecontreras707

EDUCACIÓN

Productos y Servicios de IA
MIT xPRO
2024 · 64 h

MBA / MDP — Dirección de Empresas y Proyectos
EUDE Business School, Madrid
2022 – 2023 · 1.500 h

Diplomado Gobierno y Arquitectura TI
NETEC · ITIL v3 · COBIT 5 · TOGAF
2018

Diplomado en Inteligencia de Negocios
P. U. Javeriana
2012 · 105 h

Especialista en Sistemas Gerenciales de Ingeniería
P. U. Javeriana
Ene 2007 – May 2008 · 840 h

Ingeniería Electrónica
Universidad Santo Tomás
1995 – 2001

CERTIFICACIONES

PMP®
PMI · 2010 · ID 1315582

MBA / MDP
EUDE Business School · 2023

AI Product Design
MIT xPRO · 2024

PSM I
Scrum.org · 2022

IT Governance
NETEC · ITIL/COBIT/TOGAF · 2018

IDIOMAS

Español	Nativo
Inglés	Profesional

SECTORES

Oil & Gas · Telecomunicaciones · Gobierno · Sistemas de Transporte Masivo · Educación y Formación

Resumen ejecutivo

Líder estratégico de TI con más de 24 años en ingeniería y 14+ dirigiendo entregas complejas en Telecomunicaciones, Oil & Gas y Gobierno. He gobernado presupuestos anuales superiores a USD 10M, proveedores internacionales y equipos distribuidos multiculturales. Mi propuesta: convertir objetivos de negocio en soluciones de TI escalables y confiables a través de gobierno riguroso de programas y un modelo de PMO aumentado por IA — acelerando visibilidad de portafolio, trazabilidad y documentación lista para la decisión, sin sacrificar control, auditabilidad ni cadencia de entrega.

AI Strategy · Agentic AI · Program Management Office (PMO) · Generative AI · Strategic Program Leadership

Logros destacados

USD 30M+
Recuperación mensual de cartera · Claro

IA Generativa
Asistente para asesores en producción · Salesforce

3+ años
Technical Owner · flujo de valor B2B · Claro

USD 6M+
Plataforma Mahindra Comviva PreTUPS™

Experiencia profesional

Líder Proyectos Informática · Technical Owner B2B

Claro Colombia · *2017 — 2026*

Experiencia de Cliente B2B Corporativo — Technical Owner del Value Stream (3+ años)

Dueño del value stream dentro de la tríada de gobierno Business Owner – Technical Owner – Agile Coach; goberné KRs/OKRs corporativos y un roadmap de features entregado mediante desarrollos (HUTs) a través de fábricas especializadas por plataforma (ONYX, BSCS, SGA, AC, OFSC, HP Service Manager, IVR, Bus Empresarial…) bajo un modelo ágil escalado, con interlocución continua con proveedores y fábricas de software.

- **Asistente de IA generativa para los asesores del centro de contacto (gerente del proyecto):** en producción sobre Salesforce (Agentforce/Einstein y Data Cloud), con búsqueda semántica en la base de conocimiento de procesos de atención; la meta del proyecto es reducir el TMO en 30 %.
- **Agente de IA en WhatsApp de cara al cliente (en diseño):** diseñado para orquestarse con los canales asistidos existentes, usando la infraestructura conversacional en operación como puente a sistemas legados — evitando esperar la migración total del CRM.
- **Resumen inteligente de factura:** cuando el cargo mensual superaba el promedio reciente del cliente, el correo de facturación abría una explicación clara generada por IA, reduciendo el ingreso al call center.
- **Tablero de gobierno del portafolio:** consolidación con apoyo de IA del backlog de Azure DevOps (KRs → Features → Historias de Usuario) en Excel y tablero en Power BI construido por un desarrollador, reemplazando el flujo manual Excel → PowerPoint; ponencia en el podcast Claro 2024.

Experiencia de Cliente B2C — Value Stream

- **Revenue Assurance de la App Móvil (Disney / Netflix / Prime):** brecha de ingresos reducida de >90% a <1% en menos de un año.

PMO Inicial

- **Plataforma de Inhabilitación de Terminales:** inhabilitación remota sobre cartera financiada; recuperación >USD 30M mensuales; FOTA en Samsung, Motorola, Huawei, LG; gobierno de datos a escala.
- **Renovación Avaya PBX y artefacto de scoring:** modernización del PBX más una herramienta Excel + macros para puntuar la complejidad de proyectos.

ALFREDO CONTRERAS

alfredoe.contreras@gmail.com · +57 (313) 496-9448

RECONOCIMIENTOS

2024 · Ponente en podcast corporativo de Claro
Sobre analítica de datos, liderazgo técnico e innovación con IA, reforzando una cultura de mejora continua y visión estratégica.

2005 · Premio Colombiano de Informática — ACIS
Otorgado al proyecto Plataforma Tecnológica de Recaudo (Grupo Angelcom).

2004 · Reconocimiento Nacional de Innovación Tecnológica — Colciencias
Software SORT (Sistema de Operación y Recaudo con Tarjeta Inteligente Sin Contacto) calificado como producto de investigación tecnológica con alto contenido nacional. Resolución 0037 de 2004.

CLIENTES Y EMPRESAS

Ecopetrol · Claro Colombia · DIAN · MinTIC · Transmilenio · ThyssenKrupp Colombia · Global Knowledge

STACK & LEGADOS

BSS / TELCO

BSCS (Ericsson) · ONYX · AC · SGA · OFSC · Avaya PBX · IVR Convergente

CLOUD & IA

Salesforce Agentforce · Einstein · Data Cloud · Azure DevOps · Power BI · OpenShift

MARCOS Y PRÁCTICAS

PMI / PMBOK · SAFe · ITIL · COBIT · TOGAF · PIVA

EMPRESARIAL / DATA

.NET · Oracle PL/SQL · SQL Server · SAP HANA · SAP MDM · PPDM 3.7/3.8 · MQSeries · TIBCO BW

Trayectoria previa

Consultor Independiente — Entrenamiento PMI + MS Project

ThyssenKrupp Colombia · *Oct – Nov 2017*

Consultoría independiente referida por un alumno de Global Knowledge: entrenamiento al equipo del cliente en MS Project con metodología PMI. Hito emprendedor.

Project Manager — Plataforma de Recargas Mahindra Comviva (PreTUPS™)

NAE + L'AVENIR · Cliente: Claro Colombia · *2016 — 2017*

Gerencia de la implementación de la nueva plataforma de recargas prepago de Claro Colombia ganada por Mahindra Comviva (PreTUPS™), con presupuesto >USD 6M, más de 30 stakeholders e integración con USSD, SMS, OCS y legados de Claro.

Consultor Senior PMP · Instructor PMI / MS Project

Global Knowledge / NETEC (vía PM Business SAS) · *2015 — 2017*

Instructor en cursos de Fundamentos en Dirección de Proyectos, preparación al examen PMP® y uso avanzado de MS Project 2013 bajo metodología PMI. 512 horas de clase nocturna por demanda durante todo el periodo.

Líder de Proyectos · Gerente Indra Contrato Upstream · Staff Mercado E&U

Indra Colombia Ltda. · Cliente: Ecopetrol · DIAN · *2011 — 2015*

Cuatro etapas de evolución dentro de Indra: Líder de Proyecto en la Fábrica de Software Ecopetrol (Contrato 5206598), Staff del Mercado Vertical Energía & Utilities, Líder de Gestión de Portafolio en la Fábrica DIAN (sistema MUISCA), y Gerente Indra del Contrato 5217127 — Adecuación de la Gestión de Información y Tecnología del Upstream Ecopetrol (USD 2,2M, 36 recursos especializados, 12 iniciativas técnicas).

Project Manager — Gestor Nacional de Cambios e Interventoría

Redcom Ltda. · Cliente: Ecopetrol · MinTIC · *2010 — 2011*

Gerencia del frente Gestión Nacional de Cambios sobre los legados de Ecopetrol y de la interventoría del proyecto Intranet Gubernamental (MinTIC) construido por Sinapsis. Implementación nacional de control de cambios bajo ITIL/COBIT; entrega del cierre y transferencia del servicio al nuevo operador.

Director de Proyecto — Software VirtualPLANT 3.0

Ingenio Colombiano · INGCO · *2009 — 2010*

Dirección de las fases iniciales (requerimientos, arquitectura, planificación) de la tercera versión del software VirtualPLANT — simulación de líneas de producción industrial para universidades. Primera oportunidad liderando equipos de más de 15 personas.

Socio cofundador — Producto y experiencia de cliente

Parvasoft Ltda. · INTUI-POS · *2009*

Socio minoritario en startup de software POS para restaurantes. Refinamiento de UX, corrección de bugs y gestión comercial del producto INTUI-POS (https://intuipos.com). Salida pactada por divergencia estratégica.

Development Engineer (2001-05) → Product Engineer (2006-07)

Angelcom Group · SAR Sistemas Asesorías y Redes · *2001 — 2007*

Seis años de evolución técnica en SAR/Angelcom: desarrollo embebido del sistema de recaudo del Transmilenio Fase 1 (Premio Colombiano de Informática ACIS 2005 y Resolución Colciencias 0037/2004 al software SORT) y luego diseño end-to-end del Cargador Automático de Tarjeta CATI presentado en CeBIT Hannover. Base sólida en electrónica, RFID Smart Media y firmware Assembler.

Referencias

Miguel Antonio Cajigas Rodríguez
Director de Operaciones IT · Claro Colombia
+57 (311) 876-3466

Juan Mauricio Bayona Porras
IT Planning Director · Claro Colombia
+57 (310) 762-8220

Alejandro Estrada Parias
Asesor en Gobierno y Riesgos TIC · PMP, CISA, ITIL, LEAN, COBIT
+57 (301) 230-8544