MAURICIO ABARCA RODRÍGUEZ

Experto en IA Generativa y Agentes de IA | Claude Code · Microsoft 365 Copilot · Orquestación Multi-Agente | Process Owner ITSM · Dashboards Corporativos · ITIL 4

mauricio.abarca.r@gmail.com
https://www.linkedin.com/in/mauricio-antonio-abarca-rodriguez • Chile

PERFIL PROFESIONAL

Experto en inteligencia artificial generativa (Generative AI) y agentes de IA, y Process Owner ITSM con más de 10 años en gestión de servicios TI para clientes enterprise de banca y minería. Domino Claude Code como plataforma de IA agéntica (Agentic AI): diseño flujos de trabajo multi-agente, coordino varias IA en paralelo y hago que Claude converse con la IA corporativa (Microsoft 365 Copilot) para consultar contratos y documentación interna, verificar las fuentes que cita y convertir esas reglas de negocio en soluciones de gestión automatizadas. Uno IA, automatización y visualización corporativa con procesos ITIL 4, y valido cada resultado antes de que llegue a la gerencia (human-in-the-loop). Bilingüe español-inglés.

COMPETENCIAS Y HABILIDADES

IA generativa y agentes de IA: Claude Code (Anthropic), IA agéntica (Agentic AI), orquestación multi-agente, subagentes y sesiones paralelas coordinadas, skills y memoria persistente, Model Context Protocol (MCP), adopción de IA en procesos de negocio

Comunicación e integración entre IA: interacción de Claude Code con Microsoft 365 Copilot desde la consola, consultas de IA a IA sobre documentación corporativa, verificación de fuentes, integración con Jira, Outlook, Teams y Azure DevOps

Prompt y context engineering: ingeniería de prompts, diseño de instrucciones y contexto por proyecto, control de calidad de resultados de IA, IA responsable

Automatización inteligente: automatización de procesos con IA, RPA, flujos ETL, cargas programadas, reportería automática en PowerPoint y Excel

Visualización corporativa y BI: dashboards ejecutivos interactivos, Power BI, Business Intelligence, diseño de KPIs y SLAs, visualización de datos para comités

Gestión de servicios TI: Process Owner, ITIL 4, COBIT 5, Service Delivery, gestión de incidentes, problemas y cambios, niveles de servicio (SLA/OLA), mejora continua, Prevención de Defectos (DPP)

Liderazgo y gestión: Scrum Master, gestión de proyectos, gestión de stakeholders, liderazgo de equipos multiculturales, comunicación ejecutiva

Tecnologías de apoyo: Python, JavaScript, TypeScript, React, Node.js, Playwright, ServiceNow, Jira Service Management, BMC Remedy, MAXIMO

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Process Owner - Cliente BCP (Banco de Crédito del Perú)

Kyndryl

Santiago, Chile | 2026 - Presente

- **Gobierno de procesos ITSM con IA:** dueño de los procesos de incidentes, cambios, work orders y backlog y de los SLAs del contrato, desarrollados y operados con agentes de IA que creé, con reportería a comités ejecutivos.
- **IA generativa aplicada a la gestión:** con Claude Code transformé la gestión del servicio en un sistema inteligente que captura los datos, calcula los SLAs y genera la reportería ejecutiva de forma automática (9 áreas de gestión; más de 70.000 líneas generadas con IA y validadas).
- **Comunicación entre IA:** hago que Claude Code consulte a Microsoft 365 Copilot sobre los contratos y procedimientos del cliente, contraste las fuentes que cita y aplique solo las reglas validadas; así se corrigieron metas y criterios de cálculo de SLA según el texto contractual.

- **Orquestación multi-agente:** varias sesiones de IA en paralelo coordinadas por una sesión maestra que audita cada entrega, con memoria persistente.
- **Automatización inteligente y visualización:** agentes de IA que extraen datos de Jira, SharePoint, Outlook, Teams y Azure DevOps y publican más de 15 dashboards ejecutivos.

Analista Sr. ITSM Service Delivery

Kyndryl

Santiago, Chile | 2023 - 2026

- **Inteligencia de operaciones:** sistema ejecutivo en Power BI que unificó múltiples plataformas de ticketing.
- **Service Delivery:** métricas de servicio bajo ITIL 4 y enlace entre equipos técnicos y clientes como Codelco, Grupo Security y CMPC.

Incident & Problem Process Owner

Kyndryl

Santiago, Chile | 2021 - 2023

- **Gestión de incidentes, problemas y cambios:** lideré estos procesos bajo ITIL 4 y SLAs.
- **Mejora continua:** KPIs estratégicos y Programa de Prevención de Defectos (DPP) para reducir el volumen de tickets, con dashboards automáticos en Power BI.

Coordinador de Proyectos TI

SILL

Santiago, Chile | 2018 - 2020

- **Gestión de proyectos de gran escala:** renovación tecnológica de Arauco: más de 4.000 estaciones de trabajo desplegadas en todo el país, con equipos y logística a cargo.

Dispatcher Senior de Servicios y Agente de Mesa de Ayuda

IBM

Santiago, Chile | 2012 - 2015

- **Liderazgo y cumplimiento de SLA:** coordiné un equipo de 25 agentes para operaciones mineras bajo ITIL y trabajé a diario en inglés con equipos en India, Australia y Londres.
- **Mejora de procesos:** desarrollé herramientas de gestión en MAXIMO que optimizaron los flujos de trabajo del equipo.

Especialista de Soporte TI

Unisys sudamericano corp

Santiago, Chile | 2011 - 2012

- **Soporte de infraestructura crítica:** tickets e incidentes de infraestructura bancaria.

EDUCACIÓN

Ingeniería en Informática (En curso, primer año) Instituto Profesional IPLACEX | *2025 - Presente*

Técnico en Traducción Inglés-Español Instituto Profesional Chileno Británico de Cultura | *2005 - 2007*

Estudios Avanzados de Inglés Victoria English College | *Londres, UK* | *2001 - 2003*

CERTIFICACIONES

- **ITIL 4 Foundation Certificate in IT Service Management** | PeopleCert | 2024
- **COBIT 5 Fundamentos** | Udemy | 2025
- **Scrum Master Certified (SMC) y Scrum Fundamentals (SFC)** | SCRUMstudy | 2023
- **Curso de Data Analytics** | CoderHouse | 2023
- **Dashboard Avanzado con Power BI y Dashboard y Análisis de Datos** | GTalent | 2023

IDIOMAS

Inglés: Intermedio avanzado profesional (2 años de estudio en Londres)
Español: Nativo