

<b>Yerlin Hernández</b>	<b>RUT</b>	27.227.592-0
Ingeniero de Sistemas	<b>Teléfono</b>	+56 995920729
Magister en Instituciones Financieras	<b>Correo</b>	yerlin777@gmail.com
	<b>LinkedIn</b>	<a href="https://linkedin.com/in/yerlinhernandez">linkedin.com/in/yerlinhernandez</a>
	<b>Skype</b>	yerlin777_1
	<b>Dirección</b>	Santiago, Región Metropolitana de Santiago.
<b>Idiomas:</b>	• Inglés Nivel B2 (Intermedio)	
<b>Competencias:</b>	• SAS Enterprise Guide • PLSQL • Oracle BI • Access y Excel Avanzado • Power BI	

Experiencia de 10 años en control de gestión, medición de Key performance Indicator, inteligencia de negocios y programas de incentivos. Amplio conocimiento en el diseño y planificación de estrategias para el cumplimiento de objetivos, dominio extenso en el logro de metas a través de planes de incentivos al personal.

Amplia experiencia en análisis de datos, diseño y elaboración de bases de datos, KPI's y reportería, que permitan hacerle seguimiento, suministrar información y recomendaciones para toma de decisiones, sobre cualquier indicador.

## Experiencia

### Banco de Venezuela – Gerencia General Control de Gestión (2018 feb - 2020 feb)

**Cargo:** Gerente de Línea

- Seguimiento de KPI's de los principales productos del banco de Venezuela, informando el comportamiento y cumplimiento de estrategias, principales desviaciones y detectando oportunidades que agreguen valor al negocio.
- Elaboración de estudios de rentabilidad y presentaciones a la primera línea de la institución, con resultados sobre los indicadores mas importantes, su comportamiento y plan de acción sobre aquellos con resultados menos favorecedores.
- Supervisión de presupuestos y gastos por producto, estudiando opciones de mejora para un mayor rendimiento.
- Diseño y elaboración de bases de datos y reportería que permitan el seguimiento y medición de los productos de la institución.

#### Logros:

- Rediseñé las bases de datos del área de Puntos de Venta, donde por primera vez se suministraron estadísticas detalladas por terminal y del producto Biopago (POS con autorización biométrica).
- Realicé una propuesta de disminución de costos para el canal Clavemóvil (Servicio de notificación por SMS), donde se logró bajar los gastos en un 55%, gracias a la eliminación de funciones innecesarias y desactualizadas en el producto.
- Logré, junto con el Gerente General del área, rentabilizar el canal Clavemóvil, que pasó de generar pérdidas a ubicarse en el top 5 de productos con mayores ingresos en el banco.

### Banco de Venezuela – Gerencia Inteligencia Comercial (2012 abr – 2018 feb)

**Cargo:** Gerente

- Seguimiento de los indicadores de calidad y objetivos nacionales e individuales de la red Comercial de oficinas, informando comportamiento, desviaciones y proponiendo oportunidades de mejora si se observa algún resultado desfavorable.
- Diseño y ejecución del plan de incentivos y campañas comerciales que apoyen el cumplimiento de estrategias de negocio.
- Diseñar y coordinar la elaboración de reportes y bases de datos que sirvan de información a la Banca Comercial sobre cumplimientos y resultados de medición.

#### Logros:

- Automaticé todos los procesos para la elaboración de reportes con indicadores de gestión (-70% en tiempo de ejecución)
- Culminé con éxito los requisitos para la certificación ISO 9001, obteniendo conformidad en la carpeta de calidad y en la primera auditoría realizada al área.
- Calificación sobresaliente, en la encuesta de satisfacción del cliente interno del Banco de Venezuela.

## **Banco de Venezuela – Gerencia Inteligencia Comercial (2010 oct – 2012 abr)**

**Cargo:** Especialista Senior

- Diseñar y elaborar bases de datos en Access, PLSQL y Oracle y reportes en Excel para informar a la red comercial sobre la evolución de cumplimientos de objetivos y presupuestos de la red comercial.
- Diseñar campañas comerciales que apoyen el cumplimiento de objetivos de la red comercial.
- Viajar a las sucursales del Banco de Venezuela, para exponer objetivos y concurso de resultados a los cargos de negocio.

### **Logros:**

- Rediseño de los reportes informativos con los KPI's del Banco de Venezuela, para un mayor entendimiento de los clientes.
- Disminución en tiempo de ejecución del seguimiento de morosidad del Banco de Venezuela en un 60%.

## **Banco de Venezuela Grupo Santander / Banco de Venezuela – Call Center (2009 ene – 2010 oct)**

**Cargo:** Supervisor del Servicio de Atención al Cliente

- Monitorear constantemente los niveles de servicio del Call Center y tomar acciones cuando se veía afectado.
- Atender las solicitudes de los operadores ante cualquier duda o inquietud, autorizar solicitudes que por su origen eran delicadas y delegadas únicamente a los supervisores y motivar al equipo con el cumplimiento de los indicadores de calidad.

### **Logros:**

- Premio al mejor supervisor del Centro de Contacto Clave.

## **Banco de Venezuela Grupo Santander – Call Center (2007 jul – 2009 ene)**

**Cargo:** Facilitador de Calidad

- Entrenar a las personas que solicitaban el puesto de operador telefónico, impartiendo información sobre los productos y sistemas operativos del banco. Realizar pruebas y evaluaciones a los postulados para operador telefónico.

### **Logros:**

- Porcentaje óptimo de certificación de postulantes al cargo de Ejecutivo de Atención al Cliente.

## **Adecco / Banco de Venezuela Grupo Santander – Call Center (2007 ene – 2007 jul)**

**Cargo:** Operador del Servicio de Atención al Cliente

- Atender los requerimientos de los clientes con respecto a los productos y servicios del Banco, como solicitudes con sus cuentas o tarjetas de crédito, confirmación de cheques, bloqueos de productos y levantamiento de bloqueos de seguridad.

### **Logros:**

- Excelente puntuación en indicadores de calidad de servicio y auditorías telefónicas del área de servicios entrantes.

## **Educación realizada en Venezuela.**

2013 – 2016 Magister en Instituciones Financieras, Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)

2004 - 2011 Ingeniero de Sistemas, Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” (UNEXPO)

## **Cursos y certificaciones**

- Access: Diseño y Creación de Bases de Datos
- Inteligencia Emocional y su Impacto Laboral
- Liderazgo para Gerentes de Banca y Finanzas
- Negociación Efectiva
- Oracle BI 11g R1: Build Repositories / Create Dashboards
- Programa de Formación de Supervisores en Cultura de Servicio
- Gestión Integral de Riesgo.
- Introducción a SCRUM