

MANUEL RUVEN ZEPEDA VIVIAN

Profesional con más de 20 años de experiencia, Diplomado en Gestión de Operaciones de la Industria Financiera.

 Manuel.ruven@gmail.com



+56 (9) 88183813



<https://www.linkedin.com/in/manuel-zepeda-vivian-9405b622/> Santiago, Chile, Marzo 2017.

OBJETIVO

Contribuir al desarrollo de una organización, manteniendo la filosofía de excelencia operacional y calidad de servicio, a través de la utilización de mi conocimiento, capacidades y habilidades.

ÁREAS AFINES

Gerencias de Operaciones, Gerencia De Tecnología, Gerencia de Procesos, Proyectos y Mejora Continua.

ESTUDIOS



Ingeniería en Informática
(Año 1996 a 2000)



Diplomado Gestión de Operaciones de entidades financieras y Reingeniería de Procesos (Año 2004)

CAPACITACION Y FORMACION

Más de 1.500 horas de capacitación en tecnología, bases de datos, Ingeniería de Procesos, Liderazgo, Trabajo en equipo, Calidad de servicio, Control de Gestión de Procesos, Organización y Método, etc.

EXPERIENCIA



Jefe Área Procesos y Servicios

Comerciales (Abril 2015 – Marzo 2017)

- Representante de la VP Comercial como contraparte de la Gerencia de Tecnología de SURA CHILE. Responsable de las plataformas tecnológicas pertenecientes a la VP Comercial. Líder de Proyectos.
- Evaluación y Selección del nuevo Sistema de pago de Compensaciones Variables INCOMM, para SURA Colombia, SURA Chile, SURA Perú y SURA México, para las 4 líneas de negocio, **Compañía de Seguros, AFP CAPITAL, FFMM y Corredora de Bolsa.**
- Responsable de la construcción del DATAMART de venta de **SURA CHILE, concentrando información del CORE de la Compañía de Seguros, CORE AFP CAPITAL, CORE FFMM, CORE Corredora de Bolsa.**
- Responsable del cálculo y pago de incentivos variables a 1.900 ejecutivos comerciales, de las 4 líneas de negocio de **SURA CHILE, Compañía de Seguros, AFP CAPITAL, FFMM y Corredora de bolsa.**

LOGROS

- Implementación del DATAMART de venta, para automatizar los procesos de pago y la reportería diaria de gestión al nivel jerárquico.
- Establecimiento de relaciones WIN-WIN entre la VP Comercial y la Gerencia de Tecnología. Además de la implementación del modelo de desarrollo SCRUM.
- Disminución de errores de pago de compensaciones variables de un 50% de personas impactadas a un 3%, sobre un universo a pago de 1.900 ejecutivos. Además en monto disminuimos los errores de un 10% a un 1% anual.



BANCHILE CORREDORA DE SEGUROS,

SubGerente de Producción y Procesos

(Oct. 2013 a Oct. 2014)

- Responsable de la implementación de nuevos proyectos tecnológicos. Tuve a cargo el Área de Producción, Recaudación y Cobranzas de Primas, Control y Gestión de Procesos.
- Control, análisis y gestión de la Subgerencia, generando información de gestión para la toma de decisiones en el nivel Gerencial. Control de proveedores de servicios, reclutamiento y selección de personal, evaluación de desempeño. Control y seguimiento de auditorías interna y externa, cumplimiento de normas SOX.

LOGROS

- Ahorro anual de UF 4.800. Lo anterior como resultado de la implementación de 2 proyectos relevantes, externalización del proceso operativo de producción y la implementación de un sistema

de despacho de correspondencia vía email, con tracking de eventos de aceptación o rechazo del mail.



BANCO DE CHILE, Jefe Sección Adm.

de Cartera de Clientes (Oct. 2006 a Oct.

2014)

- Responsable de liderar un equipo de personas con las cuales logre gestionar de manera exitosa, los procesos de Cobro de comisiones del banco y su facturación, logrando mejorar el indicador de calidad del proceso de cobro de comisiones, desde un 40% a un 99,5%.
- Operativización las necesidades comerciales, Riesgo y Marketing, en atención a la implementación de nuevos procesos operativos generados a partir de la implementación de nuevos productos.
- Control y gestión de los proveedores corporativos del banco, DICOM y SINACOFI. Control y gestión de indicadores de calidad de servicio y eficiencia con reporte al nivel superior jerárquico.

LOGROS

- Ahorro anual de UF 5.700. Implementé un modelo de control centralizado de las consultas que se realizan desde todas las áreas del banco hacia DICOM y SINACOFI, evitando la duplicidad de consultas.
- En la encuesta de Clima de Julio 2012 publicada por RRHH, obtuvimos una evaluación de un 91,23%. En la encuesta de Calidad de Servicios Internos, obtuvimos una evaluación, que nos posicionó entre los 3 mejores servicios de la Gerencia de Operaciones.



BANCO DE CHILE, Ingeniero de

Procesos (Oct. 2004 a Oct. 2006)

- Ingeniero de Procesos, Líder de proyectos, levantamiento de procesos, flujos y manuales, con activa participación de la implementación del nuevo CORE BANCARIO FLEXCUBE y el nuevo CRM SIEBEL (el proyecto duro 5 años).



SUMMABANSANDER AFP, Jefe de

Proyectos en la Gerencia de Tecnología

(Oct. 1999 a Oct. 2004)

- Análisis, Evaluación, Implementación, Control y gestión de proyectos, administrando presupuesto para el desarrollo de nuevas funcionalidades.
 - Análisis y estudio de normativa de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, incorporando eficiencia en su implementación.
 - Levantamiento de nuevas necesidades y especificación de nuevos requerimientos tecnológicos.
- Responsable de coordinar con el proveedor Sonda, la gestión y desarrollo de los proyectos normativos, conjuntamente con el control del presupuesto asignado.

LOGROS

- Implementación de APV Corporativo, implementación de multifondos previsionales, implementación del fondo de cesantía, etc.



BANSANDER AFP, Jefe de Departamento

de Cobranzas (Oct. 1992 a Oct. 1999)

- Responsable de liderar la gestión de cobranzas de la AFP, buscando asegurar el retorno de manera eficiente y oportuna, gestionando a los estudios jurídicos mediante la implementación de indicadores de gestión, productividad y SLA. Todo lo anterior enmarcado dentro del contexto de cumplimiento normativo y eficiencia del negocio.

LOGROS

- Disminución de los costos del proceso judicial de cobranza, mediante reingeniería del proceso de cobranza prejudicial y judicial.

HABILIDADES

- Motivado por el contante seguimiento de indicadores de gestión y calidad, además de una constante actitud para incorporar eficiencia en los ciclos del negocio. Enfocado en el proceso y en resolver.
- Construcción de relaciones WIN-WIN con proveedores y clientes internos y externos.
- Desarrollo con mis equipos un buen clima laboral.
- Habilidades de negociación.