

Paulina Zuñiga Hernández

+56 9 87754312

[linkedin.com/in/paulina-zuñiga-hernandez](https://www.linkedin.com/in/paulina-zuñiga-hernandez)

pau.zunigah@gmail.com

Gerente de Supply Chain | Gerente de Compras | Gerente de Operaciones | Demand & Supply Planning Manager

PERFIL

Ingeniera en Administración de Empresas, Magister en Ingeniería Industrial, especializada en el área de Logística, en posiciones de gerencia en empresa del rubro de las Telecomunicaciones, a cargo de cuentas en Chile, Perú, Ecuador y Bolivia. Destaca su capacidad de liderar equipos multiculturales, comunicación efectiva y versatilidad para trabajar en diferentes proyectos, junto con adaptarse a nuevos desafíos. Enfocada en resultados, capaz de conectar personas e ideas para inspirar cambios positivos y contribuir de manera significativa a la eficiencia de la empresa. Conocimientos en Mejora Continua de Procesos, Análisis de demanda, Planificación, Manejo de E2E Supply Chain; Importaciones, Aduanas, Bodegas, Inbound, Outbound, Logística Reversa, Ultima Milla y Facturación a clientes. Manejo de herramientas: SAP, Power BI, Six Sigma.

COMPETENCIAS

Liderazgo de Equipos • Estrategia y Planificación • Solución de Problemas • Flexibilidad • Trabajo en Equipo • Trabajo bajo presión • Comunicación Efectiva • Empatía • Aprendizaje Continuo • Proactividad • Espíritu de Superación • Adaptabilidad Cultural • Colaboración • Compromiso • Desarrollo del equipo • Perseverancia • Responsabilidad • Toma de Decisiones.

EXPERIENCIA

Nokia Solutions and Networks Chile

julio 2022 – diciembre 2023

Customer Supply Manager: Clientes Telefónica y Enterprise Chile y Bolivia

Dirigir el área de Logística en los Proyectos Telefónica e Enterprise (Mineras) para Chile y Bolivia. Responsable del proceso completo E2E de la cadena de suministro en compras de hardware y software a Nokia Finlandia, y otros proveedores. Identificar, planificar y gestionar las actividades de la cadena de suministro para cumplir con los objetivos comerciales. Apoyar a Pre-Ventas en el diseño y cálculo de costos. Garantizar los procesos y la ejecución de la cadena de suministro, rentabilidad y eficiencia. Planificar la demanda de hardware basada en el plan de entrada y despliegue.

- **KPIs.** Dirigí a las áreas Pre-Ventas y Ventas en el proceso de mejora del DPA (Demand Plan Accuracy) generando reuniones semanales para evaluar las necesidades del cliente y ofrecer las soluciones necesarias con un seguimiento activo a la gestión, enfatizando que la demanda fuera asertiva, para obtener el hardware y entregarlos al cliente sin atrasos, incrementando el KPI respectivo en un 20%.
- **Reducción de costos.** Gestioné transporte internacional marítimo, reduciendo los costos en un 30%, en relación al transporte aéreo, dado que la demanda de productos a fábrica se hacía con la suficiente anticipación, por tanto, nunca se afectaron los plazos comprometidos de entrega a clientes.
- **Resultados.** Obtuvimos un 98% de exactitud en los W2W (inventario) ejecutados cada año, en base a la preparación, planificación y coordinación con el equipo de Bodega.
- **Mejora de Procesos.** Estandaricé procesos para la revisión de facturas de transporte internacional, dado el atraso en el pago de las facturas a proveedores, además capacitando intensivamente a 2 colaboradores que gestionaban en forma remota y, reuniones semanales con el equipo de Bodega, para revisar y aprobar los servicios prestados, generando el pago de facturas en tiempo y forma.
- **Cumplimiento.** Capacité al equipo de Bodega en la preparación de las entregas para cumplir con los clientes de Enterprise (Mineras) respetando los estándares de cada una de las empresas, disminuyendo a un 5% los rechazos en las entregas.

Customer Supply Manager: Clientes de Perú - Ecuador y Bolivia (remoto)

enero – junio 2022

Dirigir el área de Logística en los Proyectos de Perú, Ecuador y Bolivia, además de cuentas de Enterprise (Mineras). Responsable del proceso completo E2E de la cadena de suministro en compras de hardware y software a Nokia Finlandia, y otros proveedores. Identificar, planificar y gestionar las actividades de la cadena de suministro para cumplir con los objetivos comerciales. Apoyar a Pre-Ventas en el diseño y cálculo de costos. Garantizar los procesos y la ejecución de la cadena de suministro, rentabilidad y eficiencia. Planificar la demanda de hardware basada en el plan de entrada y despliegue.

- **Capacidad de Adaptación.** Adaptamos los Proyectos en Perú, Ecuador y Bolivia a la cultura de cada uno de estos países, para realizar la gestión de la cadena de suministro de manera eficiente, implementando procesos y definiendo roles y responsabilidades en las áreas que interferían en el proceso logístico. Logrando la adjudicación de nuevos proyectos, con ofertas que eran atractivas a los clientes, y reales en su ejecución, obteniendo clientes satisfechos que quisieron seguir trabajando con Nokia.
- **Mejora de Procesos.** Investigué y analicé la demanda de los clientes, logrando entender las necesidades de cada uno. Implementando al igual que en Chile, un proceso de mejora de Demand Plan Accuracy (DPA) con reuniones semanales con el

área de ventas, logrando una demanda más asertiva, incrementando este KPI, y cumpliendo con las fechas comprometidas con los clientes.

- **Optimización de Procesos / Reducción de costos.** Implementé el proceso de presentación anticipada ante aduanas, para disminuir costos en almacenaje y desaduanaje, evitando que las cargas cayeran en “Zona Roja”, lo que redujo los costos significativamente.

Customer Supply Manager: Clientes AMX Claro Chile

enero 2015 – diciembre 2021

Dirigir el área de Logística en el Proyecto de América Móvil – Claro Chile (el más grande en ese momento). Responsable del proceso completo E2E de la cadena de suministro en compras de hardware y software a Nokia Finlandia, y otros proveedores. Identificar, planificar y gestionar las actividades de la cadena de suministro para cumplir con los objetivos comerciales. Apoyar a Pre-Ventas en el diseño y cálculo de costos. Garantizar los procesos y la ejecución de la cadena de suministro, rentabilidad y eficiencia. Planificar la demanda de hardware basada en el plan de entrada y despliegue.

- **Resultados.** Gestionamos junto a las áreas de Ventas, Despliegue y Procurement un Proyecto de gran magnitud y complejidad para la empresa Telco. Logrando año tras año, conseguir nuevos proyectos, lo que se tradujo en utilidades y revenue para la empresa. Logrando tener un cliente satisfecho, cumpliendo la entrega de hardware en Chile y en sitios a lo largo de todo el país, en tiempo y forma. Administrando de manera óptima el inventario del cliente en nuestras bodegas, y cumpliendo con el alto volumen de despliegue semanal.
- **Reducción de costos.** Negociamos junto al CT Head hacer efectiva la cláusula del contrato que correspondía a 3 meses de almacenaje gratuito para el cliente, dado que durante años esta cláusula no se respetó, lo que generaba extra costos para Nokia. Luego de muchas reuniones y negociaciones con el cliente, aceptaron almacenar el hardware que excedía este tiempo en sus bodegas, (1.500 M3 aprox.). Esto disminuyó sustancialmente los extra costos de Nokia
- **Cumplimiento.** En tiempos de pandemia, con alta escasez de componentes, logré cumplir con las entregas de hardware al cliente, con visibilidad anticipada a fábrica de los requerimientos y seguimiento diario de la asignación de material. Asimismo, enviando forecast de la necesidad de contenedores para el transporte internacional.

Customer Supply Coordinator

2012 - 2014

Supervisar las actividades operativas del proceso logístico.

Trabajando directamente con el Customer Supply Manager, en KPIs como DPA (Demand Plan Accuracy) y OTDr (On Time Delivery) Entregando soporte y asesoría a otros países de Latinoamérica para mejorar el OTDr.

Project Engineer Logistics

2009 – 2011

Desarrollar diferentes actividades para el proceso logístico. Importaciones, aduanas, inbound, outbound, coordinación de despacho a sitio y facturación al cliente. Participe en la implementación de SAP, Key User, y luego usuaria, módulos de órdenes de compra, inventario, finanzas, facturación

Asistente de Aceptaciones (PAC & FAC)

2008

Reestructurar el proceso de PAC y FAC (Aceptación Final y Parcial) de hardware, software y servicios al cliente, lo que agilizó el proceso de facturación y cobros.

Arcom

2001 - 2007

Administrativa

Administrar local de compra y venta de equipos electrónicos y soportar en el proceso de IVA mensual.

EDUCACION, CAPACITACIÓN, CERTIFICACIONES

Magister en Ingeniería Industrial, Universidad San Sebastián

2023

Diplomado en Organización Industrial, Universidad San Sebastián & Lleida

2022

Ingeniera en Administración de Empresas, Universidad de los Lagos

2008

IDIOMAS

Español: Nativo

Inglés: Intermedio