



# CLAUDIO ANDRÉS VILLEGRAS ORREGO

Móvil: +56 98771 4207

E-mail: [cvillegas123@yahoo.es](mailto:cvillegas123@yahoo.es)

40 Años, Chileno

Santiago, Independencia, Domingo Santa María n° 2510

RUT: 13.070.096 – 9

## RESUMEN

Más de 16 años de experiencia profesional y especialización en Gestión de Sistemas Normalizados; levantamiento, análisis y control de procesos de negocio, y proyectos de mejora continua, en industrias de manufacturas y servicios (telecomunicaciones, logística y distribución, maestranzas, comercialización, informática y capacitación). En el constante logro de objetivos de los proyectos que he alcanzado, la experiencia me ha proporcionado alta capacidad en liderar y motivar equipos multidisciplinarios de trabajo, enfocados a la calidad de servicio y satisfacción de Clientes.

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

### 2014 – 2015 - OMT LTDA \_ Responsable Sistema de Calidad

Proyecto en Minera Antucoya (de 11 meses):

- Responsable QA/QC de Implementación Torre 42 Mts para Telecomunicaciones en faena Minera.
- Gestión y control de Carpetas: TOP para Cierre de Proyecto y de Arranque de Mantenimiento.
- Mantención y mejora del SGC ISO 9001 del Proyecto
- Auditor Líder Interno de Procesos y Calidad
- Verificación y validación de puntos de control de calidad de procesos del proyecto.
- Diseño de procesos bajo estándar ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Manual Base Gestión de Conocimiento y Gestión de Configuración.



### 2010 – 2016 - CODESIS (Consultorías en Desarrollo de Sistemas Ltda) \_ Consultor de Procesos y Calidad

Consultorías independiente en Sistemas de Gestión (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, NCh 2728); análisis levantamiento y mejora de eficiencia de procesos.



Elaboré todas las evaluaciones de proyectos, y Propuestas Técnico-Económicas, y su posterior proceso de Negociación, concretando en 6 años 18 proyectos de inversión.

Mantención y Mejora del Sistemas de Gestión:

- Resolución de Reclamos de Clientes y No Conformidades
- Automatización de registros y cálculo estadístico y KPI.
- Implementación, mantención y Auditorias de Sistemas de Gestión
- Alineación de Sistemas de Gestión con ERP (LAUDUS, FullStar, Technical Service Admin.)
- Determinación e implementación de Planes de Muestreos, Planes de Calidad y Puntos Críticos de Control.

Mejora de Procesos:

- Levantamiento y análisis de procesos, y determinación e implementación de planes de acción
- Análisis Técnico Económico en Licitaciones SOFOFA y SENCE (para OTECs)
- Mejora de eficiencia de procesos de negocio, documentación y formalización: Logística, Distribución, Montaje y Fabricación, Delivery, Comercialización, Capacitación;

Relator de Cursos de Capacitación en Sistemas Normalizados

CLIENTES:

- |                        |                      |                      |                             |
|------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------------|
| - AGUIGOM SA           | - Maestranza HERGAL  | - Green-Life Ltda    | - OTEC LIENDO Ltda          |
| - CellStar Chile SA    | - Maestranza B&V     | - OMT Ltda           | - StarLogistics SA          |
| - Fundación Tus Pasos  | - Marcaria Ltda      | - OTEC INASECAP Ltda | - Tur Bus Cargo Ltda (Com.) |
| - Envases Flexibles SA | - MHR Soluciones Spa | - OTEC ENACOP Ltda   | - Themass Media Ltda        |

### 2004 – 2009 - CELLSTAR CHILE S.A. \_ Control de Gestión - Jefe Gestión de Procesos y Calidad

(Prestador de servicios Logísticos de Fulfillment, Servicio Técnico y Ventas a clientes CLARO, TELMEX, NOKIA, SONYERICSSON, KYOCERA, NEXTEL y RECELLULAR)



GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD:

- Responsable de área (16 personas), supervisión del cumplimiento de protocolos
- Resolución de Reclamos de Clientes.
- Gestión y análisis de la medición de Satisfacción de Clientes.
- Reportabilidad de KPI de gestión de calidad, formulación y seguimiento de planes de Acción de Mejora.
- Líder de proyecto Certificación a nivel nacional del SGC (ISO 9001) con BVQI

- Coordinación Revisiones de Gerencia del SGC.
- Control de No conformidades y de Documentos de Sistema;
- Capacitación al personal en temas de calidad, procesos internos, otros
- Traducción e implementación de Normas técnicas y Planes de Calidad de clientes (Nokia, Kyocera y Recellular).

#### PROYECTOS:

- Análisis, rediseño y Eficiencia de procesos de Negocio: logística de abastecimiento, Fulfillment, Picking, Packing, Distribución & Despacho, Servicio Técnico (para Clientes TELMEX CDN y CLARO), Plan de Acción de ventas, Control de Puntos de Venta, Flashing, Control de Calidad, Evaluación de Proveedores, DNC, Proceso de Rendiciones
- Implementación de metodología de fusión Balanced ScoreCard BSC con SGC ISO 9001.
- Reclamos de Clientes, UML (WMS CRNok y FullStar WEB).

#### JEFE AUDITORES INTERNOS:

- Responsable de la planificación, ejecución, seguimiento y análisis de Auditorías Internas, coordinando 6 Equipos Auditores, gestionando los Planes de Acción de Mejora.
- Coordiné y preparé las Auditorías de Mantención de BVQI (resultado exitoso en todas) y la Re-Certificación Nacional del SGC (ISO 9001) con BVQI

#### 2007 – 2008 - Asesor Independiente

OMNILOGIC Telecomunicaciones S.A. (Comercializadora de equipos de telecomunicaciones)

- Asesorías e Implementación y Auditorías de Pre-Certificación en Sistemas Integrados de Gestión ISO 9001 y OHSAS 18001.

#### Maestranza B&V

- Asesoré de implementación de un sistema de control de gestión de la producción.



#### 2002 – 2004 - MAESTRANZA B&V \_ Coordinador de Gestión de Calidad

(Prestador de servicios de mantención a cliente GERDAU AZA)

#### GESTIÓN DE CALIDAD:

- Desarrollé e implementé el SGC (ISO 9001), logrando la Certificación a nivel nacional con SGS.
- Gestión y resolución de los Reclamos de Clientes.
- Gestión y análisis de la medición de la Satisfacción de Clientes.
- Control de Documentos del SGC.
- Jefe de Auditores: Planificación, Ejecución y Seguimiento de Auditorías Internas y externas. Resultado exitosa en todas.
- Análisis estadístico de Indicadores de Calidad de Servicio y gestión de planes de acción.

#### SOPORTE DE PROCESOS:

- Diseño de metodología de procesos estratégicos, operativos, aprendizaje y desarrollo (Objetivos & Metas, Indicadores por área, Matriz de Competencia, Control de EIME, distribución Lay-Out e implementación 5 "S" (Producción), otros).
- Control y gestión de Calibración de Instrumentos de Medición (EIME),

CAPACITACIÓN: al Personal en SGC y Procesos Internos.



#### 2002 – CD ASESORÍAS \_ Asesor de Aseguramiento de la Calidad

PROFO – CORFO : Proyecto De Fomento: Desarrollo de Proveedores – GERDAU AZA

- Asesoré e implementé a Proveedores de GERDAU AZA, en el desarrollo, consolidación y Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2000).



#### 2000 – 2001 - LICORES MITJANS SA \_ Planificación & Control de Calidad

- Rediseñé la metodología de explosión de Requerimientos de Materiales
- Planifiqué los Requerimientos de MP. Generé e hice trazabilidad de O/C.
- Responsable del Control de producción, tiempos perdidos, análisis del sistema de incentivos.
- Diseñé la metodología y Pautas de Inspección Control de Calidad (NCh 44 Of-78)



#### 1999 – 2000 - CD ASESORÍAS \_ Asesor de Aseguramiento de la Calidad

PROFO – CORFO : Proyecto De Fomento: Desarrollo de Proveedores – C.E.M.

- Asesoría en la implementación, desarrollo y consolidación de Sistemas de Aseguramiento de Calidad (ISO 9000:1994) a Proveedores de CEM.



#### 1998 - COMPAÑÍA C.I.C. \_ Planificación - Práctica Profesional

- Análisis de datos de Inventory y Purchasing (Oracle), Planificación de requerimientos de materiales (MRP) generando solicitudes de compra.

Habilidades Computacionales		
Aplicaciones de Oficina	Proyecto y Procesos	ERP
Windows 8; Vista; XP; NT y anteriores Microsoft Office (Excel, Word, Power Point y Access), Avanzado. Adobe Reader, Avanzado Internet (nivel avanzado), Outlook Express, Lotus Notes (5.0.8)	BIZAGI (BPM) Modelador de Procesos. Herramienta que permite modelar y documentar procesos de negocio basado en el estándar mundial Business Process Model and Notation (BPMN) Visio, Project	WMS (usuario): Fullstar y TSA (Warehouse Management System Cellstar Chile) Oracle: Módulos Purchasing – Inventory

Idioma :

Conocimiento Inglés Técnico; Lectura y traducción de documentos técnicos

## INFORMACIÓN ACADÉMICA

### UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE

1999 - 2002 **Ingeniería de Ejecución en Electricidad**  
Instalador Eléctrico, Tipo A, Certificado SEC\_N° 0054793



1995 - 1998 **Técnico Universitario en Control de Industrial**

## Cursos de Especialización

### Bureau Veritas Quality International – BVQI

- Auditor en Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9001; ISO 14001; OHSAS 18001)
- Legislación de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007
- Taller Resolución de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas
- Actualización de Auditores (ISO 9001:2000)

### ASIMET & CORFO (PROFO-CEM) & CD Asesorías - Proyecto Estratégico Gerdau AZA

- Auditor para la Calidad, Aseguramiento de Calidad
- Análisis de Datos / Técnicas Estadísticas para Sistemas de Calidad

### Programas De Negocios Estrategia:

#### ccaQualitas – Atisae Gestión

- Mundo de normas Internacionales: Medioambiente, Calidad, Seguridad y Sostenibilidad Económica

### CapGlobal – Desarrollo Empresarial

- Flujo Caja y Presupuesto en un Plan de Negocios

### Universidad Andrés Bello

- Contabilidad para no Especialistas

### Grupo 47 & CellStar Chile S.A.

- Motivación, Trabajo en Equipo y Liderazgo

### Pontificia Universidad Católica de Chile – DICTUC

- Gestión de Procesos
- Evaluación de Decisiones Estratégicas

### Universidad de Santiago de Chile}

- Hardware en Sistemas Computacionales

## Seminarios

### Pontificia Universidad Católica de Chile

- Estrategia al Filo del Caos
- Sistemas Integrados de Gestión, Alcance e Impacto de los Nuevos Cambios Normativos
- Evaluación de Decisiones Estratégicas

### ALS CONSULTORES

- Diseño de Acciones de Capacitación y Marco Normativo para OTEC

### Universidad San Sebastián

- El Mercado del Turismo Sustentable

### Universidad Adolfo Ibáñez, Escuela de Negocios – eClass

- Marketing Digital

### MICROSOFT - Trazabilidad Informática

- Una Oportunidad para Productores y Exportadores