

## **HERNAN ENRIQUE MENA SERRANO**

Av. Punta Nogales 1323 casa 67, Cond. Punta Olivos, Huechuraba

05 de mayo de 1973

(562)29335409 / 977675551

hmenas@gmail.com

---

### **RESUMEN PROFESIONAL**

Ingeniero Civil Industrial con más de 15 años de experiencia en dirección y gestión de equipos de trabajo, con énfasis en el propósito de garantizar la excelencia operativa y rentabilizar los negocios, en conformidad con los objetivos, metas y políticas organizacionales.

Orientado en el desarrollo de funciones dirigidas a la planificación, programación, organización, dirección y control en decisiones de ámbito estratégico, corporativo, comercial y operacional.

Profesional proactivo y perseverante en la búsqueda del logro de metas y objetivos, fuerte orientación al cliente. Capacidad de liderazgo con énfasis en el desarrollo de las personas. Autónomo con capacidad de aprendizaje y adaptabilidad, destaca por su compromiso, perseverancia, responsabilidad y lealtad con el trabajo.

---

### **EXPERIENCIA LABORAL**

---

#### **Noviembre 2013 a Noviembre 2016 Turbus**

Empresa de transporte personas.

##### **Gerente Unidad Negocio Sur**

**Octubre de 2014 a Noviembre de 2016**

Responsable de la planificación operacional/comercial y de la aplicación de estrategias corporativas, análisis de competencias en la zona sur de Chile, coordinación en la definición de acciones que aseguren la rentabilidad y dar seguimiento al logro de los objetivos e indicadores de productividad. Ventas de MM\$ 3.200 mensuales, 1.150 personas, 187 buses, 56 agencias y 13 terminales.

##### **Subgerente de Tripulantes**

**Noviembre de 2013 a Octubre de 2014**

Responsable de la operación y gestión de 3.100 tripulantes y su asignación a 600 buses en todo el territorio nacional e Internacional. Dentro de las funciones del cargo: Control presupuestario dotaciones, Gestión de eficiencia de tripulaciones, Control cumplimiento de KPI conducción y marcaciones On Line, administración de la contingencia en ruta, control de la puntualidad, definición y control de los KPI de Servicios, contratación de personal, plan de mejora de Clima Organizacional, desarrollo plan acción en accidentabilidad laboral.

## **Julio 2007 a Noviembre 2013 Sodexo Chile**

Empresa de servicios.

### **District Manager Servicios Corporativos**

**Septiembre de 2010 a Noviembre 2013**

Responsable de la dirección de Unidades de Negocios en aspectos operacionales y comerciales para rentabilización de estos, gestión de portafolio de servicios con clientes (alimentación, aseo, facility management, cafeterías, jardinería), desarrollo de planificación, gestión, dirección y coordinación de personas, equipamiento y procedimientos en base a las políticas para el logro de SLA y expectativas de servicio. Ventas de MM\$ 510 mensuales, 480 personas, 43 sites.

### **Jefe de Operaciones Servicios Corporativos**

**Julio de 2007 a Agosto de 2010**

Responsable de gestionar el cumplimiento de los resultados económicos de los contratos asignados, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad operativa de los servicios, Controlar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentos internos y normativas. Ventas de MM\$ 262 mensuales, 230 personas, 19 sites.

## **2005 – 2007 Ferretería y Comercio Internacional Ltda.**

Empresa comercializadora rubro construcción.

### **Gerente Administración y Operaciones**

Responsable de la dirección en el ámbito administrativo y operacional, en conformidad con las directrices de los socios. Realizando labores y tareas asociadas a la Planificación, Gestión, Dirección y Coordinación de las áreas administrativas, bodega y despacho. Ventas de MM\$ 250 mensuales, 90 personas.

## **2003 – 2005 TurBus Cargo.**

Empresa transporte de carga.

### **Subgerente de Operaciones**

**Enero de 2005 a Abril de 2005**

Responsable de Planificar, Gestionar y Coordinar las operaciones de las centrales. Seguimiento de los equipos de las centrales de distribución, resultados económicos, con el propósito de garantizar la excelencia operativa en las etapas de captación, manipulación, transporte y distribución de carga a nivel nacional.

### **Supervisor Regional Zona Centro**

**Noviembre de 2003 a Enero de 2005**

Encargado de Gestionar, Coordinar, Planificar y Desarrollo de Proyectos, a nivel operacional y comercial de las Centrales de Encomiendas y Agencias de la zona comprendida entre la V-VI región. Análisis de los procesos operativos y flujos de información en la entrega de encomiendas en oficina o domicilios. Análisis de costos operativos de las centrales de carga.

## **1998 – 2003 Nexus S.A.**

Administración de tarjetas de crédito y débito.

### **Jefe de Área de Impresión y Embozado**

**Agosto de 2001 a Noviembre de 2003**

Responsable de Planificar y Gestionar en terreno el proceso completo de embozado de tarjetas de crédito / débito y la impresión de la documentación legal asociada a la administración de las tarjetas de crédito.

### **Supervisor de Procesos**

**Junio de 1998 a Agosto de 2001.**

Responsable de la Planificación Operativa de diferentes Procesos de distribución, para la habilitación de redes de distribución y sectorización. Enfoque en SLA, reducción de tiempos de distribución y costo operacionales.

## **ESTUDIOS**

---

- 1998 – 2001 Ingeniería Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile.
- 1992 - 1996 Ingeniería de Ejecución Industrial, Universidad de Santiago de Chile.
- 1985 – 1990 Instituto Nacional.

## **CURSOS DE PERFECCIONAMIENTO**

---

- Seminario “Strategic Operations Management” 2013, Expositor: Izak Duenyas PH.D., Northwestern University, Seminarium Chile.
- Diplomado E-Class Ejecutivo UAI, cursos “Gestión de Operaciones”, “Gestión Estratégica de Procesos”, “Evaluación de Proyectos” y “Control de Gestión”.
- Seminario “The Annual HR Conference” 2013, Expositores: Dave Ulrich PH.D., UCLA, Seminarium Chile.
- Programa Legislación Laboral / Derechos Fundamentales Abogado Christopher Fernández, noviembre 2012.
- Programa “Facility Management - Gestión Estratégica de Activos Inmobiliarios” UAI, 2012.
- Programa Liderazgo, Novar Chile, Abril - Junio 2010 Autoliderazgo - Comunicación efectiva - Calidad Personal - Liderazgo.

## **IDIOMAS**

---

Inglés: Level English for Personal Developed, Instituto Norteamericano, 2011.  
Nivel oral y escrito: Intermedio/Avanzado.

## **MANEJO DE SOFTWARE**

---

Nivel usuario avanzado plataformas Windows, SAP, Payroll.