

CLAUDIO F. HERRERA

cha.herrera@gmail.com •+569 98171203 • R.Lyon 880, Providencia, Santiago, Chile

<https://cl.linkedin.com/in/claudioherreraallende>

Extracto

Ejecutivo Senior que cuenta con más de 20 años de experiencia en la dirección estratégica de los recursos claves para la empresa. Con experiencia en la conducción de iniciativas innovadoras en recursos humanos que permitan la implementación de nuevos modelos de productividad, apoyados en las TIC.

Amplia experiencia en Recursos Humanos, Administración&Finanzas y Tecnología, con extensos logros en empresas locales y multinacionales. Amplia experiencia en empresas de Salud, Telecomunicaciones, CallCenter, Outsourcing y Transporte, soy un solucionador de problemas, lidero el cambio y la transformación cultural. Manejo de la diversidad e inclusión para optimizar los resultados de negocio. Comprensión plena de las diferentes realidades que conviven en la empresa actual, el fundamento de mi trabajo es generar confianza en el equipo y así generar margen a la empresa.

Especialidades: coaching ejecutivo, gestión del cambio, creación de equipos exitosos, gestión global y regional de equipos, implementación de nuevos modelos de negocio, logro eficacia operacional, mejorando los márgenes, planificación y control del presupuesto, gestión de resultados, creación de políticas y procesos de administración, gestión de instalaciones, facturación y cobranzas.

EXPERIENCIA

SoftGlobalGroup INTERNATIONAL-Santiago-2015/presente

Empresa con sede en Miami, con origen en Brasil (1993) dedicada a soluciones de marketing, que cuenta con call center, desarrollo de software, inteligencia de mercado, estudios de mercados.

Country Manager

Responsable de la gestión completa de la empresa en Chile a cargo del desarrollo de clientes en todo el país, presentando las soluciones de software y servicios que se ofrecen, desde Brasil y Paraguay, y a cargo de la mantención de los principales clientes en Chile.

- Exploración de nuevos clientes para los servicios ofrecidos
- Presentación de servicios y productos en Chile
- Apoyar la preparación de presentaciones y documentos a potenciales clientes

SUBUS CHILE-Santiago-2013/2014

Una de las más grandes empresa de buses de transporte urbano de pasajeros de la ciudad de Santiago, cuenta con 1.200 buses y 5.500 empleados, forma parte del sistema Transantiago, es filial de Fanalca-Colombia

Gerente Desarrollo Personas

Responsable de administrar todos los procesos de recursos humanos para 5,500 empleados, incluidos los seguros y la telefonía, con énfasis en controlar los costos y posibles brechas. A cargo de plataforma SAP que se debió mejorar e implementar muchas de las funcionalidades que ofrece y que por no usarse se incurre en errores y mayores costos.

- Terminé con déficit crónico de 300 conductores en 6 meses
- Bajé los costos de seguros en un 45%, los de telefonía en 27%,
- Ahorro de 35% en reliquidación de gratificación legal, Ahorro de 18% en cálculo de finiquitos

XINERGIA LABORAL-Santiago-2008/2013

Empresa de servicios externos de personal, con 3,500 empleados ubicados en 50 clientes corporativos en todo Chile, actor importante en el mercado bancario y logístico.

Gerente Administración&Operaciones

A cargo de la administración y de la operación, a nivel nacional de los servicios de outsourcing de esta empresa. Además a cargo de las oficinas y bodegas de la empresa a nivel nacional, y de los sistemas de información de la empresa (Manager-Payroll y software propio de la empresa).

- Desarrollé procesos de RRHH que bajaron errores en pagos desde 12% al 3%
- Gestioné las diferentes instalaciones de la empresa de modo de bajar los costos en 32%
- Mejoré los plazos de la facturación, que se reducen en un 50%
- Implementé sistema para obtener certificados, baje plazo emisión facturas en 75 %.
- Realice 8 procesos de negociación colectiva exitosos.

TELEPERFORMANCE CHILE-Santiago-2006/2008

Líder mundial de servicio de CallCenter, presente en 56 países, en Chile atiende clientes nacionales y extranjeros, con 1,000 teleoperadores, ofrece servicios tanto de atención de clientes como de ventas. Filial de Teleperformance-Francia

Gerente Operaciones

A cargo de la administración de la operación para Vodafone-España con 1.000 teleoperadores, responsable de operar la cuenta que significan 800,000 llamadas al mes, y generar margen preestablecido.

- Logré en 24 meses el segundo lugar de calidad entre todos (8) los callcenter que atendían la cuenta.
- Logré generar un margen directo de 34%, superior por lejos al promedio de la industria.
- Bajé la rotación mensual típica de la industria desde 10% al 3%, mejorando al supervisión
- Realice 4 procesos de negociación colectiva exitosos.

ENTEL CHILE-Santiago-1996/2006

Empresa de telecomunicaciones líder del mercado nacional, con presencia en larga distancia, datos, telefonía móvil y que desarrolla a contar del año 2000 su propio call center, dirigido al mercado corporativo de chile y a estados unidos.

Gerente RRHH y Administración & Finanzas

Responsable de la gestión de la empresa que cuenta con 3,000 teleoperadores internos y externos, de la administración general de la empresa, incluidas las instalaciones de la empresa y el RRHH, incluidas las oficinas en USA y de las finanzas de la empresa que reportaba a Telecom-Italia.

- A cargo de la administración de la empresa, incluyendo presupuestos, directorio mensual,
- Reduje costo comisión agencia de personal externo desde 17% al 4%
- Diseñe sistema de registro de actividad que permite rebaja de costos del 18% al calificarla como exportación
- Realice 14 procesos de negociación colectiva exitosos.

INTEGRAMEDICA-Santiago-1994/1996

Empresa de atención médica ambulatoria, líder del mercado, genera amplia red de establecimientos y profundas alianzas con las Isapres, mediante sistema de venta en verde, pionero en esa época.

SubGerente de Operaciones

Responsable de la operación completa de la clínica desde que abre hasta que cierra, majando el personal, el dimensionamiento de la dotación, esquemas de renta, los sistemas de información, la mantención, seguridad, el call center, y el archivo de fichas. Responsable de la gestión comercial con las Isapres.

- Puesta a punto de sistema de información provistos por Orden (hoy Sonda)
- Completa reingeniería al archivo de fichas, operando con error cero
- Exitosa gestión comercial que permite elevar ventas en 5% al año

EDUCACION

WORKSHOP LEADERSHIP ESSENTIALS
FLORIDA INTERNATIONAL UNIVERSITY, MIAMI, USA

MASTER EN DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.
INSTITUTO DE DIRECTIVOS DE EMPRESA, MADRID, ESPAÑA.

INGENIERÍA CIVIL INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE, SANTIAGO, CHILE

ENSEÑANZA ESCOLAR
LICEO ALEMÁN EL VERBO DIVINO, SANTIAGO, CHILE

HABILIDADES
MICROSOFT WORD, EXCELL, POWERPOINT, SAP, SOFTLAND, MANAGER, PAYROLL, WMS
LEGISLACIÓN LABORAL, METODOLOGÍA HAYGROUP, SOX