

**Luis Fernando
Hernández Perea**



Objetivo

Ofrecer y desarrollar todas mis capacidades, consiguiendo un excelente resultado en la labor y el área asignada. Así también adquirir a través de la confianza en mí depositada, una experiencia invaluable con la cual conseguiré dar un paso extremadamente importante en mi superación personal, junto con el inmenso orgullo de hacer parte de su equipo de trabajo.

Historial de empleo

Coordinador de Tesorería.

Agosto 2017 – A la fecha, KidZania de México S.A de C.V, México, Distrito Federal.

Coordinación de actividades administrativas y operativas para el Centro. Responsable de la realización de arqueos de caja, cortes en puntos de venta y establecimientos operativos, apertura de inventarios, conciliación de tarjetas de crédito y débito, manejo de caja chica, depósito de dinero de venta. Responsable de una plantilla de 4 auxiliares para ejecutar actividades administrativas como incidencias de sobrantes y faltantes, impresión de cortesías y/o consignaciones para el área comercial. Realización de reportes administrativos de venta, ingresos en general del centro y de resultados para áreas interesadas. Revisiones periódicas en POS de funcionamiento y ejecución de procesos. Realizar comprobaciones de caja chica, reembolsos y revisión de solicitudes de bienes o servicios. Responsable del área de KidZos (moneda operativa de KidZania). Logré ser el empleado del mes en mi primer trimestre de evaluación.

Implementación y Procesos.

Agosto 2016 – Junio 2017, Ionic Group Communications S.A de C.V., México, Distrito Federal.

Coordinación de actividades administrativas para diversos proyectos. Responsable de Dirección para la Calidad (SGC-IG) bajo la norma ISO 9001 e ISO 24001. Creación de procesos operativos y de gestión de nuevos clientes. Miembro del equipo consultor para servicios de Contact Center. Ejecutivo de Cuenta de la compañía. Responsable del Customer Service. Coordinador líder e implementador del plan integral de protección civil y certificaciones a fin. Instructor de capacitación en calidad, ventas y servicio al cliente para clientes externos y persona operativo. Miembro del equipo de consultores.

Administrador.

Diciembre 2015 – Junio 2016, Revista Picnic S. de R.L. de C.V. // Fundación Picnic A.C., México, Distrito Federal.

Coordinación de actividades administrativas para diversos proyectos. Responsable de la facturación, caja chica, control de cuentas por cobrar y por pagar. Generación de modelos de negocio para inicio de proyectos. Generación de planeación presupuestal y proyecciones de ingresos. Responsable del control financiero y calendarización de

pagos. Asesor para las áreas de trabajo dentro de la creación de procesos y manuales de trabajo. Responsable de almacén e inventarios de revista. Control de flujos de efectivos. Generación de incidencias de personal. Cálculo de nómina y comisiones. Responsable de la línea de negocios de renta de espacios para eventos sociales y culturales. Responsable del área de ventas concesionada a Call Center. Generación de convenios para servicio social, prácticas profesionales con entidades educativas. Revisión y generación de contratos, licitaciones, becas y/o cofinanciamientos culturales o de servicios. Entrega mensual de análisis de costos por proyecto, rentabilidad y contribución marginal.

Coordinador de Operaciones.

Julio 2015 – Diciembre 2015, Next Contact S.A de C.V., México, Distrito Federal.

Coordinación de actividades administrativas, operativas y afines. Responsable de campaña de venta telefónica de tarjeta de crédito (Banamex) y productos multinivel (María Visión) con recolección y envío mediante mensajería interna. Responsable de la campaña Encuestas de Satisfacción en Telemarketing para Telefónica Movistar. Responsable del área de validación con métricas y controles de calidad establecidos por el cliente. Garantizar el cumplimiento de meta impuesta por cliente por diversas métricas. Planeación de la rentabilidad de la campaña. Manejo y administración de base de datos. Coordinación de plantilla de 8 Supervisores de Operación cada uno con un promedio de 25 RVT's en diversas campañas. Generación de estrategias operativas para cumplimiento de objetivos. Seguimiento a las actividades del personal a mi cargo. Gestor de campaña HSBC dentro del canal de Telemarketing. Control de incidencias de personal, revisión de reportes. Cálculo de bonos a supervisores de operación. Responsable General a nivel gerencial del Sistema de Gestión de Calidad en Telemarketing. Planeación y ejecución de dinámicas operativas con asesoría a Desarrollo Organizacional. Entrevistas de selección de personal. Capacitación a Supervisores de Operación de nuevo ingreso o de recién ascenso. Reportería entregable para Cliente y proveedores internos. Training operativo de ejecutivos telefónicos de nuevo ingreso. Impartí cursos internos a nivel operativo/directivo en ventas con calidad, atención al cliente y norma ISO 9001.

Auditor Interno.

Noviembre 2014 – Actualidad, Next Contact S.A de C.V., México, Distrito Federal.

Responsable de la planeación de las auditorías internas a los diferentes procesos establecidos dentro de la organización. Realizar análisis de eficacia y desempeño de procedimientos para aportar mejoras y ayudar a los dueños de proceso de un mejor discernimiento de la norma. Ejecución de auditoría y evaluación del personal en conocimientos generales del Sistema de Gestión de Calidad. Entrega de reporte de auditoría a Dirección así como participación en la implementación de acciones correctivas y preventivas. Generación y actualización de procesos mediante el mapeo de los mismos.

Coordinador Jr.

Noviembre 2014 – Junio 2015, Next Contact S.A de C.V., México, Distrito Federal.

Coordinación de actividades operativas y afines. Tuve a mi cargo una plantilla de 3 Supervisores de Operación cada uno con un promedio de 25 RVT's en diversas campañas. Responsable de plantilla de 25 RVT's. Generación de estrategias operativas para cumplimiento de objetivos. Seguimiento a las actividades del personal a mi cargo. Control de incidencias de persona, revisión de reportes. Calculo de bonos a supervisores de operación. Responsable General a nivel gerencial del Sistema de Gestión de Calidad en Telemarketing. Ejecución de dinámicas operativas y ejecución de las mismas. Gestor y responsable de campaña Referidos a Sucursal en piloto y campaña establecida cumplimiento siempre como mínimo el 100% de alcance de meta. Responsable de incidencias del personal a mi cargo. Reporteria entregable para Cliente.

Supervisor de Operaciones.

Julio 2013 – Octubre 2014, Next Contact S.A de C.V., México, Distrito Federal.

Desempeño actividades de supervisión con un personal promedio de 25 RVT's. Capacitación, FeedBack y Coaching estructurado al personal a mi cargo. Gestor de proceso durante la certificación en calidad de la empresa bajo la norma ISO 9001:2008. Responsable General a nivel gerencial del Sistema de Gestión de Calidad en Telemarketing. Responsable de retroalimentar como mínimo tres veces por semana con evidencia al personal a mi cargo. Mantuve la rotación y ausentismo de personal por debajo del 10%. Logré ser nombrado el empleado del año en este rango antes de ser ascendido.

Estudios

Septiembre 2012 – Actualidad. **Universidad Autónoma Metropolitana.**
Estudio actualmente la licenciatura de Administración.

Agosto 2009 – Junio 2012 **Colegio de Bachilleres, México, Distrito Federal**
Course satisfactoriamente mi bachillerato, con una salida ocupacional en **Administración de Recursos Humanos.**

Pasatiempos

Música, lectura, la natación y estar en convivencia con mi familia.

Idiomas

Inglés Básico
Francés Básico

Cursos y Talleres

Interpretación a la Norma ISO 9001:2008
Inducción a la Norma ISO 9001:2008

Introducción a la Norma ISO 9001:2015

Introducción a la Norma ISO 27001

Primeros Auxilios

Curso de Liderazgo

Curso de Equipos de alto rendimiento

Coaching Constructivo

Diplomado en Pedagogía (En curso)