



JUAN PABLO PEREZ MALTRANA

CUSTOMER SERVICE LEADER

31 AÑOS

SOBRE MI

Tengo 5 años de experiencia en el área de servicio al cliente, soy disciplinado, responsable y comprometido con mis funciones. A lo largo de mi trayectoria profesional he desarrollado habilidades esenciales en el sector industrial, sobre todo, pensamiento estratégico, resolución de problemas industriales y toma de decisiones.

FORMACIÓN ACADÉMICA

- Ingeniero industrial en operaciones internacionales
- CUHM - Centro Universitario Hispano Mexicano 2010 - 2014

CONTACTO

 maltranaa@hotmail.com

 Cel: 8124660692

 Monterrey, Nuevo Leon

IDIOMAS

- Idioma Inglés
- Nivel Oral: Basico | Escrito: Intermedio.

HABILIDADES Y FORTALEZAS

- Trabajo en equipo
- Adaptabilidad
- Planeación
- Liderazgo
- Trabajo bajo presión
- Habilidades de negociación
- Proactivo
- Rápido aprendizaje

EXPERIENCIA LABORAL

Jefe de servicio al cliente



En National Material, Marzo 2019 - Enero 2023

- Cadena de suministro.
- Manejo de cartera de clientes
- Coordinación de servicios para el cliente
- Manejo de personal
- Supervisión del control y la planeación de la producción que gestionaba el equipo de trabajo
- Seguimiento a los pronósticos de ventas manteniendo los inventarios acorde a las pautas corporativas y a la satisfacción 100% del cliente
- Análisis y manejo de datos
- Manejo de KPI's
- Diseño y control del inventario
- Diseñar y definir los planes de acción para cubrir completamente los requerimientos de los clientes
- Conciliaciones de Scrap
- Arranques de Nuevos Proyectos
- Medición de Score Card
- Medición interna y externa de cumplimiento a entregas
- Reportar ante dirección los avances de los KPI's
- IATF e ISO 9000

Logros obtenidos

- * Bajar el inventario en alta estancia en piso interno 80% y con maquiladores un 90%
- * Reconocimiento por obtención del 100% de calificación mensual en entregas con clientes industriales como Carrier de Diciembre 2020 a la fecha.
- * Retorno de capital a la empresa de material (scrap) que se tenía como perdido con maquiladores desde el 2019 a la fecha (conciliaciones de scrap)
- * Desarrollo de plan de mejora para incrementar los niveles de cobertura para clientes automotrices e Industriales

CURSOS Y CAPACITACIONES

•Capinser Capacitación Industrial y Servicios de Veracruz (Registrados ante la S.T.P.S)

- Supervisor de Seguridad e Higiene
- Básico de Seguridad.
- Básico de Seguridad.
- Primeros Auxilios.

•LII UNITED COMFORT SYSTEMS S DE R.L DE C.V

- Mejora continua, Taller Kaizen "Reducción de fugas"

•National Material of Mexico (Grupo ISCISA)

- Análisis y Solución de Problemas 8D´s
- Persepsion de Riesgos

•Total Play Telecomunicaciones

- Curso de instalación de fibra óptica

Customer Service Representative



En Coilplus Mexicana, Mayo 2018 - Marzo 2019

- Proveer un servicio profesional y de calidad a los clientes de acuerdo a sus requerimientos
- Aumentar el % de entregas a tiempo por un 20%
- Cumplir con el objetivo de 2 semanas de Safety Stock solicitadas por el cliente
- Analizar Forecast/Requerimiento. Revisión de coberturas corto y largo plazo
- -Mantener un nivel de inventario sano con procesadores externos para producción en blanks
- Realizar plan de producción con procesadores externos
- Revisión de Aged Inventory
- Conciliación de Inventarios
- Creación de Work Order
- Elaboración de Instrucción de Corte a procesadores externos
- Análisis y reducción de inventarios para phase out

Supervisor de producción

En Lennox International, Enero 2017 - Mayo 2018



- Manejo de personal operativo
- Coordinar las tareas relacionadas de cada etapa de fabricación, para garantizar el cumplimiento al Programa de producción Diario.
- Analizar los resultados de los indicadores del área y en función de su comportamiento tomar las acciones correctivas o preventivas que ayuden al cumplimiento de las metas establecidas
- Supervisar el cumplimiento a los lineamientos establecidos, normas, condiciones de operación y seguridad para garantizar la continuidad del proceso.
- Vigilar el cumplimiento de las normas y condiciones de seguridad en el área con el fin de minimizar y controlar oportunamente, los riesgos inherentes al proceso.
- Revisar el consumo de materiales y tiempos del proceso, para garantizar el consumo correcto y tener un control en los inventarios
- Facilitar los recursos tales como herramientas y EPP necesarios a los operadores para cumplir con sus actividades
- Verificar que lo que producimos estén dentro los estándares de calidad
- Reporte diario de las unidades producidas de acuerdo al número de modelo que se va a correr.
- Lean Manufacturing
- 5's

Supervisor de instalaciones

En Constructora GPSOM, Sep 2014 - Nov 2016

