



**Claudia Contreras Godínez**



### **Resumen**

Claudia Contreras es un ejecutivo con más de 20 años de experiencia en áreas de Recursos Humanos, en empresas e Instituciones complejas como el SAT y Cemex (Neoris de México), Su experiencia profesional la ha llevado a implementar mejores prácticas de recursos humanos en la iniciativa privada y en el sector gobierno (procesos, sistemas, personas), participando en los procesos masivos de reclutamiento más sensibles del país para sus importaciones y exportaciones, sus procesos en la recaudación tributaria así como en los confinamientos de mayor seguridad (más de 34,000 reclutados), selección de consultores de SAP para Cemex-Europa y Venezuela, creación de semilleros, evaluación de desempeño, Assessment Center, cambio organizacional, capacitación y procesos de outplacement, fue responsable del reclutamiento y selección de dos de los nuevos penales federales administrados por la iniciativa privada. Tiene experiencia en procesos de transición ó incorporaciones por fusiones en empresas como Neoris, Arthur Andersen, Alterbrain, Grupo Desc, SAT, entre otras.

### **Habilidades**

Fortaleza en el manejo de relaciones interpersonales a niveles ejecutivos, acostumbrada a trabajar bajo alto nivel de presión, focalizada a resultados, auto administrada, con capacidad de formar equipos de trabajo, alto nivel de flexibilidad y de adaptación al cambio, capaz de relacionarse eficientemente con los niveles más altos de la Organización con diversos estilos de liderazgo, tiene un manejo adecuado de conflictos, con alto nivel de flexibilidad, de adaptación al cambio y tolerancia a la frustración, su formación la ha familiarizado con la rentabilidad y el conocimiento del negocio, considerando a recursos humanos como una unidad de negocio más y con una clara aportación de valor al mismo.

## **Experiencia Profesional**

marzo 2016 actual     **SEP**  
**Director General Adjunto**

Diseño e implementación de la plataforma única del Sistema de Información de Gestión Educativa SIGED que integra el primer registro de alumnos, docentes y escuelas del Sistema de Educación Nacional en todos los niveles para escuelas públicas y privadas, federales y estatales.

Universo: 33,000,000 de estudiantes, 2,000,000 de docentes, 300,000 escuelas, 32 Estados de la República Mexicana.

Participación en diferentes foros nacionales e internacionales asociados a control de indicadores de información para políticas públicas de educación y de población.

Julio 2015-marzo 2016 **SAT**  
**Director de Operación de la Fiscalización Nacional**  
**Enlace con la CNBV**

A cargo de la relación con la CNBV, logrando establecer relaciones en términos de colaboración, resultados: Redefinición de la operación de los procesos de la CNBV, así como el de la Central de Operación de la Fiscalización Nacional con un impacto en 7,000 empleados a nivel nacional, capacitación de más de 1250 participantes de las Administraciones locales de recaudación, automatización del área, creación de una área para identificación de talento, cartas reemplazo para las Locales de recaudación, análisis salarial, implementación de un modelo de disminución de riesgos para las separaciones forzosas en Auditoría Fiscal del SAT.

Septiembre 2011-junio 2015 **Estrategias de Talento Humano**  
**Socio Director**

Empresa dedicada a la consultoría en recursos humanos para clientes de tecnología y consultoría, en la iniciativa privada, así como en el sector gobierno; Realizó los procesos de reclutamiento y selección en dos de los nuevos penales federales operados por la iniciativa privada (reclutamiento masivo en zonas complejas de México de alto riesgo, implementación del modelo de control de confianza de Seguridad Nacional. Lideró un proyecto con gobierno para la redefinición del modelo de operación de su área tecnológica.

Dic. 2011-Julio 2013     **PC&B**  
**Director de Recursos Humanos**

Primer modelo de operación de Centros Federales a través de otorgamientos de servicios (APS y PPS) a través de la iniciativa privada, sin existir experiencia alguna en México en este modelo de negocio y en el giro, participó desde el inicio de la operadora hasta el funcionamiento del penal con 400 empleados

creando el área de Recursos Humanos en dos localidades (Ciudad de México y Durango) a cargo del reclutamiento y selección del personal implementado el modelo de control de confianza (más de 6,000 reclutados), compensaciones, nómina, capacitación, comunicación, laborales, sindicato, renuncias, etc. contratando personal para los servicios de mantenimiento, soporte, IT, jardinería, alimentos, panadería, lavandería, limpieza), siendo el modelo operativo con mayor eficiencia soportado en procesos, sistemas (SAP) y la adaptación del personal a lugares no comunes de trabajo, definió los procesos de todas las áreas de RH y formó parte del Equipo Directivo.

Febrero 2009-sept.2010 **Servicio de Administración Tributaria**  
**Director de Coordinación y Enlace**  
**Administración General de Tecnologías de la**  
**Información (1200 empleados)**

A cargo de la Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Financieros de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

Recursos Humanos: Reclutamiento y contratación de personal de tecnología del SAT focalizándose en perfiles tecnológicos, participación en grupos de intercambio de reclutamiento de tecnología, apertura de nuevas fuentes de reclutamiento más especializadas en TI, reclutamiento ejecutivo, coordinación de capacitación, atención a empleados (prestaciones, beneficios, laborales, evaluación del desempeño y compensaciones).

Recursos Materiales: Otorgamiento de facilidades a los empleados en dos inmuebles (CPN y Reforma), remodelación de las área, creación del comedor para empleados y del servicio médico, estacionamientos, protección civil.

Recursos Financieros: Administración del Presupuesto Federal asignado de acuerdo a normatividad.

Rol adicional de Particular de la Dirección General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (Jefatura del SAT, Presentaciones al Congreso Mexicano, presentaciones eventos internacionales, relación otras Generales, Proveedores, control de gestión, entre otros).

Durante este periodo el SAT realizó la mayor transformación tecnológica del país con un impacto a todos los contribuyentes, fue un referente para la transformación tecnológica del gobierno federal en todas sus dependencias, la mayor inversión tecnológica en México y América Latina.

Febrero-Diciembre 2008 **Servicio de Administración Tributaria (SAT)**  
**Director de Reclutamiento y Selección (33,000**  
**empleados)**

Implantación de mejores prácticas de Recursos Humanos en el Sector Gobierno en áreas de reclutamiento y selección y evaluación de desempeño a través de la utilización de herramientas tecnológicas (desarrollos propios, mapeo de los nuevos procesos y estrategias de cambio organizacional para la adopción de

los cambios) para eficientar los servicios de selección de personal, evaluación de desempeño y de competencias del SAT con cobertura Nacional.

Responsable del proceso de Reclutamiento, Selección y Evaluación del SAT a nivel nacional, cobertura de procesos masivos (PAR, Aduanas, Servicio Social a Interventores, más de 28,000 reclutados en el periodo). Profesionalización de la función de Reclutamiento y Selección del SAT, a través de la institucionalización de entrevista por competencias y Assessment Center a nivel nacional y de la evaluación del personal que realiza la función, modificación de la normatividad para que el proceso de reclutamiento y selección fuera más eficiente, con un foco de servicio a los usuarios (nuevos procesos).

Lideró el Proceso de Seguridad Nacional en conjunto con CISEN, Ejército y Marina, para personal de nuevo ingreso y personal activo de Aduanas (nuevo proceso de reclutamiento, selección y evaluación, Modelo control de confianza), actualmente es el proceso que se está aplicando para las Aduanas.

Implementación del Proceso de Evaluación de Desempeño del SAT, utilizando una herramienta tecnológica para la administración del mismo, evaluando a 15,000 empleados e involucrando a más de 20,000 participantes en el mismo, se logró transparencia y agilidad en los resultados, la duración del proceso de inicio a fin fue de 3 meses vs 18 meses en procesos anteriores, generación del modelo de competencias para el SAT implementado en Aduanas.

Abril 2005 a enero 2008 **Servicio de Administración Tributaria**  
**Director de Recursos Humanos**  
**Administración General de Tecnologías de la**  
**Información (2700 empleados)**

Fortalecimiento del equipo de trabajo de Recursos Humanos ante los Directivos y empleados de la Organización a través de la efectividad de los procesos de Recursos Humanos y del incremento sustancial en la satisfacción de servicio de parte de los usuarios a través de herramientas tecnológicas.

Implantación de mejores prácticas de Recursos Humanos en el Sector Gobierno en áreas de reclutamiento y selección, compensaciones, prestaciones, beneficios al personal y procesos administrativos del área.

Incremento en la credibilidad del área en los procesos de reclutamiento y selección y compensaciones.

Mejora radical en las relaciones con las Áreas Centrales de Recursos Humanos y con el Equipo Directivo.

Involucramiento del equipo Directivo como responsables de la Gestión del Recurso Humano.

Conclusión del cierre del fideicomiso ISOSA realizando las gestiones necesarias para los procesos de liquidación, procesos de transferencia al SAT y procesos de transferencia a terceros (empresas de tecnología, 2700 empleados).

Participación en el diseño y estrategia para el proceso de reducción del personal del SAT generado por el cierre del fideicomiso, reducción real de 1600 empleados, realizando procesos de transferencia de empleados federales a empresas de la iniciativa privada como IBM, EDS, HP, entre otras, realizando

todos los procesos de comunicación que nos garantizara cero conflictos laborales para el SAT y para el Fideicomiso así como la participación en la estrategia de cambio organizacional para la nueva forma de operar de todo el SAT (servicios tercerizados).

Participación en el diseño y generación de la estrategia para realizar las estructuras adecuadas que asimilaran el nuevo modelo operativo, realizando descripciones de puesto, valuaciones de los mismos y determinación salarial de acuerdo a tabuladores internos y al mercado a través de towers perrin (primera vez que el SAT considera esta participación de consultoría asociada a sueldos y salarios).

### **Actividades Relevantes**

Definición del Proceso de Selección para consultores de negocio con foco de tecnología a través de Assessment Center asegurando la efectividad de la selección con la participación del cliente en la misma.

Participación del SAT en Grupos de Intercambio para procesos de reclutamiento y selección de personal tecnológico

Contratación de 400 profesionales tecnológicos para los proyectos del SAT

Participación en la generación del Modelo de competencias para la General de Tecnología de la Información.

Definición y creación de los procesos de Recursos Humanos

Diseño de la estrategia del Modelo de Transición del personal del Fideicomiso a terceros (HP, IBM, EDS), internos, etc. evaluación, capacitación, salidas.

Diseño y elaboración de indicadores de medición para el área de Recursos Humanos

Diseño conceptual e implementación de la herramienta tecnológica para seguimiento de requerimientos de servicio y prestaciones de los empleados.

Diseño en el modelo de capacitación para el área de Tecnología

Participación con el Equipo Ejecutivo para toma de decisiones de la Dirección General

Coordinación del proceso de evaluación de desempeño y fijación de objetivos a través de una herramienta tecnológica interna.

Junio 2000-abril 2005

**Neoris de México SA de CV (Cemex)**

**Gerente de Recursos Humanos (800 empleados)**

Diseño y puesta en marcha del área de Recursos Humanos en la oficina México incluyendo todos los procesos (Reclutamiento y selección, capacitación, evaluación de desempeño, prestaciones, beneficios). Consolidación del área de Recursos Humanos con amplio reconocimiento y valor como líder de opinión en la Organización y experto asesor.

Diseño e implementación de procesos de incorporación de empleados por adquisiciones o fusiones de Empresas a Neoris (Alterbrain, Arthur Andersen, Grupo Desc).

Participación en el diseño y modelo de competencias del Grupo y comunicación organizacional.

### **Actividades Relevantes**

Diseño de Servicios de Recursos Humanos en la oficina del DF, automatización a través de herramientas tecnológicas de los servicios administrativos de recursos humanos creando un call center con indicadores de medición de satisfacción del empleado para la oficina de México y Monterrey.

Procesos de evaluación de desempeño, (evaluaciones semestrales, sesiones gerenciales y directivas para forzamiento de curva de distribución, utilizando herramientas tecnológicas de desarrollo propio.

Participación en grupos de intercambio de compensaciones y reclutamiento y selección con empresas del mismo giro.

Aplicación de encuesta de clima laboral Great Place to work.

Diseño e implementación de Planes de Comunicación para mejora de clima laboral.

Elaboración de Assessment Center para ejecutivos y personal de nuevo ingreso y coaching para los mismos.

Diseño e implementación de programas de outplacement.

Diseño e implementación de curso de inducción

Diseño y coordinación de eventos institucionales.

Elaboración plan de capacitación interna.

Diseño y elaboración del proceso de Selección en Venezuela para personal de consultoría (SAP)

Contratación del primer grupo de consultores SAP para el proyecto Cemex-Europa

Experiencia de trabajo con compañeros de otras nacionalidades

Participación en el plan de carrera de Neoris Mundial.

Abril 1994-mayo 2000

**Seguros Monterrey Aetna**

**Gerente de Capacitación (2000 empleados)**

Participación en la implementación de Meta4, líder funcional de los módulos de capacitación y de prestaciones y beneficios al personal, primera implementación exitosa en México.

Administración, Planeación, Diseño y Evaluación de Programas de capacitación a 6 empresas filiales del Grupo,(Fianzas Monterrey, Seguros Monterrey, Seguros Bancomer, Multiasistencia, Centro de Capacitación y Pensiones Bancomer) reportando a Directores Generales.

Evaluación de Instructores y asesores para impartición de cursos

Administración del presupuesto de capacitación de las empresas

Otros puestos ocupados en SMA: Coordinador de prestaciones

Relación con sindicatos y empleados sindicalizados.

Automatización y administración de préstamos al personal para empleados sindicalizado y de confianza a través de herramientas tecnológicas.

Implementación de descuentos nominales en línea, administración de pólizas de vida, gastos médicos, pólizas de viaje, fue innovador por la utilización de herramientas tecnológicas de desarrollo propio.

Realización de convenios comerciales para los empleados, bazares navideños, eventos anuales.

**Estudios Profesionales:**

Maestría en Desarrollo Organizacional (1998-2000)	Universidad de Monterrey (UDEM)
Lic. En Administración De Empresas (1990-1994)	Universidad Tecnológica de México
Diplomado en Calidad (1996-1997)	Universidad Tecnológica de México
Diplomado en Recursos Humanos (1999-2000)	Tecnológico de Monterrey
Diplomado en Grafología (Septiembre 2012- noviembre 2013)	Colegio Mexicano de Grafología y Criminalística
Entrevista e interrogatorio Junio 2013	International Polygraph Training Center