SENIOR PRODUCT MANAGER / PRODUCT LEAD

Verónica Isabel Herrera

CORREO	LINKEDIN	WEB PERSONAL	UBICACIÓN
veroisabelhf@gmail.com	in/VeroIsabelHerrera	veroisabelherrera.com	Santiago, Chile

RESUMEN PROFESIONAL

Más de 7 años liderando productos digitales B2B2C, B2B SaaS y plataformas enterprise, con especialidad en CRM, automatización, integraciones y sistemas complejos. Liderazgo de equipos de producto y tecnología en contextos de alto crecimiento, con foco en adopción, retención y expansión, e iniciativas estratégicas con clientes enterprise en LATAM. Actualmente al frente de la transformación del CRM de Escala hacia una plataforma agéntica AI-first. Cofundadora de dos startups en etapa temprana.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Escala CRM

07/2021 – PRESENTE · 5 AÑOS 3 MESES

Transformación AI-first de la plataforma

EN CURSO

- Liderazgo de producto en el giro del CRM hacia una plataforma agéntica: la IA pasa de funcionalidad a interfaz principal del producto.
- Rediseño de la experiencia enfocada en el resultado del cliente final: del CRM que registra al CRM que actúa. Agentes que detectan oportunidades de cierre y cross-selling y preparan campañas, reportes, tareas y mensajes, para que el usuario dedique su tiempo a la estrategia y al crecimiento de su negocio.
- **10× de capacidad** en producto y tecnología: **5× más historias de usuario en la mitad del tiempo**, con IA en todo el ciclo de desarrollo, desde la definición hasta producción.

Lead Product Manager · Alianza Enterprise Vertical Seguros (Grupo SURA)

06/2025 – PRESENTE
1 AÑO 4 MESES

- Liderazgo del frente de producto en la alianza estratégica entre Escala y Grupo SURA: **ARR proyectado a 2,8×** y expansión regional.
- Ownership del levantamiento de negocio, del entendimiento operativo y regulatorio del sector seguros y de la visión del CRM enterprise.
- Nuevo CRM desde cero para la vertical: piloto en 3 meses (oct–dic 2025) y versión completa 6 meses después, coordinando definición funcional, priorización, integraciones con los sistemas core de SURA, delivery y despliegue en producción en paralelo.
- Onboarding e implementación del piloto con 50 asesores (dic 2025), que creció **30× en menos de un año** (1.500 hoy), diseñando y ejecutando directamente el proceso de adopción para luego traspasarlo al equipo encargado de continuarlo.
- Estrategia de escalamiento al frente de ambos equipos (Escala CRM y Suramericana de Seguros) para sostener el crecimiento trimestral de la base de asesores.

Lead Product Manager · Plataforma Core CRM

12/2023 – 05/2025
1 AÑO 5 MESES

- Mejora del **NDR de +53% durante 2024**, con picos mensuales aún mayores, junto a Customer Success, mediante desarrollos orientados a adopción, retención y expansión.
- Liderazgo del área de producto como única PM de la plataforma tras la salida del equipo previo (Head of Product y 3 PMs pares), y reconstrucción del equipo: 1 PM, 1 Product Designer y 1 Product Writer, liderando también la documentación funcional y la knowledge base, con foco en la experiencia de usuario.
- Formación de una PM nueva en el área hasta su autonomía total en discovery, criterio, conceptualización y ownership de nuevas funcionalidades en menos de 6 meses.
- Parte del escalamiento de la organización, que más que se duplicó, y del equipo de tecnología, que casi se triplicó, liderando directamente la coordinación, planificación y seguimiento de sus entregas.
- Ownership integral de una plataforma CRM B2B SaaS multiproducto: inbox omnicanal, agentes conversacionales de IA, automatizaciones, entidades flexibles, reportería e integraciones con terceros.
- Roadmaps trimestrales y anuales alineados a retención y expansión, junto a CEO, CTO y arquitecto de tecnología para alinear producto, tecnología y estrategia.

Product Manager (desde PM Junior)

07/2021 – 12/2023
2 AÑOS 5 MESES

- Liderazgo del módulo de automatizaciones (workflows), con apoyo constante en otras funcionalidades core de la plataforma.
- Asunción progresiva de funcionalidades grandes y complejas y de más productos de la plataforma: flujos, CRM e integraciones.
- Responsabilidad sobre todo el CRM como única PM a partir del segundo año, hasta la llegada de una nueva PM de refuerzo.

MenuToGo.cl · Startup Chile · Cofundadora y Product Manager

02/2019 – 07/2021
2 AÑOS 5 MESES

- Cofundación y operación de una empresa con producto B2C y B2B dentro del programa Startup Chile.
- Puesta en marcha de la empresa: validación de problema, solución y modelo de negocio mediante experimentación continua, y diseño del customer journey, la experiencia de usuario y el roadmap, con decisiones estratégicas y operativas propias de la etapa temprana.
- Alianza con Walmart Chile para donar almuerzos a personas mayores durante el Covid-19.

Tekpro E-Commerce 360 · Desarrolladora Front-End

07/2020 – 07/2021
1 AÑO

- Desarrollo de funcionalidades front-end para plataformas e-commerce con decenas de clientes, en estrecha colaboración con los equipos de producto y diseño.

Galeno App · Cofundadora y Product Manager

05/2018 – 02/2019
9 MESES

- Diseño y validación del MVP de una aplicación de salud para viajeros basada en blockchain, de la idea al prototipo y al desarrollo.
- Testeo y validación temprana del mercado e iteración del modelo de negocio, las colaboraciones y las alianzas, con reconocimientos de innovación.

FORMACIÓN Y VOLUNTARIADO

FORMACIÓN Y CURSOS

2023 **Máster en Blockchain**
Universidad Politécnica de Cataluña / Three Points

2022 **Product Lead**
Pendo

2021 **Agile Bootcamp**
Spotify

2019 **Design Thinking**
Universidad Católica de Chile

2012 **Arquitectura**
Universidad Central de Venezuela

VOLUNTARIADO

2021 **Ideatón Niñas STEM Chile · Subtel**
Mentora en la Ideatón Virtual Niñas STEM Chile de Subtel: acompañé a las niñas desde la búsqueda del problema hasta la solución y el pitch.

2020 **MenuToGo + Walmart Chile**
Liderazgo de la alianza y de las donaciones de comidas diarias a adultos mayores solos en Santiago durante los primeros 6 meses del Covid-19.

2019 **Techo Chile**
Coordinación de equipo en la construcción de casas prefabricadas para personas en situación de vulnerabilidad.

HABILIDADES CLAVE

la base de todo ↙

Product Strategy | **Product Leadership** | **B2B SaaS y Enterprise** | **ARR, NDR y Retention**

Y TAMBIÉN

Head of Product · Roadmapping y OKRs · AI-first y Agentic Platforms · Organizational Scaling · Team Leadership · Stakeholder Management · Product Discovery y Delivery · Onboarding y Adoption · Cross-functional Leadership · AI-assisted Product Development · Automation y Conversational AI · Integrations · Mentoring