

CARLOS URRUTIA HERRERA

+56977062221, carlosurrutiah@gmail.com

Ejecutivo gerencial de amplia experiencia gestionando áreas de control y desarrollo, estrategia, proyectos de transformación, modelos de servicios y operación, en empresas líderes y a cargo de equipos multidisciplinarios. Con alta capacidad de análisis estratégico para el diseño y la implementación de proyectos y soluciones orientadas a la generación de valor vía eficiencia, fidelización y crecimiento. Para ello utiliza su liderazgo participativo y basado en la confianza, visión sistémica, organización y seguimiento, orientación al cliente y coordinación transversal. Posee habilidades asociadas a la capacidad de escucha y empatía, negociación, comunicación e innovación, formando y liderando equipos efectivos, comprometidos, con alta orientación a la calidad y el servicio.

SODEXO Chile S.A

(2009 – 2016)

Empresa presente en 80 países, con más de 20,000 colaboradores en Chile y brinda más de 35 tipos de servicios (desde alimentación a servicios técnicos) a empresas de más de 400 clientes.

Gerente de Desarrollo de Servicios y de Operación Negocio Móvil (2013 –2016)

La Gerencia es responsable del diseño e implementación de metodología, capacitación y creación de soluciones a clientes a través de servicios técnicos y además de la gestión de negocio técnico móvil, en más de 1,200 sitios de clientes, con 40 vehículos y más de 100 técnicos. Reporta al Gerente LATAM de Desarrollo de Servicios.

- Reorganiza y reposiciona al área para incrementar el soporte y apoyo a ventas de servicios, logrando con equipo comercial duplicar el volumen de contratos ganados por año (+USD 10 Mill).
- Crea comunidad de Red de Expertos, entidad con más de 30 técnicos operacionales, que potencia el soporte y venta transversal, como una iniciativa local y replicada globalmente.
- Implementa, junto a su equipo, nueva metodología de capacitación técnica, que revierte fallas y costos de método anterior, logrando reiniciar entrenamientos a más de 300 supervisores con mejoras de satisfacción de clientes, calidad (+20%) y ahorro en costos operacionales (-4%).
- Lidera equipo que crea nuevo sistema de compras, para insumos y repuestos, agilizando los servicios, mejorando la gestión y eficiencias, modificando paradigmas y valorizado inmediatamente por equipo de operaciones. Se proyectan ahorros por sobre el 3% (CL\$ 200 Mill), al primer año.
- Innova en sistema portátil que permite generar visibilidad y seguimiento diario del servicio de aseo, a clientes y operaciones, junto a datos de cumplimiento y productividad. Iniciativa local, que fue seleccionada entre las 20 mejores iniciativas de entre 300 propuestas globalmente.
- Ejecuta plan de rentabilidad Operacional que vía análisis de productividad, perfiles, eficiencia de procesos, revisión de portafolio y gestión de incobrables logra revertir y mejorar en 800 puntos bases la rentabilidad.
- Lidera equipo técnico que transforma el área de mesa de ayuda operacional, en un área de Control Central, con roles de recepción, planificación, seguimiento de tareas e indicadores de servicio. Al pilotearlo con cliente de 200 sitios y más de 1,500 requerimientos/mes, exhibe mejoras inmediatas en tasas de cumplimiento y satisfacción por sobre el 90%.
- Refuerza metodología de seguridad, incorporando activa gestión, comunicación y compromiso gerencial en el seguimiento y control “in situ”. En 18 meses se reduce el índice de frecuencia accidentes desde 24 a 7 (proyectado bajo 4 en Agosto 2016), menos de 1 accidente por semestre.

Gerente de Estrategia Corporativa, Control y Proyectos

(2009 –2013)

Responsable de liderar el proceso de estrategia y planificación corporativa, coordinando e implementando las iniciativas para el crecimiento y desarrollo corporativo. Reporta al Gerente General.

- Forma y posiciona las áreas de Estrategia y Proyectos (PMO), incorporando profesionales expertos a cada una y liderando su valioso reconocimiento en la organización.
- Lidera, organiza y hace seguimiento, junto a equipo gerencial, del proceso de Planificación Estratégica, incorporando herramientas, segmentación de clientes e iniciativas pro crecimiento. Logra junto a equipo comercial mejoras de venta de USD 300 Mill a 400 Mill y de rentabilidad.
- Lidera equipo experto, que diseña e implementa metodología de gerenciamiento de proyectos (PMO), logrando incrementar la tasa de ejecución (logro de objetivos de proyectos) desde un 50%

al 80% (dicha área es evaluada con un 83% de satisfacción, al primer año).

- Reconecta los proyectos estratégicos con los niveles operacionales, vía comunicación proactiva, entrenamiento, soporte y acompañamiento en el diseño y construcción de planes operacionales. Logrando importantes logros en iniciativas y resultados con total alineamiento a focos estratégico.
- Lidera equipo que diseña planes de comunicación que permiten capturar reportajes gratuitos, por más de CL\$190 Mill/año (free press). Ello sumado a atractivas actividades públicas, permitió aumentar desde un 54% a un 84% la recordación espontánea de Marca (Top of Mind).

DERCO S.A

(2008 – 2009)

Gerente de Red de Servicio y Posventa Automotriz

Formar la Gerencia de Servicio y Postventa en Dero, con el objetivo de mejorar retención Clientes.

- Propone Plan estratégico a 3 años con 3 ejes para aumentar la fidelidad en un 35%.
- Rediseña proceso de gestión de garantías de postventa, reduciendo el 75% de los focos de reclamos de clientes.

SHELL Chile S.A

(1996 – 2008)

Gerente de Planificación, Control y Desarrollo Red (Argentina y Chile) (2006 – 2008)

Diseñar, evaluar, Implementar y coordinar transversalmente, el Plan Estratégico e Inversiones anuales para el desarrollo de la Red Shell de 1,200 Estaciones de Servicio (oferta, cobertura y rentabilidad) en Argentina y Chile.

- Establece Plan Estratégico de Red a tres años (2007-2009), con meta de aumentar un 30% la venta, rentabilidad y eficiencia. Al primer año de implementado, logra el 150% del objetivo anual.
- Lidera equipo de proyecto de eficiencia de Red que realiza análisis inmobiliario v/s de negocio, generando un plan de eficiencia para Argentina con beneficio neto USD 30 Mill.
- En 2006, implementa obras de inversión por más de USD 20 Mill, en las 4 principales ciudades de Argentina y Chile (70% demanda), logrando al 2º año retornos por sobre el 15% del objetivo.
- Innova y propone a nivel mundial, nuevo modelo de financiamiento de la inversión en Red vía Leasing Operativo, mejorando en un 20% la rentabilidad esperada versus lo tradicional (Capex).

Jefe Proyecto de Nuevo Modelo de Operación (Argentina y Chile) (2005)

Responsable de la adaptación de la Implementación de nuevo Modelo Global de Operación de Estaciones de Servicio. Ello se logra, para ambos países y pese a la compleja realidad local, en un 50% del tiempo y con mejoras del 130% del beneficio presupuestado.

Jefe de desarrollo Inmobiliario de Estaciones (Chile y Paraguay) (2000 – 2004)

Ingeniero Planificación y Jefe de Control de Gestión División Retail (1996 – 2000)

FORMACIÓN ACADÉMICA

2006 – 2007	UNIVERSIDAD ADOLFO IBAÑEZ <i>Executive MBA</i>
1995 – 1996	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE <i>Master en Ciencias de la Ingeniería: Gestión y Planificación Estratégica</i>
1989 – 1995	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE <i>Ingeniero Civil de Industrias mención Electricidad</i>
IDIOMAS	Manejo Profesional del Idioma Inglés (Oral y Escrito) y básico de Alemán.

RECONOCIMIENTOS Y OTROS

- Mentor desde el año 2014, para Programa de Mentoría Ejecutiva de Sodexo.
- Se reconoce el trabajo, avance y apoyo a Operaciones realizado por el área de Desarrollo de Servicios para el crecimiento y profesionalización de los servicios (Sodexo 2015).
- Se reconoce la exitosa gestión y participación en equipo de Proyecto para el traslado de las Oficinas Corporativas (400 personas) desde Ñuñoa a Providencia (Sodexo 2015).
- Distinguido entre los 5 mejores ejecutivos latinoamericanos del año 2007 de Shell.