

Carolina Liliana Castillo Pinillos

e-mail: caro.castillo@hotmail.com

celular: (507) 64500366

Ciudad de Panamá

Profesional altamente motivado con más de 20 años de experiencia multinacional de negocio, en las áreas de Finanzas, Operaciones, Lean Six Sigma y Recursos Humanos. Acertado manejo de proyectos simultáneos, experto en las metodologías de recursos humanos, gestión del cambio, coaching de líderes y equipos, comunicación organizacional, comprensión de leyes laborales internacionales, protocolo de las relaciones laborales, Lean Six Sigma, mejora de calidad, programas reducción de costos, y generación de rentabilidad sostenible. Fluido en inglés y español.

EDUCACION:

Maestría en Administración de Empresas IESA, Caracas, Venezuela

Economista Universidad Católica Andres Bello, Caracas, Venezuela

Lean Six Sigma Black Belt Certified (Xerox) Rochester, NY

Development Dimension Int'l Certification (Xerox) Rochester, NY

CERTIFICACIONES:

Center for Creative Leadership - CCL Assessment Certification

Conscious Business Center – Conscious Business Coach

Continuing Coaching Education & International Coach Federation – Coach Sistémico de Equipos

Henka Mangement Consulting - Change Management Consultant

Human Change Mangement Institute – HCMP Human Change Management Professional

Human Change Mangement Institute – HCMP Certified Professional

Franklin Covey - 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva - Facilitadora

Universitas Business School – Coching Psicológico Integral (en progreso)

EXPERIENCIA PROFESIONAL:

Grupo Motta International – Ciudad de Panamá, (mayo 2011- a la fecha)

Director de Recursos Humanos

Para 3 unidades de negocio del Grupo, en diversos sectores como Retail, Distribución y Servicios Financieros, con más de 1.200 empleados, con un nivel de ingreso de US\$ 400M anuales, operando en múltiples países en Latino América (Colombia, Perú, Chile, México, Centroamérica y el Corporativo ubicado en Panamá). Encargada de proveer el talento requerido, a todos los niveles de la organización, que aseguren el alcance de los objetivos claves de desempeño; de establecer y entregar procesos simples y rentables que permitan al área de RRHH ser verdaderos socios de negocio. **Entre los principales logros se pueden destacar:** formar el área de Recursos Humanos desde sus bases, desarrollar e implementar procesos innovadores, sencillos y a la vez sólidos de gestión del desempeño y compensación, creando programas de comunicación que impulsen la identidad con la empresa y con las marcas que distribuimos, generar un ambiente de trabajo que transmita los valores corporativos atados a esquemas de reconocimiento a nivel regional. Implementar iniciativas de Gestión de Cambio a nivel regional en el despliegue de nuevos modelos operativos de negocio. Implementar herramientas e iniciativas para gestionar la alineación de equipos de alto desempeño. Desarrollar herramientas de comunicación interna que permitan integrar y consolidar la cultura organizacional. Liderar el área de mejora continua y mantenimiento del modelo operativo de la organización. Establecer procesos, políticas y lineamientos del área de Recursos Humanos de alcance regional.

XEROX MEXICANA – Ciudad de México, (marzo 2010- abril 2011)

Director RRHH & Lean Six Sigma Deployment Manager

Para una empresa de 600 empleados, con un nivel de ingreso de US\$ 140M anuales. Encargada de proveer el talento requerido, a todos los niveles de la organización, que aseguren el alcance de los objetivos claves de desempeño; de establecer y entregar procesos simples y rentables que permitan al área de RRHH ser verdaderos socios de negocio y a Xerox funcionar rápida y eficientemente con respecto a los empleados actuales y futuros. **Entre los principales logros se pueden destacar:** desarrollo de procesos innovadores de gerencia del desempeño, promoción del entrenamiento a través de herramientas como e-learning logrando un incremento de 30% en su utilización y creando programas que impulsan y reconocen el auto desarrollo, identificación y desarrollo del personal de alto potencial a través de la implementación y seguimiento de la metodología Lominger, despliegue de un robusto programa de comunicaciones, que consolida la integración de los empleados y apoya la gestión y entrega de los objetivos y prioridades del área y la empresa; creación de esquemas de reconocimiento y recompensa a nivel nacional.

Como Deployment Manager de Lean Six Sigma, responsable de liderar equipos de mejora continua de procesos, a través de la metodología de Lean Six Sigma, gerenciando de forma directa a 3 Black Belts y de forma indirecta a 65 Green Belts, con un portafolio de 40 proyectos anuales distribuidos en todas las áreas de la empresa.

XEROX LATIN NORTH – Caracas, Venezuela (febrero 2007 – febrero 2010)

Director Regional RRHH & Lean Six Sigma Deployment Manager

Responsable del área de RRHH para una organización operando en 4 países en Latino América (Venezuela, Colombia, Ecuador y Perú), con 800 empleados y un nivel de ingresos de US\$ 180 M anuales. Encargada de proveer el talento requerido, a todos los niveles de la organización, que aseguren el alcance de los objetivos claves de desempeño; de establecer y entregar procesos simples y rentables que permitan al área de RRHH ser verdaderos socios de negocio y a Xerox funcionar rápida y eficientemente con respecto a los empleados actuales y futuros. **Entre los principales logros se pueden destacar:** desarrollo de procesos innovadores de gerencia del desempeño, promover entrenamiento a través de herramientas como e-learning logrando **un incremento de 85% en su utilización** y creando programas que impulsen y reconozcan el auto desarrollo, identificación y desarrollo del personal de alto potencial a través de la implementación y seguimiento de la metodología Lominger, creación de esquemas de desarrollo que consoliden los planes de sucesión, despliegue de un robusto programa de comunicaciones que soporte la integración de los empleados y apoye la gestión y entrega de los objetivo y prioridades del área y la empresa **con un impacto positivo en un 91%**; creación de esquemas de reconocimiento y recompensa a nivel regional; alcanzar un **nivel de satisfacción del 94%** como área de servicio a los empleados.

Como Deployment Manager de Lean Six Sigma, responsable de liderar equipos de mejora continua de procesos, a través de la metodología de Lean Six Sigma, gerenciando de forma directa a 3 Black Belts y de forma indirecta a 60 Green Belts, con un portafolio de 40 proyectos anuales distribuidos en los 4 países y en todas las áreas de la empresa. **Entre los principales logros se pueden destacar:** desarrollo de un proceso de generación de proyectos basado en las prioridades financieras del negocio generando beneficios económicos de cerca de US\$ 7 millones en el 2008-2009; el involucramiento de los Black Belts en los procesos críticos de generación de ingresos, la creación de mecanismos de comunicación que llevaron a una transformación cultural de la forma en que se trabaja **en donde el 95% de los empleados ve el valor agregado de Lean Six Sigma** en la organización.

XEROX LATIN NORTH – Caracas, Venezuela (febrero 2005 - febrero 2007)

Lean Six Sigma Black Belt

Liderar equipos de mejora continua de procesos, a través de la metodología de Lean Six Sigma, gerenciando de forma directa 12 proyectos con beneficios directos de mejora de satisfacción de nuestros clientes, reducción de costos y crecimiento de ingresos, y de forma indirecta a través de 30 Green Belts, con un portafolio total de 30 proyectos anuales distribuidos en los 4 países y en todas las áreas de la empresa. **Entre los principales logros se pueden destacar:** haber obtenido la certificación como Black Belt en un período de 10 meses, alcanzando beneficios de US\$ 800.000 para la empresa en proyectos de mejora de procesos claves de negocio como el de instalación de soluciones, levantamiento de información, reducción de costos logísticos y centralización del proceso de planeación regional; la certificación directa de 30 green belts a través de procesos de coaching y enseñanza de la metodología.

XEROX DE VENEZUELA – Caracas, Venezuela (Julio 2003 - febrero 2005)

Xerox Business Services Operations Manager

Responsable de coordinar, implementar y documentar las estrategias operacionales y administrativas requeridas para un portafolio de 70 cuentas bajo servicio de Outsourcing, con una facturación mensual de US\$ 1.5M y con un personal en clientes de alrededor de 200 personas. **Entre los principales logros se pueden destacar:** ser responsable de la negociación con proveedores internos y externos de modo que se tenga control sobre las diferentes variables que impactan los resultados de negocio. La implementación de los programas locales y corporativos que resultan en un mayor nivel de excelencia operacional y rentabilidad para la organización, alcanzando una mejora de margen de negocio de 10 puntos porcentuales. Supervisión de los Administradores de cuentas bajo contrato de Outsourcing, a través del monitoreo de temas relacionados con suministros, mano de obra, servicio técnico y otros que conlleven a alcanzar un mayor nivel de satisfacción de los clientes. Análisis de resultados financieros por cuenta y total división para determinar planes de acción y seguimiento

XEROX DE VENEZUELA – Caracas, Venezuela (octubre 1998 - julio 2003)

Xerox Business Services Operations Support Manager

Análisis de los resultados financieros por cliente, de la división en conjunto y planteamiento de acciones a tomar.
Elaboración de los planes anuales financieros y forecasting mensual.
Seguimiento a las acciones de Auditoría.
Determinación y seguimiento de métricas de la operación.
Revisión de los procesos de producción, análisis de los costos y acciones.
Diseño y seguimiento a planes de compensación.
Reporte de resultados a la Casa Matriz

XEROX DE VENEZUELA – Caracas, Venezuela (junio 1996 - octubre 1998)

Especialista Financiero

Consolidación de información para la elaboración de los planes financieros corporativos. Actualizaciones periódicas de las proyecciones del plan. Elaboración de Reportes de cierre mensual y trimestral (Estados Financieros). Revisión de resultados reales y comparación con el presupuesto. Elaboración de informes de desviación. Preparación de reportes de actividad mensual y población de equipos existente.

Otras posiciones anteriores incluyen:

Especialista Financiero (1995 – 1996 Alimentos Heinz)

Trainee en Departamento de Finanzas (1992 – 1993 Grupo Purina)