

# KERVIR DOUGLAS TURCIOS MENDOZA

## RESUMEN

Ingeniero en Comercio Internacional, MSB Shipping Business, Oficial de Marina, Diplomado en Comercio Exterior, Control de Gestión, Ciencias Navales. Amplia experiencia en Gestión Comercial y de Operaciones, Planificación estratégica, Medios de pago sector financiero Banca y Retail, Logística de Distribución Masiva, Marketing digital, E-mailing, Transporte aéreo de pasajeros y carga, Comercio Exterior, Calidad Operacional y la Administración Marítima Portuaria. Desempeño cargos ejecutivos de empresas, nacionales e internacionales, como NEXUS CHILE, TACA, LACSA, LANCHILE y la Fuerza Naval ES. Comprobados logros en reingeniería y mejora de procesos, desarrollo de nuevas áreas y servicios, proyectos de transformación digital, mejora de indicadores operacionales, implementación sistemas de calidad, eficiencia en costos, liderazgo de equipos, resolutivo, creativo con foco en el cliente, los resultados y un clima laboral óptimo y seguro.

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

### **NEXUS CHILE S.A. Santiago de Chile 2008-2021**

Empresa financiera de apoyo a la Banca y el Retail, su giro es la operación de medios de pago, principal procesadora de tarjetas de crédito y prepago en Chile; opera las marcas MasterCard, Visa, American Express y marcas propias de los principales bancos y entidades financieras en Chile.

### **JEFE DE DEPARTAMENTO OPERACIONES, LOGISTICA Y PRODUCCIÓN 2015-2021**

- Lideré los departamentos de Operaciones Procesos Virtuales, logística DDMM y Producción Industrial; asegurando la efectividad de los procedimientos operativos, la continuidad operacional, utilización de los recursos, espacio, mantención, instalaciones y equipos.
- Focalizado en la excelencia operacional, lideré el rediseño de procesos asociados a los servicios del estado de cuenta, logrando eficiencias en la producción de 36 millones EECC físicos y virtuales, y 60 millones de impresiones con data variable, input de los servicios de embozado, compaginado y Delivery de tarjetas.
- Implementé el desarrollo de nuevas áreas y servicios con proyectos tecnológicos de transformación digital, como la plataforma emailing, el estado de cuenta virtual, e-mail marketing, campañas de activación de uso, cartolas hipotecarias virtuales; generando ingresos adicionales y márgenes de 37% utilidad.
- Responsable de elaborar el presupuesto y forecast de los servicios; planificar la producción, el volumen y los recursos humanos requeridos; logré ahorros operacionales de 9% y margen de 27% utilidad.

### **JEFE DE DEPARTAMENTO DISTRIBUCIÓN MASIVA 2008- 2014**

- Lideré el área responsable de la logística masiva física a nivel nacional, 30 millones de unidades, 18 proveedores logísticos y tecnológicos, asegurando la operación y/o la recuperación en los plazos definidos.
- Implementé nuevo servicio de distribución georreferenciada última milla GPS, disminuyendo 29% el plazo de distribución, disminuir la tasa de reclamos a solo 0,0001%, cumplimiento 100% SLA comprometido.

---

- Lideré la certificación de los servicios bajo normas ISO 9001: 2015, implementación del SGC, gestión de HSEQ, cumplimiento de las políticas de seguridad, salud ocupacional, medioambiente y calidad.
- Implementé planes de mejora continua, paneles de control BSC, indicadores KPI/KRI, matrices de riesgo, planes de continuidad, gestión de incidentes, auditorías internas y externas, reportería.

### **KUBOX LTDA.** Santiago de Chile

#### **GERENTE COMERCIAL Y ADMINISTRACIÓN** 2004- 2008

- Generación de la Estrategia Comercial, planificando y controlando los presupuestos de ventas y gastos, logré la consolidación comercial gestionando de forma eficiente los recursos y el mix de productos en sala.
- Generación y ejecución de los planes comerciales, la estrategia de posicionamiento de las marcas, diseño de estrategias que permitieron el incremento de 30% en las ventas.
- Relación con proveedores, distribuidores y la administración de personal administrativo y de ventas.

### **TACA AIRLINES.** Santiago de Chile

#### **GERENTE DE OPERACIONES** 2002- 2004

- Planificación, gestión de las operaciones, y administración del personal de atención al pasajero en el Aeropuerto de Santiago. Administré los recursos operativos, técnicos y materiales para asegurar la operación de las aeronaves, logrando mejoras en la estructura de los servicios y optimizando tiempos de atención del turn around, el Check in y embarque, cumpliendo las metas e itinerarios en un 100%.
- Administré los contratos y costos operacionales de los servicios, handling proveedor LAN Airport Services, catering Gate Gourmet, salones de pasajeros VIP, hoteles, equipajes, sobrevuelos, venta de pasajes, cobro por excesos, roles, elaboración y análisis de KPIs. proceso de compras, insumos, materiales, y proveedores.
- Representante de la aerolínea ante autoridades aeronáuticas y entes fiscalizadores, mantención de licencias y permisos de vuelos, operación de vuelos chárter, operación de alternativa y tripulaciones.

### **LACSA CARGO** Santiago de Chile.

#### **GERENTE COMERCIAL CARGA** 2000 -2002

- Responsable de la gestión comercial y las operaciones de carga aérea en Santiago; implementé desde cero la oficina comercial en Chile, desarrollando el modelo de reservas y de carga paquetería expresa, sobrepasando de forma exitosa un 30% las metas de venta de la estación.
- Implementé el sistema de facturación, gestión documental guías aéreas, gestión de almacenaje, aduana, relación con embarcadores, negociación de tarifas.

- consolidé negocios con principales embarcadores de transporte carga perecedera y paquetería Courier para todas las rutas de la aerolínea (Sur, Centro y Norteamérica). Abastecimiento de carga conexiones para el HUB en Lima; preparación y ejecución de proceso de exportaciones, importaciones.

#### **LANCHILE** Santiago de Chile.

##### **COORDINADOR DE OPERACIONES 1998 -2000**

- Planificación de las operaciones terrestres para la atención de la flota LAN CHILE durante su permanencia en plataforma, la optimización de vuelos en cuanto a peso y balance y los tiempos del turn around.
- Coordinación de los grupos de trabajo, asegurando los estándares operacionales y de seguridad, maniobras de reabastecimiento, rampa, catering, embarque de pasajeros y carga, gestionando los recursos humanos y materiales disponibles.
- Licencia de peso y balance aeronaves Boeing 737 / 767 y Airbus A319/320/340.

#### **MARINA NACIONAL/ FUERZA NAVAL EL SALVADOR**

##### **OFICIAL DE MARINA 1986 - 1994**

- Oficial de Marina graduado de la Escuela Naval Arturo Prat de Chile con el primer lugar de su promoción.
- Especialista en Administración marítima, realiza su etapa de instrucción en Chile cursando en la Academia Politécnica Naval, la Escuela de Litoral y faros, y a bordo del Buque Escuela Esmeralda.
- Representante en la comisión OMI/LEGISMAR para modernizar la legislación marítima en Centroamérica
- Comandante Buque Guardacostas de la Fuerza Naval, Oficial de Operaciones del Estado Mayor Naval.
- Jefe de Departamento Capitanías; Inspector de Naves, artefactos, instalaciones y Operaciones portuaria.

---

#### **FORMACIÓN ACADÉMICA**

Licenciado en Ciencias Navales, Escuela Naval Arturo Prat, Valparaíso Chile. 1990

Administración Marítima y Portuaria, Academia politécnica Naval / Escuela de Litoral, Valparaíso Chile. 1991

Diplomado en Comercio Exterior y Transporte, Universidad del Mar, Viña del Mar Chile. 1996

Ingeniería en Comercio Internacional, Universidad del Mar, Viña del Mar Chile. 1998

Máster Shipping Business and Logistics (E), Centro de Alta Formación UPC, Santiago de Chile. 2010

---

**CERTIFICACIONES** Curso Aseguramiento de la Calidad en la Construcción, QPAC, Santiago de Chile 2021

Scrum Fundamentals Certified. Metodologías agiles. Santiago Chile 2021

Cursos normativos Seguridad de la información; prevención del delito. 2020

Liderazgo y gestión del cambio; Gestión de equipos; Gestión del desempeño. 2019

Certificado en normas ISO 9001/2015, G2000, Santiago de Chile 2018

Curso Formación de Metas y Plan de Acción, FindWays Consulting, Santiago de Chile. 2015

Taller La alta rentabilidad de la Felicidad, David Fischman, Santiago de Chile. 2014

Curso Establecimiento y comunicación de Metas, FindWays Consulting, Santiago de Chile. 2013

Curso taller Planificación Estratégica, ALINE consultores, Santiago de Chile 2012

Curso Presentaciones efectivas, Axiona, Santiago de Chile. 2012

Curso Formación de relatores internos de capacitación, MAS Consultores, Santiago de Chile. 2012

Curso Proactividad, Calidad Personal y de Servicio, Cahuala Consultores. Santiago de Chile. 2012

Curso Estilos de Liderazgo, Autogestión y Gestión de Equipos, Cahuala Consultores, Santiago de Chile. 2012

Curso Proceso Gestión del Desempeño, FindWays Consulting, Santiago de Chile. 2012

Curso Servicios MOL, Nexus, Santiago de Chile. 2011

Diploma Curso Riesgo Operacional y Normativo, Nexus. Santiago de Chile. 2011

Curso Formación de Formadores, Cahuala consultores, Santiago de Chile. 2011

Certificado Gestión del Conocimiento, Nexus, Santiago de Chile. 2010

Curso ITIL, Gestión de incidentes y problemas, CMMI for Services, PROCESIX INC, Santiago de Chile. 2010

Curso Taller Autodescripción de cargos, HayGroup, Santiago de Chile. 2010

Diplomado en Sistema Gestión Calidad ISO 9001/2008 Bureau Veritas, Santiago de Chile 2009

Curso Mercancías Peligrosas, Lacsa, Panamá 2001

Curso Seguridad de la Aviación Civil, Lacsa, Panamá 2001

Curso One World, Lan Chile, Santiago de Chile. 2000

Cursos OMI, SOLAS, Búsqueda y rescate (SAR), Marpol, IMDG, Escuela de Litoral Valparaíso Chile 1991

Curso Combate de Incendio y Control de averías, Escuela Ingeniería Naval, Viña del Mar 1991.

---

**OTROS**

Inglés Avanzado, GEAD Language Community

Microsoft Office, Excel, tablas dinámicas, Power B