

CRISTINA FLORES GUEVARA

+56 9 9004 0890 +56 2 2980 2378
cris_flores_g@hotmail.com

RESUMEN

Ingeniera Civil Industrial y Magister en Sistemas de Calidad y Productividad con amplia experiencia en áreas de procesos, operaciones, control y planificación, sistemas de calidad y marketing en empresas multinacionales y locales. Profesional bilingüe que en más de 10 años de carrera profesional se ha desempeñado en diversos países, demostrando alto nivel de flexibilidad y adaptación en sus desafíos laborales. Alta capacidad para liderar equipos, fuerte orientación a los resultados, alta capacidad de análisis, planificación, toma de decisiones y satisfacción de los clientes con alto compromiso organizacional; combinando conocimientos, habilidades y experiencia junto con actitud para cumplir y sobre-cumplir los objetivos, así como buscar siempre el crecimiento profesional en base al aprendizaje.

EXPERIENCIA LABORAL

Principales Roles:

- **Sociedad Eléctricas de Medellín (EDEMSA)** **Oct. 2015 – Abril 2016**
Cargo: Coordinadora Sistemas de Gestión
Empresa que presta servicios de ingeniería, mantenimiento, operación, concesiones y construcción de líneas de transmisión y subestaciones eléctricas de alta, media y baja tensión, plantas de generación de energía, redes e hidroeléctrica.
 - Establecer las directrices, procedimientos y normas que desarrollen las políticas del sistema de gestión integral y activar los mecanismos que aseguren su cumplimiento en los procesos, proyectos, operaciones u obras de EDEMSA.
 - Dirigir la normalización de los procesos nuevos y la actualización de los vigentes, asegurando su integralidad y su mejoramiento continuo.
 - Liderar el aseguramiento de las certificaciones de calidad en las operaciones, obras y proyectos de la Empresa.
 - Dirigir la recolección de normas, códigos, especificaciones y manuales, y asegurar la divulgación de las mismas.
 - Impartir directrices para la administración de la información y los datos del sistema de gestión integral, y asegurar su actualización y confiabilidad permanente.
 - Dirigir la elaboración de propuestas de planes de calidad para cada uno de los procesos, proyectos, operaciones u obras, y el seguimiento y control a su aplicación y resultados.
 - Impartir directrices para la elaboración de informes en el que se indique el desarrollo de los resultados de gestión de calidad en las obras y/o proyectos, y sustentarlos de forma oportuna a los Directores de Proyectos u Obras.
 - Dirigir la realización de cada una de las auditorías internas y externas y la ejecución de todas las acciones tendientes a resolver las no conformidades detectadas en ellas y a cumplir las recomendaciones del auditor.
 - Programar y llevar a cabo en los procesos, proyectos, operaciones u obras de EDEMSA, auditorías internas integrales mediante las cuales se logre evaluar, la aplicación de las políticas, procedimientos y normas de prevención, protección, mitigación de aspectos ambientales, peligros y riesgos en SST.

- Asesorar y acompañar al personal de los procesos, proyectos, operaciones u obras de EDEMSA en las auditorías externas del sistema de certificación, las cuales esté aplicando la empresa, y monitorear el cumplimiento de las acciones preventivas o correctivas de las no conformidades identificadas en las auditorías realizadas.
- Determinar y concertar con la Gerencia General, el sistema de control de gestión integral, propio para cada proceso, obra, proyecto u operación y sus resultados intermedios y finales a controlar; determinar las variables para éstos y construir la fórmula de los indicadores correspondientes.
- Reportar las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades estratégicas a ser consideradas por la Empresa, y que identifique en los procesos a su cargo.
- Dirigir la formulación y adopción de políticas referentes al sistema de gestión integral en EDEMSA (calidad, salud y seguridad en el trabajo y gestión del medio ambiente).
- Evaluar las cargas y tipos de trabajo profesional y administrativo a requerirse en los procesos, identificar los cargos necesarios para ello y proponer, la planta de personal correspondiente.
- Asegurar el establecimiento de las mejores prácticas de acompañamiento y seguimiento al desempeño del personal de los procesos a cargo y de la retroalimentación respectiva. Realizar además la evaluación periódica del mismo, según las políticas y metodologías establecidas por la Empresa.

• **Echeverría Izquierdo Soluciones Industriales (Santiago, Chile)**

Jul. 2013 – Agosto 2015

Cargo: Jefe de Planificación y Control.

Empresa perteneciente al Holding Echeverría Izquierda; a cargo del control y planificación de proyectos EPC (Engineering, Procurement and Construction) sobre los \$50 MM USD.

- Elaboración mensual de información financiera y contable para Directorio de empresa.
- % de avances de proyectos EPC.
- Control y seguimiento de avance de proyectos en marcha.
- Proyecciones financieras de empresa, Gerencia General y proyectos EPC en marcha.
- Presupuestos anuales de empresa y proyectos en marcha.
- Análisis estadísticos financieros de presupuestos.
- Control de gestión de oficina central y proyectos.

• **Inpact – Banco Estado (Santiago, Chile) PROYECTO**

Oct. 2012 – Nov. 2012

Cargo: Consultora externa de Reingeniería de Procesos.

Inpact, proveedora de servicios para Banco Estado gestionando el área de reclamos de clientes de canales no presenciales del banco.

- Levantamiento de información del área de reclamos de canales no presenciales de Banco Estado.
- Reingeniería de procesos del área de reclamos de canales no presenciales de Banco Estado logrando reducir la respuesta al cliente de 15 días hábiles a 9 días hábiles solicitado por el Sernac Financiero.

• **Starlogistics Ltda. (Santiago, Chile)**

Feb. 2012 – Agosto 2012

Cargo: Supply Chain Optimization Manager.

Empresa proveedora de servicios logísticos integrados que trabaja exclusivamente para el operador Nextel. Es filial del grupo Cellcorp International en América Latina.

- Análisis estadísticos y gerenciales para la mejora en toma de decisiones respecto al negocio del cliente.
- Manejo de KPI's y SLA's del cliente.
- Mejoramiento de procesos logísticos internos reduciendo costos y tiempos de abastecimientos.
- Implantación de sistemas de calidad internos y del negocio del cliente.

- **Consflo Cía. Ltda. (Quito, Ecuador)** **Abril 2010 – Febrero 2012**
Cargo: Gerente Administrativa y de Seguridad Industrial.
 Empresa familiar de construcción de túneles mediante licitaciones con el gobierno ecuatoriano.

 - Manejo financiero de la empresa para reducción de costos administrativos y operativos alrededor del 25%.
 - A cargo del área de RR.HH. manejando más de 100 personas.
 - Implantación de controles de calidad para auditorías gubernamentales.
 - Implantación de todo el sistema de seguridad industrial para áreas administrativas y operativas.
- **BDO Stern Cía. Ltda. (Quito, Ecuador)** **Febrero 2004 – Sept. 2006**
Cargo: Gerente de Marketing y Comunicaciones
 Empresa multinacional filial de BDO International de auditoría y outsourcing contable con presencia en todos los países del mundo y matriz en Bruselas, Bélgica.

 - Coordinación y dirección de todas las áreas de Marketing y Comunicaciones de 14 países de América Latina; con ingresos combinados de matriz BDO International al 2006 \$3.911 millones USD.
 - Reportes directos a la casa matriz.
 - Manejo y cumplimiento total de reglamentación de casa matriz.
 - Planeación e implementación de posicionamiento de marca a nivel nacional y de América Latina.
- **Acender Auditores Consultores Ltda. (Santiago, Chile)** **Nov. 2009 – Marzo 2010**
Cargo: Gerente de Marketing
 Empresa filial de BDO International de auditoría y outsourcing contable. Proyecto de 6 meses.

 - Organización del área de Marketing y Comunicaciones de acuerdo a lineamiento de casa matriz.
 - Estandarización de procesos en el área para el manejo continuo de los mismos y poder reportar a la matriz.
 - Plan de negocios y planeación estratégica del área de Marketing y posicionamiento de marca.

Otros Roles:

- **Consflo Cía. Ltda. (Quito, Ecuador)** **Octubre 2008 – Nov. 2009**
Cargo: Gerente Administrativa y de Seguridad Industrial
 Empresa familiar de construcción de túneles mediante licitaciones con el gobierno ecuatoriano.

 - Puesta en marcha del negocio familiar.
 - Estandarización de procesos.
 - Creación de manuales y manejo administrativo y operativo.
- **Productos Paraíso del Ecuador (Quito, Ecuador)** **Octubre 2006– Sep. 2008**
Cargo: Jefe de Planta de Manufactura
 Empresa manufacturera, la más grande en el Ecuador, a cargo de la creación y fabricación de colchones desde la materia prima hasta la venta final.

 - Mejoramiento de tiempos y procesos de toda el área de producción.
 - Creación de manuales y áreas necesarias para certificación de normas ISO 9000.
 - Certificación de normas ISO 9000.
- **Proyectos Diversos (Monterrey, México)** **Enero 2003 – Dic. 2003**
 Diversos proyectos de prácticas profesionales en Mercadotecnia Industrial, Estrategias de Comercialización Internacional y Análisis de Productividad en Pequeñas y Medianas Empresas de la localidad de Monterrey.

ESTUDIOS Y CAPACITACION

- **Magister en Sistemas de Calidad y Productividad** - Titulada
Tecnológico de Monterrey (ITESM), Monterrey – México (2008 – 2010)
- **Ingeniería Industrial y de Sistemas** - Titulada
Tecnológico de Monterrey (ITESM), Monterrey – México (1998 – 2003)
- **Tecnología en Estrategias de Mercadotecnia Industrial** – Titulada
Tecnológico de Monterrey (ITESM), Monterrey – México (2001 – 2003)
- **Diplomado en Formación Integral de Consultores**
Tecnológico de Monterrey, Sede Quito (2010 – 2011)
- **Seminario de “Negociación”**
Tecnológico de Monterrey, Sede D.F. (2007)
- **Curso de Estrategias de Marca**
BDO International en Miami, USA. (2005)
- **Inglés 100% aprobado TOEFL y SAT.**
- Manejo de herramientas: Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Visio, Access, Project).
- Manejo de herramientas de análisis y diseño de sistemas.