

# MARGARITA LIZANA

cl.linkedin.com/in/margaritalizana

Celular: (569) 62921087

Correo: [margaritalizana@yahoo.es](mailto:margaritalizana@yahoo.es)

## RESUMEN

Ingeniero Civil Industrial y Máster en Tecnologías de la Información, con más 10 años de trayectoria profesional. Responsable del Área de Servicios para Latinoamérica en multinacional orientada a la minería, planificando, operando y controlando los procesos de atención, asegurando el cumplimiento de los estándares de servicio y calidad establecidos, conforme a políticas internas y disposiciones legales vigentes; gestionando la correcta y oportuna tramitación de reclamos y solicitudes, cumpliendo con los estándares de calidad exigidos y objetivos de prevención de riesgos, y velando por el cumplimiento de todas las exigencias y estipulaciones en un contrato de mantenimiento, regulando que se cumplan las mutuas responsabilidades entre el cliente y la empresa, a través de la optimización de los recursos humanos y materiales.

Complementa mi experiencia el manejo de diversos proyectos de ERP de clase mundial para las áreas de Logística y Producción en empresas de diversos rubros.

## EXPERIENCIA LABORAL

**THERMO FISHER SCIENTIFIC** ([www.thermo.com](http://www.thermo.com))

**2011 a 2015**

### **After Market Supervisor**

Responsable de planificar, organizar y supervisar en forma directa las actividades de servicio para Latinoamérica, controlando su eficiente ejecución, velando para que los requerimientos de los clientes sean atendidos oportunamente, negociando y definiendo alternativas de solución, considerando las condiciones de trabajo, seguridad, ambiental y personal del grupo de trabajo.

- Back up del Gerente de Servicios para Latinoamérica a cargo de un equipo formado por 7 personas por un periodo de año y medio.
- Implementé nueva metodología de servicio con foco en el cliente, asignando nuevas tareas a los Ingenieros de Servicio y logrando reducir los tiempos de atención número de reclamos y obteniendo un aumento en la fidelización de los clientes.
- Automaticé proceso de facturación a través del diseño de un nuevo sistema de gestión logrando un mayor control de la facturación mensual y de los costos asociados a las mismas.
- Concreté, coordiné y administré importantes contratos de puesta en marcha y mantención con las principales compañías mineras de Chile y Latinoamérica, siempre velando por el cumplimiento de las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por cada uno de los clientes.
- Establecí un nuevo bono como incentivo para trabajos los fines de semana y festivos, lo que significó mejorar la motivación, aumentando la disponibilidad de personal para trabajar en jornadas inhábiles.

**DSS CHILE LTDA.** ([www.dsschile.cl](http://www.dsschile.cl))

**2009 a 2011**

### **Consultor de Negocio Logística y Manufactura**

Consultor Funcional del ERP JDEdwards en módulos de Logística y Manufactura para proyectos en Minera Franke, ABCDIN, Cintac S.A. y DLink S.A.

**DATASUL CHILE LTDA.** ([www.totvs.com](http://www.totvs.com))

**2007 a 2009**

**Consultor de Negocios**

Responsable de dirigir proyectos de implementación de ERP Datasul EMS en World Minerals (Santiago y Arica), Dánica Chile S.A. y en Duas Rodas Chile S.A. para los módulos de las áreas de logística y manufactura.

- Realicé el levantamiento y análisis de los procesos relacionados a los módulos de Compras, Inventario, Ventas y Facturación, Ingeniería de Productos, Planificación de la Producción, Procesos Productivos, Costos y sus respectivas relaciones contables.
- Lideré, en apoyo con la gerencia general y en coordinación con el área contable, el rediseño de los procesos logísticos, productivos y administrativos de la compañía logrando la alineación y apoyo de los usuarios en el nuevo sistema implementado.
- Implementé los módulos de Compras, Inventario, Ventas y Facturación, Ingeniería de Productos, Planificación de la Producción, Procesos Productivos y Costos en empresas del rubro alimenticio, minero y químico.
- Capacité y diseñé manuales para los usuarios de los módulos antes mencionados.

**PRAGA CONSULTORES**

**2005 a 2006**

**Consultor de Negocios**

Responsable de implementar los módulos del área logística del ERP Datasul EMS en Air Liquide S.A.

- Realicé levantamiento, análisis y rediseño de los procesos de Compras, Recepción Nacional e Importaciones.
- Implementé los módulos de Compras, Recepción Nacional e Importaciones.
- Diseñé manuales de procedimientos y realicé capacitaciones a los usuarios.

**INSTITUTO TRAUMATOLÓGICO DE SANTIAGO Y HOSPITAL SAN JOSE DE MELIPILLA**

**2005**

**Asesor Independiente**

Asesoría a Departamento de Informática para la definición de criterios de gestión y de control.

- Realicé levantamiento y rediseño de los procesos administrativos y clínicos involucrados en el sistema integral de gestión hospitalaria.
- Diseñé sistema de control para la mantención de equipos y redes computacionales.

**UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES**

**2004**

**Práctica Profesional**

Asesoría a Departamento de Matrículas para la reingeniería de procesos y documentación de los mismos.

- Realicé reingeniería del proceso de cobranza, para los departamentos de Finanzas, Tesorería y Cobranzas, logrando agilizar los tiempos de atención y logrando de esta manera mejorar el servicio.
- Diseñé y confeccioné Manuales de Procedimiento para los procesos de cobranzas con la finalidad de entregar un lineamiento y homologar los procesos dentro de la organización.

**ANTECEDENTES ACADÉMICOS**

Grado de Máster en Tecnologías de la Información. **Universidad Diego Portales.**

**2011**

Ingeniería Civil Industrial, Mención en Tecnologías de la Información. **Universidad Diego Portales.**

**2005**

Bachiller en Ciencias de la Ingeniería. **Pontificia Universidad Católica de Chile.**

**1998**