

# CAROLINA LOBOS GORMAZ

## INGENIERO EN GESTIÓN DE CALIDAD

[carolina.lobos.g@gmail.com](mailto:carolina.lobos.g@gmail.com)

+569 57653054



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

Profesional con amplia experiencia en el levantamiento y mejora de procesos de áreas, productivas y de tecnologías de información, con desarrollo de habilidades de liderazgo, trabajo en equipo; con capacidad de detección, análisis y adaptación a los cambios y con una característica intrínseca de mejora continua para el logro de los objetivos.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

**2020. INGENIERIA CIVIL INDUSTRIAL. Universidad Técnica Federico Santa María**  
Estudiante Vespertino

**2015-2017. INGENIERO EN GESTIÓN DE CALIDAD. Universidad Técnica Federico Santa María**

**2000-2001. TECNOLOGA EN ALIMENTOS. Inacap**

**1995-1998. LICENCIATURA EN BIOQUÍMICA. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso**

## EXPERIENCIA

04/05/2018 30/04/2020. **JEFE DE CALIDAD - ADEXUS**

### FUNCIONES

Auditorías. Mantenimiento y mejoras a Norma de Atestiguación AT320 e ISO 20000-1, Sistema de Gestión de Servicios.

Control de calidad, de escuchas de mesas de ayuda y ejecución de actividades en terreno.

Responsable de la mantención y mejoras a reportes con indicadores internos y SLAs.

Responsable de la mantención y mejoras a procesos, utilizando para ello herramientas de mejora continua.

Responsable de la Gestión de Reclamos y Encuestas de Satisfacción a Usuarios.

Responsable de la gestión de actividades de capacitación.

### LOGROS

Desarrollo y mantención de un área de calidad en la Gerencia BPO-CGS. Con nueve personas a cargo y siete focos de ejecución.

01/12/2017 a 08/03/2018. **GESTOR COMERCIAL Y SUPERVISOR - LACTEOS SAN IGNACIO**

### FUNCIONES

Responsable del levantamiento de información para establecer línea base e implementar mejoras en función del incremento de las ventas.

Asegurar la correcta exhibición de los productos y capacitar al personal de apoyo (reponedores).

Contratación y capacitación del personal de apoyo.

### LOGROS

Gestión y supervisión comercial de productos San Ignacio en salas de la cadena Hipermercados Tottus comprendidas entre Antofagasta y Talca, por medio de la contratación de personal externo.

02/06/2014 A 30/06/2017. **JEFE DE CALIDAD - TONELERIA NACIONAL**

### **FUNCIONES**

Auditorías. Mantenimiento y mejoras al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001.  
Control, mantenimiento y mejora de procesos utilizando para ello herramientas de mejora continua.  
Responsable de la Gestión de Reclamos de las distintas filiales.  
Responsable de la gestión de actividades de capacitación.  
Ingreso de órdenes de compra y ubicación de contenedores (% de ocupación).  
Planificación de producción de líneas alternativas, utilizando configuración implementada según capacidad de proceso.

### **LOGROS**

Desarrollo y mantenimiento de un área de calidad, enfocada en el control de procesos y mantenimiento del sistema de gestión de calidad. Además de la Implementación de una metodología para la planificación de una de las líneas productivas, con resultados, en la disminución de fechas de entrega de productos a los distintos mercados.

02/04/2012 A 30/05/2014. **PROFESIONAL FREE LANCE**

01/02/2008 A 30/03/2012. **ANALISTA SENIOR - VIÑA CONCHA Y TORO**

01/02/2007 A 30/11/2007. **JEFE DE BODEGA - LA MARMITE**

01/02/2002 A 26/02/2005. **ANALISTA DE LABORATORIO. VIÑAS MORANDÉ Y TERRAMATER**

### **DIPLOMADOS**

**2019. COACHING Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL. Universidad Mayor**

**2010. ENOLOGIA Y VITIVINICULTURA. Universidad de Chile**

### **CURSOS**

2017. Planificación Estratégica. **USM**  
2017. Seis Sigma. **USM**  
2017. Balance Scorecard. **USM**  
2016. Control Estadístico. **USM**  
2010. Determinación de incertidumbre. **VINOTEC**

### **NORMAS Y REGLAMENTOS**

**ISO 20000:2018.** Sistema de Gestión de servicios  
**ITIL. Versión 3.** Modelo de Gestión de Servicios  
**ISO 30000.** Gestión de Riesgos  
**ISO 9001:2015.** Sistema de Gestión de Calidad  
**BPM.** Buenas Practicas de Manufactura  
**RSA.** Reglamento Sanitario de los Alimentos  
**HACCP.** Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos

### **HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS**

Minitab (intermedio)  
Visio (intermedio)  
Bizagi (intermedio)  
Project (intermedio)  
Excel (intermedio)

### **IDIOMAS**

Inglés (intermedio)