

# LITKALINA DEL MAR ZAVARCE CASANOVA

Calle Los Dominicos 8659 depto. 304, Las Condes, Santiago, Chile  
(569) 65087373 / (569) 82874603  
e-mail: [litkalinazavarce@yahoo.es](mailto:litkalinazavarce@yahoo.es), [litkalina@gmail.com](mailto:litkalina@gmail.com)  
linkedin: <https://ve.linkedin.com/in/litkalina-zavarce-4027b049>



## INFORMACIÓN PERSONAL

R.U.T. : 25.507.503-9

Nacionalidad : Venezolana

Estado civil : Casada

Fecha Nacimiento : 10 de Mayo 1976

## RESUMEN PROFESIONAL

Profesional del área de ingeniería con más de 10 años de experiencia en la aplicación de criterios estándares de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) para identificar oportunidades de mejora en la organización que permitan facilitar los procesos y mejorar la gestión del negocio; así como el manejo de herramientas claves como la negociación, las mejores prácticas de la gerencia de proyectos, la comunicación y el respeto para alcanzar los objetivos propuestos y lograr acuerdos estratégicos que permitan contribuir con el progreso del bienestar social.

## EXPERIENCIA LABORAL

04/ 2015 – 09/ 2016. Gerente de Custodia y Calidad de Servicio

**Banesco Banco (Caracas- Venezuela)**

- ✓ Inicie despliegue de iniciativas para revisar, optimizar y realizar seguimiento a mejoras de indicadores de gestión y/o procesos de gestión implementados en la organización.
- ✓ Lidere el monitoreo al cumplimiento de la oferta de valor y/o acuerdos de servicios, con el fin de identificar oportunidades de mejoras y liderar el seguimiento a los planes de acción.
- ✓ Inicié la aplicación de metodología para la medición de la Satisfacción del Cliente Interno (SERVPERF), para la identificación de oportunidades de mejoras de los procesos.
- ✓ Fortalecí la gestión de la calidad a partir de re estructuración del Comité de la Calidad, cambiando el enfoque a una gestión integral a partir del monitoreo al cumplimiento de indicadores, promoción a la sinergia entre áreas y liderar la identificación e implementación de mejoras en la organización.
- ✓ Colaboré de forma directa con la Gerencia de Gestión de Reclamos para conseguir optimizar la herramienta de gestión, lograr la sinergia entre las áreas resolutoras y facilitar las experiencias de los clientes.

07/ 2014- 04/ 2015. Ingeniero de Gestión de la Calidad II.

**Y&V Ingeniería y Construcción, C.A (Caracas- Venezuela)**

- ✓ Me asocié con éxito con departamento de Ofertas para colaborar en los procesos de licitación, elaborando los documentos que garantizaban la implementación del SGC en los Proyectos licitados.
- ✓ Colaboré de forma directa con la Gerencia de Procura para optimizar los procesos documentados en el SGC (procedimientos, formularios, etc).
- ✓ Fortalecí la gestión de proyectos y la relación con el cliente a partir del seguimiento a las desviaciones, oportunidades de mejoras y planes de acciones establecidos.
- ✓ Elaborar y/o Actualizar documentos del SGC de proyectos IPC, apoyar a la elaboración/actualización del Manual de Ejecución del Proyecto, asesorar al personal en la implementación del SGC aplicado al proyecto y realizar seguimiento al cumplimiento y la mejora del mismo.
- ✓ Colaboré de forma directa con el departamento de Recursos Humanos para conseguir la cobertura de personal de calidad en los proyectos IPC.

02/ 2007 – 07/2014. Coordinador de Gestión de la Calidad

Geohidra Consultores, C.A (Caracas- Venezuela).

- ✓ Desarrollé y apliqué nuevas políticas para verificar y adecuar la documentación del SGC a los estándares de ISO y los requisitos particulares de la organización.
- ✓ Inicié el despliegue de estrategias para capacitar a colaboradores en calidad.
- ✓ Me asocié con éxito con todas las áreas de la organización para en sinergia identificar desviaciones y oportunidades de mejoras y realizar seguimiento a los planes de acciones establecidos.
- ✓ Colaboré de forma directa con la Vicepresidencia de Ambiente y el personal de proyectos para asesorar la realización de Planes de la Calidad, y realizar seguimiento a su cumplimiento y mejora.
- ✓ Fortalecí el negocio de la empresa liderando proyectos internos para: (2010) Adaptar mejores prácticas de Gerencia de Proyectos (con base en PMBOOK) en los proyectos de la empresa; (2010) Conceptuar la gerencia corporativa de planificación y control de proyectos en la empresa; (2011) Crear Departamento de Control de Documentos, documentar el proceso e instrumentos de gestión.
- ✓ Dirigi una iniciativa multidisciplinaria para conseguir el correcto armado, acorde a las especificaciones del cliente, del Dossier de la Calidad de proyecto de Ingeniería y Construcción, con más de 60 Libros involucramos.
- ✓ Formé, orienté y supervisé a la plantilla de la organización, para garantizar la correcta adopción del nuevo programa de registro de horas hombres.
- ✓ Apliqué programas innovadores para conocer la satisfacción del cliente y tomar acciones para la mejora de los procesos e incrementar la fidelidad de los clientes.

## ANTECEDENTES ACADÉMICOS

Junio de 2012

**Especialista en Gerencia de Proyectos**

**Universidad Católica Andrés Bello, UCAB – Caracas, Venezuela.**

Graduado con mención honorífica Cum Laude

Diciembre de 2006

**Ingeniero Químico**

**Universidad Central de Venezuela, UCV – Caracas, Venezuela.**

En el 5 % de los más destacados de la clase

Formación continua en temas de Calidad

Entre los 2 primeros de la promoción

Marzo de 1997

**Técnico Superior Universitario en Procesos Químicos**

**Instituto Universitario de Tecnología "Dr. Federico Rivero Palacios" Región Capital, – Km 8 Panamericana, Venezuela.**

Entre los 1 primeros de la promoción

Especialización en Tecnología y Diseño

## DIPLOMAS

- ✓ Aplicación de la Gestión por procesos en las organizaciones, por GECACEP FP. (6 semanas Online ) Mar-14.
- ✓ Excel Intermedio, por Mardones y Consultores C.A. (16h) May-Jun12
- ✓ Excel Básico, por Mardones y Consultores C.A. (16h) Feb-12
- ✓ Taller Actualización ISO 19011:2011 Auditorías Internas a Sistema de la Calidad, por Mardones y Consultores C.A. 16 Horas. Ene-12.
- ✓ Encuestas de Satisfacción al Cliente, por Geohidra Consultores, (2h) Jun-11.
- ✓ Auditorias de los Sistemas de Gestión de la Calidad, por FONDONORMA. (16h) Dic-09.
- ✓ Documentación de los Sistemas de Gestión de la Calidad, por FONDONORMA. (16h) Oct-09.
- ✓ Gestión por procesos de los Sistemas de Gestión de la Calidad, por FONDONORMA. (16h) Sep-09.
- ✓ ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad, por FONDONORMA. (16h) Ago-09.
- ✓ Gerencia para Ingenieros, por Colegio de Ingenieros. (16h). May-08
- ✓ Project Básico e Intermedio, por Mardones y Consultores C.A. (16h) Mar-07
- ✓ Formulación de emulsiones de agua en aceite, por UCV. (08h Teó/04h. Prác) Jul-06.
- ✓ Sistema de Calidad ISO 9000, por Colegio de Ingenieros. (16h.) May-06.

## APTITUDES

- ✓ Actitud de servicio al cliente
- ✓ Persona organizada
- ✓ Formación en Sistemas de Gestión de calidad
- ✓ Colaborador entregado
- ✓ Emprendedor y creativo
- ✓ Con capacidad de análisis
- ✓ Responsable