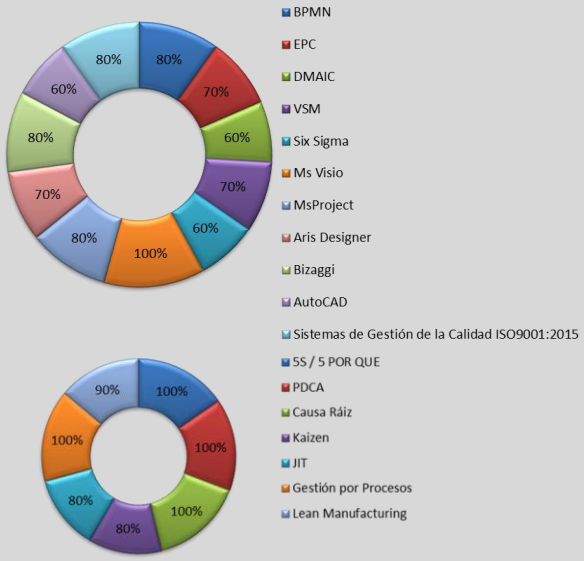


Milagros Carolina Dugarte Reyes
Ingeniera Industrial

Venezolana Edad: 30 años DNI 95.759.113
CUIL: 2795759113-8 Núñez, CABA, Argentina
CP 1429 Telf. 21297065 / +5491167683749
Mail: carollina.dr89@gmail.com

Ingeniera Industrial con más de 7 años de experiencia en las áreas de **Procesos y Calidad,** analizando, relevando y mejorando los procesos de negocio en **Proyectos** en empresas de ingeniería, procura, financiera, construcción, logística y manufactura. Amplia participación en el diseño, implantación, seguimiento y medición del **Sistema de Gestión de la Calidad** de proyectos, bajo norma ISO9001:2015.Partipación en Proyecto Lean en empresa de servicios de salud, construcción y financiera. Soy una Profesional constante, comunicativa y enfocada al cumplimiento de los objetivos.

Herramientas



Formación Académica

Ingeniera Industrial	Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre	Culminado	2014
Diplomado en Auditoría de Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Seguridad, Higiene y Ambiente		Culminado	2015
Diplomado en Ingeniería de Procesos	Universidad José Antonio Páez	Culminado	2016
Diplomado en Formulación y Gerencia de Proyectos		Culminado	2017
Inspección de Acabados de Obras Civiles	Colegio de Ingenieros de Venezuela	Culminado	2017
Master of Bussines Adminstration.	Escuela de Negocios Europea de Barcelona	En Curso	2018
Master of Project Management		En Curso	2018
Idioma: Inglés	Centro Universitario de Idiomas (CUI) Buenos Aires	En Curso	2019

Analista de Procesos Sr. Efectivo Sí. Enero 2018-Actualidad Rubro: Financiero

Gestión Táctica del Sector

Apoyo al Jefe del sector en:

- Definición de monitoreo de métricas del sector (nivel de servicio, performance del grupo, impacto económico de mejoras implementadas)
- Definición y medición del equilibrio de cargas del equipo.
- Elaboración y presentación al Jefe del de informes de resultados del sector.
- Desarrollo, implementación y monitoreo de la Metodología de trabajo del sector.
- Coordinación del equipo de trabajo y administración de la demanda ingresante y en curso.
- Definición de las metas anuales del sector y el monitoreo de la evolución de las mismas.
- Definición e implementación de la gestión táctica del sector.
- Desarrollo de material de inducción metodológico y capacitación al equipo en la metodología de trabajo y entregables de la misma.

Gestión Operativa:

- Análisis, relevamiento y mejora de procesos de negocio, diseño, análisis y seguimiento de indicadores. Diseño de diagramas de flujo bajo metodología EPC (Aris Designer). Análisis y diseño de Capacity, balanceo de líneas de negocio. Generación de SLA. Redacción de normas y procedimientos. Gestión de costos, métricas y controles de procesos. Detección y gestión de riesgos y oportunidades. Gestión de recursos y stakeholders. Desarrollo de Arquitectura de Procesos y valorización de las mejoras implementadas en los procesos.
- Participación en Proyectos bajo Metodologías Agiles.

Algunos Proyectos destacados y participación:

- Liderando el Proyecto "Migración de cartera de clientes Seguros Galicia a Seguros Galeno". Diseñando el ABM de Seguros
- Transformación de Unidades de Negocio a Sucursales Digitales: Diseñando todos los procesos inherentes a la creación de un nuevo tipo de Sucursal que permite transformar los costos fijos en costos variables. Sucursales ágiles digitales y sin efectivo. Impacto en 25 Sucursales.
- Cobranza con Tarjeta de débito: Analizando y diseñando el circuito de cobranza por medio de Tarjetas de Débito, para disminuir costos fijos de Logística del Dinero. Tiene como objetivo que del 60% de nuestros clientes que utilizan Tarjeta de débito, el 25% de ellos adopte el medio de pago en vez del efectivo.
- Plan Salud: Diseñando el ABM de Comercialización de Plan Salud Prepaga Galeno para PyMES

- Plataforma Colaborativa: Diseñando y midiendo los indicadores y procesos para la implementación de IBM Connections e ICEC, para ser utilizado como canal de comunicación de la compañía, Proyecto Implementado con Metodologías ágiles y con ejecución de Change Management para la adopción del canal. Impacto sobre las 93 sucursales y casa Central. (1.100 colaboradores)
- Intermediación de COELSA en retención de Embargos AFIP: Analizando y diseñando todos los circuitos de retención por concepto de embargo a Persona Física, Persona Jurídica, Persona Física con actividad comercial y Colaboradores que poseen cuenta sueldo de la Compañía para su enrolamiento con COELSA en la detección, declaración y retención de dinero a clientes que presentan marca de embargo ante la AFIP.
- Proyecto Lean: Re Ingeniería de los procesos Front y Back de la CIA bajo la Metodología Lean, para el cambio de estructura funcional a estructura por Procesos. Se diseñaron e implementaron 5 Células de trabajo, en la Gerencia de Operaciones, reduciendo tiempos de procesamiento y Delivery de productos prestamos, tarjetas, seguros. Soporte a los integrantes de las células en capacitación de herramientas Lean. Participación en el diseño de Metodología Lean ajustada a la CIA.
- Otros Proyectos: Desarrollo de Acciones e Iniciativas Comerciales para la Red de Sucursales, Diseño y estandarización de los procesos de Seguros, Lanzamiento de nuevos Productos , Modificación de productos existentes , Campañas Masivas, Implementación de Pilotos para Prueba de Productos. Diseño del proceso de Oferta Planes de Salud Galeno PJ y PF.

Grupo Constructor NSM C.A Rubro: Ingeniería, Procura y Construcción (1 año y 8 meses)

Coordinador de Calidad y Procesos (1 año y 4 meses)

- Desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad conforme los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en la empresa. Desarrollo e implementación del Plan de Calidad para asegurar el cumplimiento de las especificaciones técnicas, normativas aplicables, estándares requeridos durante la ejecución de los proyectos de ingeniería. Desarrollo e implementación de indicadores de gestión. Relevamiento y mejora de procesos internos de la Compañía Ejecución de auditorías.

Proyectos:

- Obra Paseo La Castellana Torres Este y Oeste Refuerzo Sismo resistente: Supervisión de los Ingenieros de Calidad en Obra para asegurar el cumplimiento del Plan de Calidad contratado por el Cliente, Elaboración de la Licitación para obtener el contrato de Gerencia del Proyecto Constructivo, Diseñando los documentos de calidad asociados a los trabajos efectuados en obra.
- Remodelación Gran Hotel Meliá Caracas Pisos 1 al 15: Supervisión de los trabajos efectuados por los proveedores y contratistas de acabados y obra. Asegurando del cumplimiento del Plan de Calidad del Proyecto.

Ingeniero Especialista de Calidad y Procesos (4 meses)

- Documentación del Manual de Operaciones de la Obra. Ejecución de actividades de control de calidad. Auditorías internas. Inspecciones en Obra, diseño de procesos y KPI, detección de oportunidades de mejora, relevamiento de procesos corporativos de la Compañía, desarrollo del Plan de Calidad y documentación del SGC del Proyecto.
- Proyectos: Obra Complejo Recreo La Castellana (Edif de Oficinas, Hotel, Estacionamientos, Suite y Centro Comercial): Implementación de Filosofía Lean en: Sistema de Inventario y Almacén en Obra / Distribución y recepción de materiales de obra. Inspección en obra de trabajos ejecutados por personal interno y contratistas, control de calidad de materiales, detección de no conformidad y acciones correctivas.

Especialista en Gestión por Procesos. Clínica Atías (6 meses)Rubro: Salud

- Análisis, documentación y mapeo de procesos AS IS /TO BE., análisis causa raíz, stake holders, VSM a procesos actuales, definición de la Arquitectura de procesos a partir de las necesidades del negocio. , relevamiento, mapeo e implementación de procesos de negocio con mejoras detectadas, bajo Gestión por Procesos. Diseño de KPI'S.

Proyectos:

- Reducción de carga operativa y tiempos de espera en servicio de Admisión hospitalización y Admisión Emergencias: Relevando los procesos de Admisión al Paciente Emergencia / Hospitalización para la detección de mejoras y distribución del capacity empleado en el proceso. Implementación de Lean en atención al paciente para reducir los desperdicios detectados en las actividades y re distribución del layout en células de trabajo para la reducción de tiempos de espera de los pacientes.
- Reingeniería de los procesos de deposición de desechos clínicos según normativas de salud vigentes.
- Estandarización del proceso de Presupuesto Electivo en Admisión Hospitalización: Diseñar un circuito único para la generación de los presupuestos de los distintos servicios ofrecidos para reducir carga operativa y tiempos de espera del usuario.
- Migración de Sistema de Tiquetes: Diseño del AS IS y TO BE para la implementación de un nuevo software de majeo de requerimientos.
- Estandarización del proceso de selección, re evaluación y evaluación de proveedores de servicio.

Ingeniero Inspector. INPSASEL (1 año) Rubro: Gobierno / Servicios

- Análisis de información del negocio e identificación de oportunidades de mejora. Relevamiento, diagramación e implementación bajo metodología Gestión por Procesos de negocio, detección de oportunidades de mejora, Inspección y análisis de procesos operativos en empresas verificando el cumplimiento de normativas OSHAS 18001 y calidad ISO9001, Documentación de No Conformidad, acción correctiva /preventiva., Redacción de informes técnicos, manuales de procedimientos, políticas y normas internas.

Proyectos:

- Mejoras en procesos clave del Sistema Financiero (Banca, Financiera), Reingeniería procesos logísticos de empresas industriales.
- Estandarización de los procesos de atención médicos públicos: Inspeccionado los procesos de producción en las compañías asignadas para detectar si cumplen con las normativas ISO 9001:2005 , OSHAS18001 y 14001, detectando los procesos peligrosos asociados y riesgos y relevando las no conformidades del mismo para el res diseño de los procesos bajo estas normativas. Re inspeccionado para asegurar que se cumpla con las ordenanzas indicadas en previas visitas. Asesorando a las empresas en materia de calidad y seguridad industrial.

Consultor de Calidad y Procesos. MRW (1 año y 2 meses) Rubro: Logística

- Relevamiento y diseño de procesos de negocio bajo Sistema de Gestión de Calidad, propuestas de mejora, diseño de KPI. **Proyectos**:
- Migración de procesos de compras y facturación a SAP Modulo de Materiales: Analizando y relevando los procesos de compras y facturación en el AS IS, detectando las mejoras e impactándolas para posteriormente analizar los procesos relevados y su interacción e impactos con SAP para su automatización.
- Rediseño de los procesos de distribución y entrega de productos en destino: Analizando y diseñando los procesos de rutas de distribución y reducción de tiempos de entrega en ruta nacional, entrega de paquetes en destino reduciendo los costos asociados a las esperas en trasporte.
- Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, Implementación de Lean Procesos de entregas nacionales

Ingeniero de Métodos , tiempos y movimientos. Confecciones Belida C.A (1 año) Rubro: Retail

- Diseño e implementación del estudio de métodos y tiempos de los procesos de servicio y logísticos y de sus referencias, medición, cronometraje, revisión y optimización de los procesos de servicio y logísticos, elaboración de normas de tiempo para el trabajo con máquinas y hombre, medición de tiempos para el estudio de las operaciones, redefinición de los métodos de trabajo y flujos de producción, elaboración de técnicas de optimización de los procesos de fabricación, seguimiento de los sistemas de mejora con la metodología establecida (cronometraje).
  Proyectos: Encargada de la Reingeniería de la estación de servicio Línea 1 Confección, Balanceo de línea y reducción de desperdicios en Línea 2 Corte. Analizando los procesos de fabricación (corte, secado, costura, sublimación) para la estandarización de las actividades de acuerdo a cada tipo de producto producido.