



DATOS PERSONALES

Natalia Serna Villa

24.334.160 de Manizales

Carrera 9ª # 71- 14 (Cali)

3196396986

nathalyserna@hotmail.com

nathalyserna@gmail.com

PERFIL PROFESIONAL

Soy una persona activa, responsable y con iniciativa, me gusta asumir retos y alcanzar metas. Tengo buen manejo de relaciones interpersonales y facilidad para trabajar en equipo.

Tengo gran capacidad para aprender y poseo conocimientos relacionados con la planeación, sistemas de gestión, logística y control de los procesos y tengo alto manejo de herramientas informáticas (Word, Excel, Power Point, Outlook, AutoCAD 2D y 3D, Solid Works, 3Dmax, CRM, SAP).

Las áreas profesionales en las que me he desempeñado son: Producción, Sistemas de gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001: 2018, Desarrollo de proyectos, gestión, control, programación y desarrollo de actividades con el personal a cargo.

He realizado formaciones para auditoría bajo la norma ISO 9001:2015 y he participado en seminarios de Estándares Mínimos Del SGSST Decreto 1072/15 Según Resolución 1111 Mar/17

EXPERIENCIA LABORAL

Nombre de la empresa: Editorial Andina
Ciudad: Manizales
Cargo: Diseñadora Gráfica
Período laborado: 6 meses
Jefe inmediato: Jorge Alberto Escobar
N° de contacto: 301 7384344

Nombre de la empresa: Brilladora el
Diamante
Ciudad: Cali
Cargo: Jefe de operaciones.
Período laborado: 12 meses
Jefe inmediato: Ronald Reyes
N° de contacto: (2) 5147777 (Cali)

Nombre de la empresa: Muebles Marco
Gómez (MMG)
Ciudad: Manizales
Cargo: Asistente de producción.
Período laborado: 10 meses
Jefe inmediato: Carolina Gómez
N° de contacto: (6) 8777311 (Manizales)

Nombre de la empresa: Central
Hidroeléctrica de Caldas S.A E.S.P (CHEC)
Ciudad: Manizales
Cargo: Desarrollo de proyecto “Estudio de
costos y Análisis de mercado para el
laboratorio de calibración”.
Período laborado: 6 meses
Jefe inmediato: Mauricio Castillo
N° de contacto: (6) 8899000 (Manizales)

Nombre de la empresa: Hospital San
Vicente de Paul (HSVP)
Ciudad: Fresno, Tolima
Cargo: Practicante Universitario en el área
de Calidad
Período laborado: 6 meses
Jefe inmediato: Dr. Diego Fernando Llano
N° de contacto: (8) 2580265 (Fresno-
Tolima)

Nombre de la empresa: Acasa (Acerías de
Caldas S.A)
Ciudad: Manizales, Caldas
Cargo: Diseñadora gráfica
Período laborado: 20 meses
Jefe inmediato: Jorge Iván Herrera
N° de contacto: (6) 8746950 (Manizales)

FUNCIONES

Editorial Andina:

- Recibir pedidos de clientes y despacharlos a producción.
- Atender los clientes que visitan la editorial
- Asesorar y Diseñar las ideas de los clientes
- Entregar los pedidos del cliente a su entera satisfacción

En Brilladora el Diamante:

- Garantizar la prestación del servicio en los clientes.
- Diseñar e implementar los planes de acción antes las quejas y reclamos que hacen los clientes.
- Hacer seguimiento a los supervisores ante la entrega de los indicadores e informes de gestión que deben realizar mensualmente.
- Realizar programaciones de turno.
- Realización de rutinas de trabajo.
- Actualizar la información de los clientes en el CRM
- Comunicación y visitas permanentes a los clientes.
- Hacer informes de gestión mensual.
- Asegurar cumplimiento del contrato.

En MMG:

- Compra de materiales para las dos líneas de producción
- Administración de la bodega de materias primas e insumos
- Programación y control de la producción de la línea de muebles del hogar
- Inspección de la mercancía durante la fabricación de los productos
- Garantizar la puntual entrega de los productos al cliente
- Control de personal, nómina
- Coordinar los despachos de la mercancía de las dos líneas de producción
- Seguimiento a todo el proceso y al estado de los productos
- Costeo de todos los productos de hogar (M.O, M.P, Insumos, Equipos)

En Chec:

- Buscar y consolidar toda la información relacionada con los equipos, insumos, herramientas y demás recursos que hacen parte del desarrollo del laboratorio de calibración de medidores.
- Consolidar toda esta información en una hoja de cálculo y procesarla.
- Investigar en el mercado nacional de laboratorios de calibración de medidores los precios de calibración y demás beneficios que ofrecen a los clientes.

- Controlar la estadía de los medidores dentro del laboratorio según las normas establecidas por la empresa.
- Programar la calibración de los medidores al personal del laboratorio.

En Hospital San Vicente de Paul:

- Diseñar, proponer, socializar, documentar e implementar la misión, visión y políticas de calidad del hospital.
- Diseñar, proponer, socializar, documentar e implementar el manual para la elaboración de documentos.
- Implementar sistemas de indicadores de cada una de las áreas del hospital y socializar los resultados mensualmente.
- Consolidar la información de los indicadores de todas las áreas del hospital en Excel.
- Apoyar las auditorías de calidad para la certificación del hospital.
- Hacer seguimiento a los pendientes de las auditorías de todas las áreas.

En Acasa:

- Realizar el levantamiento (En Autocad) de las maquinas, piezas y equipos de las cuales no existían planos digitales ni físicos, utilizando elementos de medición (Calibrador, Micrómetro, decámetro, flexómetro).
- Realizar simulación (en 3D max) de una de las líneas de producción de la empresa, utilizando los planos de las piezas realizadas.
- Digitalizar los planos físicos en AutoCAD y solidworks.

LOGROS

En Brilladora el Diamante:

- Mejorar los niveles de comunicación y satisfacción de algunos de los clientes críticos que tuve a cargo.
- Nivelar la entrega de informes de gestión mensuales.
- Alcancé el nivel de visitas semanal.

En Muebles Marco Gómez:

- Actualicé la base de datos de costos de la mercancía.
- Nivelé el estado de los pedidos atrasados y dejé el indicador en cero.
- Nivelé el stock de inventario del punto de venta.
- Actualicé la base de datos de clientes y proveedores

En CHEC:

- Diseñé un método para controlar la programación de los medidores que se calibran dentro del laboratorio.
- Diseñé el formato para la programación de los medidores según el personal y los equipos para la calibración
- Desarrollé un estudio de costos para el laboratorio de calibración de medidores
- Realicé un sondeo de precios de la competencia del laboratorio de calibración.

En HSVP:

- Diseñé la Misión, la visión y los objetivos de calidad del Hospital San Vicente de Paul (Direccionamiento estratégico).
- Diseñé indicadores de cumplimiento.
- Diseñé e implementé el manual para la elaboración de documentos que soportará el manual de calidad.
- Levantamiento de algunos manuales de procedimientos de algunas áreas del hospital (Suturas, partos, anestesia, muestras de sangre).
- Asesoré el diseño del manual de calidad que se tenía adelantado en la institución

En Acasa:

- Digitalicé los planos físicos de algunos de los elementos involucrados dentro del proceso de fundición (Tolvas, ganchos, Puente grúas, Electroimanes, etc)
- Simulé el proceso de fundición desde el momento en que llega la chatarra hasta el momento en que sale el ángulo de acero.
- Levanté planos digitales de algunos equipos, piezas y máquinas que por su antigüedad no contaban con planos.

ESTUDIOS

Título obtenido: Ingeniera Industrial
Institución: Universidad Autónoma de Manizales
Ciudad: Manizales
Año de terminación: 2.014
Tarjeta Profesional N°: 17228- 274574 CLD.

Institución: Sena.
Duración: 40 Horas

Capacitación: Autocad Avanzado
Institución: Sena
Duración: 60 Horas.

Título obtenido: Seminario Estándares Mínimos Del SGSST Decreto 1072/15 Según Resolución 1111 Mar/17
Institución: Corporación Internacional De Líderes ONG
Ciudad: Manizales
Duración: 15 Horas

Capacitación: Especialización en Autocad
Institución: Sena
Duración: 60 Horas
Capacitación: Autocad 3D
Institución: Sena
Duración: 60 Horas

Título obtenido: Formación de auditores internos en sistemas de gestión de calidad NTC ISO 9001: 2015
Institución: ICONTEC Manizales
Ciudad: Manizales
Año de terminación: 2.016

Título obtenido: Solid Works
Institución: Sena.
Duración: 76 Horas

Título obtenido: Fundamentación de un sistema de gestión de calidad (Virtual).
Institución: Sena
Duración: 40 Horas.

Título obtenido: Mecánica básica industrial
Institución: Sena.
Duración: 30 horas

Título obtenido: ISO 9001:2008: Documentación De Un Sistema De Gestión De La Calidad.
Institución: Sena
Duración: 40 Horas.

Título obtenido: Bachiller técnico industrial con especialidad en dibujo y diseño
Institución: Instituto Tecnológico Superior de Caldas
Ciudad: Manizales
Año de terminación: 2.003

Título obtenido: ISO 9001:2008 Modulo II: Planificación De Un Sistema De Gestión De La Calidad.
Institución: Sena
Duración: 40 Horas.

Título obtenido: Manejo de herramientas microsoft office 2010: excel (Virtual).

Natalia Serna Villa
Ing. Industrial