



Guadalupe Cisneros

Dirección: Barrio Los Chañares, Lote 16, La Paisanita, Córdoba

Teléfono: +54 351 15 3414536 | **E-mail:** guadi.cisneros@gmail.com

Nacionalidad: Argentina | **Fecha de Nacimiento:** 09 de febrero de 1976

1 Perfil Profesional

Profesional con gran iniciativa, capacidad de planificación, organización y desarrollo de colaboradores, consciente del valor del trabajo en equipo para el logro de los resultados, aportando liderazgo, capacidad de entender a los demás y de compartir conocimiento. Sólida experiencia en la sistematización y certificación de procesos en empresas de primera línea. Integración de conocimientos de campos diversos, tales como tecnología de los alimentos, psicología social, y metodologías de investigación de mercados.

2 Formación Académica

- **2012. Magister en Investigación de Mercado, Medios y Opinión.**
Universidad de Ciencias Sociales y Empresariales (UCES). Buenos Aires
Tesis: "Comparación de Metodologías Cualitativas: Focus Groups Tradicionales y Focus Groups Online, un abordaje comparativo"
- **2004. Psicóloga Social. Técnica Superior en Análisis e Intervención en el Campo Grupal.**
Instituto Primera Escuela de Psicología Social E. Pichón Riviére. Buenos Aires.
Trabajo final: "Solos y solas: vinculación y post modernismo".
- **1998. Licenciada en Tecnología de los Alimentos.**
Facultad de Ciencias Agrarias. Universidad Católica Argentina. Buenos Aires
Tesis: "Efecto de los antimicrobianos sobre los cultivos iniciadores de yogur y quesos"
- **1993. Bachiller con orientación docente**
Instituto San José. Laboulaye, Córdoba

3 Experiencia en el Campo Empresarial

3.1 Consultoría

Tengo más de 6 años de experiencia en el rubro consultorías y auditorías tanto para sistemas de calidad como inocuidad y de responsabilidad social en diferentes organizaciones y contextos. Esta experiencia, y el haber tenido un desempeño previo dentro de marcos corporativos, me permite tener la plasticidad suficiente para aportar soluciones integradoras en la implementación de los sistemas.

3.1.1 Consultora Asociada en Enriqueta&Asociados.

Diciembre 2013- Actualidad. Córdoba

Funciones:

- Diagnóstico, auditorías, capacitación, investigación y asesoramiento en lo que respecta a herramientas de gestión que garanticen la calidad e inocuidad en el consumo a lo largo de toda la cadena alimentaria
- Diagnóstico, auditorías, capacitación, investigación y asesoramiento para la implementación y certificación de forma integrada de las normas de gestión en calidad, seguridad y salud ocupacional, medio ambiente y seguridad alimentaria.
- Acompañamiento legal a empresas de alimentos para la interacción con las autoridades competentes en relación con el diseño, producción y comercialización de los mismos. Asesoramiento en temáticas de defensa al consumidor.
- Diseño, capacitación y seguimiento de metodologías que permitan la vinculación con clientes y consumidores

3.1.2 Auditora de Calidad, Inocuidad y Responsabilidad Social Empresarial en QCS Solutions.

Diciembre 2016- Actualidad. Córdoba

Funciones:

- Auditorías de terceras partes con check list exclusivos para La Anónima, Carrefour, y Walmart en el marco de la norma FSCC 22000, y Responsabilidad Social tanto para empresas las categorías "Food" como "Non food".

3.2 Experiencias dentro de Marcos Corporativos

Con más de 20 años de experiencia en la industria dentro de marcos corporativos, y con una extensa carrera en el rubro de consumo masivo, esto me permite trabajar poder trabajar bajo presión y ajustarme a los plazos definidos ralentizando el equipo con el que trabajo, también tener un pensamiento estratégico.

3.2.1 GRUPO ARCOR

Resumen de trayectoria:

- Junio 2005- Noviembre 2013 Coordinadora Corporativa de Relaciones con el Consumidor e Investigación de mercado para LATAM y COMEX –
- Enero 2003-Junio 2005 Analista Senior de Relaciones con el Consumidor para Argentina y Filiales Sur
- Octubre 2000-Diciembre 2002 Asistente de Atención al Consumidor

Finalicé mi trabajo en el Grupo Arcor con siete personas a cargo con reporte directo ubicadas en Argentina, Brasil y Chile; y veinte personas con reporte indirecto. Me desempeñé en las oficinas de Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Córdoba.

Superior inmediato: Gerente de Gestión de Calidad Corporativo y Gerente de Marketing Corporativo

Funciones:

- Definición implementación de políticas, especificaciones y criterios para la gestión de reclamos por defecto de producto de clientes y consumidores. Coordinación con las plantas elaboradoras para el seguimiento y respuestas a los mismos. Líder del sistema de gestión certificado bajo ISO 9001
- Selección, evaluación y desarrollo de proveedor de Call Center para Atención de Consumidores de Argentina y Región. Relevamiento, auditorias periódicas, calibraciones y coaching de escuchas,

capacitaciones, actividades de Mystery Shopper, seguimiento de indicadores, desarrollo de documentos.

- Desarrollo de proveedor de Recupero logístico de productos defectuosos para Argentina. Relevamiento, Auditoria y Selección de proveedores. Capacitación, actividades de Mystery Shopper, seguimiento de indicadores, desarrollo de documentos.
- Desarrollo de proveedores de Investigaciones de Mercado. Solicitud de cotizaciones, análisis de propuestas, control de guía de pautas, encuestas y asistencia al campo.
- Responsable de la coordinación de la comunicación a clientes y consumidores en caso de crisis alimentaria.
- Definición de indicadores del área, calculo, seguimiento y difusión de informes al Grupo
- Generación de indicadores e informe de reclamos por defecto de producto para el Grupo.
- Desarrollo de perfiles de puesto, selección de personal, capacitación, establecimiento de objetivos y seguimiento. Coaching personalizado para el logro de resultados.
- Desarrollo y actualización de sitios web.
- Coordinación de investigaciones de mercado internas. Diseño de guía de pautas o cuestionarios, coordinación de focus groups, elaboración de informes.
- Coordinación de campañas de marketing directo. Analizar con MKTG las mejores opciones de participación con target: MSN, Messenger, teléfono. Coordinación de entrega de premios, reportes a lotería nacional, desarrollo de sitio para la promoción, análisis de posibles fraudes para el target.
- Desarrollo y coordinación de eventos para consumidores dentro de la estrategia del “Día del Consumidor”
- Líder de desarrollo para revista “Sabores Nuestros” destinada a consumidores. Acciones implicadas: Generación de cronogramas, desarrollo y definición de notas, corrección, estética de tapas. Tirada: 10 mil consumidores, durante 3 años cada 4 meses.
- Líder de proyecto para el desarrollo e implementación del CRM para Argentina y filiales en Latinoamérica. Acciones implicadas: Conversión de los procesos en indicadores/datos a completar para cada proceso, definición de usuarios y capacitación, desarrollo de programación en SQL para la generación de cambios en la herramienta con el soporte de sistemas.
- Participación e incorporación de personal al área por Joint Venture con Bagley.
- Participación e incorporación de personal al área por compra de La Campagnola.
- Relanzamiento de página sitio web corporativo.

3.2.2 DISCO S.A. - Asesora de Bromatología

Marzo 2000 - Octubre 2000. Ciudad Autónoma de Buenos Aires-.

Veinte personas con reporte indirecto.

Superior inmediato: Gerente De Calidad Corporativo y Gerente de Sucursal

Funciones:

- Desarrollo de manuales de procedimientos.
- Capacitación de personal en buenas prácticas de manipulación
- Disco Virtual: Análisis de la Cadena de frío y logística de entrega. Auditoria de la cadena de frio en entregas a domicilio. Determinación de rutas de entrega y tiempos máximos de la misma.
- Jornadas con clientes de segmento superior para conocer indicadores de satisfacción

3.2.3 Agro-ganadera El Rocío - Asistente de Calidad

Julio 1998 - Febrero 2000. La Plata, Bs As -.

Superior Inmediato: Directora

Funciones:

- Participación en el comité de organización de las “Jornadas internacionales de calidad de leche y mastitis”
- Puesta a punto de métodos fisicoquímicos y microbiológicos.
- Desarrollo de manuales de procedimientos.
-

3.2.4 Frigorífico El Nahuel - Asistente de Calidad y Producción

Enero 1998 - Junio 1998. San Martín, Bs As-

Veinte personas con reporte indirecto.

Reporte a Gerente General

Funciones:

- Asesoramiento en diagramación y costos para el desarrollo del laboratorio.
- Diseño de los puntos críticos de control para los diferentes procesos.
- Capacitación de personal en buenas prácticas de manipulación de alimentos

4 Experiencia en el Campo Social

4.1 Aportando desde la organización y educación de emprendedores

Trabajar con emprendedores significa realizar desde un análisis de la fórmula del alimento hasta generar el mejor recorrido logístico, acompañarlos en los procesos de empoderamiento se vive como un logro propio.

4.1.1 GETAL – Tesorera y Tutora de Emprendedores

Agosto 2018 – Actualidad. Anisacate, Córdoba

Funciones:

- Mantener los registros permanentes para rastrear los fondos y transacciones financieras de la unidad
- Presidir el comité del presupuesto y prepara el presupuesto anual para sea aprobado por la asociación
- Búsqueda de subsidios, financiaciones y préstamos.
- Acompañamiento a los emprendedores en aspectos relacionados con la organización, el proceso productivo, la gestión, los recursos y la comercialización del emprendimiento.
- Elaboración de informe de tutorías
- Organización de actividades como encuentros de productores agroecológicos.

4.2 Aportando desde la Psicología Social a la organización y mejora de equipos de trabajo o afines

Aprendí que la comunicación, y el desarrollo del sentido de pertenencia son aspectos claves para mejorar los rendimientos grupales en cualquier ámbito.

4.2.1 Club Vilo - Psicóloga social de equipo de Handball femenino federado

Marzo 2007- Diciembre 2008. Martínez, Buenos Aires

Funciones:

- Acompañamiento e intervenciones para mejorar el trabajo en equipo, la comunicación, la integración y el rendimiento.
- Elaboración de informes

4.2.2 Organización para la Intervención en lo Comunitario - Psicóloga Social

Julio 2005 - Noviembre 2006. Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Funciones:

- Acompañamiento, asistencia e intervenciones en grupos de vulnerabilidad ubicados en La Boca y Constitución que construyan sus casas partir de créditos del Gobierno de la ciudad de Buenos Aires.
- Elaboración de informes

4.2.3 “Encuentro de Cine y Locura” Radio Colifata- Psicóloga Social

2004-2005. Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Funciones:

- Acompañamiento y asistencia a integrantes de radios de otros países
- Colaboración en la organización del evento.

5 Experiencia en el Campo Docente

- **2017.** Docente. Cátedra: Tecnología de los Alimentos. IPET 334. Santa Ana. Córdoba
- **2017.** Docente. Taller de Emprededurismo. CIC. Anisacate. Córdoba
- **2017.** Docente. Curso de Gestión de Ventas. CIC. Anisacate. Córdoba
- **2014.** Docente. Cátedra: Investigaciones Cualitativas a distancia. Universidad Blas Pascal (UBP). Córdoba
- **2010.** Ayudante Ad Honorem. Cátedra: Investigaciones Cualitativas. Universidad de Ciencias Sociales y Empresariales (UCES). Buenos Aires
- **2006-2007.** Co-coordinadora. Cátedra: Teoría y Técnica de Grupo Operativo. Instituto Primera Escuela de Psicología Social. E. Pichón Rivière. Buenos Aires
- **2000-2001.** Ayudante de Laboratorio. Cátedra: Química Orgánica I. Universidad Católica Argentina. Buenos Aires.
- **1999.** Ayudante Ad Honorem. Cátedra: Industrias Lácteas. Universidad Nacional de La Plata. La Plata.
- **1995-1996.** Ayudante de Laboratorio. Cátedra: Química General y Química Orgánica I. Universidad Católica Argentina. Buenos Aires.

6 Idiomas

- Inglés: Nivel Intermedio.
- Francés: Nivel Intermedio.
- Portugués: Nivel Básico

7 Cursos y Seminarios

2019 - Agosto	Auditor Líder ISO 9001: 2015 Acreditado por CQI & IRCA Certificado N°.: C2622419-06 – DNV GL- 5 días
2018 - Diciembre	Calibración de auditores QCS. QCS. Dictado por Ing Pablo Barbutto y Carolina Motto-1 día
2018- Abril	GC-128 “Transición a la nueva Norma IRAM ISO 9001:2015” IRAM- 1 día
2018- Marzo	BRC: Protocolo Técnico para la inocuidad de los alimentos, versión 7. IRAM. Dictado por Ing Ana Lina García Varela -2 días
2017-Diciembre	Calibración de auditores QCS. QCS. Dictado por Ing Pablo Barbutto y Carolina Motto-1 día
2013- Anual	Curso de Ingeniería Estadística. Universidad Arcor. Dictado por: Druida – 9 días
2013-Octubre	Análisis de peligros y puntos críticos de control avanzado. Universidad Arcor. Dictado

	por: AIB – 3 días
2013 - Sept	Formación en habilidades de Gestión al Consumidor. Universidad Arcor. Dictado por: Centro de Formación profesional en Contact Center – 2 días
2013 - Sept	Diseño Sanitario. Universidad Arcor. Dictado por: AIB – 2 días
2013 - Junio	Programa de Formación de Contact Center. Universidad Arcor. Dictado por: Centro de Formación profesional en Contact Center-3 días
2012 - Mayo	Programa de Formación de Auditores Internos. Universidad ARCOR. Dictado por: Ing. Diego Broglia – 3 días.
2011 - Junio	Desarrollo de Colaboradores. Universidad Arcor. Dictado por: RHO – 6 días
2010 - Agosto	Liderazgo emocional. Universidad Arcor. Dictado por: RHO – 6 días
2009 - Octubre	Formador de Formadores. Universidad Argentina de la Empresa (UADE). Dictado por: Pablo G Madrid – 6 días
2009 - Julio	Segundo ciclo intensivo de Responsabilidad Social Empresaria. Dictado por: IARSE – 3 días
2008 - Octubre	Primer ciclo intensivo en Responsabilidad Social Empresaria. Dictado Por: IARSE – 3 días
2008 - Agosto	Innovación en Marketing. Asociación Argentina de Marketing . Dictado por: Eduardo Sebriano – 4 días
2008 - Abril	Trabajo en Equipo. Universidad Arcor. Dictado por: AMG Consulting – 6 días
2005 - Anual	Ciclo de actualización de profesionales. Programa Corporativo. Universidad Arcor
2005 - Octubre	Teoría y Herramientas del Proyecto de Negociación Harvard. Dictado por Dr. Medina G. Biasotti CMI International Group. LLC – 3 días
2003 - Anual	Ciclo de Jóvenes Profesionales. Programa Corporativo. Universidad Arcor