

# KARINE ISABEL VERDUGO VENEGAS

INGENIERO COMERCIAL E INGENIERO EJEC. EN ADMINISTRACION BILINGÜE en INGLES

F: (+562) 22832237 – cel. (+569) 51166850-92582003. Mail: karineverdugo@yahoo.com - C.I. 12.590.943-4

---

## **RESUMEN PROFESIONAL**

*Ingeniero Comercial e Ingeniero de Ejecución en Administración, Bilingüe en Inglés, con más de 9 años de experiencia, 6 de los cuales han sido en áreas comerciales y de servicio al cliente en industrias manufactureras de cobre, materiales eléctricos, servicios para mineras y distribuidores en mercados nacionales e internacionales.*

*Con experiencia tanto en dirección de equipos de trabajo e individual en área: Servicio al cliente, Marketing, Administración, Análisis de contratos y Control de Calidad.*

*Proactiva y analítica en la resolución de problemas, identificando oportunidades de mejora. Metódica y estructurada en su forma de trabajar, posee una clara orientación al cliente y trabajo en equipo, demostrando alto compromiso y adaptación a los cambios y las nuevas exigencias.*



## **I EXPERIENCIA**

### ➤ **Ingeniero de Servicio al Cliente y Control de Calidad, Grupo Legrand/ Bticino..(8/15-7/16)**

#### **Funciones:**

- ✓ Mejoramiento de gestión y reingeniería de procesos de área.
- ✓ Supervisión y coordinación de servicios técnicos para soluciones de clientes.
- ✓ Supervisión y coordinación de técnicos en laboratorios eléctricos de la empresa.
- ✓ Gestión, coordinación, seguimiento y solución de casos de postventa.
- ✓ Coordinación Control de Calidad de tableros eléctricos y banco de condensadores.
- ✓ Asesoría a clientes e informes técnicos para marcas Bticino y Legrand.

#### **Logros:**

- ✓ Reducción de un 23% KPI de tiempo de solución de casos de post venta, y en tiempo de respuesta de cliente (los más bajos en año móvil)
- ✓ Creación e implementación de mecanismos de control operativo.
- ✓ Mejora en el registro en CRM de gestión auditable de Calidad y Pre/Postventa.
- ✓ Implementación y organización de los laboratorios de la empresa.
- ✓ Diseño de contrato para contratistas eléctricos externos.
- ✓ Actualización e implementación en CRM de instructivo para creación de postventa.

### **GRUPO MADECO Madeco Mills y Nexans.....(2012-2014)**

#### ➤ **INTERNATIONAL INSIDE SALES, Nexans Chile SA**

*Atención comercial de grandes cuentas empresariales para mercados internacionales de cables y conductores eléctricos en Infraestructura, Energía, Distribución, Minería, etc.*

#### **Funciones y logros:**

- ✓ Licitaciones y ofertas internacionales; preparación de documentos comerciales y técnicos.
- ✓ Negociación y Revisión de condiciones y términos comerciales, gestionando con áreas.
- ✓ Reportes comerciales; análisis de competencia, proyección de facturación, etc.

## **KARINE ISABEL VERDUGO VENEGAS**

INGENIERO COMERCIAL E INGENIERO EJEC. EN ADMINISTRACION BILINGÜE en INGLES

F: (+562) 22832237 – cel. (+569) 51166850-92582003. Mail: karineverdugo@yahoo.com - C.I. 12.590.943-4

---

➤ **INGENIERO COMERCIAL EXPORTACIONES, Madeco Mills SA**

*Asistencia Comercial y servicio al cliente Bilingüe en el área de Exportaciones de manufacturas de cobre a Norteamérica y Latinoamérica.*

**Funciones y logros:**

- ✓ Seguimiento y auditoría a todas las etapas del proceso de exportación.
- ✓ Administración de inventario de cliente.
- ✓ Análisis y prospección de Mercados.
- ✓ Ingreso de órdenes de compra y creación de códigos de materiales en SAP.
- ✓ Investigación preliminar y gestión de Reclamos.
- ✓ Análisis de provisiones y cálculo de comisiones de representantes.
- ✓ Análisis de cubicación de material cotizado en contenedores para Exportación.
- ✓ Propuso e Implementó mejoras en SAP, plataforma de Ventas SD y Materiales MM.
- ✓ Detectó problemas en el proceso comercial, de facturación y logística de exportaciones.
- ✓ Actualizó procedimientos del área de exportaciones para ISO-9001.
- ✓ Preparación de ofertas y licitaciones.
- ✓ Reemplazó a los Jefes de Mercado en negociaciones con clientes.

➤ **ING. COMERCIAL Y MARKETING MINERIA, JOHN DEERE – Plastro Mining (2009 – 03/2011)**

*Asistencia Comercial, de Marketing y de Servicio al Cliente a Grandes Cuentas Mineras.*

**Funciones y logros:**

- ✓ Análisis de la información de mercado, necesaria para definición de precios.
- ✓ Preparación de ofertas y licitaciones Mineras.
- ✓ Creó planillas de control y seguimiento de acciones comerciales lo que disminuyó tiempos de respuesta hacia al cliente.
- ✓ Facturación Electrónica.
- ✓ Informes Comerciales de gestión del área y proyección de compras internacionales.
- ✓ Contratos con mineras, análisis para cambio de clausulas y reajustes de precios.
- ✓ Gestión de Marketing operativo; coordinación, organización logística de Ferias.
- ✓ Coordinó publicidad para fidelización de clientes; Página Web, Merchandising.
- ✓ Representante de cambio de marca John Deere para 2 empresas en Chile.
- ✓ Propuso mejoras SAP en su implementación (Módulo Ventas y Distribución)

➤ **ENCARGADA ADMINISTRACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE CENCOSUD-AVENTURA CENTER**

Responsable de Parque de Diversiones con 50 trabajadores técnicos y operativos en 4 áreas.  
(2003 - 2006)

**Funciones y Logros:**

- ✓ Administración de recursos materiales y humanos.
- ✓ Servicio al Cliente y manejo de Reclamos.
- ✓ Reportes de administración y ventas
- ✓ Regularizó contratos comerciales con la Inmobiliaria y Dpto. Legal de Cencosud.
- ✓ Habilitó legal y comercialmente Parque Florida Center y Dehesa. 2004.
- ✓ Apoyó en la creación de diseños de Marketing 2003.

# **KARINE ISABEL VERDUGO VENEGAS**

INGENIERO COMERCIAL E INGENIERO EJEC. EN ADMINISTRACION BILINGÜE en INGLES

F: (+562) 22832237 – cel. (+569) 51166850-92582003. Mail: karineverdugo@yahoo.com - C.I. 12.590.943-4

---

## **II EDUCACIÓN**

- “Ingeniero Comercial, licenciada en Administración” (titulada, 2002).  
Universidad Tecnológica Metropolitana 3º Lugar de promoción de egresados.
- “Ingeniero de Ejecución en Administración de Negocios, mención Finanzas” (titulada, 1999).  
Titulada con Distinción en la Universidad Central de Chile. 5º lugar la promoción.

## **III CURSOS**

- ✓ Instalaciones Eléctricas. Legrand, 2015.
- ✓ Protecciones: Modulares, caja moldeada y Caja abierta. Legrand, 2015.
- ✓ Diferenciales. Legrand, 2015.
- ✓ Sistema de citofonía 2 hilos. Legrand, 2015.
- ✓ Cableado estructurado. Legrand, 2015.
- ✓ Características de Cables Mineros y Building, Depto. de Desarrollo Nexans, 2014.
- ✓ Tipos de conductores Eléctricos, Depto. de Ingeniería Nexans, 2014.
- ✓ Compuestos Poliméricos en Cables Eléctricos, Depto. de Desarrollo Nexans, 2014.
- ✓ Conceptos básicos en Diseño de Cables, Depto. de Ingeniería Nexans, 2014.
- ✓ Certificación y actualización Excel Intermedio, Universidad Mayor, 2013.
- ✓ Conflictos de Intereses. John Deere, 2009.
- ✓ Pautas Comerciales. John Deere, 2009.
- ✓ Manejo de Información. John Deere, 2009.
- ✓ Prudencia en las Comunicaciones. John Deere, 2009.
- ✓ Liderazgo y trabajo en Equipo. Cencosud, 2006.
- ✓ Fiscalización de la normativa Laboral. Cencosud-Chile, 2005.

## **IV IDIOMAS**

- ✓ **INGLES**, Wall Street Institute, 2005-2008  
Nivel Avanzado en escritura, lectura y habla. Test Internacional TOEIC= 830pts, “Advanced Work Level”.
- ✓ **PORTUGUES**: Nivel Básico hablado y escrito (practicado en visitas a Brasil).

## **V CONOCIMIENTOS COMPUTACIONALES**

- ✓ Plataforma de Trabajo ERP: SAP, Mapics y otros personalizados de empresa.
- ✓ CRM: Salesforce
- ✓ Plataforma de Estudios de Mercado usadas: Mercosur [www.urumol.com](http://www.urumol.com) – Incomex, Nilsen.
- ✓ Aplicaciones Gráficas: Macromedia Freehand y Adobe Photoshop
- ✓ Microsoft Office Avanzado: Outlook, Excel, Word, Power Point, Access