

# LORETO VICTORIA MONSERRAT MIRA

---

## ANTECEDENTES PERSONALES

<b>R.U.T.</b>	:	15.639.350-9
<b>Nacionalidad</b>	:	Chilena
<b>Fecha de Nacimiento</b>	:	28 de noviembre de 1983
<b>Estado Civil</b>	:	Casada
<b>Dirección</b>	:	San José de la Sierra 99, departamento 405; Lo Barnechea. Santiago
<b>Teléfonos de contacto</b>	:	09-2361580
<b>Correo Electrónico</b>	:	loreto.monserrat@gmail.com

## ANTECEDENTES ACADÉMICOS

<b>Colegio</b>	:	<b>Educación Media:</b> <b>Nuestra Señora de Loreto</b> , Santiago Año egreso: 2001
		<b>Educación Básica:</b> <b>Nuestra Señora de Loreto</b> , Santiago <b>Nuestra Señora de La Misericordia</b> , Buenos Aires, Argentina.
<b>Estudios Superiores</b>	:	<b>INGENIERÍA COMERCIAL, Master of Science in Marketing</b> <b>U. ADOLFO IBÁÑEZ</b> Año de egreso:2007 Años de Estudio: 6 Situación: completo
<b>Títulos, Seminarios y otros</b>	:	<b>Marketing Digital</b> , Universidad Adolfo Ibañez e-class (Agosto 2012) <b>Examen TOEIC:</b> Nivel 2+ Habilidad laboral avanzada (Mayo 2012) <b>Marketing Estratégico</b> , Universidad Adolfo Ibañez e-class (Junio 2012) <b>Marketing Digital</b> (Marzo 2011) <b>Presentaciones de alto impacto</b> (Enero 2011) <b>Productos Microsoft &amp; Cloud Computing</b> (2010-2011) <b>Negociación según método de Harvard</b> (Septiembre 2009) <b>ESL (English as a Second Language) course Advanced</b> , Canadá. (Agosto 2006- Noviembre 2006) <b>International Business English Intermediate</b> , Canadá (Septiembre 2006) <b>International Business English Advanced</b> , Canadá (Octubre 2006)

## **EXPERIENCIA LABORAL**

### **DIRECTV CHILE (FEBRERO 2012- a la fecha) ANALISTA DE SEGMENTO**

A cargo de producto DIRECTV Cinema y Condiciones Comerciales.

Proyecto centros de experiencia: encargada de generar centros de experiencia para que los clientes puedan vivir y sentir la tecnología DIRECTV.

Encargada de analizar variables para lograr aumento en las ventas y fidelización de clientes en segmento alto.

Encargada de proyecto de Filtro de ventas para mejorar la calidad de las ventas en la red de distribuidores e interna.

Proyecto de análisis sobre causalidades de abandono del servicio.

---

### **MICROSOFT CHILE (ABRIL 2010- FEBRERO 2012) ANALISTA DE EXPERIENCIA DE CLIENTES Y PARTNERS (CPE)**

Encargada del área de Satisfacción de clientes y partners (socios de negocios); proceso de encuesta de Satisfacción, análisis de resultados y generación de planes de marketing para cada uno de los segmentos asociados.

Desarrollo de campañas internas comunicacionales de satisfacción para lograr que en cada punto de interacción con clientes y partners se traspase la cultura centrada en ellos y lograr experiencias valoradas. Trabajo con agencias de publicidad en el desarrollo de estas campañas y en procesos de comunicación tanto interna como externa.

Durante este periodo la satisfacción interna ha subido en un 9% estando a los niveles más altos de Chile, y logrando ser el 1º de Latino América; esto de acuerdo a mediciones internas de satisfacción; y el 2º mundial y 1º de Latino América en cuanto a la satisfacción de clientes y partners.

Solución de conflictos con clientes y partners y procesos de gestión de reclamos.

Precursora en la compañía del programa Intern2Intern, que formaliza y potencia el programa de jóvenes profesionales en Microsoft Chile.

---

### **LAFARGE CHILE S.A. (Actual MELÓN S.A) (AGOSTO 2008- MARZO 2010) ANALISTA DE CONTRATOS**

Administrar procesos de Licitación, evaluando y negociando ofertas; logrando ahorros promedios en un año 20% en los procesos realizados; trabajando de forma transversal dentro de la empresa con áreas como Marketing, Logística, proyectos, entre otras.

Implementación de sistema de Registro de Proveedores y de Control de Cumplimiento de leyes Laborales y Previsionales.

Definir la compra de bienes o servicios en forma oportuna y al menor costo total evaluado y definir la modalidad de compra conforme a criterios de seguridad y costo de abastecimiento. Administración de Boletas de Garantías propias de Licitaciones, tal como seriedad de la oferta y fiel cumplimiento del contrato.

Administración de Sistema de Contratos, mediante validación de fechas y actualización de contratos.

---

**UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ  
(MARZO 2006- JUNIO 2007)  
AYUDANTÍAS**

Macroeconomía II año 2006. Profesor: Tomás Flores Jana.  
Contabilidad de Costos año 2006. Profesor: Michael Leighton.  
Macroeconomía I año 2007. Profesor: Tomás Flores Jana.

---

**COMERCIAL KAUFMANN  
(DICIEMBRE 2006 – FEBRERO 2007)  
ADMINISTRADORA CHEQUES A FECHA (REEMPLAZO)**

Administrar los cheques a fecha de todas las sucursales de Kaufmann en Chile.  
Realicé en el departamento de finanzas la práctica de nivel profesional, remplazando a la administradora de cheques a fecha durante su periodo de vacaciones y posteriormente durante la realización de un proyecto.

---

**DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL  
(DICIEMBRE 2005 - ENERO 2006)  
ALUMNO EN PRÁCTICA (ADMINISTRATIVA)**

En esta práctica se realizó un estudio de factibilidad para la externalización de la sala de ventas; se trabajó con control de Inventarios de esta misma. Además de realizar cobranzas de Permisos Operacionales y Autorizaciones Técnicas.

---

**HOTEL LAS ROCAS  
(ENERO 2004 - FEBRERO 2004)  
ALUMNO EN PRACTICA**

Desarrollo de la práctica.  
Estudio para incrementar el ingreso de clientes.  
Atención a público, garzona, cajera y control de inventarios.

---

**IDIOMAS Y CONOCIMIENTOS COMPUTACIONALES**

<b>Idiomas</b>	: <b>Inglés</b> , nivel hablado: Alto, nivel escrito: Alto, nivel traducción: Alto <b>Español</b> , nivel hablado: Alto, nivel escrito: Alto, nivel traducción: Alto
<b>Conocimientos Computacionales</b>	: Nivel Usuario Avanzado
<b>Software o Tecnologías</b>	: <b>Office</b> , Nivel Medio - Avanzado. <b>CMR Dynamics</b> , Nivel Medio - Avanzado. <b>SPSS</b> , Nivel Medio. <b>JD Edwards (ERP)</b> , Nivel Usuario