

LORETO VICTORIA MONSERRAT MIRA

ANTECEDENTES PERSONALES

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

ANTECEDENTES ACADÉMICOS

Colegio : **Educación Media:** **Nuestra Señora de Loreto**, Santiago
Año egreso: 2001
Educación Básica: **Nuestra Señora de Loreto**, Santiago
Nuestra Señora de La Misericordia,
Buenos Aires, Argentina.

Estudios Superiores : **INGENIERÍA COMERCIAL, Master of Science in Marketing**
U. ADOLFO IBAÑEZ
Año de egreso: 2007
Años de Estudio: 6
Situación: completo

Títulos, Seminarios y otros : **Marketing Digital**, Universidad Adolfo Ibañez e-class
(Agosto 2012)
Examen TOEIC: Nivel 2+ Habilidad laboral avanzada
(Mayo 2012)
Marketing Estratégico, Universidad Adolfo Ibañez e-class
(Junio 2012)
Marketing Digital
(Marzo 2011)
Presentaciones de alto impacto
(Enero 2011)
Productos Microsoft & Cloud Computing
(2010-2011)
Negociación según método de Harvard
(Septiembre 2009)
ESL (English as a Second Language) course Advanced,
Canadá. (Agosto 2006– Noviembre 2006)
International Business English Intermediate, Canadá
(Septiembre 2006)
International Business English Advanced, 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 1° de Latino América; esto de acuerdo a mediciones internas de satisfacción; y el 2° mundial y 1° 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 IBAÑEZ
(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 trabajo 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

Idiomas : **Inglés**, nivel hablado: Alto, nivel escrito: Alto, nivel traducción: Alto
Español, nivel hablado: Alto, nivel escrito: Alto, nivel traducción: Alto

Conocimientos Computacionales : Nivel Usuario Avanzado

Software o Tecnologías : **Office**, Nivel Medio - Avanzado.
CMR Dynamics, Nivel Medio - Avanzado.
SPSS, Nivel Medio.
JD Edwards (ERP), Nivel Usuario