

INFORMACIÓN PERSONAL



ID-56037 Susana

Nacionalidad: Española
Fecha de Nacimiento: 05/08/1978
Permiso de Conducir B1
Dirección: Paracuellos del Jarama

EDUCACIÓN

Ciencias Químicas en la **Universidad Autónoma de Madrid**

Curso Monitor Ensayos Clínicos en Eurotrials

Curso Buenas Prácticas Clínicas en UAM

Curso Investigación de Marketing

Curso Gestión de Mercado

**Mayo 2015-
Enero 2020**

- Responsable CALL CENTER en **Sercomex (en los departamentos de IT y Farma)**
- Realización de proyectos de multicanalidad para empresas del sector (Merck, Grifols, Sanofi, Nestle, Novartis, Humana Baby, Angelini,...)
- Realización de proyectos en sector tecnologico(Brother, Tesa, Mirror, etc.)
- **Funciones:**
- Colaborar en el diseño del proyecto y ejecución de la oferta
- Definir y crear el proyecto a realizar según demanda del cliente, selección y formación del personal implicado en el proyecto, seguimiento del mismo y acciones correctoras para el buen desarrollo, elaboración del informes para cliente según KPI´s solicitados, etc.
- Control y supervisión de los IREPs.
- Control presupuestario
- Selección y formación del personal
- Detección de necesidades formativas y organización de las mismas
- Detección de necesidades tecnológicas o cambios en CRM u otras plataformas. Análisis y propuestas de cambio e implementación.
- Seguimiento del cliente.

	▪ Tipos de proyectos farma:: ▪ Lanzamientos de nuevos productos, nuevas indicaciones, nuevos targets. ▪ Promoción de maduros. ▪ Promoción de cambios en la práctica clínica de los facultativos. ▪ Mapeo de targets (médicos / enfermería / zonas / hospitales / centros de salud / carteras actuales) ▪ Programas de adherencia a tratamientos. ▪ Otros programas. ▪ Tipos de proyectos tecnológicos: ▪ Concetación de visitas de alto nivel para los comerciales. ▪ Seguimiento de ofertas y clientes potenciales. ▪ Recepción de llamadas clientes. ▪ Otros.
Enero 2014- Dic 2014	▪ Monitor ensayos clínicos en Eurotrials.
Junio 2007 – Febrero 2012	▪ Creación de empresa propia (Teintec) teniendo a mi cargo a una plantilla de 7 empleados fijos y varios freelance. Realización de numerosos trabajos a diferentes empresas (Coaproa, Soermar, Gshidro, Pymar, Itl, GSCN...). Durante esos años realice trabajo como Responsable Comercial, llevando a cabo la ejecución de las ofertas y negociación con las empresas.
Febrero 2005 –Septiembre 2011	▪ Técnico asistencia informática y Adminstrador de sistemas de GSCN.
Julio 2006-Diciembre 2006	▪ Departamento informático de PYMAR.
Octubre 2005 – Agosto 2006	▪ Trabajos de implantación, gestión y mantenimiento de equipos informáticos y redes para IITL y Astein Informática como profesional independiente.
Mayo 2005 – Octubre 2005	▪ Trabajo en la sección de traslados y preinscripción de la UAM atención al cliente
Año 1995 - 2007	▪ Clases particulares a ESO y Bachiller a todos los niveles.
Febrero-Septiembre 2005	▪ Beca en Copsa realizando fichas de seguridad y transporte de materiales de construcción.
Mayo - Octubre 2004	▪ Trabajo en la sección de preinscripción de la UAM como administrativa.
Junio 2003 - Enero 2005 <i>Academia L'hospital</i>	▪ Trabajo como profesora de apoyo y refuerzo de matemáticas, física y química a bachillerato. ▪ Trabajo como administradora informática.
Junio 2002- Mayo 2003 <i>Joyería Savanno</i>	▪ Encargada de compras y administradora equipos informáticos.

Abril 2001 - junio 2002 ■ Trabajo como dependienta y administradora de los equipos informáticos.
Joyería Savanno

Navidades 1999
Navidades 2000 ■ Trabajo temporal en el Departamento de Ventas de El Corte Ingles.
El Corte Ingles

Junio-Septiembre ■ Trabajo temporal en hostelería en restaurantes Vips.
2000
Grupo Sigma

IDIOMAS

- **Inglés: Nivel alto, hablado y escrito.**
Verano 1996. Curso de inglés en Birmingham (Inglaterra)
Verano 1998. Intercambio estudiantes New Jersey
Septiembre 1998. First certificate
Junio 2011. Examen British Council, nivel B2
 - **Portugués: Nivel alto, hablado y escrito.**
Marzo 2015 Examen Certificación, nivel C1
Septiembre 2011 hasta Marzo 2015 residencia en Oporto
Realización de cursos varios de portugués
-

CONOCIMIENTOS complementarios

- Curso de excel avanzado 2016
- Curso de protección del menor (30 horas)
- Curso investigación de marketing (75 horas)
- Curso de tratamiento de aguas residuales en la Fundación de la UAM (150 horas)
- Ofimática: *Microsoft Office, OpenOffice, LibreOffice*
- Redes: Diseño, configuración y gestión avanzada de redes informáticas.
- Retoque fotográfico: *Adobe Photoshop*
- Curso de Experto en Redes y Comunicaciones. Año 2006.
- Curso de Programación con Java y Aplicaciones Web (J2EE, Struts y XML). Instituto Cibernos. 250 horas. De noviembre de 2007 a Abril de 2008.
- Curso de MCITP Server Administrator (Windows Server, Active Directory, Administración Servidores Windows). 120 horas. Realizado en la Academia Grupo Cenec . Noviembre y diciembre de 2010.

-
- Monitor de la federación española de vela
 - Título de patrón embarcaciones recreo