

IRINA URSÚA

**Administración comercial y operaciones | Atención a clientes internacionales |
Bilingüe EN/ES**

 +34 628 316 233 |  irinaursua@gmail.com |  Zaragoza, España

PERFIL PROFESIONAL

Profesional con experiencia en gestión administrativa, coordinación de procesos y atención a clientes en entornos educativos y sanitarios. Acostumbrada a gestionar comunicaciones con clientes, seguimiento de contactos y coordinación entre distintos departamentos para asegurar el correcto desarrollo de los procesos.

Nivel de inglés C2 y experiencia trabajando con clientes nacionales e internacionales. Perfil organizado, resolutivo y orientado al cliente.

COMPETENCIAS CLAVE

- Gestión administrativa y comercial
- Gestión de documentación
- Atención a clientes nacionales e internacionales
- Resolución de incidencias y orientación al cliente
- Organización de procesos y coordinación entre departamentos
- CRM y herramientas digitales

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Directora de Operaciones | Biosalud Day Hospital S.L., Zaragoza | Nov 2025 – Actualidad

- Coordinación operativa y organización de procesos administrativos del centro.
- Gestión de comunicación con pacientes nacionales e internacionales y atención a consultas informativas.
- Seguimiento de leads y gestión de contactos a través de CRM durante el proceso de información y captación de pacientes.
- Coordinación con distintos departamentos para asegurar el correcto seguimiento de cada caso.
- Organización de documentación y apoyo directo a dirección en la planificación y seguimiento de tareas.

Directora de Centro Académico | Kids&Us, Zaragoza | Jul 2021 – Jun 2023

- Dirección operativa de un centro educativo con más de 500 familias.
- Asesoramiento a clientes y seguimiento del proceso completo de venta.
- Gestión del proceso de matriculación y fidelización de clientes con un 95% de retención.

- Coordinación de equipo docente y organización de la actividad del centro.
- Supervisión de facturación, procesos administrativos y atención directa a clientes.

Coordinadora de Equipo y Procesos | Kids&Us, Zaragoza | Jun 2021

- Coordinación de procesos internos y apoyo en la organización operativa del centro educativo.
- Gestión documental y seguimiento de tareas administrativas vinculadas a la actividad académica.
- Apoyo en la coordinación entre equipo docente, alumnado y familias.

Profesora de inglés | Kids&Us, Zaragoza | Ene 2020 – Jun 2021

- Gestión de alumnado y comunicación con familias.
- Participación en proyectos educativos digitales y entornos híbridos.
- Coordinación con el equipo docente.

Tutora y profesora | Colegios concertados-privados, Zaragoza | Nov 2023 – Jun 2025

- Coordinación con equipos docentes.
- Gestión de documentación, informes y procesos académicos.
- Trabajo transversal con distintos departamentos del centro.
- Apoyo en integración y acompañamiento de estudiantes y familias.

FORMACIÓN

Máster Doble ADE + Gestión del Talento & Habilidades Directivas | IEAD Online | 2023–2025

Grado en Magisterio de Educación Primaria con Mención en Pedagogía Terapéutica | Universidad de Zaragoza | 2015–2019

IDIOMAS

Español – Nativo

Inglés – Bilingüe (C2 Cambridge Proficiency)

Francés – Básico