

MIRYAM R. ID-50623



DATOS PERSONALES

- Lugar y fecha de nacimiento: **Madrid (España), 25/04/1984**
- Domicilio: **CP: 28943, Fuenlabrada (Madrid)**

FORMACIÓN ACADÉMICA

- **2012-2013. Máster Europeo MBA en Dirección y Administración de Empresas**, por el Instituto Europeo de Educación Superior AUCAL (IEESA) conjuntamente con el Instituto Europeo de Estudios Empresariales (INESEM).
- **2006-2009. Licenciada en Documentación**. Universidad Carlos III de Madrid.
- **2003-2006. Diplomada en Biblioteconomía y Documentación**. Universidad Carlos III de Madrid.
- **2011. Ciclo de Grado Superior de Financiación de Empresas**, a través de la Academia SOLAM, curso de especialización del INEM.

EXPERIENCIA LABORAL

- **Marzo 2017-Actualidad. Gestor de cobros**, en Proyectos y Seguros. Funciones: gestión de los cobros de clientes en las diferentes compañías: Allianz, AXA, Pelayo, Caser, FIATC, Generali, Mapfre, Adeslas, Sanitas, etc, en todas los ramos (auto, hogar, salud, vida, etc.). Además se realizan tareas de defensa de cartera y fidelización de los clientes
- **Mayo 2016-Marzo 2017. Tramitador de seguros**, en Mutua Madrileña. Funciones: recepción de llamadas en el departamento de producción de autos, para tramitaciones de pólizas, gestiones administrativas de expedientes y venta cruzada.
- **Enero 2016-Marzo 2016. Gestor de cobros**, en Reparalia Direct. Funciones: emisión de llamadas para el cobro y la retención de pólizas de microseguros.
- **Septiembre 2015-Diciembre 2015. Agente de Seguros**, en Correduría Seguros Nogal. Funciones: Emisión de llamadas para la captación de clientes para la Correduría de seguros. Además de realizar la tramitación y gestión de los expedientes de la cartera de clientes
- **Junio 2015-Septiembre 2015. Gestor de cobros**, Línea Directa Aseguradora, a través de Adecco. Funciones: gestión de impagados, y retención y negociaciones de pólizas de seguros de motor.
- **Noviembre 2014-Junio 2015. Técnico administrativo**, en Vivus Finance. Funciones: atención al cliente para la realización de microcréditos realizando estudio y evaluación de riesgo. Además de gestión de emails, chats y evaluación de documentación para la prevención de fraude.
- **Enero 2012-Octubre 2014. Técnico Administrativo**, en ONEY Servicios Financieros. Funciones: atención al cliente, resolución de incidencias, elaboración de balances, recobros, refinanciaciones, tramitación de préstamos personales, gestión de buzones de email, validación de documentación, atención al cliente y tareas de back office.
- **Enero.2011-Enero 2012. Gestor telefónico**, en Financiera de El Corte Inglés. Funciones: emisión de llamadas para la gestión de impagados, verificación y actualización de datos, información de productos, campañas, encuestas, y grabación de datos, y recepción de llamadas en el departamento de centralita.
- **Abr.2010-Agost.2010. Documentalista**, en Publicaciones Alimarket. Funciones: elaboración de un anuario económico con la actualización de la base de datos a través de la emisión de llamadas a las distintas empresas, para adquirir información económica.
- **Oct. 08-Feb. 2010. Auxiliar Administrativa** en Servicios Especiales TIR (SETIR) en el departamento de Recuperación del IVA de transportistas españoles en el extranjero. Funciones: gestión telefónica, atención presencial, administración de correo electrónico y postal, gestión del archivo, grabación de facturas, y resolución de expedientes administrativos en las diferentes haciendas europeas.
- **Jul. 07.-Oct. 08. Gestor telefónico** en Grupo Banco Popular, a través de la empresa Marktel. Funciones: Recepción de llamadas de resolución de dudas e incidencias para el departamento de Información General y realización de venta cruzada de productos financieros.
- **Entre May. 05-May.08. Bibliotecaria**, prácticas universitarias realizadas de manera esporádica, en la Escuela Oficial de Idiomas de Fuenlabrada, el Centro de Apoyo al profesorado de Getafe y Airbus España (Getafe). Funciones: apoyo a los gestores de la biblioteca en atención al cliente (préstamo y recepción de fondos), realización de carné de usuarios, catalogación de fondos y registro con Absys y Abies, gestión de préstamos y pedidos, y reorganización de los fondos (revisión de la clasificación, nueva señalización y recolocación: tejuelar, sellar, etc.).
- **Nov. 05-Oct.07. Auxiliar Administrativa**, becaria en el Departamento del Master oficial de Análisis Económico y del Doctorado de Economía, en la Universidad Carlos III de Madrid, funciones: atención al

público, gestión telefónica, administración del correo electrónico y postal, tramitación de expedientes, gestión del archivo e información del programa académico.

- **Jul. 04-Oct. 04. Grabador de datos**, en CENGRASS (Centro de Gestión y Grabación de Datos de la Seguridad Social). Funciones: verificación y grabación de datos históricos.

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Cursos de Biblioteconomía y documentación

- **Monitor de Ludotecas**, de 200h a distancia, de 10 de diciembre de 2010, a través de la Academia Animación, servicios educativos y tiempo libre.
- **Técnico en documentación sanitaria y archivo**, de 150h a distancia, de 11 de febrero 2011, a través de la Asociación para la formación Continuada en Ciencias de la Salud y Educación Alcalá.

Cursos relacionados con la administración y atención al cliente

- **Experto en Gestión de Pymes, 2013** Universidad Antonio de Nebrija.
- **Curso de Mediador de Seguros B**, 178h en la modalidad de e-learning, finalizado el 21/06/2012 a través de ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones)
- **Curso de Financiación de empresas**, 105h presenciales impartidas desde el 6/10/2010 al 8/11/2010 por la Academia Solam (Curso del INEM).
- **Curso de Excelencia en la atención al cliente**, de 8h presenciales impartidas el 16/09/2010 por Adecco.
- **Curso de Comunicación empresarial y relaciones públicas junto con curso de Coaching aplicado a la gestión empresarial**, de 100 horas de duración, en la modalidad de distancia, impartido por Hedima, del 2/02/2010 al 1/03/2010.
- **Curso de Organización del Trabajo Personal: Gestión de Procesos, Gestión del tiempo, y Gestión de Reuniones**, de 165 horas duración en la modalidad de teleformación, del Hedima.
- **Curso de Gestión Laboral** de 70 horas de duración en la modalidad a distancia, del Hedima del 16/03/2009 al 7/05/2009.
- **Curso de Administrativos** con una duración de 95 horas a distancia financiado por el Servicio Público de Empleo Estatal organizado por CEOE realizado del 01/04/2009-08/06/2009.

INFORMÁTICA

- **Nivel alto de Mecanografía.**
- **Curso de Contaplus, Nominaplus y Facturaplus.**
- **Certificación ECDL: (Internet, Word, Excel, Access, PowerPoint y Outlook)**, en Hedima en modalidad teleformación de 140h, de 10/03/2010-05/05/2010.
- **Curso de Gestión de las nuevas Tecnologías y comunicaciones**, de CEOE en teleformación de 25h, del 21/10/2010-17/11/2010.
- **Curso de Ajax: Asynchronous JavaScript + XML, HTML e XML, Dreamweaver y Adobe Flash** de CEOE en teleformación de 185h, del 18/05/2010-16/11/2010.
- **Curso de ACCESS Avanzado Online**, de HEI formación a distancia de 30h, del 12 de noviembre al 10 de diciembre de 2009
- **Curso de SQL para programación y administración en DB2.** CD-ROM, de 23 horas de duración, en la modalidad a distancia, impartido por IBM, del 26/06/2008 al 14/07/2008.
- **Curso de Ms-Project** de 20 horas de duración, en la modalidad de teleformación impartido por IFI, del 10 de septiembre al 14 de octubre de 2008
- Conocimientos de Sistemas operativos (Microsoft Windows en todas sus versiones) y gran manejo en navegación por Internet para la búsqueda y recuperación de información.
- Creación y diseño de páginas Web (Prontpage, Dreamweaver, Flash, HTML, XML, DTD, RSS...)
- Mantenimiento de catálogos automatizados y Sistemas Integrados de gestión bibliotecaria junto con conocimientos altos de gestión de bases de datos: ACCESS, ABSYS, ABIES UNICORN, SABINI, KNOSYS...

INGLÉS

- Oct. 05-Mayo 07. Curso de inglés Intermedio por la Language Teaching & Services.
- Superación de la prueba II de la U. Carlos III de Madrid.

OTROS DATOS DE INTERÉS

- Disponibilidad inmediata en horario de mañana y/o tarde, con movilidad geográfica en la Comunidad de Madrid.
- En disposición del Carnet de Conducir B y con vehículo propio.
- Capacidad de trabajar en equipo para la realización de proyectos.
- Facilidad de redacción y expresión.
- Persona puntual, organizativa, dinámica, resolutiva, empática, con gran capacidad de aprendizaje y afán de superación.
- No fumadora y deportista.