

Beatriz Alvarado

Periodista – Docente – Psicóloga
Comunicadora - Marketing

¿CÓMO ME PUEDE CONTACTAR?

 +56 9 66792918

 beatriz.alvarado.valenzuela@gmail.com

 Región Metropolitana . Chile

FORMACIÓN EDUCATIVA

Psicología, Universidad de Ciencias de la Comunicación.

Pedagogía en Educación Técnico Profesional .

Lic. Comunicación Social – Periodismo, Universidad de Artes y Ciencias Sociales.

Lic Comunicación Social – Periodismo, Universidad de Artes y Ciencias Sociales.

CERTIFICACIONES

Diplomado en Liderazgo y Gestión Estratégica.
Universidad Adolfo Ibáñez.

Diplomado en Sistema Previsional chileno.
Universidad Adolfo Ibáñez.

Diplomado en Sistema Previsional chileno.
Universidad Adolfo Ibáñez.

PERFIL PERSONAL

Soy un profesional con más de 15 años de experiencia laboral en áreas relacionadas a comunicaciones, servicios digitales, creando valor en diferentes áreas dentro de diversas empresas. Destacando por mí visión, pensamiento estratégico, capacidad analítica, creando e innovando en la manera de comunicar e interactuar con nuevos negocios y clientes. Esta combinación de habilidades me ha permitido entregar valor en las organizaciones que he colaborado desarrollando campañas comunicacionales y liderando equipos comerciales.

EXPERIENCIA LABORAL

Jefa de Mesa de Servicio Regional de Soporte a Usuarios – Gerencia de Tecnologías de la Información

CCU S.A (May 2019 – Actualidad)

Principales funciones:

- Responsable de implementar y gestionar la estrategia de servicio regional de la Mesa de Soporte Tecnológico a usuarios de la compañía y sus filiales en: CL, AR, UY, PA.
- Encargada de la estrategia de soporte, la gestión de incidentes y contingencias para la continuidad operacional de las plataformas tecnológicas de CCU a nivel regional.
- Liderar la implementación de la estrategia comunicacional de la Gerencia de Tecnología e Información para el uso correcto de los Canales de Atención a Usuarios.
- Encargada de definir, implementar y evaluar la estrategia de capacitación y concientización de Ciberseguridad de la compañía.
- Responsable de la elaboración y control del presupuesto de gastos e inversión en tecnología, impulsando iniciativas de negociación y eficiencia de costos.
- Realizar análisis de quiebres y mejora continua de las casuísticas reportadas por soporte (N1 – N2 y otros niveles de resolutores).
- Implementación de pilotos, evaluación, puesta en marcha de nuevas mejoras, documentación para el área de capacitación y soporte.
- Seguimiento de avances de desarrollo y cumplimiento de Script.
- Capacitaciones recurrentes al equipo técnico y usuarios sobre nuevos soportes (SAP, JIRA, Sistemas de Venta y Distribución, entre otros).
- Creación de material audiovisual para capacitaciones y plan de comunicaciones.

Logros:

- Ticket promedio mensual: 3500 (2019) – 5000 (2022)
- Satisfacción usuarios: 2.7 de 5.0 (2019) – 4.7 de 5.0 (2022)
- Evaluación de desempeño: Sobre lo esperado
- Usuarios soporte IT: 8.500 usuarios regionales.

OTROS CONOCIMIENTOS

- Comunicaciones.
- Docente.
- Psicología.
- Marketing.
- Estrategia comunicacional.
- Diseño web.
- Docente.
- Servicio al Cliente.
- Experiencias de Consumo.
- SAP.
- Agentes remotos.
- S.I y Ciberseguridad.

APTITUDES

- Espíritu de Servicio.
- Buena Organización.
- Estrategia comunicacional.
- Trabajo en equipo.
- Relaciones Interpersonales.
- Comprometido
- Calidad del servicio
- Liderazgo.



IDIOMAS:

Español: Avanzado Nativo.

Ingles: Intermedio

Principales funciones:

- Encargada del diseño e implementación de la estrategia comunicacional hacia clientes e instituciones.
- Encargada de analizar datos, realizar estudios de las conductas de consumo, ciclo de vida y necesidades del cliente, para elegir los mejores canales de difusión y donde el uso de tecnología, plataformas y soluciones digitales.
- Responsable de los procesos de capacitación de los colaboradores:
 - Realizar levantamiento y análisis de las brechas de conocimiento individuales y grupales.
 - Desarrollar cursos de capacitación técnica y/o normativa para los canales de contacto.
 - Cuantificar las mejoras en el conocimiento de los empleados al final de cada curso, y mediciones periódicas sobre la adhesión y comprensión de los nuevos conocimientos.
 - Garantizar el proceso de enseñanza aprendizaje de los colaboradores.
 - Implementación de plataformas de aprendizaje digital.

Logros:

- Tasa de lectura emailing: sobre el 40%.
- Premio PXI 2019: Primer lugar en la categoría Administradoras de Fondos de Pensiones.
- Desarrollo de material comunicacional en español, creolé e inglés.
- Poder llegar de manera eficaz a cada uno de los segmentos de interés con temáticas normativas y comerciales de bajo interés, en una industria poco valorada y querida por los chilenos; la cual al momento de ser evaluada por los propios clientes resultó ser muy valorada.

Jefa de Medios Digitales, Depto. de Prensa

Ministerio de Relaciones Exteriores (Nov2016 - Mar 2018)

Principales funciones:

- Encargada de crear y liderar la estrategia comunicacional digital para la subsecretaría.
- Responsable de coordinar y desarrollar los medios – soluciones digitales del servicio, desarrollar la revista institucional digital.
- Coordinar la administración del sitio web institucional, sitios informativos y aplicaciones para la ciudadanía.
- Dar cobertura e implementar soluciones digitales para la gestión del servicio a nivel nacional e internacional (Diplomacia, conflictos limítrofes, catástrofes naturales en el mundo, visitas ilustres, entre otros.)
- Liderar el proceso de capacitación para funcionarios y usuarios chilenos en el exterior respecto la implementación de la nueva ley que habilita el voto para los connacionales en el extranjero.
- Desarrollar capacitaciones normativas para los puntos de contacto dentro y fuera de Chile (Consulados, Embajadas y otros servicios en el exterior).
- Cuantificar el proceso de enseñanza aprendizaje de los empleados al final de cada curso y mediciones recurrentes posterior al proceso.
- Desarrollar contenido técnico para las capacitaciones (Presentaciones, material audiovisual con foco educativo).

Logros:

- Miembro del equipo de trabajo que lideró el proceso de implementación del "Voto de chilenos desde el exterior". Una campaña muy desafiante ya que al no contar con datos de contacto de los chilenos en el mundo tuvimos que ir a buscar de manera conductual los medios digitales consumidos por estos desde distintas partes del mundo.
- Padrón electoral: 98% de cumplimiento del objetivo.
- Votantes en el mundo: 19% más que los votantes en territorio nacional. <https://fb.watch/ifWmEQaP1f/>

Jefa de Marketing y Experiencia Clientes

Caja de Compensación Los Andes (Ago2013 - Nov 2016)

Principales funciones:

- Responsable de la estrategia de comunicación, difusión, colocación y uso de la oferta de Beneficios Sociales, Productos Financieros y eventos masivos culturales de la compañía.
- Dirigir actividades de promoción, publicidad e investigación de mercados.
- Supervisar en conjunto con los ejecutivos del área comercial, los estudios de nuevos productos y/o servicios.
- Diseñar y proponer estrategias de marketing de contenido, endomarketing, relacionamiento, coordinación de los planes o programas de marketing, producción de eventos, entre otros.
- Impulsar, como usuario funcional, el desarrollo de soluciones tecnológicas digitales para alcanzar un mayor uso de los productos y beneficios ofertados por la compañía nivel nacional.
- Cambio del sitio web público y privado, impulsando el desarrollo de Apps para el uso de beneficios.
- Desarrollar cursos de capacitación técnica y comercial para las fuerzas de venta, canales de atención y ejecutivos de atención en Sucursales.
- Programar sesiones educativas internas utilizando plataformas de aprendizaje virtual.
- Cuantificar las mejoras en el desempeño laboral de los empleados al final de cada curso.
- Asegurar el proceso de enseñanza aprendizaje de los colaboradores.

Jefa de Web Pública

Caja de Compensación Los Andes (Mar2013 - Ago2013)

Principales funciones:

- Trabajar en coordinación con las diversas áreas en el desarrollo de soluciones digitales para el uso y consumo de los distintos beneficios y productos financieros.
- Coordinar nuevos requerimientos y/o proyectos tecnológicos acorde a la estrategia compañía y el cumplimiento de los objetivos comerciales de las áreas solicitantes.
- Responsable del diseño e implementación de la estrategia digital de la compañía, marketing de contenido y desarrollo de nuevas iniciativas tecnológicas.
- Velar por la implementación y buen uso de la marca en los distintos canales digitales (Web, apps, tótem de auto atención, entre otros).

Directora de Cuentas

Cardumen (Mar2012 - Mar2013)

Principales funciones:

- Responsable del diseño e implementación de los nuevos desarrollos digitales con foco en atención al cliente y soluciones para la una mejor experiencia de servicio.
- Escucha activa para detectar necesidades de clientes empresa, análisis de las conductas de consumos del cliente final y propuesta de mejora continua.
- Detectar y desarrollar nuevas oportunidades de negocios con los clientes.
- Apoyar y dar solución oportuna a los clientes, coordinando requerimientos, desde el desarrollo, ejecución, implementación e informes de cada proyecto.

Consultora Enseñanza – Aprendizaje (Freelance)

Lo Humano (Mar2010 - Abr2019)

Principales funciones:

- Realizar levantamiento y análisis de las necesidades de capacitación a nivel individual y grupal de los clientes.
- Confección de cursos de capacitación técnica para todos los niveles (principiante, intermedio y avanzado) de manera presencial.
- Coordinar capacitación según temáticas solicitadas por el cliente, revisión del material de cada capacitación y estandarización gráfica.
- Cuantificar e implementar el plan medición de los conocimientos antes, durante y posterior al proceso de capacitación.
- Programar sesiones educativas individuales, de seguimiento, utilizando plataformas de aprendizaje virtual y coach remoto.
- Asegurar el proceso de enseñanza aprendizaje de los colaboradores

Dirección de Cuentas - VTR.com

SOHO Chile (Ene2011 - Mar2012)

Principales funciones:

- Gerente de cuentas digitales para los clientes en Chile (VTR, Banco Estado, Nubox, Colmena, WordVision, entre otros) y en Uruguay (Geant, Unicom, Netcom, Alfa fm).
- Responsable del diseño e implementación de los nuevos desarrollos digitales con foco en atención al cliente y soluciones para la una mejor experiencia de servicio.
- Detectar necesidades del cliente empresa, análisis de las conductas de consumos del cliente final y propuesta de mejora continua.
- Detectar y desarrollar nuevas oportunidades de negocios con los clientes.
- Apoyar y dar solución oportuna a los clientes, coordinando requerimientos, desde el desarrollo, ejecución, implementación e informes de cada proyecto.

Líder de servicios digitales

I2B Technologies (Mar2010 - Ene2011)

Principales funciones:

- Líder de servicios para el desarrollo y la mantención de plataformas de atención al cliente en el área de Personas en Contacto con Clientes de Entel.

Principales funciones:

- Responsable del diseño e implementación de los nuevos desarrollos digitales con foco en atención al cliente y soluciones para la una mejor experiencia de servicio.
- Encargada del análisis de las conductas de consumos del cliente final y realizar propuesta de mejora.
- Detectar y desarrollar nuevas oportunidades de negocios con los clientes.
- Dar una solución oportuna a los clientes, coordinando requerimientos, desde el desarrollo, ejecución, implementación.

Docente TP – Colegio Cardenal Antonio Samoré

Corporación Municipal de La Florida (Mar2005 - Dic2008)

Principales funciones:

- Jefatura de curso y Profesora de las asignaturas de Comunicación Social, Lenguaje y Comunicación, Ventas y Publicidad en los niveles de 1° a 4° Medio de las carreras de Ventas, Contabilidad y Programación.

Logros:

- Acompañar a mis alumnos, mayores de edad, en el proceso de completar su Enseñanza Media Técnico Profesional según los planes y programas del Ministerio de Educación y las adaptaciones curriculares requeridas según cada curso. Entregar las herramientas básicas para culminado el proceso pudieran enfrentar el mercado laboral.