

Fabiana Andrea Mendez

fabimendez@gmail.com
www.encontradores.com.ar
Tel. Part. (5411) 4635-9284
Celular /54119) 1541608222



Hola, mi nombre es Fabiana y soy **Consultora y Capacitadora Organizacional** y me especializo en **Formación por competencias**.

Actualmente **dicto cursos/ talleres/ seminarios y conferencias** en temáticas relacionadas a comunicación institucional, CRM /e-CRM, redes sociales, proyecto ocupacional, empleabilidad, masculinidades, violencia de género y **entrenamiento de competencias socio-emocionales**, como por ejemplo comunicación efectiva, asertividad, resolución de conflictos, oratoria, liderazgo, trabajo en equipo, negociación, oratoria, planificación, motivación, tolerancia a la frustración, etc.)

Si desean consultar una presentación de mi trabajo y un listado de todos los cursos que actualmente imparto, les dejo un link para hacerlo:

[www.encontradores.com.ar/Presentando mi Trabajo.pdf](http://www.encontradores.com.ar/Presentando_mi_Trabajo.pdf)

- Asesoro en el **diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación de Programas de Comunicación Institucional y Formación por Competencias** en Empresas, Organizaciones Públicas y Sociales; y en el **dictado de cursos, talleres y seminarios** en forma presencial y a distancia utilizando las tradicionales plataformas de e-learning y herramientas propias de las NTIC's promoviendo experiencias de aprendizaje colaborativo.
- Formo parte de PROEM - Fundación Proyecto Emprender para el dictado de **Talleres del Programa "Jóvenes con Más y Mejor Trabajo"** del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en los municipios de San Fernando, Pilar, San Isidro y Tigre.
- A partir de militancia social en la temática de equidad de género participo activamente de la Red Nacional de Masculinidades y la Campaña "Lazo Blanco" Argentina y Uruguay Hombres contra la violencia hacia la mujer.

Fabiana Andrea Mendez

Currículum Vitae

Miralla 835 – Capital Federal

Tel. Part. (5411) 4635-9284

Celular /54119) 1541608222

www.encontradores.com.ar

fabimendez@gmail.com

45 Años –Fecha Nacimiento 18/01/1972- Soltera.

Argentina.- CUIT: 27-22548767-2

Competencias

Planificación Estratégica /Coaching /Comunicación Abierta/Orientación a Resultados/
Liderazgo / Trabajo en equipo/ Flexibilidad frente al cambio.

Formación Académica:

Maestría en Políticas de Género y Gestión Pública (Esp. Salud) Priggep- FLACSO- 2002-2004

Licenciatura en Psicología - Universidad John F. Kennedy-1994-2000

Analista Universitaria de Sistemas: Universidad Tecnológica Nacional - 1989-1993 (20 materias aprobadas)

Perito Mercantil-**Formación Primaria y secundaria** “Instituto Marín”. Capital Federal.

Cursode Formación de Instructores – -- **Certificación de Formación por competencias** –
Ministerio de Educación Ciudad de Buenos Aires -Ute 2009-2010

Idiomas: Inglés: Nivel Intermedio Oral y Escrito
Italiano: Nivel Básico Oral y Escrito

Conocimientos Informáticos: Redes- Programación - Manejo de Bases de Datos y soportes diseños
CRM/ diseño y Desarrollo de Sitio Web. (html)
Manejo avanzado office: Access, Excel, Word y PowerPoint y Webs 2.0

Antecedentes Laborales:

2007 a la Fecha – **Consultora y Capacitadora Independiente**

Asesoramiento en el diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación de Programas de Formación por Competencias en Empresas, Organizaciones Públicas y Sociales; dictado de cursos/talleres/seminarios sobre proyecto ocupacional, Empleabilidad, masculinidades, violencia de género y entrenamiento de Competencias Emocionales tanto individuales como grupales.

Proyectos Actuales

Formación Profesional y Ocupacional

Responsable del dictado y la implementación de Cursos/Seminarios y Talleres

- EIDEC (Escuela Internacional de Desarrollo, Educación y Capacitación)
- Fundación Panamericana para el Desarrollo Integral de Altos Estudios. (Convenios de Certificación UTN, Usal, Flacso, UCA)

- CICE – Escuela Profesional de Nuevas Tecnologías (Área de Negocios Universidad CAECE) .
- FUNDESCO (Fundación para el desarrollo del conocimiento)
- Esc. de Capacitación Profesional de APL (Asociación de Poder Legislativo de la Nación).
- Centro de Formación, Investigación y Capacitación Continua “Rector Dr. Raúl Laguzzi (ADUBA/FEDUN)
- PROEM – Fundación Proyecto Emprender para los Talleres dictados junto con la Secretaría de Empleo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social para el Programa "Jóvenes con Más y Mejor Trabajo” – Ciudad de Buenos Aires y Metropolitano Norte

Coaching y Bienestar

- Encontradores (www.encontradores.com.ar): Creación y dirección ejecutiva de una una Web Temática de coaching, pnl e inteligencia emocional. (Artículos y Actividades on-line)

Organismos Sociales

- Comites Italiano – Asearía Comisión Salud
- Patronto Inca (Asesoría Programas Sociales a asistidos)
- Isis Internacional: Asesoría para acciones sobre Feminización del Sida y Violencia sobre Mujeres
- Lazo Blanco - ONU Mujeres: Acciones de Violencia sobre Mujeres

Proyectos Realizados 2003/2007:

Salud

- Hospital Alvarez de la Ciudad de Buenos Aires
- Foro por la No Violencia – Comisión Violencia y Salud
- Mercado Data—Investigación de Mercado con cede en Rosario y Mendoza (Asesoría en Proceso de datos y Encuestas de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Salud)
- Intramed (Boletín y Web de Información científica para profesionales de la salud de Latinoamérica)
 - Red Psicoanalítica del Puente (Red de psicoanalistas que brindan asistencia en la ciudad de Buenos Aires y La Plata.)
 - Apsa (Asociación de Psiquiatras Argentinos) – Comisión de Medicina Basada en Evidencias
- Isalud – Comisión Revisora del Plan Médico Obligatorio

Medios:

- Construyamos **Salud** (www.construyamossalud.com.ar): Creación y dirección ejecutiva de un Portal de información sobre Prevención y Educación para la Salud basado en cinco ejes: (Ansiedad, Depresión, Salud de la Mujer y Trastorno Bipolar).
- Anpress - Agencia de Noticias de la Provincia de Buenos Aires
- Infobae Profesionales – Medio gráfico y Web sección salud. Acciones de Marketing Directo.
- **Artemisa Noticias:** Consultoría de gestión para la estrategia de posicionamiento y desarrollo de estrategias a la comunidad del Portal de Noticias y la organización.

Industria Farmacéutica:

Asesoría en Inclusión Productos en Vademécum Oficial y Tratamientos Especiales PMO

- Abbott Laboratorio Línea productos biológicos- Humira
- Bayer Laboratorios –Línea Cardiológico (Adalat/Nimotop) – Línea Antibióticos (Avelos /Cipro)– tratamientos p/disfunción Sexual Masculina – Levitra
- Sanofi Aventis – Línea Cardiológico (Tritace, Estaprol) /Línea diabetología (Amaryl)

Otras

- EN Patagonia – Organizadora de Eventos (Consultoría de Gestión organizacional en el procesamiento de datos para la reorientación al cliente en todos sus procesos internos y comunicacionales.

- Goytia y Asociados – Marcas y Patentes USA- Latinoamérica y Sudeste Asiático. (Asesoría en Proceso de datos)
- Toyota: Acciones de Telemarketing orientadas a llegar en forma directa a sus clientes finales para recavar información sobre sus necesidades y sobre las concesionarias zonales.
- Calsa – Coordinación del Programa Jornadas “Ama de Casa” y Programa a “Panaderos”.

2003-2006–AsistenciaPsicoterapéuticaIntegral–SantaFe1890-Tel4816-1200 (Red .
de Salud Mental Cargo: **Coordinadora Asistencial**

Logros:

- Me responsabilicé, tanto para los Centros propios como para los profesionales en red, en la sistematización de toda la información para la Asistencia a los Afiliados y sus familias.
- Realicé búsquedas masivas de personal (profesional y administrativo) y coordiné los procesos de selección a través del entrenamiento de un equipo de selectores.
- Capacité y supervisé al equipo administrativo de Asistencia al Afiliado.
- Implementé un programa de Información permanente de evolución de casos para reportar en forma periódica novedades a los Auditores de O.S. y prepagos
- Desarrollé un programa de Seguimiento de “Casos Complejos” dentro de la institución para su seguimiento personalizado.
- Desarrollo de estrategias promocionales y comunicacionales para la captación /retención de pacientes y para la difusión de ofertas y servicios.
- Reorganicé el área de Investigación y Docencia a través del diseño de un sistema de proceso de Bioestadísticas para la elaboración de estudios posteriores.

1992-2003WyethLaboratorios// Dirección: Ing. Buty 275 Capital Federal - Tel. 43171600

Cargo: **Gerente de Marketing Directo**

Logros: Desarrollé, implemente y diseguimiento a Programas de Marketing Relacional optimizando las estrategias dirigidas al consumidor final: sondeos de opinión y medición de satisfacción para los siguientes negocios: Anticonceptivos, Terapias Hormonales, Vacunas, Fórmulas Nutricionales, Psicofármacos, Enfermedad de Alzheimer, Artritis Reumatoidea., sida, oncología y trasplantes.

Principales Acciones Implementadas

- Programas Directos a la Comunidad (publicidad masiva y marketing directo)
- Programas a “Clientes” (Droguerías, Farmacias e Instituciones)
- Programas de Fidelización Medico-Paciente
- Programas de Fidelización Pacientes-Farmacia
- Programas de Tratamientos con Productos de Alto Costo (Vía de Excepción)

Todas estas acciones las implemente con un equipo, que desarrollé, capacité y supervisé, de 15 personas que realizaban tareas de Telemarketing y uso de herramientas de internet receptivo y proactivamente, encuestas, procesamiento de datos, elaboración de informes sobre la evolución general de los programas y a la vez informes que se utilizaban como auditorias “de campo” para los Visitadores Médicos y que cruzábamos con otras auditorías externas (DDD, audit.-Pharma)

La Función de Marketing Directo la ejercí desde el año 1999 al 2003. Entre 1993 y 1999 trabajé como Analista de Investigación de Mercado y Supervisor Logística de marketing

1988-1992CardenesHnos(FideosPastaMayor)// Crespo 3065 Capital Federal R Tel 4918-1591

Cargo: **Asistente de Marketing**

Logros: Participé en el diseño, implementación y logística de acciones de marketing específicamente a Grandes Cadenas de supermercado.

- Participé en el diseño, producción y selección de materiales y piezas promocionales

- Asistí al gerente de Marketing en las estrategias tendientes al cambio de “imagen” de la marca y en los diferentes estudios de mercado del consumidor en puntos de venta.
- Participé en el diseño de los programas de informatización del sector de marketing.

Capacitaciones Implementadas

Temáticas de Cursos y Talleres dictados adaptándolos según target, contexto, perfil de los participantes y los objetivos de la Organización:

Análisis y planificación estratégico // Asistencia y Servicio al cliente // Atención de quejas y reclamos // Capital humano y liderazgo// Comunicación verbal y no verbal //Encuestas de Calidad // Gestión por Competencias // E-commers – negociando desde la web // Educación empresarial basada en las competencias //Estrategia de CRM // Evaluación por competencias//Inteligencia Emocional // Investigación de mercado // La inteligencia emocional en la empresa Liderazgo , conducta y motivación // Liderazgo femenino // Liderazgo situacional // Liderazgo y riesgo // Marketing integrado// Marketing organizacional //Manejo de conflictos //Negociación// Medición de Clima Laboral// Teoría de las motivaciones y su implicancia en el desempeño laboral // Train the trainers

Actividades complementarias Principales Cursos que asistí

- Talleres de Capacitación en Microfinanzas: “Riesgos”, “Política de Incentivos al personal”
- Taller: “Formulación y Presentación de Proyectos en Salud para ONGs”,
- Taller de Marketing Directo
- Seminario sobre Call Center en Asistencia al Paciente: Indicadores de Satisfacción
- Seminario Internacional Contact Center : CRM / Marketing one to one
- Coaching Ontológico
- Planeamiento Estratégico y control de Gestión
- Liderazgo Efectivo Situacional - Train de Trainer
- La Inteligencia emocional y el planeamiento estratégico Train de Trainer
- La Industria Farmacéutica frente al Marketing Global –
- Investigación de Mercado, sondeos de Opinión /Marketing Farmacéutico
- Gerenciamiento y Evoluciones por competencia
- Liderazgo Femenino Empowerment de Mujeres

Antecedentes Sociales

- Tesorera del Coordinamento Donne –italo argentina a la Fecha
- Ex - Presidente de Proege (Promoviendo Equidad de género) Asociación que promueve programas de equidad y el empowerment de mujeres. (2006-2009)
- Asesora en acciones de marketing directo en armados electorales para candidatos argentinos del PDS italiano.
- Representante -lisis Internacional para Campañas para Erradicar la violencia
- Colaboración en proyectos financiado pro ONU Mujeres para la erradicación de la Violencia.
- Publicación de Informes sobre Mobbing y Liderazgo Femenino para Intramed (Boletín y Web de Información científica para profesionales de la salud de Latinoamérica).



Fabiana Andrea Mendez