



Alicia Soto Mon
alism76@yahoo.es

ADMINISTRATIVA DE GESTIÓN. ATENCIÓN AL CLIENTE

Con más de 10 años de experiencia laboral en gestión y administración, en los sectores de hostelería, farmacéutico y administraciones públicas, puedo adaptarme fácilmente a los sistemas empresariales, a las herramientas digitales actuales y al teletrabajo. Tengo habilidades de atención al cliente, tanto personal como telefónica, aptitudes de escucha activa, asertividad, empatía y resolución de problemas. Tengo facilidad de entendimiento de textos jurídicos.

Experiencia laboral

Administrativa TRAGSATEC: 29 junio 2020 – 09 enero 2021

- He tramitado y elaborado expedientes para la obtención del IMV (Ingreso Mínimo Vital)
- Revisé, validé y daba mi **aprobación a la documentación** aportada
- He requerido la documentación directamente al solicitante para corregir su solicitud
- Utilicé las aplicaciones propias del INSS (e-SIL, Pros@ y SARTIDO)
- He **teletrabajado** y adaptado todos los recursos necesarios y he manejado el Escritorio Virtual. Me desenvuelvo en todo lo relacionado con el trabajo en remoto (reuniones online, correo electrónico de empresa, Telegram...)

Administrativa Laboratorio Sandoz Farmacéutica S.A. Departamento de Calidad. Administrativa

- Revisaba y validaba diariamente los medicamentos (caja, prospecto y blíster) para su aprobación antes de su liberación. Creaba desviaciones en casos de errores en los materiales y llevaba a cabo un seguimiento exhaustivo.
- Controlaba las facturas correspondientes al departamento (en relación con contabilidad), el archivo general de toda la documentación, así como la organización de los medicamentos.
- Atendía las llamadas nacionales e internacionales de los clientes (farmacias, mayoristas, proveedores...)

Administrativa Laboratorio ratiopharm España S.A. Departamento de Registros. Administrativa

- He archivado, gestionado y digitalizado toda la documentación, tanto externa como interna, utilizada para la comercialización de medicamentos
- Daba soporte administrativo a los técnicos y al Director Técnico del departamento para la realización de las actividades regulatorias de toda índole
- Actualizaba y llevaba a cabo el mantenimiento de las bases de datos con la información técnica del departamento
- Me encargaba de la gestión de las autorizaciones de los estupefacientes y psicótopos. Las solicitaba a la Agencia Española del medicamento (AGEMED- Ministerio de Sanidad) y llevaba a cabo su seguimiento hasta la llegada a España y su puesta en el mercado
- He utilizado herramientas técnicas digitales como web de la AGEMED, Labofar y Raefar
- Atendía telefónicamente las incidencias de clientes y particulares, resolviendo los problemas que les, así como las llamadas nacionales e internacionales
- Gestionaba la formación y los viajes propios del área
- Documenté y desarrollé todas mis funciones para que sirviera de soporte a mis compañeros

Laboratorio ratiopharm España S.A. Departamento de Pedidos. Administrativa

- Gestión de pedidos a farmacias y mayoristas, utilizando SAP
- Cotejar stocks, devoluciones, facturación y archivo de la documentación de los pedidos
- Relación con delegados para la gestión de pedidos y para la resolución de incidencias

Grupo VIPS. Departamento de Logística. Administrativa

- Relación con proveedores, gestión de stock y pedidos
- Utilización de los programas SAP y AS400

Tritoma y Grupo Educativo. Centro Juvenil-Usera. Informadora Juvenil

- Gestión de la información disponible en el Centro para sus usuarios, sobre temas de Juventud
- Atención telefónica y personal a los usuarios del Centro
- Gestión de Carnet Joven y búsqueda de información general para los usuarios del Centro sobre temas relacionados con Juventud

Titulación académica

- Licenciada en Derecho en la Universidad Complutense de Madrid

Formación Complementaria

- 2002 - Enero 2003 - Secretariado de Dirección
- 2000 - Tratamiento de Nóminas (programa Contaplus)
- 2009 – Actualización de registros de Medicamentos para personal administrativo
- 2009 – Primer curso de casos prácticos de variaciones
- 2009 – Prausy (Sistema interno ratiopharm GmbH - Ulm)
- **2015** – Impuestos y Tributos (Agencia para el empleo del Ayuntamiento de Madrid)

Informática

- **Manejo de SAP**
- Manejo de AS400 a nivel usuario
- Office: Outlook, Excel, Word, Access

Idiomas

Inglés: nivel medio leído y escrito

Observaciones

- Carnet de conducir B
- Coche propio

Capacidad y Competencias

Me considero una persona flexible, con capacidad para trabajar en equipo y a la vez autónoma, positiva, resolutiva y con ganas de aprender y trabajar.