



Mónica Elias Rosales

OBJETIVOS GENERALES

Contribuir al desarrollo de la organización mejorando diariamente mi desempeño profesional y laboral para cumplir con metas y objetivos a corto y mediano plazo, fomentando el trabajo en equipo, la eficiencia, la eficacia, la atención a las oportunidades y el mejoramiento de la calidad y el servicio.

HABILIDADES

Pro-activa, liderazgo, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, toma de decisiones, habilidades para la negociación, manejo de conflicto, atención y servicio al cliente, experiencia para manejar equipos de trabajo y proyectos, promotor de la calidad en el servicio

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.

Dirección General de Adquisiciones.

Analista de la Dirección de Apoyo Técnico

Encargada de la Subdirección de Apoyo Técnico en Adquisiciones de Mayo 2014 a Febrero 2015 y Representante del Sistema de Gestión de la Calidad.

Octubre 2011 – Actual.

Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de Puebla

Jefatura del Desarrollo de Productos Turísticos

Febrero 2011 – Septiembre 2011

Restaurante El Rinconcito

Gerente Administrativo y de Operación

Agosto 2008 a Enero 2010
México D.F.

Secretaría de Turismo del Gobierno del D.F.

Dirección General de Planeación y Desarrollo Turístico

Asesor de la Dirección General de Planeación y Desarrollo Turístico.

Diciembre 2006 a Abril 2008
México D.F.

Instituto Canadiense Mexicano

Docente en materia de lengua extranjera (interinato)

Abril 2006 a Agosto 2006
México D.F.

World Disney World Co.

- ICRP: Atención, servicio al cliente y ventas en el área de alimentos y bebidas.
- Desarrollo y representación cultural de México en Estados Unidos. Orlando, Florida.

Febrero 2005 a Febrero 2006
Orlando - Florida

AMSTAR (Apple Vacations)

Customer Service Representative

- Representante turístico y atención al cliente
- Atención personalizada a turistas (Estados Unidos de Norte América y Canadá).
- Resolución de problemas personales y manejo de conflictos.
- Venta de tours

Noviembre 2004 a Febrero 2005
Puerto Vallarta - Jalisco

Control ID Personal

Ejecutivo de cuentas y ventas

Marzo 2003 a Octubre 2004
México, Distrito Federal

CURSOS

- Transición a la Norma ISO 9001:2015. Septiembre 2015
- Curso Enfoque basado en procesos. Julio 2014
- Curso Corresponsabilidad en el combate a la corrupción: Probidad en las contrataciones públicas y promoción de la integridad corporativa. Junio 2014.
- Curso de Introducción al ISO-2008-9001. Junio 2014.
- **Conferencista** en Representación de la Secretaría de Finanzas y Administración en el curso impartido al H. Ayuntamiento en Materia de Adquisiciones y Adjudicaciones. Mayo 2014.
- Curso de Procesos de Adquisiciones en el Sector Público. Abril 2014
- Curso de Transparencia Gubernamental. Marzo 2014
- Curso de Relaciones Interpersonales con Perspectiva de Género. Junio 2012
- Curso Programa ASUME. Fundación ASUME. Marzo 2012.
- Curso como Desarrollar Equipos de Alto Rendimiento. Enero – Febrero 2012
- Curso de Modelo de Equidad de Género. Octubre 2011
- Curso Como Elaborar Manuales de Procedimientos. Junio 2011
- Administración y Creación de Empresas Exitosas. Fundación Pro Empleo Septiembre 2010 –Enero 2011.
- AMSTAR: Curso de Técnicas de Ventas Exitosas impartido por el Centro de Desarrollo Latinoamericano, S.C. (CEDELA). Puerto Vallarta, Jalisco. Noviembre 2004

DIRECCIÓN

7 Poniente #706
Col. Santa María Xixitla
San Pedro Cholula, Pue.
C.P. 72620
2474547
(044) 2228612172
monica.saep@gmail.com
monica.eliasr@puebla.gob.mx

ESTUDIOS ACADÉMICOS

- **Maestría en Administración Pública**
- Universidad Anáhuac 2015-2017
- Especialidad:
- **Calidad y Productividad en el Servicio. Sistema UNITEC**
- Trunca

- Profesional:
- Universidad Mexicana - Plantel Central Polanco, **Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas**, México D.F., 1999 a 2002. Titulada en Julio - 2007.
Cédula Profesional # 5443251.

- Carrera Técnica:
- Princeton High School, English Teacher, México D.F., 1997 a 1998. Certificate Grade B.
Validated by Cambride College.

HABILIDADES / OTROS

- Administrativas
- Estadísticas
- Manejo de personal
- Prestación en la calidad del servicio
- Traducción español – inglés – español
- Atención a clientes
- Relaciones Públicas
- Organización de Eventos
- Actividades Protocolarias
- Manejo de conflicto
- Oficina en general (archivo, captura de datos)

IDIOMAS

Inglés Avanzado (95%): Capaz de establecer conversaciones de negocio.

CÓMPUTO

- Office "Word, Excel, power Point" e Internet.
- Photo Shop.

