



Teléfono: 91895xxxx  
Móvil: 699xxxxxx  
E-mail: [m.diaz.mdl@gmail.com](mailto:m.diaz.mdl@gmail.com)

**Marta D. L.**  
xx de Febrero de 1987  
DNI: 5075xxxx-C  
C/ Taeña, nº X  
28342 Valdemoro  
Madrid

## Formación académica

- 2011- 2012** **Máster en Negocio y Derecho de las Telecomunicaciones, Internet y Audiovisual**  
Centro Universitario Villanueva. *Formación Cremades & Calvo-Sotelo.*
- 2005-2011** **Doble Licenciatura en Derecho y Administración y Dirección de Empresas**  
Universidad Complutense de Madrid.
- Septiembre 2009 -enero 2010** **Programa Erasmus**  
Cass Business School, City University London, Reino Unido.  
BSc Business Studies.

Asignaturas cursadas: Strategic Marketing, Market Research y Financial Management.

## Experiencia profesional

- Marzo 2012- Septiembre 2012** **Jazz Telecom, S.A.U (Jazztel),** Alcobendas, Madrid  
Prácticas en Asesoría Jurídica en el área de consumidores y usuarios.
- Funciones:
- Soporte en contestaciones y elaboración de escritos en respuesta a denuncias de clientes ante Organismos Oficiales, Ministerio de Industria y Juzgados, dando soporte principalmente a las áreas de Atención y Defensor al Cliente de Jazztel.
  - Soporte en la implantación de nueva normativa aplicable a la Compañía en materia de Consumidores y Usuarios, Calidad, Protección de Datos, etc.
  - Adaptación y mejora de los procesos de Jazztel a la regulación vigente, ejemplo: STA, Verificación telefónica, LOPD, Calidad de los Servicios.
  - Contestación de requerimientos de información de los Juzgados y Tribunales en colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Junio 2011- septiembre 2011** **Caja de Ahorros de Guipúzcoa y San Sebastián (Kutxa),** Madrid  
Prácticas en oficina de particulares
- Funciones:
- Operativa diaria de ventanilla y arqueo
  - Gestión comercial: tratamiento de vencimientos, funcionamiento de las campañas vigentes, protocolos comerciales para venta, consolidación y gestión de clientes, captación de nuevos clientes.
  - Elaboración de estudios de préstamos hipotecarios.

## Idiomas

- Inglés:** Nivel avanzado
- Certificate in Advanced English, University of Cambridge, Junio 2009.
- Francés:** Nivel básico
- Cursado nivel A2 en la Escuela Oficial de Idiomas de Valdemoro.

## Informática

- **Conocimientos avanzados de ofimática:** Entorno Windows, Microsoft Office 2010 (Access, Excel, Word, PowerPoint), Outlook e Internet.
- Curso de Formación en Informática: Hojas de cálculo con Microsoft Excel. Diciembre 2010. (40 horas presenciales)

## Otros datos

- Disponibilidad inmediata
- Movilidad nacional e internacional