



Helena Provencio Díaz

Datos personales

Dirección: Bélgica, 22- 5º N - Madrid 28022

E-mail: helena.provencio@agorasocial.com

Teléfono: 639 660 751

Estado civil: soltera

Fecha de nacimiento: 24 de Julio de 1968

Carné de conducir: B1 y A1

Experiencia profesional

Consultora / Formadora freelance

Marzo 2004

Proyectos y formaciones realizadas desde entonces:

- Coordinadora del área de formación de Ágora Social, consultoría de formación y servicios para el sector no lucrativo.
 - Desarrollo y difusión del área: elaboración de catálogo y materiales.
 - Contacto y coordinación con colaboradores y formadores.
 - Planificación y gestión de cursos abiertos y personalizados.
 - Relaciones con clientes y gestión de subvenciones de la FTFE.
- Escuela de formación ADAMS: técnicas de negociación, comunicación, gestión de RR.HH, liderazgo y motivación, dirección de equipos...
- ASPM: Gestión de conflictos y resolución de problemas (12 H).
- Unicasa, Córdoba: seminario "Calidad y fidelización de clientes" (16 H).
- Asociación Española de Fundaciones: seminario "Internet en las Organizaciones No Lucrativas: Captación de Fondos" (20H).
- Fundación Alianza de apoyo a la Inmigración: talleres de Género e igualdad.
- Asociación "As de guía" de Madrid: taller de Gestión de Conflictos del Curso Anual de Coordinadores de Tiempo Libre (8 H).

XXI Servicios Estratégicos

Marzo 2002

Consultora/Formadora:

Coordinación, diseño, desarrollo, impartición y seguimiento de proyectos de formación sobre:

- Habilidades sociales: comunicación, liderazgo, inteligencia emocional, motivación, negociación, gestión del cambio y del tiempo, entre otras.
- Fidelización de clientes y empleados: gestión y potenciación del talento, gestión comercial y marketing, atención al cliente, fidelización, resolución de quejas, entre otras.
- Diseño, desarrollo e implantación de Modelos de Evaluación y Control de la Calidad en los sistemas educativos (EFQM y FUNDIBEQ), para el colegio Saint Mary de Panamá.

Lycos Internet Services Madrid

2001-2000

Departamento de Marketing y Comunicación del portal

- Diseño, implementación, seguimiento y evaluación de campañas de comunicación y promoción;
- planificación y control presupuestario;
- redacción de materiales de comunicación interna y externa;
- relaciones y acuerdos con prensa, instituciones y colaboradores.

En el plano formativo:

- Confección, coordinación y gestión del plan de formación interna del portal;
- conferenciante en seminarios especializados en marketing, comunicación, Internet y comercio electrónico, en concreto: "Promociones on-line/off-line, ¿cómo garantizar su eficacia?", Institute for International Research, marzo 2001.

Grupo OCS Software Madrid

2000-1997

Formadora/Consultora Junior

- Formadora especializada en Tecnologías de la información y gestión del conocimiento.
- Impartición de cursos de gestión documental y del conocimiento (Jornadas anuales de Gestión Documental de la Escuela Universitaria de Biblioteconomía y documentación de Madrid).
- Diseño y coordinación de cursos y programas de formación interna y externa: motivación de equipos.
- Redacción, diseño y maquetación de manuales de producto. Proyecto y coordinación de la Intranet y de la Web corporativa.

Responsable de marketing y comunicación

- Publicidad, comunicación, imagen corporativa y relaciones externas. Elaboración y supervisión de documentación. Presentaciones corporativas y de producto.

Real Canoe N.C

1999-1988

Profesora de educación física, especialidad de Natación

- Niños, adolescentes y adultos.

Experiencia voluntaria

SETEM Madrid

Desde octubre de 2000

Departamento de Educación para el Desarrollo, Coordinadora del Área de Formación

Coordinación, diseño, desarrollo y evaluación del Ciclo Anual de Educación para el Desarrollo y Campos de Solidaridad.

Apoyo a la promoción y sensibilización del voluntariado de la organización.

Participación campañas de sensibilización: Comercio Justo, "El Buen Café", "Ropa Limpia", etc.

Coordinación del Programa de Jóvenes Cooperantes de Castilla la Mancha en Ecuador:

Actividades y proyectos de promoción de la mujer desarrollados por la Organización de Mujeres Santa Marta, Portoviejo, Manabí.

Coordinadora y profesora de talleres centrados en las siguientes materias:

- Mujer y género;
- Derechos Humanos;
- Autoestima, capacidades comunicativas y resolución de conflictos;
- iniciación infantil en los principios básicos sobre el medio ambiente y la alimentación;
- programa radiofónico educativo sobre salud básica.

Hospital de San Rafael, Centro de Educación Especial

2002

Colaboración en el programa de apoyo a niños con parálisis cerebral.

ONG Acción Contra el Hambre

1996-1994

Departamento de Comunicación

- Apoyo en las tareas del Gabinete de prensa: conferencias de prensa, presentación de informes y campañas, relaciones con los medios de comunicación, etc;
- diseño y preparación de materiales de comunicación interna y externa.

Departamento de socias y socios

- Mantenimiento y actualización de la base de datos.

Formación

Licenciatura en Ciencias Políticas y Sociología en la especialidad de Relaciones Internacionales, Universidad Complutense de Madrid, 1986-1992.

Master en Comunidades Europeas, ICADE, 1992-1993. Proyecto de fin de Master sobre *"Los Fondos comunitarios de financiación al desarrollo canalizados a través de las ONG"*. Nota media de Notable.

Master "European Studies Programme" con el Programa ERASMUS, Universidad de Tilburg, Holanda, 1993-1994. Nota media de Notable.

Especialista en "La Gestión Documental y del Conocimiento en las Organizaciones", Sociedad Española de Documentación e Información Científica, 1999-2000.

Curso de formación de Portavoces para prensa y comunicación, 1999.

Curso de Marketing en Internet, ESIC, 2000.

Ciclo de Educación para el Desarrollo, SETEM, 2001.

Seminario **"Comercio Justo"**, SETEM, 2001.

Programa de **Gestión de Entidades sin Animo de Lucro**, Fundación Luis Vives y UNED, 2002-2003:

- **Cooperación Internacional**
- **Financiación de ONG**

Seminario *"Drama for business"*: el método de los actores aplicado a la comunicación, 2003.

Curso *"Finanzas Éticas para el Desarrollo"*, SETEM, 2004.

Seminario **"Captación de Fondos a través de Internet, ¿qué está ocurriendo en las Vanguardias?"** Daryl Upsall Consulting International, Abril, 2004.

Seminario **"La comunicación en las Fundaciones"**, celebrado en el ESADE y organizado por la Asociación Española de Fundaciones, noviembre de 2004.

Curso de detección de necesidades formativas (20 H). Escuela de voluntariado de la CAM. Junio 2005.

Formación de formadores (90H), ADAMS, 2005.

Otros cursos

Monitora de Natación por la Federación Española de Natación.

Idiomas

Nivel alto de inglés hablado, escrito y leído. 4º Curso de la Escuela Oficial de Idiomas de Madrid.

Dominio de ofimática entorno Windows: Word, Excel, Power Point, Outlook, Access y Navegadores Web.

Dominio de sistemas de Gestión Electrónica Documental, Workflow, Navisión, Motores de búsqueda y recuperación tipo Excalibur.