



WILLIAM FERNANDO ALVAREZ SANCHEZ

Lugar y Fecha de Nacimiento: 10 de septiembre de 1976 Medellín
Documento de Identidad: 98660390 de envigado
Teléfonos: (4) 4195417
Celular: (301)3388865 - (313) 6239609 Esposa.
Dirección residencia: Calle 70GA 95 - 28 Torre 15 apto 501, Robledo
Estado Civil: Unión libre
Email: wilfernas@yahoo.es

PERFIL

- ☐ Soy una persona responsable, respetuosa, honesta, me agrada el trabajo en equipo, excelentes relaciones interpersonales, poseo liderazgo, capacidad de análisis, espíritu investigativo, facilidad para el auto aprendizaje y adquisición de nuevos conocimientos, capacidad de trabajo bajo presión y capacidad de respuesta frente a diversas situaciones.
- ☐ Soy hábil en manejo de grupos, servicio al cliente, asesoría en ventas, trabajo en equipo, manejo de personal, coordinación y logística, en digitación y manejo de herramientas ofimáticas Word, Excel, Power point.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Universitarios:	- Universidad cooperativa de Colombia centro de tecnologías Tecnología en sistemas
Estudios Secundarios:	Liceo Nacional Marco Fidel Suarez Modalidad de artes aplicadas. Medellín 1994
Estudios Primarios:	Escuela Porfirio Barba Jacob 1987

TALLERES Y CURSOS

Manejo practico de datos en Excel, universidad de Medellín (Junio 2019)

Servicio al cliente SENA 20 horas 2009.

Cisco CCNA1 Universidad Nacional 3º trimestre 2008.

Cisco IT Essentials II Universidad Nacional, 2º trimestre 2008.

Cisco IT Essentials I Universidad Nacional, 1er trimestre 2008.

“Trabajo en equipo”, 2 horas, Fundación Empresas Públicas de Medellín, agosto de 2007.

“Servicio al cliente”, 2 horas, Fundación Empresa Públicas de Medellín, octubre de 2007.

“Estrategias de mercadeo”, 2 horas Fundación Empresas Públicas de Medellín, Marzo de 2005.

“Comunicación Gestual Y verbal”, 2.5 horas Fundación Empresas Públicas de Medellín, Mayo de 2005.

“Talleres creativos”, 10 horas, Fundación Empresas Públicas de Medellín, Junio de 2005.

“ISO 9000” SENA 36 horas. 2005.

“Liderazgo taller Práctico”, 3 horas, Fundación Empresas Publicas, 31 de Enero de 2004.

“Conceptos básicos sobre la energía” 2 horas, Fundación Empresas Publicas de Medellín, 21 de Febrero de 2004.

“Evolución de las Telecomunicaciones”, 2 horas, Fundación Empresa Públicas de Medellín, 27 de Marzo de 2004.

“Trabajo en equipo” SENA, 36 horas Fundación Empresas Públicas de Medellín. 2004.

“Servicio al cliente” SENA, 40 horas Fundación Empresas Públicas de Medellín. 2004

EXPERIENCIA LABORAL

CARGO: Transporte empresarial de pasajeros en diferentes contratos: Metro, mina servicios (AEROPUERTO), Empresa de Energía de Bogotá, universidad de Antioquia, Alcaldía de Medellín
OCTUBRE 2019 hasta la fecha

EMTELCO S.A

CARGO: Líder de Equipo CX

Periodo: servicio Mayo 2012- Abril 2019

FUNCIONES Gestionar con el cliente o instancias respectivas los casos escalados por los asesores buscando la solución de los mismos.

Velar por el cumplimiento de mallas de turno de los asesores y tomar las acciones necesarias de ajuste de turnos por encima o por debajo de acuerdo al comportamiento de la línea.

Atender los contactos del cliente corporativo en los asuntos operativos del servicio a cargo (indicadores, explicaciones de gestión diaria de la línea, información cualitativa del servicio entre otros)

Asistir a las calibraciones programadas por la organización, implementar las acciones de mejora del servicio o escalar los requerimientos de mejora a las áreas respectivas.

Atender directamente al usuario final en los casos que sean requeridos por el asesor.

Entrega oportuna de los informes y reportes definidos en la operación.

Reportar novedades de nómina y validación de horas de conexión de los asesores a cargo.

Gestionar los requerimientos del personal a cargo, con las áreas correspondientes de acuerdo con la solicitud.

Brindar asesoría y acompañamiento a su grupo de trabajo en materia de información, procesos y procedimientos en el momento que sea requerido.

Generar estrategias y acciones para el mejoramiento continuo de los procesos, facilitando la motivación y satisfacción de su equipo de trabajo.

Velar por la ejecución de la operación con el fin de dar cumplimiento a los indicadores de servicio y calidad.

Velar por el desarrollo de las competencias de sus colaboradores, como actividad fundamental para el desempeño de su rol como líder, a través de actividades tales, como: feedback, tutorías, medición de competencias, medición de conocimientos técnicos y demás definidas por la entidad.

Demás funciones asignadas por su jefe inmediato asociadas con el alcance del cargo.

JEFE INMEDIATO: Luis Daniel Monsalve Molina.

TELÉFONO: 3016904213

Acción Plus SA (EMTELCO S.A)

CARGO: Asesor Comercial Ventas.

Periodo: servicio Mayo 2010- Mayo 2012

FUNCIONES: Ofrecer los servicios de Tigo una a nivel nacional donde se tiene cobertura de los productos intangibles ofrecidos por la compañía (telefonía, televisión, internet e internet móvil) a través de llamadas de entrada y salida, con atención al usuario persuadiendo de forma comercial al cierre de la venta en primer contacto u contactando usuarios de otras compañías de telecomunicaciones para que se cambien de operador entregando los beneficios exclusivos de la compañía. Con el cumplimiento de meta estipulada mes a mes

JEFE INMEDIATO: Andrés Felipe Usuga.

TELÉFONO: 3897000

CORPORACIÓN INTERUNIVERSITARIA DE SERVICIOS.

CARGO: Guía Master (Supervisor)

Periodo servicio 21 Noviembre 2007 – abril 8 2010

FUNCIONES: Logística y operativa, inducción y Capacitación de personal nuevo, Atención de visitantes, apertura y cierre de las instalaciones del Museo Interactivo EPM, apoyo al proceso técnico en mantenimiento preventivo y correctivo del área de Mantenimiento, hardware, software, atracciones y equipos de audio y video. Programación de horarios

Verificar que los guías Júnior y aprendices estén en capacidad de brindar de forma clara y precisa la información de cada atracción y espacio del Museo y atender todas las inquietudes realizadas por los visitantes.

Guía en Museo Itinerante EPM en varios Municipios de Antioquia.

Realizar contacto con secretarios de educación de diferentes municipios de Antioquia para organizar visita de niños a la ciudad de Medellín en el programa una aventura con el agua, coordinación de logística para visita de niños de los Municipios de Antioquia a la ciudad de Medellín,

Facilitador encargado del proceso en: Coordinación de personal de planta y aprendices, programación y ejecución de actividades para el Museo, desarrollo de logística para la atención del público, proceso de selección, inducción y capacitación permanente del personal aprendiz y fijo, control del proceso. reporte nómina, Verificar la entrega oportuna de la dotación de uniformes suministrados por la Fundación EPM, Ser el medio de comunicación entre la Fundación EPM, y el personal de la empresa outsourcing, Velar por los estatutos de Seguridad Industrial que correspondan a dicho proceso. Revisar diariamente los informes de caja, antes de ser entregados a tesorería, Velar por el cumplimiento de las funciones y tareas asignadas al personal de caja, guías museo, recepción y

asesor comercial y procurar un buen desempeño de parte de ellas; garantizando calidad y buena imagen del proceso.

JEFE INMEDIATO: Sandra Suarez

TELÉFONO: 3547140

FUNDACIÓN EPM

CARGO: Auxiliar de sistemas.

FUNCIONES: Practica empresarial. Soporte técnico hardware y software, instalación y configuración de sala de navegación Museo EPM. Actualización Plan de contingencias informático.

JEFE INMEDIATO: Luis Gabriel Quiroga Posada

TELÉFONO: 380-69-57

Noviembre 2006 – Febrero 2007

PROCELSA S.A(liquidada)

CARGO: Guia Master (supervisor)

FUNCIONES: Logística y operativa, inducción y Capacitación de personal nuevo, Atención de visitantes, apertura y cierre de las instalaciones del Museo Interactivo EPM, apoyo al proceso técnico en el área de Mantenimiento de hardware, software, atracciones y equipos de audio y video.

Programación de horarios, Verificar que los guías estén en capacidad de brindar de forma clara y precisa la información de cada atracción y espacio del Museo y atender todas las inquietudes realizadas por los visitantes concernientes al Museo, la Fundación y los programas que ofrece.

JEFE INMEDIATO: Paula Andrea Monsalve

Noviembre 2005 – Noviembre de 2007

PROCELSA S.A (liquidada)

CARGO: Guia

FUNCIONES: Guianza y Atención de visitantes del museo interactivo EPM, brindando conocimiento en el manejo de adecuado de los servicios públicos
Manejo de caja del museo

Abril 2002 – Noviembre de 2005

CAFESALUD EPS.

CARGO: Asesor comercial

FUNCIONES: Afiliaciones y Asesoría a los usuarios de servicios de la EPS.

Atención al usuario, tele mercadeo.

JEFE INMEDIATO: Wilson Restrepo.

Enero 2001- Diciembre 2001

PENSIONES Y CESANTÍAS SANTANDER.

CARGO: Ejecutivo de cuenta

FUNCIONES: Afiliaciones y asesoría de servicios a los usuarios del fondo de pensiones y cesantías, tele mercadeo.

JEFE INMEDIATO: Dora Inés Ossa

Febrero 2000 – Noviembre de 2000

DISCOMIDAS.

CARGO: Administrador

FUNCIONES: Manejo de caja, compra de insumos, pago a proveedores, manejo de personal, atención al público.

JEFE INMEDIATO: Luz Elena Álvarez

Noviembre de 1997 – Noviembre de 1999.

PERFILES TELEVISIÓN PRODUCCIONES.

CARGO: Asistente de producción

FUNCIONES: Apoyo técnico (instalaciones y conexiones eléctricas, instalación de cámaras logística, consecución de locaciones)

JEFE INMEDIATO: Jaime González.

Enero de 1997- Agosto de 1997

REFERENCIAS LABORALES

NOMBRE: Katherine Valencia Valencia
CARGO: ingeniera ambiental
TELÉFONO: 3128937391

NOMBRE: Jonathan Núñez Gutiérrez
CARGO: Ejecutivo CX
TELÉFONO: 3046643590


NOMBRE: Guillermo Díaz.
CARGO: Líder CX
TELÉFONO: 3023309881

REFERENCIAS PERSONALES

NOMBRE: Lina María Builes López
Ingeniera forestal
TELÉFONO: 3105033285

NOMBRE: Sandra Milena Jaramillo
Contadora Pública
TELÉFONO: 3182706042

NOMBRE: Lady Cristina López Blandón
Ingeniera sanitaria
TELÉFONO: 3148299536



WILLIAM FERNANDO ALVAREZ SANCHEZ
CC. 98.660.390