

RESUMEN

Egresado de Ingeniería Industrial en UNAB. Experiencia en ámbito de Servicio al Cliente, temas de Administración, RRHH y Análisis de Datos. Alto desarrollo de habilidades relacionales y flexibilidad al cambio, facilidad para integrarme y liderar equipos de trabajos.

Datos personales

Nombre : Pablo Andrés Prudent Álvarez
Fecha de Nacimiento : 09 de Julio de 1989
Cédula de Identidad : 17.182.217-3
Estado Civil : Soltero
Nacionalidad : Chileno
Dirección : Pasaje Chimcu # 36
Comuna : Maipú
Ciudad : Santiago
Teléfono Celular : 66763633
Correo Electrónico : p.prudent@live.cl – p.prudent089@gmail.com

Formación académica

1995-2003 Licencia de Enseñanza Básica
Liceo Carolina Llona de Cuevas

2004-2008 Licencia de Enseñanza Media Científico - Humanista
Liceo A-45 José Victorino Lastarria

2009-2013 Título Profesional Ingeniero Industrial
Grado Académico Licenciado en Ingeniería
Universidad Nacional Andrés Bello Campus República

Experiencia laboral

Oct. 2013 Salinas y Fabres S.A.
Cargo: Práctica Profesional
Función: Realizar mejoras en los procesos en el área de RRHH, análisis de datos correspondiente a compensaciones y proyecto de estructura organizacional. Algunas de las tareas realizadas durante este proceso son:

- Levantamiento de los procesos en área de selección de personal y propuesta de mejora a los procesos.
- Diseño de flujogramas de procesos.

- Análisis de remuneraciones área de “Servicio Pesado”, en donde se analizaron los remuneraciones por cargo y sucursal con el fin de revisar que los procesos se encuentren correctos y los montos cancelados sean acorde a los que ofrece el mercado.
- Análisis de remuneraciones cargo de “Mecánico de Maquinaria Pesada” para analizar el traslado de personal dentro de las sucursales.
- Cooperación en proyecto de estructura organizacional diseñando organigrama de la empresa completa.
- Apoyo a equipo de trabajo proyecto Six Sigma para el área de venta de auto y camiones en sucursal Rondizzoni.

Feb. 2013 Emin Ingeniería y Construcción

Cargo: Administrativo

Función: Cubrir periodo de vacaciones en el área de recepción de la empresa, desarrollando labores administrativas. Dentro de las tareas realizadas destacan las siguientes:

- Ingreso de facturas y guías de despacho al sistema de manera de llevar un control exacto de la documentación recibida.
- Atención de la central telefónica y transferencia de llamadas a los distintos departamentos de la organización.
- Envío de valijas a través de servicios de Courier a las distintas sucursales de Emin en el norte del país, entre otras.

2011-2012 Capitales S A.

Cargo: Ejecutivo de Servicio al Cliente

Función: Ejecutivo de Servicio al Cliente en un portal de pago de cuentas en línea llamado Miscuentas.com. Dentro de las labores realizadas destacan las siguientes:

- Revisar consultas y requerimientos efectuados por usuarios del sitio web a través de la plataforma de contacto y brindar una solución eficiente a través de un sistema de gestión interna de servicio al cliente. En caso que el requerimiento lo ameritara se derivaba al cliente al área correspondiente y la labor consistía en mantener informada a la persona acerca del progreso de las gestiones.
- Responder llamadas realizadas a la central telefónica y atender a las consultas o requerimientos de las personas a través de esta vía usando las herramientas que otorgaba el sistema de gestión de la empresa.
- Revisar la casilla de correo electrónico de servicio al cliente y entregar una respuesta a cada una de las consultas efectuadas.

Dentro de la misma empresa y durante diversos periodos preste apoyo en el Área de Operaciones en donde desempeñe labores administrativas en donde destacan las siguientes funciones:

- Verificar los pagos efectuados por usuarios del sitio
- Efectuar las rendiciones de los pagos realizados a cada empresa asociada a Miscuentas.com
- Gestionar soluciones a requerimientos procedentes de Servicio al Cliente, entre otras.

Durante el periodo que preste servicios en esta empresa mantuve relaciones directas con distintos departamentos de la organización con la finalidad de brindar siempre una solución integral al cliente, y en donde destacan los siguientes:

- Área de Operaciones
- Área de Seguridad del sitio
- Área Comercial
- Área Informática, entre otras.