

Paul Eduardo Contreras Lobato

Edo. México, México | 5521183664 | paulconlob@gmail.com | dexterpol-a21.github.io

SUMMARY

Sixth-semester Systems Engineering student at Universidad del Valle de México with hands-on experience in HTML5, CSS3, and JavaScript (ES6+). Solid understanding of Agile/Scrum methodologies, relational databases (MySQL), and basic networking concepts. Bilingual (Spanish/English) with a proven analytical mindset, seeking to contribute to software development and process-improvement projects.

EDUCATION

Universidad del Valle de México, Estado de México

Expected Dec 2027

- *B.Sc. in Computer Systems Engineering*
- *Relevant Coursework: Database Systems, Networking Fundamentals, Agile Project Management, Mathematics*

WORK EXPERIENCE

Bilingual Interpreter (OPI)

Jul 2025-Present

Language Line Solutions (Remote) **Bilingual Interpreter** *Provide real-time Spanish↔English interpretation in high-stakes environments, supporting government agencies and corporate partners with accurate, confidential communication.*

- Manage 30+ daily calls across 12+ sectors, adapting tone and terminology for diverse audiences.
- Support 911 emergencies, crisis hotlines, and Child Protective Services (CPS), maintaining composure under pressure.
- Interpret legal, financial, and medical terminology with strict adherence to privacy protocols and PII protection.
- Navigate diverse regional accents and rapid topic shifts to ensure clear, compliant conversations.

BISCC, Remote

Jan 2025–Jun 2025

As a **Record Retrieval Agent**, I coordinated with medical facilities to obtain patient records under SLAs, provided portal troubleshooting, and ensured strict confidentiality under HIPPA.

- Managed 85+ inbound/outbound calls/day using proprietary retrieval tools.
- Streamlined request workflows, reducing error rates by 20 %.
- Authored and updated internal knowledge-base articles on common issues, boosting first-call resolution by 15 %.
- Implemented a browser extension to streamline data entry and call logging, boosting agent efficiency by 25–50 %.

Telvista, Remote

Oct 2022 – Oct 2024

As a **Customer Service & Sales Agent**, I provided global car-rental support, upsold ancillary services, resolved account issues, and maintained CRM accuracy.

- Handled 60+ inbound calls/day, achieving a 95 % Customer Satisfaction Score.
- Assisted customers with bookings, modifications, cancellations, password resets, and profile updates.

TECHNICAL SKILLS

- **Front-End:** HTML5, CSS3, JavaScript (ES6+)
- **Back-End & Databases:** MySQL, PostgreDB, basic Java, basic C, RESTful API concepts
- **Version Control & Dev Tools:** Git/GitHub, VS Code, working closely with AI
- **Operating Systems & Networking:** Windows & Linux fundamentals; TCP/IP, LAN/WAN basics
- **Other:** Microsoft Office, Google Workspace

LANGUAGES

Spanish (Native) | English (C2 - Proficient) | French (A2 - Elementary)

Paul Eduardo Contreras Lobato

Edo. México, México | 5521183664 | paulconlob@gmail.com | dexterpol-a21.github.io

RESUMEN

Estudiante de sexto semestre de Ingeniería en Sistemas Computacionales en la Universidad del Valle de México, con experiencia práctica en HTML5, CSS3 y JavaScript (ES6+). Sólido entendimiento de metodologías Agile/Scrum, bases de datos relacionales (MySQL) y conceptos básicos de redes. Bilingüe (español/inglés) con mentalidad analítica, buscando aportar en proyectos de desarrollo de software y mejora de procesos.

EDUCACIÓN

Universidad del Valle de México, Estado de México

En curso Dic 2027

- Licenciatura en Ingeniería de Sistemas Computacionales
- Cursos relevantes: Sistemas de Bases de Datos, Fundamentos de Redes, Gestión de Proyectos Ágiles, Matemáticas

EXPERIENCIA LABORAL

Bilingual Interpreter (OPI)

Jul 2025-Present

Proporciono interpretación telefónica para **Language Line Solutions** en tiempo real español↔inglés en entornos de alto riesgo, apoyando a agencias gubernamentales y socios corporativos con comunicación precisa y confidencial.

- Manejo más de 30 llamadas diarias en más de 12 sectores, adaptando el tono y la terminología para cada audiencia.
- Apoyo emergencias 911, líneas directas de crisis y servicios de protección infantil manteniendo la calma bajo presión.
- Interpreto terminología legal, financiera y médica con estricta observancia de protocolos de privacidad y PII.
- Navego diversos acentos regionales y cambios de tema para mantener conversaciones claras y conformes.

BISCC, Remoto

Ene 2025–Jun 2025

Como **Record Retrieval Agent**, coordiné con instalaciones médicas para obtener expedientes de pacientes bajo SLAs, brindé soporte de portal y aseguré estricta confidencialidad según HIPAA.

- Gestioné más de 85 llamadas entrantes y salientes al día utilizando herramientas propietarias.
- Optimicé flujos de solicitud, reduciendo errores en un 20 %.
- Redacté y actualicé artículos de la base de conocimiento interna, mejorando la resolución en la primera llamada en un 15 %.
- Implementé una extensión de navegador que agilizó la entrada de datos y el registro de llamadas, aumentando la eficiencia del equipo entre un 25 % y un 50 %.

Telvista, Remoto

Oct 2022 – Oct 2024

Como **Customer Service & Sales Agent**, di soporte global para alquiler de vehículos, vendí servicios adicionales, resolví incidencias de cuenta y mantuve la precisión del CRM.

- Atendí más de 60 llamadas entrantes al día, logrando un 95 % de Customer Satisfaction Score.
- Asistí con reservas, modificaciones, cancelaciones, restablecimiento de contraseñas y actualización de perfiles.

HABILIDADES TÉCNICAS

- **Front-End:** HTML5, CSS3, JavaScript (ES6+)
- **Back-End y Bases de Datos:** MySQL, PostgreSQL, Java básico, C básico, conceptos de API REST
- **Control de Versiones y Herramientas de Desarrollo:** Git/GitHub, VS Code, colaboración con IA
- **Sistemas Operativos y Redes:** Fundamentos de Windows y Linux; TCP/IP, LAN/WAN
- **Otros:** Microsoft Office, Google Workspace

IDIOMAS

Español (Nativo) | Inglés (C2 - Avanzado) | Francés (A2 - Elemental)

Ingeniero en Sistemas en Formación y Desarrollador Web Junior