

Paul Eduardo Contreras Lobato

Edo. México, México | 5521183664 | paulconlob@gmail.com | [dexterpol-a21.github.io](https://github.com/dexterpol-a21)

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

Universidad del Valle de México, Estado de México Graduated 2022

- High School Diploma

WORK EXPERIENCE

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, PostgreSQL, 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

English



Bilingual or Proficient (C2)

Spanish



Bilingual or Proficient (C2)

French



Elementary (A2)

Aspiring Computer Systems Engineer & Junior Web Developer

Paul Eduardo Contreras Lobato

Edo. México, México | 5521183664 | paulconlob@gmail.com | dexterpolea21.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

Universidad del Valle de México, Estado de México Graduado 2022

- Bachillerato

EXPERIENCIA LABORAL

BISCC, Remoto Ene 2025Jun 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 2022Oct 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

InglésEspañol
Bilingüe (C2)Bilingüe (C2)

Francés
Elemental (A2)

Ingeniero en Sistemas en Formación y Desarrollador Web Junior