



FRANCIS ENMANUEL

C A S T I L L O L O P E Z



(829) 773-8315



Enmanuellopez2504@gmail.com

SOBRE MÍ

Estudiante de Ingeniería en Sistemas y Computación con interés en ciberseguridad y desarrollo de software. Experiencia en servicio al cliente, manejo de incidentes y resolución de conflictos. Me caracterizo por la responsabilidad, el trabajo en equipo y la disposición al aprendizaje continuo, con el objetivo de aplicar mis conocimientos tecnológicos en beneficio de la organización.

HABILIDADES

- **Gestión de incidentes y conflictos:** Capacidad para identificar, registrar y resolver problemas de manera eficiente.
- **Servicio al cliente:** Atención profesional y orientada a la satisfacción del usuario.
- **Trabajo en equipo:** Colaboración efectiva con compañeros y departamentos para alcanzar objetivos comunes.
- **Conocimientos básicos en ciberseguridad:** Entendimiento inicial de principios de protección y defensa digital.
- **Programación en JavaScript (en formación):** Desarrollo de habilidades en programación web y lógica computacional.
- **Excelentes relaciones interpersonales:** Comunicación clara, empática y profesional.

EXPERIENCIA

ASISTENTE DE COBROS BACKOFFICE

Banco Santa Cruz (Agosto 2024- Septiembre 2025)

- Gestiono de manera eficiente la recepción de llamadas de clientes, asegurando una atención clara y cordial.
- Coordino la apertura y seguimiento de acuerdos de pago, contribuyendo a la reducción de morosidad.
- Brindo soporte proactivo al departamento de cobranzas, optimizando procesos internos.
- Asisto al área de negocios en la resolución de consultas de clientes, mejorando la satisfacción y fidelización.

OFICIAL DE COBROS Y RECUPERACIÓN DE ACTIVOS

Banco Santa Cruz (Febrero 2023 - Agosto 2024)

- Gestiono de manera proactiva la cartera de clientes en mora, implementando estrategias efectivas para la recuperación oportuna de pagos.
- Comunico balances pendientes y remito estados de cuenta de forma clara y precisa, fortaleciendo la transparencia y confianza con los clientes.
- Ofrezco acuerdos de pago y reestructuraciones adaptadas a cada cliente, contribuyendo significativamente a la recuperación de activos y la reducción de morosidad.
- Colaboro estrechamente con el área de negocios para optimizar procesos internos y mejorar la eficiencia del departamento de cobranzas.

FERRETERÍA EL GRAN CASTILLO

(Diciembre 2020-2022)

- Brindé atención al cliente, ofreciendo asesoramiento sobre productos y soluciones adecuadas a sus necesidades.
- Gestioné consultas y solicitudes de manera eficiente, asegurando una experiencia positiva para los clientes.

EDUCACIÓN

Ingeniería de Sistemas y Computación

Universidad Dominicana O&M – 2022 – Actualidad

CURSOS Y CERTIFICACIONES

- Programación FullStack
- Ultimate JavaScript
- Foundations of Cybersecurity
- Ciberseguridad Defensiva

Referencias

Lic. Rosanna A. Rodríguez Díaz – (809) 861-7789

Lic. Dianibel M. Santana – (849) 267-1341

Ing. Ruth Moreta – (829) 560-6865