

Mauricio Tadeo Martínez Blanco

Ing. en Desarrollo de Software (en proceso de titulación)

Datos personales

Domicilio: Alcaldía Coyoacán, CDMX, México
CP: 04369
Móvil: 56 2434 3092
Recados: 55 2020 3388
e-mail: ing.software.mauricio.martinez@gmail.com



Experiencia e intereses

Como profesional en desarrollo de software, mi objetivo es seguir desarrollando mis habilidades y conocimientos en proyectos centrados en el ambiente web. Busco oportunidades para aplicar mis competencias técnicas y contribuir al éxito de proyectos innovadores y desafiantes, algunos de los lenguajes de programación que manejo son: HTML5, JS, PHP, CSS, BD en PhpMyAdmin y SQL.

Realizo maquetación de sitios usando Figma, arquitectura de procesos, diagramas UML y me encuentro proceso de certificación de Google en Aspectos básicos del diseño de la experiencia del usuario UX/UI

También con experiencia en trabajos relacionados al servicio al cliente dentro de Call Center, analista de contratos, analista de procesos, validador de documentos, capacitador y almacenamiento de archivo virtual y físico.

Experiencia Profesional

***AMERICAN EXPRESS**

(Febrero 2022 –Julio 2022).

Domicilio: Av. Patriotismo 635, Cd. de los Deportes, Benito Juárez, 03710 Ciudad de México, CDMX
Tel: 55 5062-9182

Puesto: Asesor de atención al cliente

Mis principales actividades son brindar asesoría sobre productos de la compañía, efectuar aclaración sobre Sandos o movimientos para que el usuario este de acuerdo con base su consumo establecido en cada ciclo del mes, aclarar dudas, levantar reporte de cargos no reconocidos, brindar asesoría sobre los beneficios que le proporciona el producto adquirido.

***Dentegra Seguros Dentales S.A. de C.V (Planta)**

(Enero 2014 – Noviembre 2021).

Domicilio: Insurgentes Sur 826 Piso 5 Col, Del Valle CP 03100
Tel: 55-5002-3100 José Antonio López

***Integración de Soluciones y Actuales de Negocios S.A. de C.V. (Outsourcing)**

(Noviembre 2013 – Enero 2014)

Domicilio: Vito Alessio Robles 68 Col. Florida
Tel. 55-5662-7920 Norma Gómez
Motivo de separación. Reestructura de la empresa.

Último Puesto, Analista de redes.

Mis principales actividades eran analizar los documentos recibidos para la integración de los expedientes físico y virtuales de los dentistas interesados en pertenecer a la red dental, ópticas, centros radiológicos tanto de personas físicas y morales, verificaba que estuvieran en regla los documentos bajo los lineamientos de la empresa para la generar su contrato, posterior al envío emitía guías prepagadas para su devolución y al recibirlo validaba que se encontrará correctamente llenado y firmado el documento con la finalidad de darlo de alta en la base de datos, en el portal de la aseguradora y generar en sistema los honorarios correspondientes a su zona para que pueda cobrar, siendo así el último filtro para que datos los datos se encontraran correctos y en orden, adicional me encargaba de las actualizaciones del registro por ejemplo cambios de domicilio, cuentas clabe, entre otros, de igual forma contribuía a la mejora contesten de los ejecutivos asignados a mi cargo, dado a que la comunicación y el trabajo en equipo era totalmente indispensable para alcanzar las metas mensuales y en propuestas de igual forma de mejora en el área.

Segundo Puesto: Agente Outbount

Brindar asesoría y seguimiento a las solicitudes de los dentistas interesados en pertenecer a la Red de Dentistas; entre otras actividades, se establece una constante comunicación con el dentista para realizar recordatorios sobre la documentación pendiente para la generación del contrato y se finaliza el proceso hasta que se cuente con la devolución del mismo y se asegure en el sistema que el dentista cuenta con su ubicación correcta en el portal y cuente con sus claves de acceso correspondientes. Adicionalmente se brinda capacitación integral sobre los procesos administrativos en Dentegra, también se realizan itinerarios para organizar las visitas a los consultorios, así como durante las campañas de salud se organizan visitas a las empresas que requieran el servicio. Anualmente se validan los datos de todos los dentistas asignados para garantizar que se encuentren actualizados, se brinda apoyo en procesos especiales como solicitud de pago o en algunos otros procesos, Se da solución a todas las demandas y prioridades que el área requiere.

Primer Puesto: Ejecutivo de Atención Telefónica

Atención para el centro de contacto Dentegra brindando información y asesoría sobre las pólizas y coberturas a los asegurados, dentistas y ópticas que requieran hacer uso del servicio, ingresé por Integra y posteriormente recibí la planta de Dentegra

***Manpower S.A. de C.V.**

(Marzo 2012 – Octubre 2013)

Domicilio: Insurgentes Sur 688 Piso 3 Col. Del Valle

Tel: 5448-1400 o 5481-1770 Heleim Rojas

Último Puesto: Mesa de Control Banamex:

Realizaba monitoreo de llamadas para asegurar la calidad del servicio en cuanto aclaración de cargos no reconocidos, venta cruzada y seguimiento de quejas sobre los ejecutivos, para validar el apego a los procesos de la institución, adicionalmente apoye en actividades administrativas como seguimiento a solicitudes vía fax de reporte de tarjetas y reposición de las mismas en el extranjero, otras actividades en las que me desempeñe fueron el almacenamiento y control de diversos archivos, reporte y seguimiento a fallas tanto de equipos de cómputo, impresora, fax y de sistemas en general en cuanto aplicaciones y herramientas de uso para la operación, resolución a casos especiales de supervisores, verificación de métricas de ejecutivos de todo el centro, programación e implementación de nuevas estrategias para mejorar los procesos, elaboración de guías y flujos de información para la capacitación del personal y apoyo para modificar las instrucciones de trabajo del centro, entre otras actividades.

Primer Puesto: Ejecutivo de Atención Telefónica:

Atención al cliente para el CAT Nacional de Banamex proporcionando información y asesoría de cuentas de crédito, débito y nomina como: saldos, movimientos, activaciones, conciliaciones, aclaraciones, registro de quejas, cargos no reconocidos y de re-dictamen, traspasos, promociones, altas y bajas de servicios, reportes por robo o extravío, colocación de productos (venta cruzada).

***Unifar S.A. de C.V.**

(Junio 2011 -- Marzo 2012)

Domicilio: Insurgentes Sur 863, Piso 2 Col. Del Valle

Tel: 55-5354-9001 Conchita de la Cruz

Puesto: Vendedor de Call Center:

Atención al cliente para Grupo San Pablo realizando actividades como dar información de productos relacionados con la empresa y uso de algunos medicamentos, realizar captura de pedidos y venta cruzada.

***Planeación de Recursos Humanos (PRH-Planta)**

(Febrero 2010 – Marzo 2011)

Domicilio: Carretera México – Toluca # 1725, Col. Lomas Palo Alto, Del. Cuajimalpa
Tel: 55-2226-3867 Red 73867 Carlos Uribe

Ingeniería en Servicios de Informática, S.A. de C.V. (SONDA- Outsourcing)

(Noviembre 2009 – Febrero 2010)

Domicilio: Culiacán #123, piso 3. Col. Hipódromo, CP06100, México, D.F.
Tel: 55-1226-6682 José Luis Moreno

Puesto: Ejecutivo Telefónico:

Atención al cliente para el CAT Nacional de Banamex proporcionando información y asesoría de cuentas de crédito, débito y nomina como: saldos, movimientos, activaciones, conciliaciones, aclaraciones, traspasos, promociones, altas y bajas de servicios, reportes por robo o extravío, colocación de productos (venta cruzada) y apoyando en el área de selección de personal realizando entrevistas para el área operativa

***Consultores en Comunicación Global de México, S.A. de C.V.**

(Abril 2008 – Mayo 2009)

Domicilio: Av. San Antonio 270 Int. 3 Col Nonualco Del Benito Juárez CP 03700
Tel 55-5722-0289 Juan Ávila o 55-5278-8305 Adrián Soto Ortega

Puesto: Asesor Telefónico:

Atención al cliente para la compañía de Telcel realizando altas, bajas de servicios, suspensiones, aclaraciones, venta cruzada y capacitación de personal en modo teórico-práctico para el uso de programas y materiales de trabajo, adicional a estas labores también se apoyaba en las áreas de retención.

UNADM – (2018 - 2023), Ingeniería en desarrollo de Software (En proceso de titulación)

Formación Académica

Servicio Social – (2022 - 2023), Secretaría de Cultura, **Proyecto: Sistema Web de gestión administrativa MABM para Apoyo al Desarrollo Cultural en la Ciudad de México** donde se ocuparon los conocimientos adquiridos en la carrera para elaborar un sitio de gestión de eventos y convocatorias, ingreso de sesiones de personal, vistas de usuarios, manejo de CRUD, usando lenguajes HTML, CSS, Javascript, PHP y MySql

Manejo de PC:

Manejo de office, mantenimiento, paquetería para realizar ediciones de video e imágenes, uso de programas como netbeans, Camtasia Studio, Visual Code, conocimiento de lenguajes de programación HTML, CSS, Java, PHP, PHPMyAdmin. SQL.

Otros:

Certificado Google - Marketing Digital & E-Commerce - Google 2023 – En proceso
Certificado Google - Aspectos básicos del diseño de la experiencia del usuario (2023) – 6 meses
Certificado Oracle - Principiante en Programación G5 – ONE (2023) – 75 hrs.
Certificado Oracle - Desarrollo Personal G5 – ONE (2023) – 35 hrs.
Certificado Oracle - HTML & CSS – ONE (2023) – 65 hrs.
Certificado Oracle - Business Agility G5 – ONE (2023) 26 hrs.

Idioma:

Inglés Básico-Intermedio