



# ROY SÁNCHEZ PRATO

Apasionado por la informática con conocimientos en seguridad de la información, ciberseguridad, Big Data e inteligencia artificial. He realizado múltiples cursos en estas áreas y actualmente me preparo para comenzar la formación profesional de Administración de Sistemas Informáticos en Red.

## COMPETENCIAS PERSONALES

- Buena comunicación verbal y escrita.
- Capacidad de aprendizaje rápido.
- Trabajo en equipo.
- Proactividad
- Responsabilidad
- Empatía

## IDIOMAS

Español - nativo

Inglés - medio

## EDUCACIÓN

### Bachiller

San Cristóbal 2004-2009

## CURSOS Y CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD

- IFCT0109 Seguridad informática 480 HR.
- IFCT0050 Ciberseguridad avanzada en entornos de las tecnologías de la operación 120 HR.
- IFCTI27PO Arquitectura Big Data 120 HR.
- IFCTI01PO Planificación de la seguridad informática en la empresa 80 HR.
- IFCD083PO Informática forense y Ciberseguridad 60 HR.
- IFCD0063 Aplicaciones industriales del aprendizaje automático y la IA. 40 HR.
- Curso de Asertividad en la comunicación en equipos de trabajo.
- Curso de Ofimática medio.

## EXPERIENCIA

### • Teleoperador Emergia Contact Center.

Campañas Vodafone 2017-2020, Orange Bank 2020-2024 y Leroy Merlin 2024- actualidad).

Para estas campañas he trabajado siempre en equipo y con comunicación asertiva para lograr un alto desempeño, gestionando incidencias, seguimientos de pedidos y actualizaciones de datos de clientes; ofreciendo un asesoramiento personalizado. Al trabajar en equipo he aprendido coordinar con los compañeros para resolver incidencia y dar un servicio que sea ágil y que garantice una experiencia satisfactoria al cliente.

### • Teleoperador Atento Teleservicios España S.A

Madrid 2021 – actualmente (Campaña Energía El Corte Inglés)

Me he desempeñado en la atención y resolución de consultas energéticas, incluyendo interpretación de facturas y la gestión de ajuste de datos; gestión de incidencia y seguimiento de tareas en el CRM, uso de plataformas de envíos masivos de SMS y correos electrónicos para informar a los clientes. Automatización de informes mensuales en Excel para optimizar los tiempos de trabajo. Colaborando con el equipo y manteniendo un grupo coordinado.