

# ANA IRMA OLIVO



Fecha y lugar de  
Nacimiento: **10 de  
septiembre de 1981**

Cedula: **001-1540097-0**

Dirección: **Calle Proyecto  
No.7, Urbanización Los  
Pinos. Los Ríos**

Teléfono: **809-560-2612**  
Celular: **809-982-6085 y  
829-605-3364**

Email personal:  
**anairmaolivo@gmail.com**

## HABILIDADES

Trabajo en equipo  
Resolución de Conflictos  
Técnicas de Negociación  
Atención al Cliente  
Administración de Calidad  
Administración de Proyectos  
Manejo Paquete MS Office

## IDIOMAS

Inglés y Español

## REFERENCIAS

Liliana Erickson  
Liriano 809- 864-4999

Michael Mena Paulino  
809-641-9744

Rosa Maria Cabreja  
809-713-7634

Lin J. Coss Zafra 809-  
350-0284

Más de 15 años de experiencia en **servicio al cliente**, protección al usuario, fiscalización de **procesos**, gestión de proyectos y de **calidad** en el Sector de las **Telecomunicaciones** de la República Dominicana.

## EXPERIENCIA LABORAL

### INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**Enero 2019 - noviembre 2020**

**Encargada. Departamento de Asistencia al Usuario. Dirección de Protección al Usuario**

- Cumplimiento de los objetivos operativos a corto y largo plazo del departamento
- Soporte a supervisores y representantes
- Supervisión operativa del Departamento
- Soporte a la Dirección de Protección al Usuario en la elaboración y supervisión del Plan Organizacional Anual y otros proyectos.
- Soporte en la elaboración de las estadísticas ejecutorias y operativas del departamento y las demás unidades de la Dirección de Protección al Usuario
- Soporte en la coordinación y ejecución de capacitaciones internas y externas de la institución
- Supervisión y Remisión de los distintos casos recibidos a través de los distintos canales de acceso al usuario.

**Marzo 2008 - diciembre 2018**

**Coordinadora. Unidad de Supervisión y Departamento de Orientación al Usuario. Dirección de Protección al Usuario**

- Participación proactiva en reuniones destinadas a crear nuevas prácticas y mejoras para la Dirección de Protección al Usuario y Mesas de trabajo para creación y modificación de normativas del sector.
- Fiscalización de cumplimiento de normativas de protección al usuario en las distintas empresas de telecomunicaciones.
- Creación de estrategias de comunicación para fines de educación y orientación de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- Coordinación de entrenamientos y capacitaciones a nivel interno y externo respecto a normativas de telecomunicaciones.
- Soporte a la Dirección de Protección al Usuario en la elaboración y supervisión del Plan Organizacional Anual y otros proyectos.
- Soporte en la elaboración de las estadísticas ejecutorias y operativas de la Dirección de Protección al Usuario y sus distintas unidades.

**Septiembre 2006 - marzo 2008**

**Supervisora Centro de Asistencia al Usuario**

- Supervisión y soporte en línea a representantes de servicios
- Revisión y remisión de los distintos casos recibidos por los canales de atención
- Cumplimiento de mis objetivos a corto y largo plazo consistentemente.
- Elaboración de estadísticas ejecutorias y operativas del departamento
- Coordinación de entrenamientos y capacitaciones para los representantes

**Septiembre 2004 - septiembre 2006**

**Representante Centro de Asistencia al Usuario**

- Gestión de las quejas y reclamaciones de los usuarios.
- Atención telefónica, presencial y vía canales electrónicos de las reclamaciones o quejas interpuestas por los usuarios.

**OPITEL**

**Marzo 2003-septiembre 2004**

**Oficial de Cuentas de Negocios CODETEL (Antiguo Verizon) 809-220-1212**

- Gestión de servicio al cliente
- Soporte en el área de datos, cobros con tarjeta, facturación, servicios inalámbricos.

**Diciembre 2000 - marzo 2003**

**Representante de Servicio al Cliente 809-220-1111**

- Centro de Teleservicios y Ventas de CODETEL (Antiguo Verizon) en las áreas de facturación, averías y cobros con tarjeta, servicio al cliente residencial.
- Gestión de servicio al cliente

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Maestría en Gerencia y Productividad, Universidad Apec, 2017

Licenciatura en Mercadotecnia, Universidad Apec, 2005

## ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS

### Seminarios

Creatividad, Innovación y Marketing (UNAPEC). 2002

Estrategias de Comunicación y Marketing (Pablo Ross Marketing Promotion Group-INDOTEL) 2007

Comercio Exterior y Marketing Internacional (Héctor Félix Arese-UNAPEC) 2007

Seminario de Publicidad Engañosa, Implicaciones Legales bajo la Ley 358-05 sobre Protección al Consumidor y Experiencias Internacionales (Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo) 2009

Creación radiofónica en la convergencia tecnológica (Cecilia Moltini – Centro Cultural de España) 2012

### Diplomados

Diplomado en Call Centers (EGRU-UNIBE) 2007

Introducción al Derecho de las Telecomunicaciones (PRODETEL-INCE) 2008

Diplomado Dirección y Ejecución de Proyectos (QUALITY) 2008

Derecho del Consumidor (FUNDECOM-UASD-UTE) 2009

En Gestión de Proyectos (INAP-INDOTEL) 2009

Pedagogía y Docencia en la Educación Superior (UNAPEC) 2020

Community Management y estrategias de contenidos digitales (UNIBE) Término en junio 2021

### Cursos

Líderes para un Servicio Memorable (CODETEL) 2002

Service Plus: Un apoyo a la excelencia del servicio (CODETEL) 2002

Sintiendo Pasión por el servicio (EXPERTISA-INDOTEL) 2004

Introducción a la Imagen Verbal y el Desarrollo Humano (ESCODEH-INDOTEL) 2005

Taller de Técnicas de cómo Hablar en Público (DOXO, S.A. – INDOTEL) 2005

Servicio al Cliente y Cortesía Telefónica (CONNECTION-INDOTEL) 2005

Curso-Taller de Ortografía y Redacción Actualizadas (Servicios Múltiples Guerrero, S.A.-INDOTEL) 2005

Defensa de la Competencia en el Sector de las Telecomunicaciones, INDOTEL 2009

Taller Excelencia en el Servicio, INFOTEP 2014

Curso de Manejo de Conflictos, INFOTEP 2015

Taller Servicio OTT y Desafíos Regulatorios, CEABAD 2016

Taller de Negociación Metodología Harvard (Cambridge International Consulting) 2018

Taller de Resolución de Conflictos (Dale Carnegie Training), 2018