

# Andrea Muñoz Carrasco



## TELÉFONO

(+569) 78500303



## CORREO ELECTRÓNICO

anmuncarr@gmail.com



## LINKEDIN

@anmunozc

## Resumen

Profesional con más de 15 años de experiencia en el área de Servicio al Cliente y Soporte. Actualmente estudiante Técnico en Informática

## Actividades e intereses

Me apasiona la tecnología y la programación. En mi tiempo libre, también me gusta practicar deportes y leer libros de ciencia ficción y tecnología.

## Habilidades

Trabajo en equipo, comprometida con los compromisos adquiridos. Estoy lista para aplicar mis habilidades y experiencia en un nuevo desafío

## EXPERIENCIA

marzo – noviembre 2021

**Agente BackOffice • ENTEL CALL CENTER**

Como agente de BackOffice, fui responsable de la gestión de reclamos y soporte a clientes a través de canales, como correo electrónico y plataforma web de la compañía. En mi rol de BO para la campaña Chilexpress, evalué gran cantidad de reclamos diariamente y aseguré que se resolvieran de manera eficiente.

También fui responsable del ingreso de información y documentos adicionales en las plataformas web de la compañía y la respectiva derivación de casos a los departamentos correspondiente siguiendo los protocolos establecidos.

Además, recibí capacitación en gestión de reclamos y resolución de conflictos en el servicio al Cliente.

2017 – Jul 2020

**Asistente de Ingeniería y Soporte TI • COINSA, Computación e Ingeniería S.A**

Responsable de la coordinación y supervisión del área técnica, ingeniería y Mesa de Servicio COINSA, así como brindar soporte según requerimientos.

También me encargue de la administración de contratos vigentes del área de Ingeniería y Soporte TI, gestión de garantías, control de inventario y la adquisición de insumos requeridos por el área. En mi rol, capacitaba y evaluaba a los alumnos en práctica y atendía a usuarios internos y clientes externos.

Durante mi tiempo en el puesto, logre reducir los tiempos de respuesta para la atención a clientes un 30%, así como la mejora en la eficiencia del manejo del inventario. Además, tengo experiencia en el manejo en software como ERP Softland, Kyocera Fleet Services y gestión de plataforma interna ITSM SOP.

Recibí certificaciones y entrenamiento especializado en el área de impresión por parte de Kyocera Document Solutions Chile

Jun 2013 – Oct 2014

**Asistente de Gestión de Servicios** • ABASTIBLE, Abastecedora de Combustibles S.A.

Como Asistente de Gestión de Servicios en ABASTIBLE, brindé soporte en el Área de Reparto, mejorando la eficiencia en la entrega de productos y asistiendo a distribuidores. Además, ingresaba siniestros a las compañías aseguradoras y resolvía reclamos de post venta. Durante mi tiempo en el puesto, logré aumentar el número de entregas realizadas

Feb 2013

**Agente Rock Center Virgin Mobile** • Emergía Contact Center

Como Agente de Atención al Cliente en Rock Center Virgin Mobile para Emergía Contact Center, brindé soporte a los clientes a través de la plataforma Call Center. Durante mi rol, resolvía consultas y problemas relacionados con los servicios de Virgin Mobile, y me aseguraba de proporcionar un servicio de calidad y satisfactorio para el cliente. Mantuve un alto índice de satisfacción del cliente y superé mis KPIs de desempeño en un 10% en promedio durante mi tiempo en el puesto. Mi enfoque en la atención al cliente y habilidades interpersonales me permitieron resolver problemas complejos y asegurar una experiencia satisfactoria para el cliente.

Ene 2012 – Sep 2012

**Administrativo BackOffice** • Call Center Nuevo Concepto

Agente BackOffice para Movistar Pyme, desarrolle trabajos análisis e ingreso de documentación de clientes quienes contrataban servicios para sus emprendimientos. Dando continuidad al Servicio.

Abr 2006 – Sep 2011

**Administrativo BackOffice** • ATENTO CHILE

Durante mi tiempo como Asistente BO para la compañía Movistar Residencial 107 y BO de Negocios, desarrolle trabajos y metas que me permitieron mejorar la eficiencia y calidad del servicio. En el backoffice de la campaña Movistar Residencial, me encargue de realizar seguimiento a las actividades de agendamiento e instalaciones de servicios, así como de manejar la documentación de clientes y ventas en plataformas internas como Base de Datos, Unifica, TOL, MAC, Backend y SAR.

En BackOffice de Negocios Movistar, me enfoque en el desarrollo de tareas especificar como ingreso y análisis de documentación de clientes. Permitiendo mejorar el flujo de trabajo y alcanzar mis metas un 20% más rápido que el promedio del equipo. Utilicé las plataformas internas para optimizar el proceso de documentación y manejo de información, lo que resulto en una reducción de errores y una mayor satisfacción del cliente.

2006

**Teleoperador** • Call Center Hispanic Global

Como Teleoperador en la plataforma de ventas para productos Entel 123 en el Call Center Hispanic Global, mi principal responsabilidad era la venta y promoción de los productos y servicios de Entel. Durante mi tiempo en el puesto, me especialicé en la venta de productos intangibles para llamadas de larga distancia nacional e internacional.

Dic 1997 – Abr 1998

**Técnico Social Administrativo** • Gobernación Provincia Cordillera

Como Técnico Social Administrativo en la Gobernación de la Provincia Cordillera, mi función es planificar y coordinar actividades comunitarias para mejorar el bienestar social en nuestra provincia. Realizar encuestas sociales y análisis de datos recopilados para elaborar informes relevantes sobre las problemáticas sociales más apremiantes. Además, realizar atención de público y resolver conflictos sociales mediante una comunicación efectiva y habilidades de resolución de problemas.

## EDUCACIÓN

---

Instituto Superior de Artes y Ciencias de la Comunicación IACC  
2024 • Técnico de Nivel Superior en Informática (en curso)

Universidad Raúl Silva Henríquez  
2001-2003 • Pedagogía en Religión.

Liceo Polivalente María Reina  
1994-1997 • Técnico Social Administrativo  
1997 • Licencia de Educación Media Técnico Profesional.

## **CURSOS / CERTIFICACIONES**

2025 • Foundations of Cybersecurity. Programa Google y Talento Digital

2024 • IT Essentials, CISCO.

2024 • Curso de Excel Basico – Intermedio y Avanzado, IACC

2023 • Bootcamp || DOJO-WOSEC Analista SOC NIVEL 1.

2023 • Curso PROGRAMACIÓN ONE – Oracle Next Education F2 T3  
294 hors

2021 • Curso ITIL Foundation 4.

2021 • Certificación: Fundamentos de Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), 15hs. (Capacitación USACH, Universidad de Santiago de Chile)

2021 • Certificación: Introducción al Liderazgo en Ciberseguridad, 15hs. (Capacitación USACH, Universidad de Santiago de Chile)

2021 • Certificación: ISO/IEC 20000 IT Service Management Associate

2020 • Certificación: Introducción a las Arquitecturas Cloud, 15hs. (Capacitación USACH, Universidad de Santiago de Chile)

2020 • Certificación: Gobierno y Gestión de las Tecnologías de la Información (TI) usando COBIT2019, 60hs. (Capacitación USACH, Universidad de Santiago de Chile)

2017 • Curso de Productividad Personal en la Era Digital, 40hs, (Fundación Santa María la Real del Patrimonio Histórico/Google Actívate)

2000 • Curso de Armado y Ensamblado de computadores (Instituto Tecnológico de Computación, ITC)

1999 • Manejo de Programas Office (Play Comp, Capacitación y Servicios Computacionales LTDA.)

---