

PAULA FERNANDA CAMARGO

paulacamargobogota@gmail.com

PERFIL PROFESIONAL

Soy una persona trabajadora con diferentes conocimientos en diferentes áreas que puedo aplicar a cualquier cargo que me sea asignado, tengo fortalezas en: Sistemas de Gestión de calidad - Seguridad y Salud Ocupacional, Factores de Riesgo y Prevención de Accidentes laborales, Servicio Al Cliente Mediante La Comunicación Telefónica, Manejo de proyectos a pequeña y gran escala para ejecución de Call Center, manejo y conocimiento de la norma COPC-2000, Auditorías Internas de Calidad, sistemas de calidad para Call Center y empresas en general, entrenamiento, conocimiento en sistemas de gestión de calidad, conocimiento y desarrollo de auditorías internas según Norma ISO 9001 versión 2000 y 2008, coordinación de procesos en telecomunicaciones y contacto con el cliente, diseño y ejecución de planes de trabajo para Call Center, Manejo de proyectos a gran escala para ejecución de eventos, mercadeo, coordinación y montajes estratégicos, producción de eventos.

Persona activa, responsable, honorable y dada a la gente dinámica con capacidad de liderazgo y manejo de grupos grandes y pequeños, toma de decisiones y resolución inmediata de problemas, comprometida y responsable en el desarrollo de las actividades encomendadas emprendedora y carismática.

INFORMACION PERSONAL

Nombre:	PAULA FERNANDA
Apellidos:	CAMARGO
Fecha de Nacimiento.	Diciembre 25 de 1986
Lugar de Nacimiento	Bogotá D.C.
Documento de Identidad	C.C. No. 1.020.722.369(Bogotá).
Estado Civil	Casada
Dirección	Cl 182 No. 7B – 54 Bogotá
Teléfono	3156149700 –
Correo electrónico	paulacamargobogota@gmail.com

FORMACION ACADEMICA

Secundaria	Colegio Generación Futuro B/manga Santander. Bachiller Académico.
Universitarios	Corporación Universitaria UNITEC Colombia Administración de empresas (<i>Aplazado VI semestre</i>)
Otros profesionales	Servicio Nacional de Aprendizaje “SENA” Técnico Delineante Arquitectónico.
Otros profesionales	Corporación Educativa Alexander Von Humboldt Técnico en Hotelería y Administración Turística. (<i>3er semestre Aplazado</i>)
Otros profesionales	Corporación Educativa Alexander Von Humboldt Técnico en Administración Empresarial de PYMES (<i>3er semestre Aplazado</i>)

CURSOS Y SEMINARIOS REALIZADOS

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA

- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Microsoft Power Point
- Internet Explorer

CORPORACION PROYECCION SOCIAL

- Diseño de modas
- Caricatura

**SERVICIO NACIONAL DE
APRENDIZAJE “SENA”**

- Actualización en pintura sobre madera
- Actualización en acabados
- Interpretación de planos arquitectónicos
- Pintura arquitectónica
- Pintura sobre madera

**SERVICIO NACIONAL DE
APRENDIZAJE SENA VIRTUAL**

- Sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud ocupacional.
- Salud Ocupacional: Factores de Riesgo y Prevención de Accidentes
- ISO 9001:2008: Auditorías Internas de Calidad
- Servicio Al Cliente Mediante La Comunicación Telefónica
- Control de la infección en medios hospitalarios (desinfección)
- Orientación en la planificación familiar y lactancia materna
- Asesoría para la aprehensión de procesos tecnológicos
- Coreldraw: Transformación De Objetos Y Efectos Especiales
- CorelDraw - Textos Y Organización De Objetos

EXPERIENCIA LABORAL

**UNIT EVENTOS PRODUCCIONES Y MERCADEO S.A.S.
FUNDADORA**

Cargo: Directora Marketing

FECHA FUNDACION 2007- ACTUALIDAD

Funciones y logros

Ejecución de estudios de mercado para clientes nacionales. Planificación y coordinación de los departamentos internos para una adecuada evolución de los estudios. Elaboración de presupuestos y negociación con el cliente según brief y timing. Actividades transferibles a un departamento creativo: interpretación de brief y habilidad para comunicar efectivamente, Planificar, ejecutar y supervisar acciones de marketing junto con la agencia. Investigaciones de mercado para medir la efectividad de la

publicidad. Implementación de análisis para mejorar la actuación dentro del mercado, empleé mis capacidades generando contenido creativo para acciones con necesidades de respuesta inmediata. Tales como promociones IM dentro de festivales y/o páginas Web, creatividad en mailing. Acciones de publicidad tradicional como medios impresos en POP, marketing directo y campañas below the line O BTL.

NATURAL MARKETING INTERNATIONAL

JEFE INMEDIATO: MARIO VILLALOBOS -Presidente de la compañía

TEL: 6143388

Cargo: GERENTE CALL CENTER

FECHA LABOR: 18 – JUL - 2013 - 20 – MAR – 2015

Funciones y logros

Manejo de campañas Outbound e Inbound, manejo de la contabilidad, manejo de caja, contratación de personal mediante criterio de labor, supervisión del Call center en la parte administrativa y contable, me desempeñe también manejando proveedores y llevando a cargo la responsabilidad financiera de la razón social, durante la permanencia en la compañía me desempeñe monitoreando las llamadas y llevar a cabo planes de calidad y servicio al cliente mediante la norma COPC- 2000 y la norma ISO 9001-2008 realizaba informes acerca de la gestión y el cumplimiento de metas.

SERVICOMERCIOS

JEFE INMEDIATO: CATALINA AGUDELO – Gerente Call Center

TEL: 7444060

Cargo: CORDINADORA CALL CENTER

FECHA LABOR: 10-JUL – 2011 - 15 – JUL – 2013

Funciones y logros

Manejo de campañas Outboun para CITI BANK mi responsabilidad era subir la colocación de Tarjetas de crédito por parte del grupo de ventas dentro de la compañía, cuando llegue a la campaña se hacían en promedio 300 TDC por mes, cuando Salí de la campaña se hacían mas de 500 TDC que incluían compras de cartera, esto lográndose mediante la motivación continua hacia el personal, me desempeñe realizando informes de gestión, informes y monitoreo de tiempos en break y llegada al logeo, manejo de la norma COPC 2000 para efectos de calidad y veracidad en las ventas.

ANDITEL S.A.

JEFE INMEDIATO: MONICA DIAZ - Consultora

TEL: 6382900

Cargo: SUPERVISORA CAMPAÑA REDASSIST

FECHA LABOR: 20 – MAY – 2010 - 17 – JUN - 2011

Funciones y logros

Manejo de bases de datos planes de ventas incentivos, generaba informes quincenales y mensuales para la medición de la gestión, retroalimentación de errores no fatales y errores fatales, implementación de nuevas estrategias de mercado, selección de personal con perfil de ventas y servicio al cliente, Implementación de plan de salud ocupacional enfocado a los riesgos profesionales.

ACOSDEN (Asociación Colombiana de Soldados Discapacitados)

Bucaramanga Santander

JEFE INMEDIATO: ELBER GOMEZ USTARIS - Representante legal y Abogado

TEL: 6700946 Bucaramanga

Cargo: DIRECTORA PUBLICIDAD

FECHA LABOR: 1 – SEP – 2009 - 14 – MAY - 2010

Funciones y logros

Manejo del área de publicidad e imagen de la asociación como trabajo voluntario montaje y manejo de contenidos del Web site y asesorías para realización de los diferentes eventos. Manejo de la asociación mediante redes sociales.

AMERICAN SUPPLEMENTS

JEFE INMEDIATO: PILAR ERASO - Gerente mercadeo y publicidad

TEL: 6143388

Cargo: CORDINADORA CALL CENTER

FECHA LABOR: 15 – MAY – 2009 - 25 – AGO – 2009

Funciones y logros

Montaje y ejecución de nuevo Call center para la distribución de productos naturales con una marca muy reconocida en el medio, implementación de nuevas estrategias de mercado, manejo de bases de datos mediante programas básicos, manejo de personal del Call center áreas de Inbound y Outbound, manejo de cartera y facturación, monitoreo interno, auditorías internas de calidad para verificación de la excelente gestión, montaje

y manejo de programas de salud ocupacional para el persona a cargo, elaboración de informes de la gestión de los agentes y las campañas,

SITEL DE COLOMBIA S.A.

JEFE INMEDIATO: ANDRES ARIAS - Jefe de operaciones Telefónica Telecom

TEL: 5242000

Cargo: OPERATIONS

FECHA LABOR: 03 – ENE – 2009 - 16 – MAR - 2009

Funciones y logros

Manejo portafolio Telefónica Telecom en el área de ventas Outbound líder de grupo ventas, motivación al grupo para mejoramiento de ventas.

ANDITEL S.A.

JEFE INMEDIATO: PABLO ANDRES RODRIGUEZ - Gerente de Calidad

TEL: 6382900

Cargo: ANALISTA DE CONTROL Y CALIDAD

Cargo: LIDER DE PISO DE CONTROL Y CALIDAD

FECHA LABOR: 05 - NOV – 2007 - 30 – OCT - 2008

Funciones y logros

Durante la permanencia en la compañía me desempeñe como una buena analista del área de control y calidad, mis funciones básicamente eran hacer el cierre de ventas de una campaña llamada DTC y monitoreo, bajar grabaciones de dos campañas REDassist y AIG DTC, elaboración de informes quincenales y mensuales. Durante el tiempo que labore con la compañía me destaque por la Honestidad, Respeto Cumplimiento y ProActividad que demostraba no solo con mis jefes sino con el departamento de calidad implementando nuevas formas de realizar el trabajo con mayor facilidad, de esta forma logrando un ascenso como directora de piso implementando nuevas formas y métodos para la ejecución de planes de calidad en las llamadas con los clientes.

COLDECON S.A.

JEFE INMEDIATO: BLANCA MIRIAN BERNAL - Supervisora

TEL: 6187111

Cargo: AGENTE TELEOPERADOR

Cargo: SOPORTE DE CAMPAÑA SANTANDER

FECHA LABOR: 20 – MAY – 2007 - 13 – OCT - 2007

Funciones y logros

Durante la permanencia de la campaña me destaque como una buena vendedora con un excelente comportamiento y actitud hacia el cliente, mis compañeros de trabajo y mis superiores por supuesto, también por mi buen desempeño pase a ser soporte de campaña donde me encargaba de que la campaña estuviera siempre arriba y que no hubiesen fallas en la base de datos, manteniendo la motivación hacia cada uno de los agentes tele operadores de la campaña.

CONTAC CENTER AMERICAS Sede Dorado

JEFE INMEDIATO: GIOVANY PAEZ - Jefe de operaciones MultiCampañas

JEFE INMEDIATO: ALEJANDRO ALBORNOZ - Coordinador Outbound CCB

TEL: 4251700

Cargo: AGENTE OUTBOUND – CAMPAÑA CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

Cargo: Digitadota FESA o Registraduría Nacional del Estado Civil

FECHA LABOR: 1 – DIC – 2006 - 15 – MAY - 2007

Funciones y logros:

Como ejecutiva de OUTBOUND, contactaba a los clientes potenciales de la Cámara de Comercio de Bogotá con el fin de darles a conocer nuestro amplio portafolio de servicios además les brindaba toda la información de Cámara de Comercio con un manejo netamente comercial, prestaba atención a sus inquietudes y gestionaba sus solicitudes de los servicios que requerían a través de los aplicativos de la compañía.

Como digitadora de subdivisión FESA mi labor básicamente era transcribir datos de documentos confidenciales a la bitácora que nos asignaban para ingresar al sistema.

SOCIEDAD BASSE PRODUCCIONES Y MERCADEO

JEFE INMEDIATO: DARIO TAMAYO – Jefe de personal

JEFE INMEDIATO: ALEJANDRO BLANCO – Jefe de personal

JEFE INMEDIATO: JUAN MANUEL ARANGO – Jefe de personal

TEL: 5277707

Cargo: RECREADORA

Cargo: COORDINADOR DE APOYO

Cargo: COORDINADORA DE EVENTOS LOGISTOS RECREATIVOS

Cargo: ASISTENTE DE PERSONAL

FECHA LABOR: 14 - NOV – 2001 - 25 – JUL - 2005

Funciones y logros:

Me desempeñe como recreadora, de la compañía manejando los talleres de manualidades y actividades recreativas para más de 50 personas, lideraba los talleres de recreación por competencia, coordinaba actividades en colegios como bazares bingos etc. Manejo de atracciones mecánicas tales como inflables o saltarines, escaladores, con manejo de arneses y cuerdas operando dichas atracciones, manejo del área administrativa de personal, organización de refrigerios para los trabajadores de las diferentes áreas de la compañía, manejo de personal como recreadores, impulsadoras, promotores de todo tipo, Coordinación, montajes estratégicos de eventos según las necesidades de cada uno de los clientes, manejo y producción de eventos.

REFERENCIAS PERSONALES

WILSON FERNANDO RODRIGUEZ

ING. ELECTRICO

UNIVERSIDAD DISTRITAL

TEL: 3133918587

MARIA VICTORIA CAMARGO

Psicóloga

UNAD

TEL. (7) 6700946

RUTH HELENA CAMARGO ACERO

Auxiliar Contable

S.E.N.A.

TEL: 31039190818

Paula F. Camargo

CC. 1.020.722.369