



## Datos Personales

NOMBRE	Juan Sebastian Cardona Serna
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	1067950681 Montería-Córdoba
FECHA DE NACIMIENTO	“11” de “julio” de “1996”
LUGAR DE NACIMIENTO	Medellín-Antioquia
ESTADO CIVIL	Soltero
CIUDAD	Medellín - Antioquia
DIRECCIÓN	Cra 24 A # 37 - 30
TELÉFONO	3044143038
E-MAIL	jcardser@gmail.com



## Estudios

---

<b>Estudios Primarios:</b>	Institución Educativa Antonia Santos Dirección: Diag. 23 Cra-3 Montería Inicio: 2002 Fin: 2008
<b>Estudios Secundarios:</b>	Institución Educativa Antonia Santos Dirección: Diag- 23 Cra- 3 Montería Inicio: 2008 Fin: 2013
<b>Universitarios:</b>	Instituto Tecnológico Metropolitano ITM Medellín Tecnología en Desarrollo de Software Inicio 2019 - en curso

## Talleres y Cursos

---

Curso: “Técnico En Sistemas”, Servicio Nacional De Aprendizaje (SENA) 300 horas; Montería Córdoba; Años 2012 Y 2013

CERTIFICADO

## Experiencia Laboral

### EMTELCO SA

**CARGO:** Asesor Servicio al cliente

**FUNCIONES:** Joven de 22 años apasionado; Técnico en sistemas y estudiante de Ingeniería de Sistemas. Amplia experiencia en el área de servicio al cliente, manejo de objeciones, ventas, facturación y soporte técnico, cumplimiento y análisis de metas e indicadores requeridos por la operación; con facilidad de proponer y aplicar métodos para la mejora de procesos basándose en las bases fundamentales del entorno laboral ,comprometido al cual le gusta generar propuestas en el área de trabajo para mejorar la calidad y el proceso que se desarrolle en la operación, impulsor de liderazgo para el trabajo en grupo logrando así cumplir con los objetivos a desempeñar generando siempre las mejores interacciones. Apasionado por el conocimiento, joven innovador el cual implementa las herramientas ofimáticas para buscar desarrollar nuevas ideas en el área laboral y mejorar el proceso realizado siempre en pro de la operación.

**JEFE INMEDIATO:** Jessica Ramírez

**TELEFONO:** (4) 3897000

### EMTELCO SA

**CARGO:** Técnico de Gestión y Control

**FUNCIONES:** Medir y analizar los indicadores de los procesos a cargo y proponer las acciones de mejora, estar actualizado en los contenidos de los procesos del cliente y de Emtelco, competencias relacionadas con el cargo y la empresa a través de las herramientas suministradas por la entidad, registrar las singularidades que se presenten en los procesos e informar a operaciones y programación y control con el fin de tomar acciones correctivas sobre las variaciones, controlar el cumplimiento de los indicadores de servicio y eficiencia de cada uno de los procesos desde el control de piso en tiempo real, seguimiento a la programación y continúa con el análisis en tiempo real a las variaciones de los inputs de dimensionamientos, aplicando las acciones y políticas correspondientes y termina con el suministro de información y alertas a la operación y programación y control, minimizar las situaciones particulares y variaciones entre el plan inicial y la situación real de la línea, con el fin de

alcanzar el máximo cumplimiento de indicadores, realizar un monitoreo constante al comportamiento de las variables al nivel de los intervalos que nos permita tomar acciones en el corto y mediano plazo, tomar la decisión de aprobación de solicitudes de novedades semanales de acuerdo a las necesidades del servicio, apoyar el proceso de construcción de las mallas de turnos semanales a partir de la curva de tráfico y AHT (promedio de conversación) esperados para la siguiente semana, teniendo en cuenta las novedades de operación y los recursos disponibles.

**JEFE INMEDIATO:** Diego Sierra

**TELEFONO:** 302 2411236

## Referencias Familiares

Hector Julian Cardona Serna  
Independiente  
Efecy  
3043551669

Maria Teresa Sernsa Ramirez  
Ama de casa  
3015228734  
Finca La Gloria

## Referencias Personales

Laura Valentina Lopera Londoño  
Tutora  
Konecta  
3013887494

**JUAN SEBASTIAN CARDONA SERNA**  
**1067950681 Monteria-Cordoba**



## EL CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

### CERTIFICA

Que JUAN SEBASTIAN CARDONA SERNA identificado(a) con Tarjeta de Identidad No 96.071.115.280 de Montería, realizó y aprobó el programa de TÉCNICO EN SISTEMAS con las siguientes evaluaciones e intensidad horaria:

	EVAL	I.H.
<b>Itinerario</b>		
APLICAR HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS, REDES SOCIALES Y COLABORATIVAS DE ACUERDO CON EL PROYECTO A DESARROLLAR	4.5 A	220
COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	4.5 A	180
IMPLEMENTAR LA ESTRUCTURA DE LA RED DE ACUERDO CON UN DISEÑO PREESTABLECIDO A PARTIR DE NORMAS TÉCNICAS INTERNACIONALES.	4.5 A	310
<b>PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO,</b>	<b>4.5 A</b>	
REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y PREDICTIVO QUE PROLONGUE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO.	4.5 A	310
RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	4.5 A	880

Se expide en Montería, a los veintisiete (27) días del mes de noviembre de dos mil trece (2013)

Firmado Digitalmente por  
AURA JOSEFINA MIRANDA MENDOZA  
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA  
Autenticidad del Documento  
Bogotá - Colombia  
AURA JOSEFINA MIRANDA MENDOZA

SUBDIRECTORA(E) CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA



Certifica que:

**Juan Sebastian Cardona Serna**

1067950681



**Cursó y aprobó** satisfactoriamente el proceso formativo **del programa de Semilleros de Líderes CX**, con una duración de 40 horas.

**Por constancia firman a los 10 días de marzo de 2022:**

Juan Eduardo Jaramillo  
Director de Talento Humano

Elvis Johan Amaya  
Especialista de Desarrollo del Talento

**¡Felicitaciones, sigue cosechando aprendizajes con nosotros!**

Experiencia al  
Colaborador





# **El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA**

*En Cumplimiento de la Ley 119 de 1994 y en atención a que*

**JUAN SEBASTIAN CARDONA SERNA**

*Con Tarjeta de Identidad No. 96.071.115.280*

*Cursó y aprobó el programa de Formación Profesional Integral  
y cumplió con las condiciones requeridas por la entidad, le confiere el*

**Título de**

**TÉCNICO EN  
SISTEMAS**

*En testimonio de lo anterior, se firma el presente Título en Montería,  
a los veintisiete (27) días del mes de noviembre de dos mil trece (2013)*