

# HOJA DE VIDA

## DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos: Johana del valle Gerardino Nava.  
Estado Civil: Soltera  
Nacionalidad: Venezolana  
Fecha de Nacimiento: 10 de junio de 1986.  
Residencia: Cr 29 # 48-67 Buenos Aire, Medellin  
Teléfono de Contacto: **3234628961**  
E-mail: [johanagerardino@gmail.com](mailto:johanagerardino@gmail.com)  
Permiso de proteccion: **No. 1876973**



## PERFIL LABORAL

Soy alguien responsable, bastante dinámico, con deseos de superación y mis metas están basadas en el logro de objetivos claros; aprendo rápido y cumplo de manera adecuada con puntualidad, honestidad y responsabilidad. Dispuesta a cumplir con las distintas funciones, obligaciones y normas laborales que tengan establecidas, me presento con gran entusiasmo a su empresa para formar parte del cumplimiento de metas planteadas en su misión.

## ESTUDIOS REALIZADOS

EDUCACION DIVERSIFICADA:	U.E José Paz González. Título Obtenido: <b>Bachiller en Ciencias</b> . Año de graduación: 2003.
EDUCACIÓN UNIVERSITARIA:	Instituto Universitario de tecnología de Maracaibo (IUTM)– Venezuela. Título Obtenido: <b>Técnico Superior Universitario en Informática</b> Año de graduación: 2011.

## CURSOS REALIZADOS

Marketing Personal y Formación Sociolaboral	CONFENALCO. Fecha de inicio: 28 de agosto del 2017. Fecha de finalización: 01 de septiembre del 2017. Intensidad Horaria: 48 Académicas.
Curso de reparación de celulares.	Fecha de finalización: 03 de Septiembre del 2015. Intensidad Horaria: 30 Académicas
Componente docente	Institución: UNIVERSIDAD EXPERIMENTAL RAFAEL MARÍA BARALT. Fecha de finalización: 05 de Julio del 2015. Intensidad Horaria: 180 Académicas.
Curso Básico de Primeros Auxilio	Institución: Asociación Civil de Voluntarios de Venezuela. Fecha de finalización: Abril del 2012. Intensidad Horaria: 8 Académicas.
ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE.	Institución: Fundación para la Actualización Tecnológica de Latinoamérica (FATLA). Fecha de finalización: 25 de Mayo del 2011. Intensidad Horaria: 84 Horas académicas.
RECURSOS DE EDUCACIÓN VIRTUAL.	Institución: Fundación para la Actualización Tecnológica de Latinoamérica (FATLA). Fecha de finalización: 29 de Junio del 2011. Intensidad Horaria: 84 Horas académicas.
METODOLOGÍA DE TRABAJO EN LÍNEA PACIE EN LA FASE PRESENCIAL.	Institución: Fundación para la Actualización Tecnológica de Latinoamérica (FATLA). Fecha de finalización: 03 de Agosto del 2011. Intensidad Horaria: 84 Horas académicas.
METODOLOGÍA DE TRABAJO EN LÍNEA PACIE EN LA FASE ALCANCE.	Institución: Fundación para la Actualización Tecnológica de Latinoamérica (FATLA). Fecha de finalización: 28 de Septiembre del 2011, Intensidad Horaria: 84 Horas académicas.
PROYECTO DE ADIESTRAMIENTO TECNOLÓGICO	Institución: PEQUIVEN. Fecha de finalización: Julio 2008. Intensidad Horaria: 40 Horas académicas.
MICROSOFT VISUAL BASIC	Institución: Centro de Entrenamiento y Desarrollo Integral en Computación (CEDIC). Fecha de finalización: Febrero 2007. Intensidad Horaria: 016 Horas académicas.

## EXPERIENCIA LABORAL

- **EMTELCO. CARGO: CREADOR DE EXPERIENCIA SOPORTE N2.** Gestionar el primer nivel de la retención de los usuarios. Realizar diagnósticos y escalamientos técnicos de acuerdo al estado del servicio. Gestionar los requerimientos de los usuarios, analizar los mismos y buscar las alternativas de solución más eficiente y oportunas. Conocer acertadamente los productos, servicios y procedimientos definidos por el Cliente para asesorar adecuadamente en sus necesidades a los usuarios, Cumplir con los indicadores propuestos a nivel individual para la evaluación de calidad del servicio, según los procedimientos, políticas y estándares de calidad de la línea. Documentar las interacciones de los clientes de acuerdo a los procedimientos y políticas de la línea.
- **EMTELCO. CARGO: CREADOR DE EXPERIENCIA SENIOR. FUNCIONES:** Gestionar los requerimientos de los usuarios, analizar los mismos y buscar las alternativas de solución más eficiente y oportunas. Conocer acertadamente los productos, servicios y procedimientos definidos por el Cliente para asesorar adecuadamente en sus necesidades a los usuarios. Cumplir con los indicadores propuestos a nivel individual para la evaluación de calidad del servicio, según los procedimientos, políticas y estándares de calidad de la línea. Documentar las interacciones de los clientes de acuerdo a los procedimientos y políticas de la línea. 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 y asegurarse que las guías dispuestas por el cliente corporativo se encuentren actualizadas. Guardar y respetar la confidencialidad de la información a la que tienen acceso en razón de su labor.
- **TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S CARGO: ASESORA DE SERVICIOS Y FIDELIZACION VENTAS (Campaña),** Responsable de la relación con los clientes en el departamento de servicios, encargado de analizar las inquietudes, comentarios, preguntas, dudas y asesoramiento de los clientes dirigidos al técnico, para que este pueda diagnosticar de manera correcta los problemas. Duración 10 Meses

#### EXPERIENCIA LABORAL DESEMPEÑADA EN VENEZUELA

INFOCENTRO	CARGO:	Soporte técnico a usuarios y equipos.
	JEFE INMEDIATO:	Billy Márquez
	TELEFONO:	+584168600687
	DURACION:	01/09/2013 - 31/12/2014.
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL (CNE)	CARGO:	Operadora Del Sistema Integrado.
	JEFE INMEDIATO:	Esmeralda Estrada.
	TELEFONO:	+584161690689
	DURACION:	Elecciones Regionales 2012
SIEMENS	CARGO:	Soporte técnico a usuarios y equipos.
	JEFE INMEDIATO:	Mario Urbina.
	TELEFONO:	3118243757.
	DURACION:	Septiembre 2010 – Enero 2011.

#### REFERENCIAS PERSONALES

- Yexxi Lenis Gerardino Nava. Ocupación: Obrera de obra gris. Teléfono de Contacto: 3148953628
- Adriana Rodríguez. Ocupación: Enfermera. Teléfono de Contacto: 3188202748.
- Raimundo Carriso. Ocupación: Agente call center. Teléfono de Contacto: 3007646279.

**CERTIFICA**

Que GERARDINO NAVA JOHANA DEL VALLE, con documento de identificación No. 143937153, labora para EMTELCO S.A.S. desde el 1 de Julio de 2022 , con un contrato de trabajo OBRA O LABOR regido por las disposiciones del código Sustantivo del Trabajo, en la actualidad, desempeña el cargo de CREADOR DE EXPERIENCIA SOPORTE N2 con una asignación salarial de UN MILLON TRESCIENTOS VEINTE MIL OCHOCIENTOS VEINTIUN (\$1,320,821).

Se expide la presente certificación, a solicitud del interesado a los 7 días del mes de Octubre de 2022.  
Cualquier información requerida, con gusto será atendida a través del correo electrónico [aci1@emtelco.com.co](mailto:aci1@emtelco.com.co)

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andres C'.

**ANDRES DE JESUS CARMONA RENDON**  
**JEFE DE NÓMINA.**  
**EMTELCO S.A.S**

## CERTIFICA

Que GERARDINO NAVA JOHANA DEL VALLE, con documento de identificación No. 143937153, labora para EMTELCO S.A.S. desde el 8 de Agosto de 2020 , con un contrato de trabajo OBRA O LABOR regido por las disposiciones del código Sustantivo del Trabajo, en la actualidad, desempeña el cargo de CREADOR DE EXPERIENCIA SENIOR con una asignación salarial de UN MILLON TREINTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO (\$1,038,954).

Se expide la presente certificación, a solicitud del interesado a los 20 días del mes de Diciembre de 2021.  
Cualquier información requerida, con gusto será atendida a través del correo electrónico [aci@emtelco.com.co](mailto:aci@emtelco.com.co)

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Andres C.".

**ANDRES DE JESUS CARMONA RENDON**  
**JEFE DE NÓMINA.**  
**EMTELCO S.A.S**

Bogotá, 23 de Junio de 2020

TP #101419

**TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S**

**NIT 900.323.853-7**

**CERTIFICA:**

Que **JOHANA DEL VALLE GERARDINO NAVA** con C.C. No 143937153 laboró en esta empresa desempeñándose como **Asesor(a) de Servicios** desde el 10 de julio de 2019 hasta el 1 de junio de 2020.

Esta certificación se expide a solicitud del (a) interesado (a).

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Atentamente,



**MARÍA DEL PILAR RAMÍREZ FERREIRA**  
**DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

Teléfono: 4049080 Ext.23103

Dirección Av. Calle 26 # 92 -32

Bogotá, Colombia