

## **JAIME ANDRES ALVAREZ TABARES**

C.C. 6.551.426 de Yumbo

Cl. 15 H # 5BN-21 Portales de Yumbo

Yumbo, Valle del Cauca

Tel. Res: (2) 6699160 - Celular: 3104015305

E-mail: andresaltabcol@gmail.com



**SEXO:** Hombre  
**EDAD:** 31 años  
**LIBRETA MILITAR:** 85122130466 D.M. 17  
**FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO:** 21 de diciembre de 1985, Santiago de Cali

### **PERFIL PROFESIONAL**

Administrador de empresas con énfasis en finanzas, egresado de la Universidad del Valle. Cuento con 8 años de experiencia laboral en instituciones y empresas del sector público y privado en el área de atención personalizada a clientes, venta consultiva de productos intangibles, supervisión de grupos o equipos de trabajo en retención y fidelización de clientes, gestión de proyectos de inversión pública, marketing empresarial y político, planeación estratégica y financiera así como en capacitación en desarrollo empresarial, liderazgo y motivación.

Tengo capacidad para trabajar bajo presión de manera individual o en equipo según las necesidades de la empresa y habilidad para solucionar los problemas operativos o de servicio que se presenten, alcanzando las metas propuestas por la empresa y el equipo de trabajo.

### **ESTUDIOS**

- **Profesional en Administración de Empresas**  
Universidad del valle – Cali 2012
- **Bachiller técnico comercial en contabilidad sistematizada**  
Liceo Comercial de Yumbo – Yumbo 2002

## **OTROS ESTUDIOS, CURSOS Y SEMINARIOS**

### **Inglés básico**

Centro cultural Colombo Americano, Cali – Valle del Cauca, Julio 2016  
Finalizado

### **Capacitación en manejo de AS400, Xphone, Oracle (OpenCard) y aval de créditos**

Cali – Valle del Cauca, Noviembre 2011  
Federación Nacional de Comerciantes – FENALCO

### **Capacitación en Control Interno Contable (Régimen de Contaduría Pública)**

Cali – Valle del Cauca, 21 Agosto de 2008  
Manual de implementación del control interno contable y análisis para el reconocimiento y revelación de los hechos financieros, económicos, sociales y ambientales CIC.  
Diseño y aplicación de métodos y procedimientos para el control interno.  
Contaduría General de la Nación.

### **Taller - Seminario: Metodología General Ajustada para Proyectos- MGA**

Yumbo – Valle del Cauca, 2008  
Gestión y elaboración de proyectos en Metodología General Ajustada.  
ESAP (Escuela Superior de Administración Pública).

### **1er Jornada Empresarial Univalle**

Cali – Valle del Cauca, Noviembre 2006

**Cargo:** Organizador

Creatividad y Emprendimiento empresarial, Participación de Carvajal S.A.; Parquesoft;  
Profesores del área de innovación y emprendimiento empresarial Universidad del Valle.  
Universidad del Valle – Sede San Fernando.

### **7mo Encuentro de Productividad Juvenil**

Cali – Valle del Cauca, 28 al 30 de Marzo 2006

Emprendimiento empresarial y productividad, Participación del Embajador de México, Mario Chacón Carrillo; Parquesoft; Caja de Compensación del Valle del Cauca; y Emprendedores con proyectos Innovadores, de Jóvenes con Empresa Cali.  
Universidad Autónoma de Occidente.

## EXPERIENCIA LABORAL

**CLARO S.A**

**CONSULTOR DE SERVICIO PERSONALIZADO A CLIENTES      Octubre 2012 – Julio 2016**

### **Mayo 2014 a Julio 2016 - Supervisor piloto de retención y fidelización de clientes**

Participé en el proyecto de retención y fidelización de clientes en el call center Sur Occidente de Claro soluciones móviles, dentro del cual elaboré estrategias de fidelización y retención con mi equipo de trabajo para responder a las expectativas y exigencias de la compañía en cuanto al manejo de la insatisfacción de los clientes.

Controlé y supervisé bajo estándares de servicio, calidad y retención, la recepción de llamadas que se realizaban por parte de clientes insatisfechos que no deseaban continuar con el servicio. Durante mi labor, tuve a cargo 35 consultores telefónicos.

La finalidad del trabajo era fidelizar clientes ejecutando acciones y brindando beneficios adicionales a éstos con el fin de mantener los indicadores de retención por encima del 70%, el churn de la compañía y la productividad de los consultores.

Manejo, coordinación y administración de (agentes telefónicos) de Lealtad y fidelización.

**Jefe inmediato:** Cristian Mauricio Giraldo

Coordinador campaña Claro Móvil en Call Center Suroccidente

Celular: 3218033406

Tel. Empresa: 892 3232

### **Oct 2012 a Mayo 2014 - Consultor de servicio CAV**

Fui consultor de atención personalizada a clientes y empresas (persona jurídica) que requerían servicios de telefonía móvil celular como venta de planes postpago y prepago, equipos celulares, reclamos, radicación de PQRs, trámites varios, retención y fidelización de clientes en el CAV con el fin de mantener el churn y la productividad de la compañía, asesoramiento en productos y servicios dando solución en primer contacto.

Con el trabajo realizado como consultor adquirí experiencia y conocimiento en ventas, habilidad en negociación y fidelización, servicio al cliente masivo y corporativo, manejo de grupos de ventas para llevar a cabo el cumplimiento de la meta total del CAV.

**Jefe inmediato:** Diana María Libreros

Coordinadora CAV Cali Oeste

Celular 3113778109

Tel. Empresa: 892 3232

## **FENALCO VALLE DEL CAUCA**

**ANALISTA DE CREDITO (OPERADOR FENALCHEQUE)      Noviembre 2011- Enero 2012**

Dar aval en tiempo real a créditos, pagarés y cheques al día y posfechados mediante análisis, estudio financiero y crediticio del cliente, apoyado en plataforma AS400, herramientas web, Oracle (OpenCard) y base de datos dispuesta para ello.

Con la labor realizada, ofrecí solución integral a afiliados y clientes de Fenalco Valle en todo el País, brindando asesoría y servicio al cliente, logrando el cumplimiento de metas de la organización en cuanto a personas atendidas y créditos analizados y aprobados.

**Jefe Inmediato:** Olivia Potes

Directora Depto. Fenalcheque

Tel. 898 3535

## **INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN Y EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE DE YUMBO – IMDERTY**

**COORDINADOR BANCO DE PROYECTOS**

**Marzo 2008 – Diciembre 2010**

Brindé apoyo técnico en el fortalecimiento de la planeación y el mejoramiento del sistema de control interno de la entidad logrando el mejoramiento continuo en la gestión y el cumplimiento de los principios que rigen la gestión pública, la misión, políticas, planes y programas institucionales.

Coordiné el banco de proyectos elaborando, actualizando y realizando estudios de viabilidad en proyectos de inversión junto con el departamento de planeación municipal y entidades deportivas departamentales como Indervalle y el Fondo Mixto para la promoción del deporte y la gestión social.

Fui delegado de la Gerencia en el equipo técnico y operativo para la formulación y gestión de proyectos del Presupuesto Participativo del Municipio de Yumbo (PPY).

Con el trabajo realizado en la elaboración, radicación y actualización de proyectos de inversión del IMDERTY usando la Metodología General Ajustada (MGA) dispuesta por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) para proyectos, se logró la viabilidad de los recursos financieros necesarios y asignados para la contratación de personal y servicios que permitieron el cumplimiento de la misión y objetivos del instituto; así como la implementación y ejecución del PPY, en donde se brindó asistencia, capacitación a la comunidad y desarrollo de obras de infraestructura, dotación y mejoramiento de instalaciones deportivas en el Municipio de Yumbo.

**Jefe Inmediato:** Francisco Antonio Guzmán

Gerente

Tel. Oficina: 690 0836

Celular: 312 791 4891

**BANCOLOMBIA.**

**PROMOTOR DE GIROS INTERNACIONALES**

**Noviembre 2007 – Marzo 2008**

Fui responsable del direccionamiento al cliente dentro de la entidad (manejo del Pac para la realización de transferencias y otras consultas, sucursal Telefónica y virtual), promoción y venta de cuentas de ahorro con abono automático de giros promoviendo el abono automático de éstos a las cuentas que no contaban con el servicio, venta de productos del portafolio de la sucursal como seguros de vida y tarjetas de crédito.

**Jefe Inmediato:** William Torres

Subgerente sucursal CC. Único

Tel. Ofical: 432 2900

Celular: 317 7498963

#### **OTROS DATOS**

**COMPETENCIAS Y HABILIDADES:** Trabajo en equipo, auto-motivación, creatividad, Responsabilidad y compromiso.

**CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:** Microsoft Office, SAP, Facturación, Administración de Clientes (AC), Intranet, Outlook, telemarketing, Oracle (OpenCard), AS400, Xphone, MGA para proyectos de inversión, MECI (Control Interno), internet.

## REFERENCIAS PERSONALES

Angelica Villafañe  
Administradora de Empresas  
Gerente de ventas OFI.com.co  
Cel. 3148373765

Andrés Julián Hernández  
Ingeniero de sistemas  
Consultor de Servicio al cliente Claro móvil  
Cel. 3117312752


Carlos Alberto Tabares Sánchez  
Abogado  
Alcaldía Municipal de Yumbo  
Cel. 3205828526

Diana Lorena López T.  
Auxiliar administrativa  
Alcaldía Municipal de Yumbo  
Cel. 3014470810



**JAIME ANDRES ALVAREZ TABARES**

**C.C 6.551.426 de Yumbo**

 **3104015305**