

# Ana Carolina Alvarenga Alcaraz

CI: 1.722.277

Celular: 595 961 631206

Dirección: Profesor Conradi 1138

Fecha de Nacimiento: 18 de octubre de 1970

Email: carolalva18@hotmail.com

## OBJETIVOS

Conseguir logros dentro de la empresa, contribuyendo con mi experiencia profesional, actitud, valores y ética, buscando siempre mejorar en todas las actividades que desarrolle, logrando con ello alcanzar posiciones de mayor responsabilidad y reto. Ofreciendo soluciones de acuerdo a las expectativas de la empresa.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Universidad del Cono Sur de las Américas - **Psicología Empresarial** (2018)

Colegio Villa San Francisco (1989) Bachiller en Ciencias y Letras

## EXPERIENCIA

**HOLA PARAGUAY S.A. – VOX** (junio 2001 a la fecha)

**Cargo: Técnico de Monitoreo de Red Inalámbrica** (febrero 2017 hasta la fecha)

Funciones:

- ✓ Controlar diariamente el estado de las BSCs, RNCs y de las Radio Bases 2G/3G/4G de la red VOX
- ✓ Supervisar el estado de toda la red inalámbrica a través de sistemas de gestión inalámbrica de VOX.
- ✓ Gestionar las tareas para la identificación de problemas y la solución a los mismos.
- ✓ Enfocar el trabajo a la prevención de fallas de BSCs, RNCs y Radio Base en general.

**Cargo: Sub Jefa Sistema Gestión de Calidad y Procesos** (Julio 2012 – Febrero 2017)

Funciones:

- ✓ Apoyar a la jefatura del Dpto. y a todos los responsables de áreas, en el control de la efectividad del Sistema de la Calidad.
- ✓ Coordinar, verificar y difundir informaciones y conceptos para la aplicación apropiada del Sistema de Gestión de la Calidad en la Organización.
- ✓ Orientar y verificar la aplicación de políticas, normas y procedimientos del SGC.
- ✓ Coordinar y ejecutar el análisis y evaluación de los procesos para el Mejoramiento Continuo de la Calidad y Productividad en todas las áreas de la Organización.
- ✓ Controlar la emisión y uso de documentos, según los procedimientos generales del sistema de la calidad.
- ✓ Coordinar y controlar la aplicación de programas de verificación periódica de los archivos de documentos y registros activos e inactivos del Sistema de Gestión de la Calidad, en todas las áreas de la Organización
- ✓ Controlar y mantener el archivo de la documentación resguardada en el Dpto. del SCP.
- ✓ Coordinar y realizar el seguimiento a las mejoras identificadas e implementadas, a fin de controlar los plazos de los planes de acción.
- ✓ Controlar y velar por la atención oportuna y búsqueda de soluciones a las no conformidades detectadas, según los reportes de no conformidad y solicitudes de acciones correctivas o preventivas, emitidos.
- ✓ Coordinar y ejecutar análisis de datos, según registros de no conformidades detectadas y reclamos recibidos, juntamente con el Jefe de Dpto.
- ✓ Colaborar con el jefe de Dpto. en la verificación de los informes sobre objetivos y mejoras de las diferentes áreas, para las reuniones de Comité de Calidad y Revisión del SGC por la Dirección
- ✓ Coordinar, participar y dirigir en casos requeridos, las reuniones de Comité de Calidad y Revisiones del SGC por la Dirección
- ✓ Alertar sobre los riesgos que pudieran surgir por la aplicación inapropiada del Sistema de la Calidad, a fin de que se tomen los correctivos del caso.
- ✓ Verificar y mantener actualizada la Lista Maestra de Documentos, según la estructura de codificación de documentos aprobada, acorde a los movimientos de documentales originados en cada área de la Organización.
- ✓ Colaborar en la aplicación y cumplimiento del Plan y Programa de Auditorías del SGC.
- ✓ Coordinar con el responsable de las Auditorías internas del SGC, la atención, evaluación y solución de las no conformidades y mejoras, detectadas durante las auditorías del SGC.

**Cargo: Sub Jefa – Dpto. de Ventas** (Noviembre 2007 hasta Julio 2012)

#### Funciones:

- ✓ Distribuir pedidos para las ventas y reclamos de los clientes
- ✓ Recepcionar y controlar las solicitudes de servicios presentadas por los Agentes de Ventas y verificar que los mismos cumplan con los requerimientos establecidos por la organización.
- ✓ Prever que existan los materiales promocionales para que los vendedores realicen
- ✓ Efectivamente su trabajo.
- ✓ Atender quejas y sugerencias de clientes.
- ✓ Realizar estadísticas mensuales de ventas
- ✓ Apoyar a la jefatura en la identificación de oportunidades de mejoras relativas al servicio.
- ✓ Proporcionar a los nuevos funcionarios de Ventas las herramientas necesarias para desarrollar eficientemente su trabajo.
- ✓ Encargada de las tareas y actividades asignadas relacionadas al SGC.
- ✓ Colaborar con Jefatura en la evaluación de funcionarios y en la detección de
- ✓ Necesidades de capacitación.
- ✓ Cumplir con las tareas y actividades asignadas relacionadas al SGC.
- ✓ Verificar diariamente el stock de tarjetas y transferencias.
- ✓ Control de las gestiones administrativas de los vendedores y de la Sucursal.

### **Cargo: Supervisora del Call Center (Junio 2001 – Noviembre 2007)**

#### Funciones:

- ✓ Responsable de un equipo de trabajo de más de 80 funcionarios
- ✓ Coordinar las tareas a ser realizadas
- ✓ Verificar el tiempo de respuesta a las consultas y reclamos realizados
- ✓ Verificar la calidad de atención a los clientes, escucha de llamadas.
- ✓ Selección del personal.
- ✓ Cumplir con las tareas y actividades asignadas relacionadas al SGC.
- ✓ Elaboración de informes del comportamiento de llamadas.

## **CUALIFICACIONES**

### **1. INFORMÁTICA**

Usuario de Internet, Outlook Express, Windows, Word, Excel.

### **2. CURSOS PROFESIONALES**

- ✓ Documentación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad ISO 9000 Versión 2000 - Asociación Paraguaya para la Calidad 18 y 21 / 03 / 2006
- ✓ Mejora de la Productividad - Unión Industrial Paraguaya 20, 21, 22, 23 y 27 / 03 / 2006
- ✓ Taller de Coaching – Sunergos 14, 15, 21, 22, 23, 28, 29 y 30 / 11 / 2006.
- ✓ Formación de Gestores de la Calidad – VOX del 29/05 al 06 / 06 / 2006
- ✓ Seminario de Liderazgo y Supervisión de Ventas – Unión Industrial Paraguaya 21 / 04 / 2008
- ✓ Liderazgo de cambio e innovación y Creatividad personal – Asociación Paraguaya de Recursos Humanos 08/09 de Agosto 2008
- ✓ Motivación y Liderazgo – VOX 7, 11, 18, 21, 25 / 08 / 08 y 02/ 09 / 2008
- ✓ Gestor de Calidad según NORMA ISO 9001:2000 – Vox 13 al 17 / 07 / 2009
- ✓ Auditor Interno del SGC según norma 9001:2000 – Vox 20 al 25 / 07 / 2009

## **INFORMACIÓN DE INTERES**

- ✓ Mejor funcionaria del mes Abril 2003
- ✓ Mejor funcionaria del mes Diciembre 2004
- ✓ Mejor funcionaria del Año 2005
- ✓ Mejor funcionaria del mes Agosto 2006

- ✓ Integrante del Comité de Promoción (SGC)
- ✓ Auditor del SGC según norma ISO 9001:2000
- ✓ Reconocimiento por la participación como Instructora de Capacitaciones coordinadas entre Copaco S.A y Hola Paraguay S.A
- ✓ Reconocimiento por la dedicación, trabajo constante e ininterrumpido y valiosa colaboración en la empresa.
- ✓ Integrante de la Comisión interventora de la Gerencia Comercial
- ✓ Integrante de la Comisión Auditora de la Gerencia de Módulos Informáticos.
- ✓ Reconocimiento especial por destacarse en el equipo de trabajo para el logro satisfactorio de las auditorias octubre 2016.

## **REFERENCIAS LABORALES**

Lic. Carolina Rojas.	Contacto: 0961-811799
Jorge Vellacich	Contacto: 0961-634790
Graciela Gonzalez.	Contacto: 0961- 602858

## **REFERENCIAS PERSONALES**

Rafael Gómez	Contacto: 0972-611968
Rosa Guerrero.	Contacto: 0961-637331
Cynthia Alvarenga.	Contacto: 0961-973966