

CYNTHIA GEORGINA SANTANA RAMIREZ

OBJETIVO PERSONAL

Ser una persona equilibrada que se desarrolle plenamente, tanto en lo profesional, familiar, social, laboral, espiritual, así como también poder contribuir con mis conocimientos y habilidades al desarrollo de la institución en la cual labore y en el estado en el que viva.

EDUCACIÓN

- **EDUCACION MEDIA SUPERIOR**

Bachillerato Técnico # 1, Universidad de Colima en el área de Analista Programador por 3 años de 1995 al 1998 egresada con certificado.

- **EDUCACION SUPERIOR**

Facultad de Telemática, Universidad de Colima por 4 años de 1998 al 2002 en la carrera de Lic. En Informática egresada con Certificado y Título

EXPERIENCIA LABORAL

PROAGRO ASEGURADORA AGROPECUARIA Labore en el departamento **Administrativo** mis funciones fueron la atención a clientes para darles información de Pro agro, así como la Atención de llamadas telefónicas en el conmutador, Elaboración de cheques, Pago a proveedores, llevar el control de la documentación que se recibe de los clientes, Captura y elaboración de Pólizas Agropecuarias en el programa SISA. También hacia de reportes semanales y mandarlos a Matriz. Cobranza a los cliente para el pago de las pólizas. **Periodo (Febrero 2018 a Junio 2018).**

Agencia de Autos KIA en el departamento **Administrativo** en el Área de **Coordinadora de Entregas** mis funciones principales eran llevar acabo la logística y el control de la calidad en el proceso de la entrega del auto, también realizaba llamadas para darle seguimiento a los clientes y saber cómo le atendieron durante el proceso de compra-venta del vehículo, al igual hacia encuestas por medio electrónico y telefónico para saber la satisfacción del cliente y si hubiera en detalle o problema darle solución al respecto. Actualizaba y capturaba en una base de datos la información que nos proporcionaban los clientes para tener un mayor control y así hacer estadísticas mensuales para medir la satisfacción del cliente. **Periodo (Junio 2017 a Enero 2018)**

TYRE PLUS (Franquicia de Grupo Michelin) labore en el departamento de **Atención a Cliente** en el Área **Administrativa**, mis funciones principales fueron: Atender de forma profesional al cliente dándole soluciones a sus dudas y/o quejas, Facturación en el sistema MARS, Cobro y Resguardo de efectivo, Llevar el control de la Caja Chica y de la chequera, Actividades administrativas, Atender y dar seguimiento a las llamadas telefónicas de los clientes, Revisar el orden del Show Rom (coffe Break), Realizar depósitos bancarios, Realizar las compras de llantas en el sistema AS400, Seguimiento a cuentas por pagar (Proveedores), Realizar el corte diario (efectivo y terminales bancarias), Realizar cotizaciones presenciales y telefónicas. Elaboración de Facturas. **Periodo (Octubre 2016 a Mayo 2017)**

Grupo Azulejero de Mayoristas estuve laborando en el **Departamento Administrativo** en el **Área de Mayoreo (Telemarketing)** las actividades que realice fue la facturación de las ventas de pisos y azulejos, así como también capturaba las compras, hacia tiras de cambio, recibía llamada de los cliente para darles los precios y promociones vigentes, manejaba caja chica, hacia reportes y actividades administrativas, manejaba

un sistema para el control de la información, Atención al Cliente, Archivar, coordinar las logística para el envío de la mercancía a los diferentes municipios del estado. **Periodo (Junio a Septiembre 2016)**

Agencia de autos Chevrolet Solana Colima en el **Departamento administrativo en el Área de Contac Center** las funciones que realice era recibir las llamada de los clientes para agendar citas y llevarlos al servicio, también realice encuestas telefónicas a los clientes para checar la calidad en el servicio realizado en el taller, lleve el control de la base de Datos de los clientes de la Agencia. **Periodo (Agosto 2014 a Julio 2015)**

Labore en el **Bachillerato “José Amador Velasco”** desempeñándome en le área de la enseñanza como **docente** impartiendo la **materia de Informática**. **Periodo (Septiembre del 2008 a Julio del 2014)**

Estuve laborando en la **Universidad Pedagógica Nacional** en el en el Departamento de **Tecnologías de la Información** en el Área del **Centro de Cómputo** como encargada y las funciones que realizaba eran asesorar a los alumnos con todas las dudas que les surgieran con relación a la Ofimática, también estuve **en el Departamento Administrativo en el Área de control Escolar** me encargada de llevar a cabo los distintos trámites como inscripción y reinscripción de alumnos, expedición de Certificados, credenciales, constancias, cartas de pasante, títulos profesionales, gestión de cambios de unidad, así como también otras funciones entre las cuales destacan manejar un sistema de información en el que se alimentaban de las calificaciones de los alumnos para generar diferentes reportes y las boletas de calificaciones al igual estuve otro período. **Periodo (Febrero del 2010 a Enero 2014)**

Labore en el **H. Ayuntamiento de Colima en la Dirección de Atención y Participación Ciudadana** en el departamento de Comités, mi función principal era vincular el gobierno municipal con la sociedad, haciendo gestiones de todas las necesidades y problemáticas de las colonias del municipio y a su vez turnándolas a las diferentes áreas correspondientes dentro de la Presidencia de Colima así como también realizaba varias actividades administrativas, asesoraba a mis compañeros en cuestiones informáticas o de computación. **Periodo (Febrero 2009-Octubre 2009).**

CONAFOR (Comisión Nacional Forestal) dependencia de la SEMARNAT encargada de la administración de la mesa de control las funciones principales era organizar y actualizar la información en una base de datos que se generaba por los beneficiarios de los programas de apoyo Pro-Árbol 2008, también capturaba formatos en un sistema de información en internet llamado SIGA y SIIPC, al igual revisaba y validaba los formatos para que tuvieran toda la información completa así generar folio y sellar de recibido, también asesoraba al personal en cuestiones informáticas o de computación. **Periodo (Febrero 2008-Junio 2008)**

Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Colima (CANACO) Encargada del Departamento de Afiliación, Servicios y Capacitación mi función principal era la administración, tenía a mi cargo a los promotores que eran las personas que visitan las empresas para afiliarlas y se integraran a la cámara de comercio como nuevos socios. También llevaba el control de un sistema de información donde facturaba y llevaba el concentrado de todos los datos de las empresas afiliadas, otra función era darle capacitación a los promotores y dar asesoramiento a mis compañeros en cuestiones de Informática y de computación, al igual que subía información a Internet al sistema empresarial mexicano (SIEM), también era la encargada de coordinar los proyectos PYME. **Periodo (Mayo 2004-Diciembre 2007)**

Plantel Educativo en Computación llamado PECE 2000 mi función principal era capacitar, enseñar y asesorar acerca de conocimientos del área de Informática, además fui **directora** de dicha escuela, en este puesto llevaba la contabilidad y la **administración de la escuela**. **Periodo (Junio 2003- Febrero 2004)**

Gerencia Regional de Elektra en el departamento administrativo y Control de la Información mi función principal era el **procesamiento de los datos** que llegaban de las diferentes tiendas de la región, tenía que controlar, analizar, verificar la información y actualizar la base de datos y posteriormente enviarlos por correo a la Gerencia de Occidente en Guadalajara, otra actividad la de asistente del gerente y realizaba lo referente a lo administrativo. **Periodo (Enero 2003-Abril 2003)**

Instituto de Educación Comercial y Capacitación (IECC) escuela de secretariado empresarial mi función era en el área de la enseñanza como **docente** impartiendo lo básico de la materia de Computación a los alumnos de dicho instituto. **Periodo (Enero 2003-Abril 2003)**

IIGASA empresa distribuidoras de equipos HP (**Hewlett-Packard**). El proyecto en la cual me desempeñe se llama **GuiaKolor** es un proyecto de Kioscos Informativos de Servicios y Comercios del estado de Colima. Mi función dentro de este proyecto era la del **análisis de la información**, es una tarea que exige disciplina y organización, consiste en revisar toda la información que se genera y posteriormente alimentarla en la base de datos.

Además de ser encargada del análisis de la información, realicé otras funciones administrativas y como tarea adicional pero no menos importante me desempeñe también como Ejecutiva de Ventas, función que requiere de cualidades como ser una persona muy sociable y con un don de convencimiento. También tuve el cargo de **auxiliar de sistemas** mi función primordial era mantener actualizada la información acerca de las características, beneficios y costos de los equipos para así agilizar los procesos de compra y venta de equipo de cómputo en la empresa. **Periodo (Octubre 2002- Diciembre 2002)**

INEGI Participo en el **Censo de Población y Vivienda en el Año 2000** en el Área de **Validación** y también en el año del **2001** Participo en la **Encuesta de la Juventud** en el área de **Encuestador**.

CONOCIMIENTOS

- Manejo de equipos de oficina (computadora, impresora , fotocopidora, scanner, teléfono)
- Manejo de programas o software comercial Windows, Paquetería de office (Word, Excel, Power Point, Access). Publisher, Adobe Reader, Photoshop, Internet Explorer, Adobe Acrobat, Redes Sociales.
- Facilidad de palabra.
- Manejo de procesos administrativos.
- Atención telefónica y presencial a clientes y proveedores (Call Center)
- Dominio de hablar ante público para dar capacitación o cursos.
- Conocimientos en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)
- Verificación y captura de información en sistemas informáticos.
- Elaboración de documentos ejecutivos

DESARROLLO PROFESIONAL

- Curso “Servicio de Calidad” impartido por la Lic. Paula Cárdenas en la CANACO del 3 al 7 de abril de 2006.
- Taller “Proyección personal una herramienta para vender” impartido en la CANACO por la Lic. Paula Cárdenas el día 14 de mayo del 2006.
- Congreso impartido por la Secretaria de Economía en la Canaco Guadalajara para la presentación de la innovación del Sistema empresarial Mexicano (SIEM) en 10 de Diciembre del 2006.
- Diplomado de Pastoral Juvenil en la Universidad Pontificia en México Abril del 2007.
- Estuve como Presidenta del Comité de participación ciudadana y vecinal de la colonia de Placetes IV del H. Ayuntamiento de Colima.
- Fui Asesora de la Sección de Jóvenes en la Pastoral Juvenil de la Diócesis de Colima y también coordiné el grupo de Jornadas de Vida Cristiana y pascua Juvenil.

COLIMA, COLIMA, JULIO 2018