



## **FRANCY PAOLA CASTILLO TOBAR**

Móvil: 3102192808, 3208315748 Email: frapaocastov@hotmail.com

### **PERFIL PROFESIONAL**

Profesional en Psicología, técnico laboral con experiencia en realizar funciones de servicio al cliente interno y externo, organización, clasificación y elaboración de documentos, verificación e ingreso de información al sistema, recibo y envío de correspondencia, recepción y direccionamiento de llamadas, actualización base de datos, radicación de documentos, inventario y solicitud de insumos y control y custodia de archivos.

### **EXPERIENCIA LABORAL**

#### **PRACTICA UNIVERSITARIA CLINICA**

Nombre de la empresa: **CAP UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO**

Fecha de ingreso: Febrero – junio 2020

Funciones y logros: Práctica semipresencial asesoramiento y acompañamiento psicológico a pacientes asignados por el CAP, logrando dar manejo ético y confidencial de la información que se genera en este proceso de intervención.

#### **AGENTE TÉCNICO**

Nombre de la empresa: **DIGITEX- SDHT**

Jefe inmediato: Eduardo Aldana Tel: 3139600

Fecha de ingreso: Enero – Abril 2020

Funciones y logros: Atención al ciudadano en los diferentes CADE y CLAV de la ciudad, brindando atención oportuna y con calidad para la realización de los trámites y servicios, seguimiento, validación de datos y documentos para adquirir subsidios de vivienda con la Secretaria Distrital del Hábitat.

#### **AGENTE TÉCNICO**

Nombre de la empresa: **OUTSOURCING- UARIV**

Fecha de ingreso: Septiembre – Diciembre 2019

Funciones y logros: Atención telefónica y presencial a víctimas del conflicto armado, encuestas, seguimiento, validación de datos y documentos en Centro local de atención a víctimas (CLAV) en UARIV para solicitud de ayuda humanitaria e indemnización.

## **EJECUTIVO ITINERANTE A TU LADO CODENSA CC**

Nombre de la empresa: **ATENTO**

Fecha de ingreso: Junio – Septiembre de 2019

Funciones y logros: Gestión social, atención personalizada a comunidades en diferentes zonas dentro y fuera de la ciudad, seguimiento de servicio, con el fin de asegurar el acceso al servicio de energía a toda la comunidad mediante asesorías en sitio, dar respuesta de los casos que no fueron cerrados en primer contacto, garantizan la entrega de respuesta al cliente sobre el resultado de sus requerimientos, reclamos, solicitudes presentados y gestionados en cualquier área de la compañía.

## **EJECUTIVO ITINERANTE A TU LADO CODENSA CCA**

Nombre de la empresa: **AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A**

Fecha de ingreso: Agosto de 2016 – Abril de 2019

Funciones y logros: Gestión social, atención personalizada a comunidades en diferentes zonas dentro y fuera de la ciudad, seguimiento de servicio, con el fin de asegurar el acceso al servicio de energía a toda la comunidad mediante asesorías en sitio, dar respuesta de los casos que no fueron cerrados en primer contacto, garantizan la entrega de respuesta al cliente sobre el resultado de sus requerimientos, reclamos, solicitudes presentados y gestionados en cualquier área de la compañía.

## **AUXILIAR DE RECURSOS HUMANOS**

Nombre de la empresa: **CALZADO AQUILES**

Fecha de ingreso: Enero de 2015 - Febrero de 2016

Funciones y logros: Encargada de la recepción de la compañía, verificación hojas de vida, asignación de pruebas, verificación de referencias, citación y entrevista a candidatos, brindar apoyo en general al área de recursos humanos y área de bienestar.

## **ASESORA COMERCIAL**

Nombre de la empresa: **AVIANCA DEPRISA**

Fecha de ingreso: Septiembre de 2011 - Diciembre de 2014

Funciones y logros: Encargada de brindar atención y servicio al cliente, seguimiento de envíos, manejo de caja y recaudo de dinero, seguimiento a la respuesta de los casos que no fueron cerrados en primer contacto, garantizan la entrega de respuesta al cliente.

## **ATENCION AL PAX**

Tipo experiencia laboral: Pasantía o Práctica Laboral

Nombre de la empresa: **SATENA**

Fecha de ingreso: Junio de 2011 - Diciembre de 2011

Funciones y logros: Encargada de brindar atención y asesoría al cliente sobre los diferentes servicios de la aerolínea, registro, abordaje en sala, pasajeros.

## **FORMACIÓN ACADEMICA**

### **PROFESIONAL PSICOLOGIA**

Nivel educativo: Universitaria 10 semestre  
Institución: universidad Antonio Nariño  
Estado: En Curso a Distancia

### **TECNICO LABORAL AUX DE VUELO**

Nivel educativo: Técnica Laboral  
Área desempeño: Servicio al cliente  
Título obtenido: Técnico Laboral Aux de vuelo  
Institución: Infortec  
Estado: Graduado – certificado 2011

### **BACHILLER ACADEMICO**

Nivel educativo: Media (10-13)  
Título obtenido: Bachiller Académico  
Título homologado: Media  
Institución: C.E.D La chucua  
Estado: Graduado – certificado 2005

## **FORMACION COMPLEMENTARIA**

### **DIPLOMADO XIV CATEDRA COLOMBIANA DE PSICOLOGIA MERCEDES RODRIGO**

Reconstrucción de subjetividades, identidades y el tejido social en contextos afectados por la guerra en Colombia.  
Institución: ASCOFAPSI  
Estado: Finalizado 2019  
Duración en horas: 36

### **SEMINARIO RENDICION DE CUENTAS COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

Institución: Escuela superior de administración pública (ESAP)  
Estado: Finalizado 2017  
Duración en horas: 36

### **DIPLOMADO PAZ A LA ACCION**

Institución: Escuela superior de administración pública (ESAP)  
Estado: Finalizado – Certificado 2016  
Duración en horas: 80

### **ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS**

Institución: SENA  
Estado: Finalizado – Certificado 2014  
Duración en horas: 40

### **CURSO DE MERCANCIAS PELIGROSAS**

Institución: AVIANCA DEPRISA  
Estado: Finalizado – Certificado 2012  
Duración en horas: 24

### **REFERENCIAS PERSONALES**

**Martha Isabel Castiblanco**  
Analista Comercio Internacional  
**LAFAYETTE**  
Tel.4 24 88 88 Ext. 747

**Hernán Gustavo Soto Ochoa**  
Asesor comercial  
**LAFAYETTE**  
Tel:3115142246 Ext.11524

**FRANCY PAOLA CASTILLO TOBAR**  
C.C.1.030.543.845 de Bogotá