

# **PATRICIO ENRIQUE CERDA PONCE**

## **12.262.739-K**

Presidente Julio Roca 998, Depto.  
303 Punta Arenas.  
(+56) 9957 36495  
pcerdaponce@gmail.com



### **CUALIDADES**

Responsabilidad, compromiso y constancia. Espíritu de superación, capacidad de adaptación, aprendizaje, iniciativa y trabajo en equipo. Marcada orientación de servicio al usuario, trato cordial y afable. Excelente manejo de relaciones interpersonales.

### **DESEMPEÑO ÚLTIMO CARGO**

Apoyo administrativo a la oficina de Informaciones/OIRS del Cesfam Cardenal Raúl Silva Henríquez en la comuna de Pudahuel (R.M.), mediante la recepción, registro y orientación de usuarios. Asimismo, mediante el registro y procesamiento de reclamos, y la recopilación de datos estadísticos. Identifica además, necesidades de información a los usuarios y supe de material informativo. Coordina el despliegue visual de las diversas campañas de salud comunales y de gobierno. Anexo a estas funciones, asume el rol de Facilitador a Migrantes, prestando orientación bilingüe, procesando solicitudes de RUT provisorio y estableciendo enlaces con el Programa de Diversidad e Inclusión Social de la comuna. De este último trabajo, propone y logra la implementación de talleres de español impartidos en el mismo cesfam y dirigido a sus propios usuarios de la comunidad haitiana.

### **INFORMACIÓN PERSONAL**

- Nacionalidad: Chileno
- Estado Civil: Soltero
- Fecha de Nacimiento: 25 de noviembre de 1972 (Santiago, R.M.)
- Situación Militar: Al día

### **HABILIDADES DESTACADAS**

- Atención dedicada/ Servicio al cliente
- Técnicas de servicio/ Manejo de reclamos
- Soporte administrativo/comercial
- Captación y fidelización de clientes
- Excelente dicción y ortografía
- Manejo de Windows y Office nivel usuario
- Inglés nivel avanzado, oral y escrito
- Francés nivel medio, oral y escrito
- Alemán nivel medio, oral y escrito

## EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN

- **Enseñanza Media**  
Liceo Darío Salas de Santiago
- **Windows, Word, Excel y PowerPoint:**  
2014 - EcompuC, Pont. Universidad Católica de Chile
- **Excel:**  
2016 - Servicios de Capacitación Calidad y Mejoramiento Ltda.  
2014 - EcompuC, Pont. Universidad Católica de Chile
- **Inglés:**  
2012 - Instituto Chileno Británico de Cultura  
2002 - Instituto Chileno Norteamericano de Cultura
- **Alemán:**  
2004 - Goethe Institut
- **Digitación al Tacto:**  
2012 - Centro de Formación Técnica INSEC
- **Logística Administrativa:**  
2014 - Ingeniería y Capacitación R. P. Control Limitada
- **Servicio al Usuario:**  
2017 - Técnicas de atención y buen trato. EDTrain  
2016 - Técnicas de mejoramiento de la calidad de atención y trato al usuario. Capacitación, Emprendimiento y Desarrollo Limitada  
2015 - Calidad de la atención y buen trato al usuario. Atención Primaria y Salud Familiar - Fac. de Medicina U. de Chile  
2012 - Técnicas de servicio para la satisfacción integral de clientes. Procade, Pontificia Universidad Católica de Chile

## EXPERIENCIA LABORAL

2014 - 2018	<b>CESFAM CARDENAL RAÚL SILVA HENRÍQUEZ, PUDAHUEL.</b> Centro de Salud Familiar, Pudahuel, R.M. <b>Asistente Administrativo OIRS</b>
2012 - 2013	<b>ACS XEROX S.A.</b> Contact Center/Tercerización de procesos, Santiago Centro, R.M. <b>Ejecutivo Comercial</b>
2005 - 2012	<b>HERBALIFE CHILE LTDA.</b> Ventas multinivel, Huechuraba, R.M. <b>Ejecutivo de Servicio al Distribuidor</b>

Experiencia previa incluye los cargos de **Ejecutivo Bilingüe de Servicio al Cliente** para FedEx Express, TNT y DHL, y **Recepcionista Bilingüe** para Hoteles Da Vinci, Rugendas y Santiago Park Plaza.

**Disposición Inmediata**

Punta Arenas, Marzo de 2018.-