GETCOM COLOMBIA S.A.S

CERTIFICA QUE

El (la) Señor(a) LAVERDE MOLINA YORLADY ANDREA identificado(a) con cedula de ciudadanía número 1.048.016.193, laboró con nosotros por medio de un contrato a término indefinido, desde el 03 de mayo de 2014 hasta el 17 de junio de 2016, ocupando el cargo de ASESOR FRONT DEPRISA, realizando funciones de atención en servicio al cliente de forma escrita y verbal por medio de correos electrónicos, chat y línea de atención al cliente, devengando un salario mensual de $ 689.455 (Seiscientos Ochenta y Nueve Mil Cuatrocientos Cincuenta y Cinco Pesos Mcte).

La presente se expide a solicitud del interesado(a) el dia 12 de Julio de 2016.

GETCOM
NIT 900.596.020-1

JOHANNA AGUDELO BEDOYA
Coordinadora de Nomina
GETCOM COLOMBIA S.A.S

emtelco
NIT 800 237 456

CERTIFICA

Que LAVERDE MOLINA YORLADY ANDREA, con documento de identificación No. 1048016193, laboró para EMTELCO S.A.S. desde el 14 de Octubre de 2017 hasta el 11 de Abril de 2022, con un contrato de trabajo regido por las disposiciones del código Sustantivo del Trabajo, desempeñó el cargo de CREADOR DE EXPERIENCIA SENIOR con una asignación salarial de UN MILLON DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS TREINTA ($1,264,230).

Desempeñó las siguientes funciones:

- Documentar oportunamente el servicio atendido una vez finalice la atención y realizar seguimiento a los casos ingresados a los aplicativos destinados por la empresa para brindar pronta solución al cliente

- Atender a los usuarios en las consultas generadas por los diferentes canales digitales (chat, e-mail y/o redes sociales), sobre la prestación de los servicios que el cliente corporativo brinda; gestionando y solucionando las inquietudes, a fin de generar experiencias memorables

- Demás funciones asignadas por su jefe relacionados con la descripción de su cargo.

- Interpretar correctamente los casos de los usuarios y su contexto, sin pasar por alto los detalles importantes y así mismo, evitar hacer suposiciones en la comunicación transmitida.

- Ofrecer proactivamente durante la interacción con el usuario otros servicios del cliente que pueden ser de su interés

- Asegurar el cumplimiento de los lineamientos, directrices y políticas del sistema de gestión integral

- Dar cumplimiento al reglamento interno de la Compañía

- Guardar y respetar la confidencialidad de la información a la que tienen acceso en razón de su labor

- Detectar aquellos usuarios que están insatisfechos y críticos con el servicio que están recibiendo por parte del cliente corporativo, con el fin de reaccionar de forma proactiva y oportuna ante posibles crisis de reputación online de la marca que se está representando

- Gestionar las respuestas de forma rápida en las conversaciones que se estén sosteniendo con el usuario.

- Conectar con coherencia, lógica y orden las peticiones recibidas por parte del usuario, con el fin de brindarle una solución óptima.

- Utilizar proactivamente las guías dispuestas en los diferentes aplicativos para las consultas

Se expide la presente certificación, a solicitud del interesado a los 26 días del mes de Abril de 2022. Cualquier información requerida, con gusto será atendida a través del correo electrónico aci@emtelco.com.co

Cordialmente,



ANDRES DE JESUS CARMONA RENDON
JEFE DE NÓMINA.
EMTELCO S.A.S

CORPORACIÓN CON-VIVAMOS
DESDE LA ZONA NOR-ORIENTAL
EN PRO DE LA ORGANIZACIÓN COMUNITARIA

Entidad sin ánimo de lucro
Personería Jurídica 37663
de Noviembre 7 de 1990
NIT. 800.116.774-3

Calle 95A Nº 39 - 24 Medellín - Colombia
Teléfonos: (57)(4) 258 3094
(57)(4) 236 7506
convivamos@convivamos.org
www.convivamos.org

Certificado

La CORPORACIÓN CON-VIVAMOS, identificada con NIT 800.116.774-3, es una organización comunitaria de carácter popular que desde hace más de 30 años, promueve el fortalecimiento del movimiento comunitario con niñas, niños, jóvenes, mujeres y líderes, alrededor de la memoria y la construcción de paz territorial, la defensa y transformación social del territorio, la cultura viva comunitaria y la vivencia de los derechos humanos en la Zona Nororiental de Medellín, con proyección política municipal, regional, nacional e internacional, desde los enfoques de Educación Popular, Género y Derechos Humanos.

Certifica que la joven **Yorlady Andrea Laverde Molina**, identificada con cédula de ciudadanía N. 1048016193, desarrolló sus prácticas académicas en el área de psicología, realizando acompañamiento psicosocial desde el 22 de enero de 2023 hasta el 2 de junio de 2024, con población adulta, especialmente mujeres.

Durante su tiempo con nosotros, ha demostrado una notable dedicación y profesionalismo en su labor, ha mostrado habilidades necesarias en la intervención psicosocial, utilizando técnicas y estrategias efectivas para abordar diversas problemáticas, incluyendo la violencia intrafamiliar, el abuso emocional y otras formas de trauma. Además, ha colaborado estrechamente con otros profesionales de la organización, demostrando habilidades de trabajo en equipo y comunicación.

Desempeñó las siguientes funciones:

-Elaboración de guías metodológicas para el desarrollo de talleres de intervención psicosocial.
-Elaboración de relatorías documentando la experiencia de los diferentes talleres realizados.
-Archivo fotográfico como evidencia de los procesos.
-Talleres de acompañamiento psicosocial.
-Elaboración de estrategias de intervención.

Mayores informes en los números telefónicos 604 4801610 / 604 2365398

El presente certificado se expide a petición de la interesada para fines laborales el día 04 de julio de 2.024

Atentamente,



ARLEX ARBEY LÓPEZ LOPERA
Director General
Teléfono: 3147380956

ZONA NORORIENTAL DE MEDELLIN - COL