

Roberto IV Aguirre Agudelo

Ingeniero Administrador

Cédula: 1.037.575.266 de Envigado
Domicilio: Carrera 83A # 50ª - 12, Interior 301.
E-mail: Roberto.aguirre.agudelo@gmail.com
Teléfono: 494 21 65 **Celular**: 301 356 05 84

PERFIL PROFESIONAL

Ingeniero Administrador con una sólida formación en procesos de servicio y experiencia del cliente; Amplia experiencia en el análisis y mejoramiento de procesos, desde venta retail hasta macro procesos de atención y direccionamiento de clientes en canales físicos y a distancia, gran capacidad argumentativa y liderazgo en la toma de decisiones.

Experiencia en la creación, formación y mantenimiento de empresas y proyectos culturales así como de la gestión, administración y ejecución de eventos y espectáculos de mediano alcance.

Fácil adaptabilidad para laborar en entornos cambiantes con excelentes competencias para la creación de equipos de trabajo y su liderazgo con un claro enfoque orientado al logro.

Formación básica en nociones historiográficas, sociológicas y antropológicas. Profunda capacidad analítica con una gran pasión por debates y disertaciones retoricas, lógicas y epistemológicas.

Gran capacidad para resolver problemas o inconvenientes, desde las eventualidades hasta la medición y diagnóstico de causas raíz, con soluciones prácticas y ágiles y un espíritu altruista, orientado principalmente a satisfacer una necesidad social más que particular.

ESTUDIOS REALIZADOS

Ingeniería Administrativa
Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín.
Facultad de Minas.
Profundización en Mercadeo.
2010

Historia
Universidad de Antioquia.
Facultad de Ciencias Humanas y Económicas.
Presente – Tercer semestre en curso.

Idiomas
Inglés: 80%
Lectura: Muy Bien
Escritura: Muy Bien
Habla: Bien

ESTUDIOS/SEMINARIOS/CURSOS

- XVII Seminario de administración pública, construyendo ciudades: realidades, desafíos y buenas prácticas para la gestión ciudadana, Universidad nacional de Colombia, sede Medellín, 26,28 y 29 de mayo de 2009. Ponente. Intensidad 24 horas.

- XIV Seminario de administración pública plan nacional de desarrollo 2006-2010, Facultad de Minas, Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín, mayo 10 y 11 de 2007. Intensidad: 20 horas.

- Manejo avanzada de herramientas ofimáticas así como conocimientos básicos de redes, sistemas y mantenimiento de equipos.

INFORMACIÓN LABORAL

CORPORACIÓN NAVEGANTES

Cargo: Marinero Maestre

Labores realizadas: Acompañamiento administrativo, técnico y financiero integral a la gestión de proyectos de la corporación así como el apoyo con la con la planeación, implementación, fortalecimiento de la gestión de proyectos a través de actividades como: Contratación y gestión de proveedores, elaboración de presupuestos y seguimiento presupuestal, programación de pagos, compilación y organización de la información para la gestión de proyectos, apoyo en elaboración de informes y documentos para entidades aliadas o en etapa de gestión y el relacionamiento con clientes, aliados, gestores y proveedores.

Tiempo Laborado: Enero 2019 – Presente

CORPORACIÓN CULTURAL Y ARTISTICA ELEMENTS

Cargo: Coordinador Administrativo Red de Danza 2020

Labores realizadas: Coordinador Administrativo en el Convenio Asociación para desarrollar el Proyecto de la Red de Danza Ciudad de Medellín, con énfasis en Danzas Urbanas.
Convenio 4600086954 de 2020.

Tiempo Laborado: Agosto 2020 – Diciembre 2020

BANCOLOMBIA S.A.

Cargo: Analista Servicios Canal Telefónico
Jefe Inmediato: David Jiménez
Teléfono: 404 1076

Labores realizadas: Administración de la línea de servicio al cliente de Bancolombia (Línea SAC), creación de informes e indicadores; Seguimiento al cumplimiento contractual por parte del proveedor (Konecta S.A.) así como la revisión y supervisión de métricas en caliente. Analista de procesos y líder de mejoramiento continuo en el canal telefónico, seguimiento, ejecución y planeación de acciones de mejoramiento de alto impacto para las diferentes líneas a cargo así como líder de diferentes proyectos transversales de mejora de procesos.

Parte del equipo que estructuró el nuevo modelo de atención telefónico de Bancolombia, rediseño de políticas y guiones de atención así como la ampliación del alcance de las líneas y los diferentes canales de atención; Líder principal de la incorporación de un flujo de escalamiento alternativo destinado para casos críticos y urgentes, buscando satisfacer la experiencia del cliente y reforzando el compromiso de servicio de la marca.

Tiempo Laborado: Mayo 2013 – Junio 2015

FIDUCIARIA BANCOLOMBIA S.A.

Cargo: Auxiliar de Fideicomiso
Jefe Inmediato: Elcy Norela Tamayo Palacio
Teléfono: 404 1076

Labores realizadas: Atención Oficina accionistas ISA; Administración de la base de datos de los accionistas de ISA y Pacific Rubiales Energy Corp.

Coordinación del Pago de dividendos y Atención a los Accionistas. Cumplimiento de las funciones operativas, entre ellas, realización y presentación de diversos informes periódicos sobre la acción de ISA y Pacific Rubiales Energy Corp. como Operaciones de Negociación y otros como Pago de Dividendos.

Atención y soporte al departamento de accionistas de diferentes emisores principales del mercado de valores de Colombia. Presentación de informes sobre movimientos accionarios, compras, ventas y traspasos en el mercado secundario de valores.
Atención a los accionistas, así como sus requerimientos, y temas relacionados con las inversiones de estos en los emisores (generación de certificados de renta, pago de dividendos, montaje y atención asamblea ordinaria de accionistas) Traslados de Recursos desde el exterior destinados al pago de dividendos de accionistas (Monetizaciones).

Tiempo Laborado: Abril 2011 – Mayo 2013

REFERENCIAS PROFESIONALES

Nombre: Sergio Iván Molina

Cargo: Gerente Servicios Canal Telefónico

Empresa: Bancolombia S.A.

Teléfono: 318 566 88 94

REFERENCIAS PERSONALES

Nombre: Víctor Hugo Velásquez Acevedo

Cargo: Jefe de Unidad de Negocio Internacional

Empresa: Cueros Vélez S.A.S.

Teléfono: 301 544 00 08

Nombre: María Carolina Dávila Llinás

Cargo: Profesional Administrativo

Empresa: Universidad Católica Luis Amigó

Teléfono: 321 845 88 49

_____

ROBERTO IV AGUIRRE AGUDELO
C.C 1.037.575.266