



# Jacqueline Faustino

Cel : 970400566

Correo : jacquikarent33@gmail.com

URL: <https://www.linkedin.com/in/jacqueline-faustino/>

## PERFIL

Licenciada en Administración de Empresas con 10 años de experiencia en gestión comercial, atención al cliente y administrativas en empresas multinacionales en sectores como telecomunicaciones, financiero e Instituciones del estado. Especialista en asesoría personalizada, fidelización, retención, venta y postventa con capacidad de negociación y de análisis. Manejo de conflictos y gestión de reclamos. Don de servicio al cliente interno y externo. Desarrollo de estrategias para el logro de objetivos comerciales de la empresa. Manejo avanzado de Excel, ingles intermedio y lengua de señas básico.

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

### ENTEL PERU

*Empresa de telecomunicaciones multinacional; ostenta el Primer Lugar en Mejor Experiencia de Cliente*

#### **Asesora Integral**

*Junio 2015 – Julio 2020*

Responsable de atender de manera personalizada a clientes masivos (DNI), clientes especiales, corporativos (RUC 10 con negocio), grandes cuentas (RUC 20) en consultas, reclamos y pedidos. Venta, postventa, retención, fidelización, gestión de reclamos y resolución de conflictos.

#### *Logros:*

- Gestione las diferentes herramientas de control que generen eficiencias permanentes y de medición para el cumplimiento de KPI.
- Negocie con los clientes mediante el uso de herramientas de retención para evitar las desactivaciones de unidades y consolidar la red de negocios logrando fidelizarlos.
- Gestión de reclamos Logre reducir los tiempos de respuestas del Libro de Reclamaciones de 1 mes a 1 semana. Siendo la encargada de este KPI.
- Alcance un sobrecumplimiento de las metas de ventas en un 110% logrando ganar Top Entel en varias oportunidades.
- Por el apoyo constante en tienda logre ser la colaboradora del mes en varias oportunidades.

### INDECI

*Instituto Nacional de Defensa Civil es un organismo público dependiente del Ministerio de Defensa del Perú*

#### **Asistente de Tesorería**

*Jul. 2013 – Dic. 2013*

Apoye en el área de tesorería en la Identificación, búsqueda, calificación y conciliación de cuentas RO Y RDR. Gestione bases de datos. Redacción, control y verificación de informes, memos, documentos. Use el sistema SIAF (Fase girado, cheques, viáticos, anulación de cheques, etc.) Maneje el sistema de tesorería y el sistema de tramite documentario.

## LAB MEDICAL PRESTIGE

*Fabricación de productos farmacéuticos, medicinales*

### **Asistente Administrativo**

Ago. 2009 – Jun. 2010

Asistí en el área RRHH en el control de personal y de horario. Gestione bases de datos. Revise, emiti y archive los documentos. Realice el seguimiento de las vacaciones del personal que se cumplan dentro de los plazos de ley. Colabore en eventos internos.

## BANCO DE LA NACION

*El Banco de la Nación es el banco que representa al Estado Peruano en las transacciones comerciales.*

### **Recibidor/Pagador**

May. 2005 – Mar. 2007

Responsable en el manejo y custodia de efectivo y valorados, Atender y asesorar al cliente, sobre tasas y pagos en diferentes entidades del estado. Reconocimiento por mi calidad en atención al cliente. Inducción a los nuevos RP.

## BANCO DE CREDITO

*Es el banco más grande y el proveedor líder de servicios financieros integrados en el Perú, tiene más de 127 años.*

### **Promotor de Servicios**

Jul 2003 – May 2005

Responsable en el manejo y custodia de efectivo y valorados. Atender y asesorar al cliente, Colocación de productos como seguros, tarjetas de créditos, prestamos. Resolución de conflictos y atención de reclamos. Logre tener en varias oportunidades mayor productividad en las transacciones diarias, así como reconocimiento por la calidad en la atención al cliente. Inducción a los nuevos promotores.

Back office: Realicé operaciones contables derivadas de la empresa transportadora de valores HERMES Emití transferencias al exterior giros internacionales, en distintas monedas. Recepción pago de haberes, PDT, Manejo de SAP

## ESTUDIOS

- USMP, Curso De Actualización para optar por el Grado académico de Licenciado 2021
- USMP, Bachiller en Ciencias Administrativas 2005

## CURSOS Y SEMINARIOS

- INAGEP, Curso en Gestión Publica 2021
- INAGEP, Diplomado Especializado en Atención al Publico 2021
- UNI, Especialista en Excel empresarial 2014
- CERTIPROF, Curso SCRUM 2020
- INAGEP, Curso de Ortografía y redacción de documentos oficiales 2021
- Netzun, Design Thinking 2020
- Crehana, Experiencia del cliente 2020

## INFORMATICA

Manejo de MS Office a nivel avanzado.

Power BI, SQL a nivel basico

Manejo de sistemas de oficina Siebel, One click, Portal



REPÚBLICA DEL PERÚ  
A NOMBRE DE LA NACIÓN

## UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES

Confiere el Título Profesional de

**Licenciada en Administración**

a:

**JACQUELINE KARENT FAUSTINO DIAZ**

Aprobado por el Consejo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos - Escuela Profesional de Administración  
con fecha 25 de mayo de 2021.

Otorgado por el Consejo Universitario, después de haber cumplido con los requisitos exigidos por las disposiciones legales vigentes.

Se expide el presente diploma para que se le reconozca como tal.

Dado y firmado en Lima, el 11 de junio de 2021

Abg. RODOLFO GAVILANO OLIVER  
SECRETARIO GENERAL

Ing. RAUL EDUARDO BAO GARCIA  
RECTOR

Dr. DANIEL HERNAN VALERA LOZA  
DECANO

# Certificado



ENRIQUEZ MANSILLA, MARIA ELENA  
Directora de CETPRO  
Motivo: Conformidad  
Fecha: 27 de julio de 2021 0:02

Otorgado a

## Jacqueline Karent Faustino Diaz

Identificado(a) con DNI 41212168

Por haber completado y aprobado satisfactoriamente el

**Curso de Especialización: Gestión Pública**

organizado por el Instituto Autónomo de Gestión Pública y el Centro de Educación Técnico Productiva

Politécnico las Américas, realizado del 26 de junio de 2021 al 26 de julio de 2021

con una duración de 120 horas académicas.

Emitido el 26 de julio de 2021.



Mg. Berardo Carrasco Castro  
Instituto Autónomo de Gestión Pública  
Director Académico



María Elena Enriquez Mansilla  
Centro de Educación Técnico Productiva  
Politécnico Las Américas  
Directora





POLITÉCNICO LAS AMÉRICAS  
CENTRO DE EDUCACIÓN TÉCNICO PRODUCTIVA  
Arequipa - Perú



INAGEP  
Instituto Autónomo de Gestión Pública  
Arequipa - Perú

# DIPLOMA

Otorgado a:

**JACQUELINE KARENT FAUSTINO DIAZ**

Identificado (a) con DNI N° 41212168

Por haber aprobado satisfactoriamente el **Diplomado Especializado en Atención al Público**, organizado por el Instituto Autónomo de Gestión Pública y el Centro de Educación Técnico Productiva Politécnico las Américas, realizado del 22 de febrero al 19 de abril de 2021 con una duración de 240 horas lectivas.

Emitido el 20 de abril de 2021.



**Mg. Berardo Carrasco Castro**  
Instituto Autónomo de Gestión Pública  
Director Académico



**María Elena Enriquez Mansilla**  
Centro de Educación Técnico Productiva  
Politécnico Las Américas  
Directora

# Certificate

This is to certify that:

**jacqueline faustino diaz**

Has successfully passed the certification exam for

**Scrum Foundation Professional Certificate  
SFPC™**

  
MANAGING DIRECTOR

Certification Date 12 de noviembre de 2020  
Certification ID 50859965



**SCRUM  
FOUNDATION  
PROFESSIONAL  
CERTIFICATE  
SFPC™**

CertiProf® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.  
SFPC™ is a trademark of CertiProf, LLC. All rights reserved.

# Certificado

Otorgado a : ..... **FAUSTINO DIAZ JACQUELINE KARENT** .....

**Por haber concluido satisfactoriamente la carrera técnica:**  
**Especialista en Excel Empresarial**

Realizado del : ..... **3 de Junio** al **23 de Setiembre** ..... del **2014**

Con una duración de : ..... **96** ..... **horas.**

Lima, **13** de ..... **Octubre** del ..... del **2014**



*Ing. Julio Cruzado Quiroz*

.....  
MSc. ING. JULIO CRUZADO QUIROZ  
DIRECTOR CEPS - UNI



*Dr. Aurelio M. Padilla Ríos*

.....  
DR. AURELIO M. PADILLA RÍOS  
RECTOR





**BANCO DE LA NACION**

Otorga el presente

**Certificado a:**

**JACQUELINE KARENT FAUSTINO DIAZ**

Por haber participado satisfactoriamente en el:

**PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y FORMACIÓN BANCARIA 2005**

Realizado en la ciudad de Lima, del 26 de mayo al 28 de junio del 2005, con un total de 207 horas académicas.

Lima, Junio del 2005.

Julio César Franco Pérez  
Gerente del Departamento de Personal

Kurt Burneo Farfán  
Presidente Ejecutivo

Héctor Cuadros Ramírez  
Gerente General





## ***CERTIFICADO DE TRABAJO***

A quien corresponda:

**ENTEL PERÚ S.A.**, por el presente documento certifica, que **FAUSTINO DIAZ JACQUELINE KARENT**, laboró en nuestra empresa desde el **1 de Junio de 2015** al **31 de julio del 2020**, siendo su último puesto como **ASESOR INTEGRAL**.

Extendemos el presente certificado a solicitud del interesado para los fines que estime por conveniente.

**San Isidro, 31 de julio del 2020**



**JULIO BARTENS**  
Gerente de Gestión de Talento  
**ENTEL PERU S.A.**

Julio Bartens Olortegui  
Gerente de Gestión del Talento

**ORDEN DE SERVICIO N° 0000872**

N° Exp. SIAF : 000005761

Día	Mes	Año
08	11	2012

UNIDAD EJECUTORA : 001 INDECI - INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL  
NRO. IDENTIFICACIÓN : 000009

<b>1. DATOS DEL PROVEEDOR</b>	<b>2. CONDICIONES GENERALES</b>
Señor(es) : FAUSTINO DIAZ JACQUELINE KARENT Dirección : PROLG PASEO DE LA REPUBLICA MZA. B2 DPTO. 601 LOTE. 6 URB. LOS R 15.01 01 - LIMA / LIMA / LIMA RUC : 10412121681 Teléfono : Fax :	N° Cuadro Adquisic: 000871 Tipo de Proceso : ASP N° Contrato : Moneda : S/. T/C :
Concepto : SERVICIO DE REGISTROS EN EL SIAF DE EXPEDIENTES DE INSPECCIONES TECNICAS DE SEGURIDAD.	

Código	Unid. Med.	Descripción	Valor Total S/.
071100380290	SERVICIO	SERVICIO DE REVISION DE INFORMES Y EXPEDIENTES TECNICOS SERVICIOS DE REVISION, ANALISIS Y REGISTRO DE GIRO EN EL SIAF-SP DE INFORMACION FINANCIERA DEL AREA DE TESORERIA DE LA OGA -INDECI.  ACTIVIDADES A REALIZAR REGISTRO DE GIRO EN EL SIAF - SP DE APROXIMADAMENTE DE 900 EXPEDIENTES DE FF.FF RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS, ORDINARIOS Y OTROS.  PLAZOS DE EJECUCION DEL SERVICIO : 60 DIAS PARTIR DE LA RECEPCION DE LA ORDEN DE SERVICIO.  PRIMER MES 30 DIAS S/. 2,500 SEGUNDO MES 30 DIAS S/. 2,500  REFERENCIA CCP N° 936 - 2012 MEMORANDUM N° 4643-2012-INDECI/6.2.3.  * * * * * (CINCO MIL Y 00/100 NUEVOS SOLES) * * * * *	5,000.00

AFECTACION PRESUPUESTAL				
Meta/Mnemónico	Cadena Funcional	FF/Rb	Clasif. Gasto	Monto
				S/.
0033	05.006.0008 9001.3999999.5000003	1 - 00	2.3.2 7.11 99	5,000.00

**TOTAL S/. 5,000.00**

Facturar a nombre de : INDECI - INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL	RUC : 20135890031
Dirección : CALLE DR RICARDO ANGULO RAMIREZ 694 URB. CORPAC / SAN ISIDRO - LIMA - LIMA	

ELABORADO POR	ORDENACION DEL SERVICIO	CONFORMIDAD DEL SERVICIO
EUSEBIO CASTRO MORE		
RESPONSABLE DE ADQUISICIONES	RESPONSABLE DE ABASTECIMIENTO Y SERV. AUXILIARES	

Fecha  
Dia Mes Año

**NOTA IMPORTANTE :**  
 - El Proveedor debe adjuntar a su Factura copia de la O/S  
 - Esta Orden es nula sin las firmas y sellos reglamentarios o autorizados.  
 - El Contratista (Proveedor) se obliga a cumplir las obligaciones que le corresponden, bajo sancion de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento (Art. 138° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado)

## CONSTANCIA

El Gerente General de la Empresa **PRESTIGE MEDICAL S.A.C.** con RUC 20501785955 deja constancia que la Srta. **JACQUELINE KARENT FAUSTINO DIAZ** identificada con DNI N°. 41212168; Laboró en nuestra empresa desde el 01 de Agosto del 2009 al 30 de Junio del 2010; como Asistente Administrativo en el Área de Personal (control del personal), demostrando conocimiento, eficiencia, honestidad, responsabilidad y puntualidad en las acciones encomendadas que se resumen a continuación:

Control de personal, control de horarios de los trabajadores, monitoreo del bienestar y clima laboral, hacer cumplir todos los procedimientos reglamentarios en el ambiente laboral que le son exigidos a la Empresa y otras acciones que le fueron encomendadas por la Jefatura de Personal.

Como constancia se firma la presente a los 14 días del mes de Octubre del 2010.



**Netzer Alarcón R.**  
DNI: 27707167  
GERENTE GENERAL  
LAB. PRESTIGE MEDICAL

# BANCO DE LA NACION

DEPARTAMENTO DE PERSONAL

## CERTIFICADO DE TRABAJO

*El que suscribe, Jefe de la División Administración de Personal del Banco de la Nación.*

### CERTIFICA:

Que, la señorita **JACQUELINE KARENT FAUSTINO DIAZ**, prestó servicios en el Banco de la Nación, desde el 26 de mayo del 2005 hasta el 19 de marzo del 2007, en la **AGENCIA LA PERLA**, bajo el Régimen Laboral Privado. -----

Se extiende el presente certificado, para los fines del caso

San Isidro, 20 de marzo del 2007

  
-----  
**DAVID GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ**  
Subgerente  
Jefe División Administración de Personal

Oficina Principal: Av. Republica de Panama N° 3664 San Isidro

 5192000 Anexo 2828

Visitenos en internet : [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)

San Isidro, 25 Mayo 2005

**CERTIFICADO DE TRABAJO**

La Señora(ita) JACQUELINE KARENT FAUSTINO DIAZ ha formado parte de nuestro personal desde 01 Febrero 2004 hasta 25 Mayo 2005, fecha en que ha dejado de pertenecer a nuestra Institución por su propia voluntad, habiéndose desempeñado en el puesto específico PROMOTOR DE SERVICIO II - T.TARDE - J.REDUCIDA asignado en DIVISION BANCA DE SERVICIO - AREA CANALES DE ATENCION REGION MIRAFLORES - OFICINA MIRAFLORES.

La Señora(ita) FAUSTINO DIAZ durante 01 años 03 meses 25 días de permanencia en el Banco, desempeñó las labores encomendadas, demostrando responsabilidad, honestidad, espíritu de colaboración y eficiencia.

**BANCO DE CREDITO >> BCP >>  
Unidad de Recursos Humanos – Lima Sur**

  
VICTORIA CEBRECOS M  
FUNCIONARIA  
División de Recursos Humanos  
RRHH - LIMA SUR

  
MARTIN MONTERO MARTIN  
APODERADO PRINCIPAL  
División de Recursos Humanos  
RRHH - LIMA SUR



## Consulta RUC

[Volver](#)

### Resultado de la Búsqueda

Número de RUC: 10412121681 - FAUSTINO DIAZ JACQUELINE KARENT

Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO

Tipo de Documento: DNI 41212168 - FAUSTINO DIAZ, JACQUELINE KARENT

Nombre Comercial: -

Fecha de Inscripción: 21/05/2008 Fecha de Inicio de Actividades: 15/07/2008

Estado del Contribuyente: ACTIVO

Condición del Contribuyente: HABIDO

Domicilio Fiscal: -

Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD

Sistema Contabilidad: MANUAL

Actividad(es) Económica(s):  
Principal - 74996 - OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES NCP.  
Secundaria 1 - 93098 - OTRAS ACTIVID.DE TIPO SERVICIO NCP

Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA

Sistema de Emisión Electrónica: RECIBOS POR HONORARIOS AFILIADO DESDE 27/11/2012