

EDGARD ARTURO LAY DÍAZ



Jr. Comandante Espinar ex López de Solís pasaje Progreso n° 27 cdra. 5
Magdalena; Lima, Perú
Teléfono: 993424717 Fijo: 6027314

RESUMEN

Bachiller en Administrador de Empresas, Técnico en Diseño Gráfico y Computación, capacitado en Inversiones inmobiliarias, idiomas, Inglés avanzado, un italiano básico; Conocimiento de Promotor de servicios (IFB). Soy una persona con alto sentido de la responsabilidad, aptitudes de líder, enfocado a resultados, con capacidad para trabajar bajo presión y en equipo; innovador, proactivo, ordenado, analítico, comunicativo a todo nivel, automotivado y de rápido aprendizaje. Habilidades artísticas: Tenor lírico, Teatro, Dibujante.

I. EXPERIENCIA LABORAL

Agente de cobranza telefónica/Interbank. Abril 2012 – Hasta la actualidad
Cobranza temprana. (Contrato: Indefinido)

- Administración de la data de los clientes; verificación, ingreso a sistema y seguimiento de cargos a cuenta, refinanciados, reprogramaciones, créditos hipotecarios, créditos vehiculares, tarjetas de crédito; Ingreso a sistema y envío de mensajes a clientes Interbank; seguimiento y ayuda en casos especiales; Otras funciones que designe el jefe de área.
- Recepción de llamadas inbound, asesor de servicios, atención al cliente, resolución de dudas, seguimiento de casos, préstamos personales, créditos hipotecarios, créditos vehiculares, tarjetas de crédito; brindar y asesorar en soluciones de pago, reprogramaciones, refinanciamientos, cargos a cuenta, Otras funciones que designe el jefe de área.
- Atención de llamadas outbound, negociación con los clientes respecto a sus deudas, brindar y asesorar soluciones de pago, realizar reprogramaciones, refinanciamientos, cargos a cuenta, Otras funciones que designe el jefe de área.

Agente de cobranza telefónica/
Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. Enero 2011 – Marzo 2012
Crediscotia.

- Negociar con el cliente una fecha pactada para posibilitar el pago.
- Brindar asesoramiento y opciones de pago, así como buscar posibles números en los que se pueda hallar al cliente.
- Dialogar con el cliente, para registrar los motivos de no pago.
- Buscar ideas para poder mejorar la gestión de cobranzas.

Teleoperador/Global Sales Solutions Line Perú S.A. Julio 2009 – Enero 2011
TMP Web y Claves (Atención al cliente)

- Redactar correos respondiendo consultas a los clientes de Movistar Perú.
- Llamar al cliente con el fin de validar datos y brindarles la clave de acceso al servicio Movistar en línea.
- Apoyo a la campaña de fidelización, gestionando encuestas.



- Apoyo a la gestión de Centralita, recibiendo llamadas para GSS.

Teleoperador/Teleatento del peru S.A.C. **Junio 2009 – Julio 2009**

Movistar Chile (Atención al cliente)

- Ejecutivo del área de Cobros y planes
- Brindar información al cliente y asesoramiento
- Realizar rebajas reposiciones de línea realizar Crosseling
- Transacciones vía telefónica

Teleoperador/SERPROIN **agosto2008 – mayo 2009**

Promoción Claro Multiskill (Servicio al cliente)

- Asesor de servicios líneas Postpago y Control
- Realizar transacciones por línea, afiliaciones a promociones, ajustes, configuraciones
- Realizar seguimiento de Casos, gestión de reclamos, solicitudes.
- Brindar información y asesorar al Cliente

Frutas y Verduras/E. WONG S. A. **Jul. 2007 – Dic. 2007**

Aux. de tda. Perecibles

- Realizar el saneo así como la rotación de las frutas.
- Controlar la temperatura de frutas y verduras.
- Verificar precios de la sección y sacar carteles.
- Recibir la mercadería y almacenarla.
- Atender al cliente.

Librería/E. WONG S. A. **Jun. 2006 – Jun. 2007**

Aux. de tda. Bazar

- Administrar la librería (responsable de los productos).
- Codificar productos, verificar los correctos precios y códigos de venta.
- Realizar los pedidos de la librería.
- Atender al cliente.

I. ESTUDIOS

- **UNIVERSITARIO**
Universidad Inca Garcilaso de la Vega//Administración de empresas 2013-2018
- **SECUNDARIA**
C. E. P. Claretiano 1996-2000
- **PRIMARIA**
C. E. P. Claretiano 1990-1996
- **Técnico en Diseño Gráfico (módulo II)**
"C. E. O. Promae Magdalena" Agost. 2005 – Dic. 2005
- **Técnico en Diseño Gráfico (módulo I)**
"C. E. O. Promae Magdalena" Agost.2003 – Dic.2003
- **Técnico en Computación**
"C. E. O. Promae Magdalena" Agost. 2001 – Dic.2001
- **Diseño Digital**
Instituto "SISE" Agost. 2010 - Nov.2010

II. OTROS CONOCIMIENTOS

- **Técnica impostación/Tenor Lírico** Dic. 2004 – Hasta la actualidad
Maestro particular: Luis Santolalla García
- **Técnica de piano/Lectura Musical** Mar. 2008 – Hasta la actualidad
Maestra particular: Nelly Fernández
- **Certificación para cajeros**
Instituto de Formación Bancaria (IFB) abril 2008 - octubre 2008
- **Inversiones Inmobiliarias**



III. IDIOMAS

- *INGLÉS (nivel avanzado)*
Natural learning corporation (NLC) Mar. 2005 – Feb. 2007
- *ITALIANO (nivel básico)*
Instituto Celex Feb. 2008 – Mar. 2008

IV. REFERENCIAS PERSONALES

HILDA ALCA LEÓN

Prof. de Diseño Gráfico C. E. O. Promae Magdalena / Telf. 95029240

SILVIA VERÓNICA ALLER PULIDO

Supervisora GSS / Telf. 985609532

LUIS A. SANTOLALLA G.

Tenor lírico / Maestro de canto, coros y música / Telf. 263-5966

IV. SEMINARIOS Y CURSOS

“Taller integral de doblaje Profesional”; Torre A Doblaje.

Desde enero 2022 hasta abril 2022

“Inversiones Inmobiliarias”; Sociedad Peruana de Bienes Raíces.

Octubre 2018

“Recursos Humanos”; Solvo Solutions, servicios empresariales.

Setiembre 2018

“Cobranza exitosa al cliente”; TELEACCIÓN consultoría y capacitación.

Agosto 2014

“Negociación y Persuasión Efectiva en Cobranzas Telefónicas”; Instituto de Formación Bancaria (IFB)

Febrero 2012

“Taller: Atención al cliente telefónico”; ADELANTE Consultores S.A.C.

Setiembre 2011

“Taller de comunicación efectiva”; Instituto de Formación Bancaria (IFB)

Mayo 2011

“Certificación para cajeros”; Instituto de Formación Bancaria (IFB)

Desde abril 2008 hasta octubre 2008

“ESC de F y V – Ciencia básica de productos”; Corporación Wong – Metro

Octubre 2007

“Liderazgo de calidad y orientación al cliente”; Corporación Wong – Metro


Junio 2007

“Envoltura de regalos”; Corporación Wong – Metro

Noviembre 2006

“Taller prevención postural – ESC. Aduana”; Corporación Wong – Metro

Septiembre 2006





A NOMBRE DE LA NACIÓN

El Rector de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Por cuanto:

El Decano de la Facultad de CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS

con fecha 08 de FEBRERO de 2019 aprobó otorgar el Grado Académico de

BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

a Don (ña) EDGARD ARTURO LAY DIAZ

de la Carrera Profesional de CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Por tanto: El Consejo Universitario confiere el mencionado Grado Académico y expide el presente diploma para que se le reconozca como tal.

Dado y firmado en Lima, a los 27 días del mes de FEBRERO de 2019





MG. JUAN CARLOS SIFUENTES MARTÍNEZ
SECRETARIO GENERAL




DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑAN
RECTOR




DR. AUGUSTO CARO ANCHAY
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS ECONÓMICAS

CONFERIDO POR RESOLUCIÓN
C. U. N° 0107-2019-CU-UIGV
DE FEBRERO 27, 2019
REGISTRADO EN EL LIBRO : 173
FOLIO : 194b

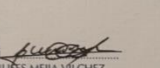


B-114614
Código de Universidad : 024
Modalidad de estudios : D
Modalidad de obtención del grado o título :
BACHILLERATO AUTOMÁTICO
Tipo de emisión del diploma : O



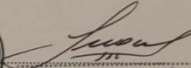
UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
EL SECRETARIO GENERAL QUE SUSCRIBE CERTIFICA
Que el diploma es autentico y corresponde a :
**EDGARD ARTURO
LAY DIAZ**
DNI: 42087672




JULISS MEJIA VILCHEZ
DE LA OFICINA CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS


INTERESADO
DNI: 42087672




MG. JUAN C. SIFUENTES MARTÍNEZ
SECRETARIO GENERAL




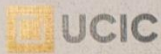
CERTIFICADO

EDGARD ARTURO LAY DIAZ

Por haber participado satisfactoriamente en los estudios correspondientes al curso de **INVERSIONES INMOBILIARIAS** realizado por la **SOCIEDAD PERUANA DE BIENES RAÍCES** los días 13 y 14 de Octubre del 2018 con una duración de 26 horas académicas.

San Borja, 14 de Octubre 2018


Manuel Ramos A.
Coordinador General
Sociedad Peruana de Bienes Raíces



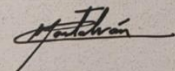
CERTIFICADO

Por medio de la presente certificamos que

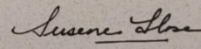
LAY DIAZ EDGARD ARTURO

Ha concluido satisfactoriamente el curso de **Gestión de Cobranzas y Manejo de Objeciones** desarrollado el día 1 de setiembre de 2017 con una duración de 4 horas lectivas.

Lima, 1 de setiembre de 2017



CARLOS EDUARDO
MONTALVAN MOSQUERA
DIRECTOR GENERAL



SUSANA
LLOSA DE SAN MARTÍN
GERENTE DE DIVISIÓN





TELEACCION

consultoría y capacitación

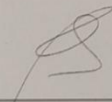
CERTIFICA QUE:

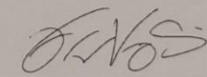
EDGARD ARTURO LAY DIAZ

cursó el seminario

COBRANZA EXITOSA AL CLIENTE

Lima, Perú
Agosto 18 y 19 de 2014
Intensidad 8 horas


Patricia E. Alzate Arias
Gerente General


Alexander Vargas S.
Producción




CERTIFICADO


Otorgado a:

Edgard Arturo Lay Diaz

por el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado de Formación Bancaria, reconocido por el Ministerio de Educación según resoluciones de autorización: RM N° 416-97-ED y revalidado: RD 347-2005-ED, al haber aprobado satisfactoriamente el programa "Negociación y Persuasión Efectiva en Cobranzas Telefónicas", realizado el 04 de febrero del 2012.

Lima, 04 de febrero 2012.


Moisés de la Piedra Alegria
Jefe de Producto Postgrado
Instituto de Educación Superior Tecnológico
Privado de Formación Bancaria


Inés Althaus Guarderas
Gerente de Gestión Académica
Instituto de Educación Superior Tecnológico
Privado de Formación Bancaria

Registros: D1-NEGOCIACION Y PERSUASION TELEFONICA-02-SI-2012-008



 **CERTIFICADO**

Otorgado a :

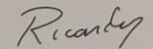
EDGARD ARTURO LAY DIAZ

En reconocimiento por su participación activa y logro profesional al haber cursado con éxito:

TALLER: "ATENCIÓN AL CLIENTE TELEFÓNICO"

Con una duración de 8 horas

Realizado en Lima, 29 de Setiembre del 2011.



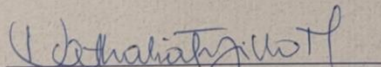
Ricardo Muñoz, Ph. D.
Gerente General
ADELANTE Consultores
Especialistas en Desarrollo del Talento Humano

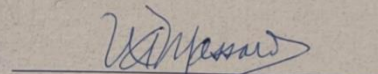


Testifies

That Mr./Mrs./Miss Edgard Arturo Lay Díaz has finished satisfactorily the natural english program under the applied techniques of super learning, making of him/her an english interpreter.

It is signed as a written evidence in, Lima at 1st days of April 2006


Corporate President


Academic Advisor y National Principal





Testifies

That Mr./Mrs./Miss Edgard Arturo Lay Díaz has finished satisfactorily the **BOOK NUMBER ONE** of the Natural English Program under the applied technique of musictherapy as a super learning methodology

It is signed as a written evidence in Lima at 03rd Days of February 2006

General Manager

National Academic Coordinator

SERIE A

Nº 165542



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

EDUCACIÓN OCUACIONAL



CERTIFICADO OFICIAL DE CAPACITACIÓN

CEO PROMAE MAGDALENA

CERTIFICA
EDGARD ARTURO LAY DIAZ

Que,

está capacitado (a) para desempeñarse en la Ocupación de:

TECNICO EN DISEÑO GRAFICO I - ACTUALIZACION

en mérito de haber aprobado el curso correspondiente, con una duración de 288 horas.

Magdalena 30 de Diciembre de 2003

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

REPÚBLICA DEL PERÚ



DIRECTOR DEL CENTRO
(FIRMA POST FIRMA Y SELLO)



AUTORIDAD INMEDIATA SUPERIOR
(FIRMA-POST FIRMA Y SELLO)
DR. SILBERTO PEAZABAL SEGOVIA
Director de la Unidad de Gestión Educativa
Local N° 03

DOCENTE
(FIRMA POST FIRMA)
Hilda Alca León

Imprenta: Ministerio de Educación

Nº 188964



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

EDUCACIÓN OCUPACIONAL



CERTIFICADO OFICIAL DE CAPACITACIÓN

CEO PROMAE MAGDALENA

CERTIFICA
EDGARD ARTURO LAY DIAZ

Que
está capacitado (a) para desempeñarse en la Ocupación de: **MANTENIMIENTO Y REPARACION DE MICROCOMPUTADORAS - ACTUALIZACION**
en mérito de haber aprobado el curso correspondiente, con una duración de **288**

horas.

DIRECTOR DEL CENTRO
(FIRMA, POST FIRMA Y SELLO)

LIC. PEDRO VARELA
DIRECCIÓN

MAGDALENA, 20 de JULIO de 2001



DRA. YRMA POZO REYES
DIRECTORA DEL CENTRO PROMAE
(FIRMA, POST FIRMA Y SELLO)

DOCENTE
(FIRMA Y POST FIRMA)
Lic. Juan Luispe Solano

IMPRESIÓN: METROCOLOR S.A.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN
REPÚBLICA DEL PERÚ

Nº 022779



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

EDUCACIÓN OCUPACIONAL



CERTIFICADO OFICIAL DE CAPACITACIÓN

CEO PROMAE MAGDALENA

CERTIFICA

EDGARD ARTURO LAY DIAZ

Que
está capacitado (a) para desempeñarse en la Ocupación de: **TÉCNICO EN COMPUTACIÓN - ACTUALIZACIÓN**
en mérito de haber aprobado el curso correspondiente, con una duración de **288** horas.

Magdalena, 14 de Diciembre de 2001



DIRECTOR DEL CENTRO
(FIRMA, POST FIRMA Y SELLO)
LIC. PEDRO VARELA
DIRECCIÓN



DRA. YRMA POZO REYES
DIRECTORA DEL CENTRO PROMAE
(FIRMA, POST FIRMA Y SELLO)
AUTORIDAD INMEDIATA SUPERIOR
(FIRMA, POST FIRMA Y SELLO)

DOCENTE
(FIRMA POST FIRMA)
Lic. Gladys López Córdova

Imprenta: Ministerio de Educación

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN
REPÚBLICA DEL PERÚ

Nº 188409



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

EDUCACIÓN OCUPACIONAL

CERTIFICADO OFICIAL DE CAPACITACIÓN

CEO PROMAE MAGDALENA

CERTIFICA
EDGARD ARTURO LAY DIAS

Que,

está capacitado (a) para desempeñarse en la Ocupación de:

ENSAMBLAJE Y MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS - BASICO

en mérito de haber aprobado el curso correspondiente, con una duración de **150**

horas.

MAGDALENA, 15 de DICIEMBRE de 2000

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN
REPÚBLICA DEL PERÚ



[Signature]
DIRECTOR DEL CENTRO
(FIRMA, POST FIRMA Y SELLO)
LUIS VALLES S.
DIRECTOR



[Signature]
LOURDES CASTRO SCARPATTI
Asesoría del Promae Regional
Unidad de Servicios Educativos N° 03
(FIRMA, POST FIRMA Y SELLO)

[Signature]
DOCENTE
(FIRMA Y POST FIRMA)
ELEDORO ORREGOSO C.

[Signature]

Consulta RUC

Volver

Relación de contribuyentes

RUC: 10420876721
LAY DIAZ EDGARD ARTURO

Ubicación: LIMA
Estado: **ACTIVO**

Fecha consulta: 22/06/2022 22:21

Volver