

HOJA DE VIDA

Arlene Méndez Quirós



Número de cédula: 1-1041-069.
Edad: 41 años.
Fecha de nacimiento: 02-07-79
Nacionalidad: costarricense
Dirección: Cuatro Reinas de Tibás, San José.
Licencia: B1 (Vehículo Propio)
Teléfono de habitación: [506] 22411105
Teléfono celular: [506] 84761377
E-Mail: arleneju@hotmail.com

Educación Formal:

Detalle	Lugar de estudio	Años cursados	Título obtenido
Técnico	Instituto Tecnológico de Costa Rica	Actualmente cursando	Manejo de Proyectos
Licenciatura	Univ. Internacional de las Américas	2005-2007	Lic. Comercio Internacional.
Educ. Univ. Bachillerato	Univ. Braulio Carrillo	1997-2000	Administración de negocios énfasis. Aduanas.
Educación secundaria	Liceo Mauro F. Acuña	1992-1996	Educación Media.

Idiomas:

Inglés Conversacional y Técnico avanzado.

Instituto Universal de Idiomas

Seminarios

Excel empresarial 2007 Análisis de datos y toma de decisiones

HMS Consultoría y Capacitación

Administración Efectiva del Tiempo

Grupo D.A.N.D.O.

Taller avanzado en negociación

ADEN, Dale Carnergier

Taller de liderazgo

ADEN, Dale Carnergier

Taller de creatividad y pensamiento lateral

ADEN, Dale Carnergier

Integración en Equipos	Kimberly Clark
Tramites de Exportación	Promotora del Comercio Exterior
Plan anual de capacitación empresarial	Promotora del Comercio Exterior
Incoterms	Cenfocap
Logística y tramites de exportación	Fundes, Costa Rica.

Otros Estudios

Ambiente Windows, Microsoft Office, (World, Excel, Power Point)
SAP

Instituto IPC.

Experiencia Laboral

Grupo Trisan (Setiembre 2020–Presente)

La Uruca, San José

Tel : 2588–6300

Puestos: Analista de Tráfico Internacional

Encargada de las compras de insumos para las unidades de negocios del Grupo Trisan en Centroamérica y el Caribe.

Comunicación directa con proveedores en el exterior: negociaciones de precio, tiempos de tránsito, coordinación con transportistas, aduanas y otros organismos involucrados en la logística internacional.

Colocacion y resolución de reclamos, seguimientos de incidencias.

Apoyo directo a la gerencia de operaciones con requerimientos de importación para dichas mercancías.

Evaluación de servicios aduanales y transportes a nivel nacional e internacional

Smile Direct Club (ABRIL 2019 – Smile Direct Club (ABRIL 2019 –Setiembre 2020)

Belén, Alajuela

Tel 4083-0160

Puestos:

Setiembre 2020)

Belén, Alajuela

Tel 4083-0160

Puestos:

Especialista en Atención al Cliente

Servicio al cliente a través del teléfono, chat, sms, redes sociales y correo electrónico.

Trabajo con contactos de apoyo y expedientes de clientes para responder preguntas sobre su tratamiento.

Enfocado en la resolución de problemas que afectan la experiencia del cliente durante su tratamiento y el rendimiento de entrega del producto.

Amazon (MARZO 2016 – MARZO 2019)

Lagunilla, Heredia

Tel 2562-9000

Puestos:

Supervisor

Funciones

- Apoyar a los asociados de servicio al cliente con contactos escalados del departamento de envío y entrega, países de Estados Unidos y México.
- Búsqueda de datos para reportar clientes abusivos.
- Propiedad y experiencia operativa en la resolución de problemas.
- Tareas identificadas complejas o no documentadas para mejoras de procesos.

Especialista en Operaciones de Transporte:

- Facilitador, flujo de información entre las partes interesadas (asociados de entrega, gerentes de estación, asociados de servicio al cliente y clientes)
- Resolución de problemas potenciales que afectan la experiencia del cliente y el rendimiento de entrega
- Coordinación logística, seguimiento de incidencias de envío y resolución de problemas para países con Estados Unidos de América, Inglaterra y México.
- Investigación inmediata y respuesta a consultas de clientes relacionadas con cargos, compras, pagos y suscripciones desconocidos.
- Asegurar el proceso de reembolso oportuno cuando lo necesite.

Demasa (AGOSTO 2009 – MAYO 2010)

Pavas, San José.

Tel: 8922-8833

Puesto: Jefe de Desarrollo de Canales

Referencia: Marvin Carmona

Funciones:

- Planificación e implementación de nuevas estrategias de marketing para fortalecer los canales de distribución.
- Búsqueda de nuevas oportunidades para crecer, aumentar la cuota de mercado y la marca con el manejo de cuentas clave con socios comerciales trabajo conjunto con el equipo de ventas.
- Seguimiento y ejecución de promociones en supermercados como Walmart y distribuidores mayoristas del canal tradicional en zonas rurales.
- Visitas semanales a los clientes para asegurar el fortalecimiento de las operaciones, revisar el pronóstico y las ventas.
- Se brindó capacitación y apoyo de mentores: se desarrolló un plan de ventas, documentación y materiales para vendedores, expositores.

Kimberly Clark Costa Rica S.A. (FEBRERO 2005 - MARZO 2009)

La asunción de Belén, Calle La Scott, Heredia.

TEL: 2298-3206

Puesto: Analista de Promociones y Reempaques

Referencia: Juan Carlos Jiménez

Funciones:

- Coordinador de operaciones de reenvasado, dirigir, asegurar y coordinar las actividades diarias de trabajo: supervisé la ejecución del proceso de reenvasado de maquilas en los almacenes realizados por una fuerza laboral de terceros.
- Coordinación logística, recopilación de documentación de importaciones y exportaciones para coordinar los movimientos de carga de manera oportuna para los países: Costa Rica, Panamá y Nicaragua.
- Apoyé equipos multifuncionales dentro de la cadena de suministro y el marketing.
- Apoyé proyectos de logística avanzada para requisitos especiales de la cadena de suministro de cuentas específicas.
- Preparación de informes periódicos y revisión de KPI para cuentas y regiones asignadas.

Kraft Foods Costa Rica S.A. (JULIO 2004- FEBRERO 2005)

Parque Empresarial FORUM Santa Ana, San José.

Torre G, Edificio no. 8 Tel: 2204-6149

Puesto: **'Senior MI & S Bussines Unit Buyer CAM** (Comprador de Materiales Indirectos para Centroamérica en Unidad de Negocios) Referencia: Kathia Quesada.

Funciones

- Cálculo de productividades, citas con proveedores, negociaciones locales.
- Evaluación y contratación de proveedores de cualquier tipo de servicio o material indirecto (no materias primas) que se requiera para consumo nacional como internacional.
- Negociaciones a nivel regional Centroamérica de eventos, compañías de out sourcing para actividades específicas. (cuadros comparativos, sondeo de mercado para contratación y búsqueda de ventajas competitivas)
- Mantenimiento y ejecución de contratos.
- Desarrollo de proyectos en Costa Rica y Centroamérica, consultorías y participación.

Durman Esquivel S.A. (MAYO 2001-JUNIO 2004)

Calle Blancos, San José.

Puesto: Analista de Logística

Referencia: Sr. Gilberto Romero

Teléfono: 243-64700

Funciones

- Coordinación de trámites de exportación terrestres, marítimos y aéreos.
- Control de inventarios en subsidiarias.
- Evaluación de servicios aduanales y transportes a nivel nacional como internacional.
- Servicio al cliente y ventas en el exterior.

Representaciones Marítimas Mar y Tierra S.A. (1999-2000) (REPREMART S.A.)

San José, Costa Rica.

Puesto desempeñado: Asistente de Operaciones del departamento de exportación marítima.

Referencia: Sr. Edgardo González Rivera

Gerente de Operaciones, Tel: 2225-0800

Funciones

Logística de exportación: confección de manifiestos (BL'S), coordinación para colocación e inventario de equipos, tránsitos, retorno, coordinación de temperaturas.

Agencia de Aduanas y Carga META, S.A. (1997-1998)

Alajuela, Costa Rica.

Puestos desempeñados: Agente Aduanero y Ejecutiva de Ventas.

Referencia: Sra. Zeidy Méndez

Teléfono: 2443-13-13

Funciones

- Caucionada para laborar como Agente Aduanero, en todas las aduanas del país, Ejecutiva de Ventas, área de asesoría y consultoría técnica, servicio al cliente, cotizaciones, chequeo periódico de tarifas.
- Encargada de trámites de importación, seguimientos con almacenes fiscales y clientes en el exterior.
- Coordinación de embarques consolidados para exportación en carga aérea y marítima. Asesoría para embarques especiales de clientes pertenecientes a los regímenes especiales como Zonas Francas, Perfeccionamiento Activo, Devolución de Derechos, etc.

 **REPUBLICA DE COSTA RICA**
Tribunal Supremo de Elecciones
Cédula de Identidad

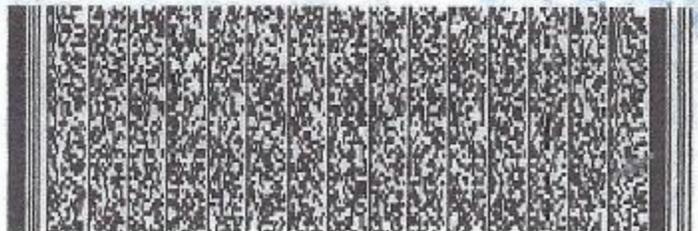
1 1041 0069





Nombre: **ARLENE MARIA**
1º Apellido: **MENDEZ**
2º Apellido: **QUIROS**
CC:

Número de Cédula: **1 1041 0069**
Fecha de Nacimiento: **02 07 1979**
Domicilio Electoral: **CUATRO REINAS TIBAS SAN JOSE**
Lugar de Nac.: **HOSPITAL CENTRAL SAN JOSE**
Vencimiento: **28 06 2021** Sexo: **F**



6058448

República de Costa Rica
Ministerio de Educación Pública



Liceo
Mauro Fernández Acuña

Por Cuanto:

Arlene Méndez Quirós

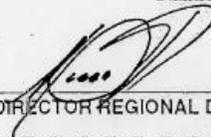
Ha cumplido satisfactoriamente con todos los requisitos prescritos por la Ley y los Reglamentos vigentes se le otorgan el título de:

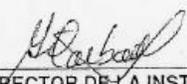
Bachiller en Educación Media

Dado en la ciudad de Gibara a los veinte días del mes de junio
del año mil novecientos noventa y siete

Registrado en el libro de títulos: Tomo Primero Folia ciento veintisiete

Número del Título un mil trescientos setenta y nueve


DIRECTOR REGIONAL DE ENSEÑANZA


DIRECTOR DE LA INSTITUCION



Universidad Braulio Carrillo

Por Cuanto:

Arlene Méndez Quirós

ha cumplido exitosamente con el plan de estudios y requisitos de graduación,
correspondientes al grado y carrera cursados.

Con fundamento en las leyes de la República de Costa Rica le confiere el grado de:

Bachiller en Administración Aduanera

Dado en San José, a los 28 días del mes de junio del 2000


Rector

UNIVERSIDAD




Secretario del Conesup


Director de Asuntos Académicos

Anotado Conesup Tomo 19 Folio 13 Asiento 150
Anotado Registro U. B. C. Tomo I Folio 12 Asiento 150

Universidad Internacional de las Américas

Por cuanto

Arlene María Méndez Quirós

Cédula 1-1041-0069

ha cumplido satisfactoriamente el plan de estudios y demás requisitos de graduación,
correspondientes al grado y carrera cursados,
la Universidad Internacional de las Américas, con fundamento en las leyes de la República,
le confiere el grado de

Licenciatura en Comercio Internacional

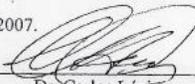
con todos los derechos y deberes inherentes al mismo.

Dado en San José de Costa Rica, a los 22 días del mes de marzo del 2007.


Dr. Alvaro Pazos Baldioceda
Rector

Anotado Registro U.L.A. Tomo: 1 Folio: 220 Asiento: 3730




Dr. Carlos Lépiz
Director Ejecutivo
CONESUP

Anotado CONESUP Tomo: 55 Folio: 111 Número: 10965



INSTITUTO



UNIVERSAL
DE IDIOMAS

CERTIFICA QUE

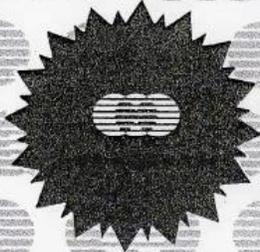
Arlene Méndez Quirós

Ha aprobado satisfactoriamente el

Inglés - Nivel Avanzado

Certificado de Conclusión de Estudios

San José, 7 de diciembre, 1994.



Julio G. Salas
DIRECTOR GENERAL

Certificamos que

MENDEZ ARLENE

ha participado del

TALLER AVANZADO DE NEGOCIACIÓN

Organizado por **ADEN Business School**, con una duración de 10 horas.
Se extiende el presente certificado en la Ciudad de San José, Costa Rica,
a los 27 días del mes de Junio de 2006.



ADEN
ALTA DIRECCIÓN
BUSINESS SCHOOL


Liliana Gnazzo
Instructor


Alejandro Martinez Torrens
Director Ejecutivo
ADEN Business School

Certificamos que

Arlene Mendez

ha participado del Programa de

TALLER DE LIDERAZGO

Organizado por **ADEN BUSINESS SCHOOL**,
El día 11 de Abril del corriente año, con una duración de 10 horas.
Se extiende el presente certificado en la Ciudad de San José, Costa Rica,
a los 11 días del mes Abril de 2006.



ADEN
ALTA DIRECCIÓN
BUSINESS SCHOOL


Prof. Roberto Rabouin
Instructor


Alejandro Martinez Torrens
Director Ejecutivo
ADEN BUSINESS SCHOOL

Arlene Mendez Quiros

ha participado del programa de

“Creatividad y Pensamiento Lateral”

Impartido por ADEN BUSINESS SCHOOL para Kimberly - Clark Costa Rica,
con una duración de 10 horas.

Se extiende el presente certificado en la Ciudad de San José, Costa Rica
a los 07 días del mes Marzo de 2007.



Ing. Pablo Heining
Instructor
ADEN BUSINESS SCHOOL



ADEN
ALTA DIRECCIÓN
BUSINESS SCHOOL



MBA. Alejandro Martinez
Director Ejecutivo
ADEN BUSINESS SCHOOL