

Defensoría del Consumidor

Julio Humberto, Aquino Castillo

Institución: Defensoría del Consumidor
Nombre: Julio Humberto, Aquino Castillo
Teléfono: (503) 2526-9057.
Email: jaquino@defensoria.gob.sv
Cargo: Gerente de Atención Descentralizada
Dirección: Calle Circunvalación # 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán. La Libertad Este.

Curriculum:

Formación académica:

a) Licenciado en Ciencias Jurídicas Graduado de la Universidad Tecnológica de El Salvador.

b) Abogado de la Republica de El Salvador.

Otra formación de estudios:

Diplomado en Medios alternos de solución de consumo.

Diplomado en Arbitraje de consumo.

Diplomado en leasing comercial.

Curso especializado en derecho procesal civil y mercantil.

Seminario de Ley de Procedimientos Administrativos.

Diplomado en Introducción y Fundamentos al sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008 y actualización ISO 9001-2015.

Seminario en Coaching y Desarrollo del Potencial.

Seminario Coaching Gerencial.

Seminario administración efectiva del tiempo y manejo de reuniones.

Seminario Proactividad, Empoderamiento y Liderazgo personal.

Seminario Servicio al cliente Telefónico.

Seminario de Técnicas de Dirección y Supervisión de Personas.

Coaching para el comportamiento humano en las organizaciones.

Capacitaciones en plantas y equipo telefónico.

Curso en derecho administrativo, civil, mercantil y de consumo.

Curso de actualización de la Norma ISO 9001-2008 Y 9001-2015.

Cursos especializados en calidad y excelencia en el servicio telefónico.

Curso de gestión efectiva de la supervisión de Call Center.

Curso del Manejo de clientes difíciles y disgustados.

Curso de inteligencia emocional y manejo de conflictos.

Curso de Manejo efectivo de quejas y reclamos telefónicos.

Taller de formación de voceros institucionales entre otros.

Diplomado en plataformas multicanales y teletrabajo.

Capacitaciones y constantes actualizaciones de las leyes en materia de consumo tales como: Ley de Procedimientos Administrativos, Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, Ley de Telecomunicaciones, Ley de Electricidad, Ley contra la Usura, Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre El Historial De Crédito de Las Personas, Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, Ley de Bancos, Ley de Medicamentos, Ley de Creación del Sistema Salvadoreño Para La Calidad, Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones Para Uso Habitacional, Ley Para Facilitar La Inclusión Financiera, Ley de Fomento, Protección Y Desarrollo Para La Micro Y Pequeña Empresa, Ley de Firma Electrónica, Ley de Sociedades de Seguros, pliegos tarifarios de Agua y electricidad, entre otras.

Experiencia profesional:

Más de treinta años de experiencia en áreas de atención al cliente, ventas y usuarios de servicios tanto en el sector privado y sector público, desempeñando cargos técnicos y cargos de jefaturas en áreas de servicios y atención al cliente en diversas modalidades, presenciales, telefónicas y/o electrónicas; así mismo la experiencia adquirida abarca más de veinte años en puestos claves relacionados a servicios jurídicos y servicios Informáticos.

Dentro de la Defensoria del Consumidor desempeñando cargos de:

Técnico legal de atención telefónica, brindando principalmente asesorías jurídicas, recepción de denuncias ciudadanas para atender de manera oficiosa, recepción de denuncias personales, tramitación de denuncias para la solución de los casos; así como también atender y apoyar planes de contingencia u otras designaciones que se asignan.

Coordinador de gerencia de atención telefónica, teniendo a cargo la supervisión directa de los técnicos legales de atención telefónica, revisión, análisis y emisión de informes estadísticos de las atenciones brindadas y del desempeño de labores del equipo de técnico legales, en constante alerta del comportamiento del mercado sobre las prácticas empresariales contrarias a los derechos de las personas consumidoras.

Gerente de Atención Telefónica como responsable directo de la administración del centro de llamadas, aportando asesorías legales relacionados al quehacer institucional, emitiendo opiniones jurídicas sobre temas de interés en la Defensoría del Consumidor, participación activa en formulación de documentos normativos internos, proyectos institucionales, tareas misionales y en la preparación de reformas legales o tratamiento y aplicabilidad de reformas de ley o nuevas leyes.

Gerente de Atención Descentralizada atendiendo todo lo relacionado a la gerencia de atención telefónica y adicionalmente responsable del centro de solución de controversias sede Plan La Laguna de Antigua Cuscatlán, análisis resolución de admisibilidad, improcedencia o improponibilidad según corresponda, acercamientos y buscar estrategias en la búsqueda de soluciones de casos complejos o que se identifican son de mayor reincidencia o complejos, acercamientos con proveedores para buscar estrategias de solución a casos, emitir indicaciones y criterios legales al grupo de trabajo, impartir capacitaciones en materia de consumo interna y externa, participación de mesas de trabajo interinstitucionales, participación en análisis y aportes para reformas de ley u opiniones de aplicabilidad de nuevas leyes y demás normativas de competencia a la Defensoría del Consumidor, aportes sobre estrategias y canales de medios de atención presenciales y no presenciales que la Defensoría pone a disposición de la población, aplicación y verificador de la ejecución y cumplimiento de la Certificación ISO 9001:2008 y Certificación ISO 9001:2015 que ostenta el proceso de atención de denuncias personales.