

Resumen

Amplia experiencia internacional liderando áreas de creación de valor con analítica avanzada, BI, y tecnología en empresas multinacionales de servicios financieros. Diseño e implementación de estrategias para acelerar el crecimiento, elevando la productividad de áreas comerciales, implementando mejores prácticas en habilitación tecnológica, transformación digital, gobierno de datos, CRM y Analítica Avanzada con IA. Liderazgo de equipos multifuncionales para incrementar la rentabilidad del negocio capturando eficiencias y mejorando la experiencia del cliente.

- Amplio conocimiento negocio bancario
- CRM, BI, BIAN, Tecnología
- Estrategia de Data y Analytics con IA
- Gestión de relaciones C-Level
- Gobierno de Datos
- Medallia / Qualtrics

Experiencia Laboral

SANTANDER CONSUMER BANK

Nuevo banco peruano, ex Financiera CrediScotia. Parte del grupo Santander Global. 2MM clientes. 3000 empleados.

Arquitecta y Tribe Leader Canales Asistidos y Procesos

2025/05 – Actualidad

- Implementación de sistemas comerciales y de procesos: Ventas, Consesiones, CRM Agencias y Contact Center, Cobranzas, Reclamos
- Tecnologías: MS Dynamic, Genesys Cloud, OHE, Azure, Aws, BT, Zytrust, Appian, Aws, OHE

Arquitecta de Canales Asistidos, Procesos y Aplicaciones de Soporte

2024/10 – 2025/04

- Diseño de la arquitectura de capacidades tecnológicas para el nuevo banco bajo el framework BIAN, (Nov-24/04-25).
- Líder del Rediseño de procesos de negocios a nivel banco: 21 procesos rediseñados alineados a los journeys de cliente, 53 subprocesos, 17 iniciativas identificadas para ser soportadas dentro del diseño de capacidades tecnológicas a crear para el nuevo banco.

GESTIÓN Y SISTEMAS

Soluciones Tecnológica.

Consultora Funcional CRM, Data Governance y Analytics

2024/04-2024-10

- Implementación de Dynamic Sales B2B para Flotas en Empresa de Combustibles.
- Data Governance Assessment en Empresa de Locatarios Retail.
- Consultoría y soporte en Data y Analytics

Gerente de Segmento Consumo y Comunicaciones CRM

2020 – 2024/03

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

Banco peruano multi segmento, líder del mercado que atiende más de 11 millones de clientes con 135 años de historia, 15,000 empleados.

Proyectos Especiales

- Líder del equipo que transformó el rol comercial en sucursales con ahorros de 10% en comisiones anuales, manteniendo ventas, NPS del Cliente y NPS del Colaborar, logrando +12% venta cruzada.

- Líder del diseño e implementación del Modelo de Gobierno de Datos Centralizado y del nuevo sistema maestro de datos de clientes (MDM) para las unidades de negocio y soporte en el banco.

Gerente de Segmento Consumo y Comunicaciones CRM

2020 - 2024

Responsable de la transformación y propuesta de valor para el segmento consumo masivo.

- Diseño e Implementación de la propuesta de valor para tres segmentos (10MM de clientes) con modelamiento analítico, design thinking y liderazgo de equipos ágiles logrando:
 - +15pp de participación de mercado en el segmento de mayores ingresos.
 - +20% en venta cruzada y +30% en clientes digitales en todo el segmento.
- Duplicar nuevos clientes que logran su primera transacción digital rediseñando el proceso de onboarding de los clientes.
- +300% en contactabilidad de clientes a través del diseño, implementación y gestión del nuevo modelo de gobierno de datos de contacto, así como sinergias con fintechs.

SCOTIABANK URUGUAY

Tercer banco privado en Uruguay, parte del Grupo Financiero Scotiabank, 5 millones de Clientes, líder en Tarjetas de Crédito y Préstamos Hipotecarios, líder en transformación digital.

Directora de Planeamiento, Métricas, Analytics y Experiencia del Cliente

2015 - 2020

Gestión y dirección del soporte de Banca Minorista.

- +300% de la productividad de los vendedores en la red de agencias, transformando el modelo de Gestión Comercial e implementando el programa de incentivos.
- +50 puntos en NPS, +300% en productividad de los roles comerciales y 30% de disminución de tiempos de soporte documentario a través de:
 - Implementación de programa Global de Experiencia del Cliente, con la herramienta Medallia.
 - Transformación digital los procesos de soporte a Banca Minorista.
 - Implementación de CRM y modelos analíticos para la gestión de campañas.

SCOTIABANK PERÚ

Banco peruano, tercer lugar en el mercado, con liderazgo en transformación digital.

Gerente de Diseño de Modelos y Herramientas en Banca Minorista

2014 - 2015

Liderazgo de las iniciativas transformacionales para incrementar productividad y experiencia del cliente, logrando:

- -20% del tiempo de espera y +10% ventas préstamos.
- Implementación de ticketeras de atención para gestión de colas en la red de agencias.
- Creación de un nuevo canal de venta de préstamos y tarjetas de crédito en ventanilla.

Gerente de CRM y Tecnología

2006 - 2014

Gestión de CRM, Planeamiento y Herramientas en Banca Minorista.

- +30% en crecimiento de venta cruzada y +300% en productividad por implementación de CRM local, luego exportado a Banca Internacional.
- +14MM de colocaciones anuales por implementación del programa Referidos, que representó 10% del presupuesto de colocaciones préstamos de banca minorista.

Gerente de proyectos y líder técnico

1998 - 2006

Gestión de proyectos, sistemas de información gerencial, sistemas expertos y CRM.

- -10% clientes en riesgo alto implementando un sistema experto de reducción de riesgo crediticio.
- +30% en acciones comerciales de agencias por implementación de CRM con módulo de generación de campañas.
- Migración de la Intranet mainframe a web, creando datawarehouse, mejorando en UX y UI.

Estudios

MBA, 2º puesto en Administración Estratégica
Centrum PUCP, Lima, Perú, 2014

MSc Ingeniería de Sistemas, 3º puesto en Maestría de Sistemas
Univ Nacional Mayor de San Marcos, Perú, 2005

INGENIERÍA INFORMÁTICA
Quinto superior
Universidad Católica del Perú, Lima, Perú, 1998

Estudios Complementarios

- Gen IA Bootcamp, Cibertec, 2024
- Inteligencia Artificial para Negocios, Berkeley, EE.UU., 2023
- Design Thinking, Virginia, USA, Perú, 2022
- Certificación ITIL, PUCP, 2008

Otras Actividades

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Universidad Peruana

Profesora en la Facultad de Ingeniería Informática

2000 - 2008

Enseñanza de Cursos de Sistemas de información, Ing. de Software y Desarrollo de Programas.

Datos personales

Peruana, dominio del idioma inglés, conocimiento básico de alemán. Vóley, disfruto de enseñar.