

## KARLA MICHEL CARRILLO SÁNCHEZ

### Datos Personales:

Domicilio: Av. Canal Nacional N° 260, Frac-3, Edif-4.  
Depto. 102. Col. CTM Culhuacán. C.P. 04480.  
Delegación Coyoacán.  
Teléfono: 56560113 / 04455-17475222  
Edad: 30 años  
E-mail: mich.carrillo26@gmail.com



### Escolaridad:

Universidad del Desarrollo  
Empresarial y Pedagógico

Lic. Administración de Negocios

Titulada – Cédula Profesional: 10132961

CURSOS: Habilidades de Liderazgo y  
Coaching

### Habilidades y conocimientos:

Facilidad de palabra, toma de decisiones, organización, control de actividades, trabajo bajo presión, solución de problemas, trabajo en equipo, disposición, pasión, dedicación, administración de tiempo, perfil de puestos, planeación y estrategia, capital humano, comportamiento y desarrollo organizacional, proceso administrativo, selección de personal.

### Experiencia Laboral:

#### ✓ **Smart Solutions Consulting**

**Departamento:** Servicio y Atención a Clientes

**Puesto:** Ejecutivo de Servicio y Atención a Clientes

**Periodo:** Marzo 2019 – Actualmente

#### **Actividades:**

- Elaboración de contratos de nuevos clientes.
- Contrataciones masivas CDMX y foráneas.
- Atención a clientes personalmente y vía telefónica.
- Inducción de las campañas sobre valores agregados a nuestros clientes.
- Visita a clientes para seguimiento a procesos.
- Encuestas trimestrales sobre calidad en el servicio brindado.
- Seguimiento a procesos con clientes (nómina, altas, bajas, seguimiento a procesos).
- Capacitación a nuevos ingresos.

#### ✓ **Grupo Asesores de Negocios**

**Departamento:** Recursos Humanos

**Puesto:** Generalista de Recursos Humanos

**Periodo:** Octubre 2018 – Enero 2019

#### **Actividades:**

- Actualización y control de altas y bajas de personal.
- Administración de SGMM (gerentes y directores).
- Administración de Seguro de Vida.
- Generación de convenios empresariales para beneficio de los colaboradores.
- Organización de actividades de integración de personal.
- Canalización de facturas de proveedores a las áreas responsables.
- Generación y distribución de plantilla de personal para subsidio de comedor.
- Elaboración y entrega de credenciales a empleados.

✓ **Servicios de Cobranza, Recuperación y Seguimiento S.A. de C.V. “SECORSE”**

**Departamento:** Corporativo – Recursos Humanos

**Puesto:** Generalista de Recursos Humanos ( Nómina y Procesos )

**Periodo:** Mayo 2017 – Septiembre 2018.

**Actividades:**

- Control de incidencias del personal interno y externo.
- Generación de reportes sobre rotación de personal.
- Cálculo de bonos.
- Supervisión para el cumplimiento de pago de nómina (personal interno y externo).
- Administración de póliza seguro de gastos médicos mayores y de vida.
- Trato con proveedores.
- Organización de talleres de cultura organizacional y eventos (fin de año, día del niño, etc.).
- Solicitud de altas y bajas de personal.
- Gestión de finiquitos y liquidaciones.
- Atención a empleados sobre dudas de nómina.
- Gestión de nómina por outsourcing.
- Control de expedientes.
- Encuestas de clima laboral.
- Generación de pago oportuno de pensiones alimenticias.
- Solicitudes de movimientos salariales y cambios de puesto.
- Reporte de incapacidades y vacaciones.
- Experiencia en entrevistas y assessment center.
- Capacitación
- Elaboración de contratos y proceso de firma con empleados.

✓ **Servicios de Cobranza, Recuperación y Seguimiento S.A. de C.V. “SECORSE”.**

**Departamento:** Administración y gestión de cartera vencida

**Puesto:** Coordinador de Operación

**Periodo:** Julio 2014 – Abril 2017

**Actividades:**

- Cobranza telefónica de TDC, créditos hipotecarios y cartera PYME.
- Elaboración de planes de trabajo para la creación de estrategias de cobro.
- Seguimiento a la estrategia implementada para el cumplimiento de objetivos en la recuperación de cartera.
- Supervisión en el cumplimiento de actividades de los supervisores de operación a mi cargo.
- Logro de metas de productividad en periodos quincenales y mensuales mediante un equipo por 5 supervisores y 60 ejecutivos telefónicos.
- Supervisión en el cumplimiento de actividades de los supervisores de operación a mi cargo.
- Talleres de integración de personal y trabajo en equipo.
- Control de asistencia e incidencias.
- Apoyo en reclutamiento y selección de personal de vacante operativas y especializadas de call center.
- Agenda de citas.
- Seguimiento a candidatos en procesos.
- Filtros telefónicos.
- Entrevistas iniciales y por competencias mediante la técnica de assessment center en conjunto con el área de R.R.H.H.
- Confirmación de referencias laborales y personales del candidato seleccionado.
- Capacitación a personal de nuevo ingreso.

**Coordinador de Calidad:**

- Elaboración y supervisión de plan de trabajo en el área de calidad del call center.
- Dirección del personal a mi cargo para el cumplimiento de los objetivos.
- Control de asistencia.

- Elaboración de métricos sobre resultados de los monitoreo realizados en el área.
- Impartir cursos de inducción a los ejecutivos telefónicos de nuevo ingreso.
- Supervisión del cumplimiento de las regulaciones de CONDUSEF, INAI Y ART. 208 BIS.

**Supervisor de Calidad (Cartera de SANTANDER):**

- Monitoreo de llamadas.
- Impartir feed back sobre las áreas de oportunidad detectadas en cada monitoreo.
- Elaboración de base de datos de acuerdo a los resultados obtenidos del monitoreo realizado.
- Capacitación sobre la actualización de los lineamientos solicitados por el banco.
- Apoyo en la supervisión de operación (recuperación de cartera).

✓ **FEDERAL COLLECTION BUREAU “FCB”**

**Departamento:** Control de Calidad

**Puesto:** Auditor de Calidad para el cliente American Express

**Periodo:** 26 Enero 2009 – 30 Julio 2014

**Actividades:**

- Monitoreo de llamadas.
- Feed back sobre las áreas de oportunidad detectadas en cada monitoreo.
- Capacitación de actualizaciones del producto manejado.

**Cobranza y atención para el cliente American Express:**

- Recuperación de cartera vencida por medio de asesoramiento financiero.
- Asesoría a dudas sobre cuentas de cartera preventiva (atención a clientes).

✓ **SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO (SHCP).**

**Departamento:** Recursos Humanos

**Puesto:** Analista de perfilamiento y descripción de puestos

**Periodo:** 1 año 6 meses

**Actividades:**

- Revisión de formatos para la valuación de puestos.
- Atención a clientes.
- Elaboración de base de datos de puestos vacantes.
- Revisión de perfilamiento de los puestos a descripción.
- Atención a conmutador y transferencia de llamadas.
- Archivo de documentación.
- Elaboración de cartas y oficios.
- Envío y recepción de correos sobre los lineamientos solicitados.

**Conocimientos generales:**

- |                           |           |
|---------------------------|-----------|
| • Microsoft Office        | • IMSS    |
| • Ley Federal del Trabajo | • Fonacot |
| • LSS                     |           |