



Macarena Allendes Valdés

Relacionadora Pública con mención en Marketing Instituto Profesional Duoc UC

Profesional con amplia experiencia en importantes empresas multinacionales del sector retail y bancario. Experta en gestión de ventas y cobranzas, comercialización de productos y servicios, recuperación de créditos, gestión de carteras de clientes y coordinación de campañas.

Adaptable a entornos de alta exigencia, con efectivo manejo de contingencias y marcada orientación a resultados y cumplimiento de metas. Orientada al cliente, con habilidades de negociación y de interacción con distintas áreas. Visión integral del negocio y capacidad para liderar y desarrollar equipos de trabajo, propiciando el compromiso y un positivo clima laboral.

Proyecciones en posiciones tales como Subgerente, Jefe de Cobranza o Jefatura en Atención a Clientes. Interés adicional por áreas de Operaciones y Comerciales.

NACIONALIDAD CHILENA

FECHA DE NACIMIENTO: 29 DE JUNIO DE 1968

RUT: 10.265.185-5 / CEL: (9) 9448 88710

AVDA. PRESIDENTE RIESCO 5157, DPTO. 33, LAS CONDES.

maca_allendes@hotmail.com

Atributos Profesionales

- INCREMENTÉ EL NIVEL DE CAJA PARA UNA EMPRESA QUE SE ENCONTRABA EN CRISIS FINANCIERA, CON UN ENTORNO ADVERSO PARA CLIENTES, EMPLEADOS, PROVEEDORES E INVERSIONISTAS.
- LOGRÉ DAR CONTINUIDAD OPERACIONAL A LA EMPRESA MEDIANTE EL AUMENTO DE MM\$50.000 EN LA GENERACIÓN DE FLUJOS DE EFECTIVO ANUAL.

Manejo Informático / Idiomas

OFFICE INTERMEDIO - AVANZADO, EJECUCIÓN DE CONSULTAS EN SQL, SAP, WORKLKFLOW DE RECLAMOS / INGLÉS TÉCNICO

Experiencia Profesional

AVANZADO

LA POLAR. **Jefe de Cobranza.**

(Octubre 2011 – Abril 2020)

Responsable de organizar, dirigir y liderar el equipo de cobranza interno, junto con planificar las estrategias de cobranza de los diferentes tramos, incluyendo el levantamiento de campañas de cobro segmentadas.

A cargo de proceso de tercerización de cobranzas, documentación y levantamiento de procesos del área, además de la asignación, control gestión y recupero de empresas de cobranza externas (14). Sostengo reuniones semanales con empresas externas, realizando la revisión de resultados en caja y contención. Implemento Call Center de cobranza interno, además de desarrollar acciones de capacitación de manera permanente en Centros Financieros de La Polar desde Arica a Punta Arenas. A cargo de la atención de reclamos internos, Sernac y El Mercurio.

- ✓ Implementé Call Center de Cobranza en 60 días, con una dotación de partida de 45 cobradores por turno, logrando reducir los gastos del área en un 40%
- ✓ Logré la disminución de la tasa de riesgo desde un 36% en el año 2011 a un 14% al año 2018
- ✓ Logré la disminución de reclamos en un 50% desde el año 2011 al año 2019.
- ✓ Implementé acuerdo Sernac en tiendas en 5 días, desplegando ejecutivos de atención capacitados en Santiago, Norte y Sur.
- ✓ Implementé informes de medición y productividad, además de ejecutar campañas de cobranza en 24 horas a nivel país.
- ✓ Implementé en empresas de cobranza curse de renegociaciones telefónicas en 30 días (con validador de ID por intermedio de equifax) y auditoría diaria por empresa Auditora GAPO, con un nivel de rechazo de un 2% mensual.

SEYCO (WALMART). **Jefe de Cobranza Call Center.**

(Noviembre 2010 – Agosto 2011)

Responsable de crear y estructurar el Call Center de Seyco, además de la contratación de supervisores y ejecutivos de venta y cobranza para la operación de la unidad, junto con ejercer las instancias de control de los ejecutivos en la gestión diaria, definiendo asimismo las estrategias requeridas para el cumplimiento de metas.

A cargo de la capacitación y evaluación de gestores y supervisores en todos los procesos, incluyendo la creación de manuales de venta, cobranza y supervisor. Realicé la asignación de tareas de mayor complejidad y riesgo comercial.

HIPOTECARIA LA CONSTRUCCION. **Jefe Comercial y de Cobranza.**

(Septiembre 2009 – Octubre 2010)

Responsable de crear y colocar en operación el departamento de cobranza prejudicial y judicial, junto con definir las estrategias de cobro, llevar estadísticas, elaboración de informes y ejercer el control del área de atención clientes.

A cargo de remates y adjudicaciones, controlé la labor de abogados y empresas de Cobranza Externa, así como la cancelación de Honorarios Prejudiciales, judiciales y cálculo de comisiones. Sostuve reuniones con inversionistas tales como Metlife, Interamericana, Bice Vida y Ohio.

- ✓ Creé y desarrollé el área de cobranza prejudicial en 30 días, para clientes con crédito mutuo hipotecario y leasing.
- ✓ Ordené el área judicial en 10 días, con una estrategia de asignación y segmentación de clientes morosos, incluyendo control y seguimiento
- ✓ Mejoré la contactabilidad de clientes en un 30%, así como obtuve un 12% de mayor eficiencia en los indicadores de morosidad.

RIPLEY.

(Abril 2005 – Diciembre 2008) – (Enero 2006 – Diciembre 2007)

Jefe de Cobranza – Product Manager.

Responsable del diseño de la estrategia y planificación de cobro y ventas, así como de la asignación mensual de las carteras de terreno y telefonía, incluyendo la preparación de informes diarios de recuperación y productividad de mora real.

Realicé distribución de comisiones mensuales de cobradores telefónicos y de terreno, preparación de bases segmentadas para el envío de cartas, elaboración de informe diario de pago, aprobación de excepciones para repactar, documentar o rebajar gastos, además realicé la coordinación de las sucursales Payback. A cargo de 50 personas.

Adicionalmente informé periódicamente al área de RRHH las comisiones mensuales del personal y administré Skip Tracing (obtención de información demográfica de clientes inubicables).

- ✓ A partir de una eficiente preparación y gestión de los equipos a cargo, se logró superar plenamente las metas definidas para la recuperación de cobros.
- ✓ Realicé reuniones semanales tanto con supervisoras como con los equipos de trabajo, logrando fortalecer el desempeño de los agentes, con énfasis en las carteras más riesgosas.

BANCO SANTANDER.

(1993 – 2005)

Jefe de Cobranza Prejudicial y Judicial.

- ✓ Implementé Call Center integrado por un total de 120 cobradores, incrementando la productividad en un 25%,
- ✓ Creé y desarrollé el área reclamos de cobranza, minimizando el número de reclamos mensuales en un 40%
- ✓ Desarrollé diversas acciones que me permitieron mejorar el clima laboral, en torno a un 85%

Formación Profesional

- **Relacionadora Pública con mención en Marketing**, Instituto Profesional Duoc. (1986 – 1989)

Cursos y Seminarios

- **Técnicas de Ventas y de Trabajo en Equipo**, RSA. (2006)
- **Desarrollo de Habilidades y Destrezas de Liderazgo y Trabajo en Equipo**. Nettraining. (2003)
- **Cálculo Financiero**, Le Hall Consultores. (2003)
- **Finanzas**, Nettraining. (2003)
- **Técnicas Básicas en Administración de Empresas**, Banco Santander. (2002)
- **Seminario Cobranza Judicial**, 220 horas Nettraining. (2002)
- **Evaluación de Crédito y Gestión de Riesgo**. Financiera Fusa S.A. (1994)

Relatora de Cursos

- **Cobrar Conversando al Cliente**. (2012 – 2012 – 2013 – 2015 – 2017)
- **Excel Básico**. (2016 – 2017)
- **Técnicas y Destrezas de Cobranza**. (2014 – 2017 - 2018)

Referencias Laborales

- **Francisco Vergara Gutiérrez**, Gerente General Hipotecaria la Construcción. Fono: 4104000
- **Eduardo Birke**, Fiscal Hipotecaria La Construcción. Fono: 9 3250609
- **Pío Marshall Rivera**, Gerente de División Riesgo, Operaciones y Tecnología Wal-Mart. Fonos: 3455607 / (+56 9) 92371400
- **Patricio Escobar**, Subgerente Falabella Fono: (9) 9277 7273
- **Claudio Cifuentes**, Subgerente La Araucana. Fono: (9) 7997 9610