

# **Carolina de los Ángeles Cadima Arancibia**

## **Ingeniero Comercial**

San Miguel, Santiago

[carolina.cadima.a@gmail.com](mailto:carolina.cadima.a@gmail.com) +56 9 7875 0718

### **Resumen Profesional**

Profesional con conocimientos y experiencia en áreas comerciales, coordinación, planificación, implementación, gestión estratégica y operacional. Con amplios conocimientos de análisis cuantitativos mediante STATA. Sólidos conocimientos en gestión call center, Kpi's, Tmo, Tasa de abandono entre otros.

Autónoma, con una fuerte orientación a la acción y al logro de objetivos, junto a habilidades de liderazgo, trabajo en equipo y excelentes relaciones interpersonales.

---

### **Experiencia Laboral**

---

#### **Andes Motor**

**sept 2021 – Feb 2023**

##### **Jefe Plataforma Servicio Clientes**

- Liderar, supervisar y controlar tareas de ejecutivos
- Implementar y liderar área de reclamos post- venta para la red Andes Motor y Concesionarios.
- Diseño KPI's, Tmo, tasa de abandono entre otros
- A cargo de dar respuesta a reclamos Sernac
- Derivar y seguimiento de demandas.
- Implementar y desarrollar campañas en conjunto con área comercial.
- Realizar informes de gestión cuantitativos.
- Implementar procesos y flujos de trabajo.

#### **Fundación Comunidad y Servicio Newfield Network**

**2018 - 2020**

##### **Coordinador Comercial**

- Implementar estrategias comerciales
- Aumentar Cartera de socios y mantención de cartera
- Maximizar la rentabilidad
- Elaboración de EEFF

#### **FACTOTAL FACTORING**

**2014 - 2017**

##### **Jefe Plataforma Cobranzas**

- Liderar equipo de cobranza de 15 ejecutivos
- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de ejecutivos para la recuperación de facturas asignadas.
- Reunión mensual con clientes, estado de avances.
- Gestionar publicaciones Dicom
- Retroalimentar a ejecutivos (as), realizar feedback
- Elaboración de informes de recuperación por ejecutivos (as) para la gerencia

## **SERVINCO**

**2010-2013**

### **Jefe Plataforma Cobranza**

- A cargo de gestionar diversas certeras de cobranza entre ellas, Paris, Jumbo, Banco Santander
- Realizar estrategias de cobranza para distintas carteras, vencida, judicial entre otras
- Organizar, dirigir y controlar llamados de ejecutivos
- Realizar reportes de gestión por ejecutivo y recuperación mensual
- Informes de métricas

## **SENCE**

**2006 - 2009**

### **Jefe Plataforma Atención Usuario**

- Informar al Público Sobre: Instrumentos de capacitación y empleo del servicio. Los requisitos, plazos, procedimientos, antecedentes y documentos que deben acompañar las solicitudes. Informar sobre los requisitos y las formas de acceso para realizar solicitud de la Ley de Transparencia N°20.285 sobre acceso a la información pública. Cumplir con la carta de Derechos Ciudadanos. Responder y registrar en el sistema único de registro de solicitudes de información, las preguntas ingresadas a través del teléfono de información. Registrar reclamos en el sistema. Velar por el cumplimiento de los indicadores de calidad y gestión del manual de procedimiento SIAC e instrucciones de trabajo relacionadas.

## **MANQUEHUE.NET**

**2000 - 2006**

### **Jefe Plataforma Área comercial**

A cargo de 35 ejecutivos en donde me encargaba de realizar turnos, escuchas diarios coaching a ejecutivos. Medir TMO, y satisfacción de clientes, aplicar med (medición de desempeño), Métricas coordinar turnos, realizar informes para la gerencia

### **Otros Conocimientos**

---

- Excel Intermedio
- Uso de STATA
- Siebel
- CRM
- Design Thinking
- Gestión de Proyectos Metodologías Agiles