

## RESUMEN

---

Ingeniera Comercial, Diplomada en Conducta al Consumidor y Coach Ontológico, con más de 20 años de trayectoria como líder en áreas Servicio al Cliente, Experiencia Clientes y Operaciones. Especialista en Gestión por Compromiso, basada en el ciclo de coordinación de acciones. Gestión de Proyectos: diagnóstico, levantamiento, identificación de oportunidades de mejora, co-diseño, prácticas de coordinación e implementación. Conocimiento en metodología Lean. Mi foco en potenciar los recursos actuales, con una visión estratégica y práctica me ha permitido formar, dirigir y asesorar equipos de excelencia, con logros satisfactorios en las distintas líneas de negocio.

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

---

### PEDIDOS Y PROMESAS

**2016 – actual**

Consultora especializada en creación de hábitos de cumplimiento en equipos de trabajo y organizaciones, capacitación y coaching ejecutivo. Clientes en salud, deporte, transporte, otros. ([www.pedidosypromesas.cl](http://www.pedidosypromesas.cl))

#### Socia - Consultora

- Especialista en Gestión por Compromiso, basada en la metodología del Ciclo de Coordinación de Acciones. Foco en la generación de valor para las empresas en ámbitos de Personas (Aumento de satisfacción laboral y mejor desempeño), Negocios (Aumento de indicadores de eficiencia) y Finanzas (Ahorro de costos y aumento de ganancias).
- Levantamiento y diagnóstico de procesos, identificando quiebres y oportunidades de mejora.
- Generar y evaluar mapas constitutivos de coordinación, roles y promesas centrales por cargo, determinando indicadores de gestión, proponiendo mejoras tácticas para dar cumplimiento a la estrategia, vinculando el Co-diseño e implementación.
- Creación y diseño de herramienta web que simula el “Ciclo de Coordinación de Acciones”, facilitando el entrenamiento de equipos, adopción de nuevos hábitos y retroalimentación personalizada. Software utilizado para generar valor a nuestros clientes.
- Coaching Ejecutivo para Líderes de Equipo y Facilitadora en Talleres de DO, Liderazgo, Trabajo en Equipo, Comunicación Efectiva, Manejo de Conflicto y Clima Laboral, para clientes como: Hospital Carlos van Burén; Hospital Psiquiátrico de Valparaíso y Hospital Dr. Luis Tisne.
- Proyectos: Prestador de Servicios Hospital Luis Calvo Mackenna Depto. Finanzas, Auranet ERP Construcción, Transporte Factor distribuidores de CCU, Comisa Comercializadora de Buses y Clubes Deportivos Recrear.

### BCOORD

**2017 – 2018**

Consultora con 25 años de experiencia en transformar los negocios de sus clientes, utilizando tecnologías digitales como habilitadores y aceleradores. Clientes en banca, servicios públicos, manufacturas, otros.

#### Consultora y Facilitadora Desarrollo Organizacional

- Colaborar en la definición de Roles y Responsabilidades (Cliente – Responsable), Promesas de Servicio Internas y Externas, Estándares de Compromiso y Prácticas de Coordinación.
- Intervenir en equipos de trabajo para generar competencias de coordinación y cumplimiento de compromisos, realizando apoyo en terreno.
- Proyectos: Modelo de Logística y Control de Inventario para Hospital Luis Calvo Mackenna y Modelo de Experiencia de Socios enfocado en disminuir los tiempos de espera para Coopeuch.

**METRO S.A.****2013 – 2016**

Empresa estatal que opera el Metro de Santiago, con aproximadamente 3400 empleados. Cuenta con siete líneas, 136 estaciones y una extensión de 140 km, transportando 2.6 millones de pasajeros diariamente.

**Subgerente de Servicio al Cliente**

- Responsable de dirigir, administrar y controlar de manera integral los procesos y actividades relacionadas con Servicio al Cliente de Tarjeta bip!, para sus canales de atención presenciales y remotos. Liderar un equipo formado por 9 colaboradores y el trabajo de más de 50 personas por contratos externos. Reporte directo al Gerente Corporativo del Canal de Ventas.
- Asegurar la excelencia en servicio de Tarjeta bip!, cumpliendo con los estándares de pertinencia, plazos y niveles de servicio establecidos. Velar por la disponibilidad de información y herramientas de trabajo para el buen desempeño del equipo.
- Garantizar continuidad operacional y administrar contingencias, asegurando la atención de clientes.
- Evaluación de Proyectos de Inversión para mejoras del Servicio de Tarjeta bip!, tanto en red de Carga como atención al cliente.
- Dirigir estrategias de contratos con proveedores externos para respaldar el servicio de Tarjeta bip!, definiendo necesidades según investigaciones de mercado, estudios de satisfacción y Focus Group.
- Resultados de Excelencia en “Encuestas de Satisfacción de Clientes” realizadas por GFK, logrando indicadores de satisfacción neta superior al 68% para el servicio completo y 83% en Oficinas de Servicio al Cliente. Gestión enfocada en una correcta documentación de procesos y trabajo en equipo.

**AFT – Administrador Financiero Transantiago****2006 – 2013**

Empresa encargada de gestionar los ingresos entre los operadores de la Red Metropolitana de Movilidad, además de comercializar y distribuir la tarjeta bip!. En 2013 Metro S.A. se hace cargo del AFT.

**Jefe de Atención a Clientes**

- Responsable de la calidad del servicio y atención a usuarios, direccionando y supervisando los diferentes canales de contacto: Centros de Atención Especializada (5), Centros bip! con Servicio de tarjetas (25), Call Center y Oficina Virtual (Internet). Supervisar un equipo formado por 4 colaboradores y más de 50 personas por contratos externos. Reporte directo al Gerente Comercial.
- Evaluar proyectos de inversión en mejoras de atención al cliente.
- Diseñar, implementar y administrar la nueva estructura de atención al cliente para servicio de Tarjeta bip!, controlando la operación de los diferentes canales de ingreso de solicitudes.
- Durante los años del servicio Tarjeta bip! se consigue una administración sin multas del Ministerio de Transporte. Gestión enfocada en las personas, instruyendo y retroalimentando constantemente.

**LEXISNEXIS Chile. Product Manager****2002 –2006****Ediciones Chileno – Alemanas. Jefe de Administración y Ventas****1999 –2002****EDUCACIÓN**

---

2014 – 2015	<b>Coach Ontológico</b> Newfield Consulting, Escuela de Rafael Echeverría
2006	<b>Diplomado en Conducta del Consumidor</b> Universidad Adolfo Ibáñez
1993 - 1999	<b>Ingeniería Comercial</b> Universidad Diego Portales

**CURSOS**

---

2020	VSM Lean Management. Instituto Lean Management.
2020	BOW: Board of Women. Programa de Alta Dirección, Nivel I. Mujeres Empresarias.
2020	Programa de Consultores. Jan Rusch R. Smart.

## **OTROS**

---

**Microsoft Office** Nivel Avanzado, **Inglés Intermedio**