



LAURA ORTIZ MORALES

44 Años

Avenida Centenario 935. Casa 28. San Miguel
Santiago, Chile

Tel: +56978600705

E-mail: lalita.ortiz@gmail.com

LinkedIn: [linkedin.com/in/laura-ortiz-morales/](https://www.linkedin.com/in/laura-ortiz-morales/)

Contador General Titulado, Ing. Ejecución Adm Empresas, Talleres de Liderazgo y Trabajo en Equipo. vasta experiencia en la Implementación de Servicios, Generación e Implementación estrategias de Cobranza para distintas industrias para diversos Clientes, tales como: Financiera (Bancos, Cajas de Compensación, Automotriz, Educación, y Salud.

Que permitan la implementación de Estrategias y el logro de los Objetivos y metas de manera eficiente. Con Habilidades para formar y liderar Equipos de trabajo, cuyos pilares sean la orientación al logro de resultados, el compromiso, la pasión, la comunicación efectiva, la mejora continua y el trabajo mancomunado.

EXPERIENCIA LABORAL

De 01/05/2021 a la fecha - Santiago, Chile

SERBANC S.A., Sector Outsourcing de Cobranza

JEFE CARTERA SENIOR

Responsable de la Operación y Gestión Comercial (Planificación de Estrategias y control) eficiente, de cada uno de los servicios que prestamos a nuestro portfolio de Clientes, velando por maximizar sus niveles de recuperación y orientados a cumplir con los indicadores y metas establecidas. Asimismo, responsable de asegurar el cumplimiento de los objetivos y presupuestos (Ventas, costos, rentabilidad, etc.) establecido por el Directorio.

Los principales Clientes, en los cuales lidero la relación comercial-operativa, son: Scotiabank, Banco Santander Prejudicial, Banco Security, Banco Santander Factoring, Caja Los Héroes, Universidad Central, Mutual de Seguridad.

De 10/02/2021 a 30/04/2021 - Santiago, Chile

IBR CHILE., Sector Outsourcing de Cobranza
JEFE COMERCIAL Y OPERACIONES

Comercialización de nuevos clientes y nuevos servicios. Ejecutar la estrategia y gestionar los contratos de prestación de servicios de clientes de IBR Chile, relacionarse con clientes en temas operacionales, asegurar el cumplimiento de los compromisos de las prestaciones de los servicios contratados, asegurar el monitoreo y la toma de acciones correctivas necesarias para maximizar las utilidades de los contratos comprometidos y la sustentabilidad de los resultados en el mediano plazo, establecer metas y monitorear los indicadores de desempeño del personal a cargo, asegurar la entrega oportuna y con calidad de la información de facturación, apoyar las actividades comerciales y operacionales, dar visibilidad precisa y oportuna del desempeño y riesgos a su supervisor directo. Relacionarse con clientes en temas operacionales, generar reportes a clientes y gerencia.

De 07/2016 a 09/02/2021 Santiago, Chile

SERBANC S.A., Sector Outsourcing de Cobranza

JEFE CARTERA SENIOR:

Responsable de la Operación (Planificación de Estrategias y control) eficiente, de cada uno de los servicios que prestamos a nuestro portfolio de Clientes, velando por maximizar sus niveles de recuperación y orientados a cumplir con los indicadores y metas establecidas. Asimismo, responsable de asegurar el cumplimiento de los objetivos y presupuestos (Ventas, costos, rentabilidad, etc.) establecido por el Directorio.

Los principales Clientes, en los cuales lidero la relación comercial-operativa, son: Scotiabank-Banco Itaú, Banco Santander Factoring, Banco Internacional, Banco Security, Caja Los Héroes, Tanner, Universidad Central.

Principales Logros:

- Diseñar e implementar estrategias de cobranza en base a objetivos de mandante y el cumplimiento de Metas establecidas a nivel Cia. Con el fin de entregar un servicio de cobranza de manera eficiente y efectivo, y de calidad para Clientes de distintos rubros.
- Conformar y liderar un Equipo de Supervisores y Analistas, responsables de la prestación de los servicios de cobro para los distintos clientes que posee la empresa, logrando altos niveles de desempeño. Permitiendo posicionar a SERBANC como una de las empresas líderes en el mercado.
- Re-diseñar e implementar los procesos de cobranza para las distintas etapas de morosidad, logrando aumentar los niveles de eficiencia.

De 12/2015 a 06/2016 - Santiago, Chile

CLARO CHILE, Sector Telecomunicaciones

Supervisor Cobranza Móvil Empresas y Corporaciones:

Encargada de la ejecución de la cobranza Segmento Móvil Masivo de Empresas y Corporaciones., responsable coordinar y ejecutar todos los procesos y políticas relacionados la cobranza con las empresas de cobranzas externas, implementando control de procesos.

Manejo de equipos de trabajo

Coordinación con empresas de cobranzas de campañas orientadas a la disminución de incobrable segmento empresas y Churn.

Principales Logros:

- Focal Point Claro Chile, a cargo del proceso de implementación de CRM ONE para Claro Chile y Claro Colombia.
- Parametrización procesos de cobranza y definición de módulos de cobranza
- Creación de roles para CRM
- Integración cobranza procesos generados con AMDOCS ISRAEL

De 09/2011 a 11/2015 - Santiago, Chile

CLARO CHILE, Sector Telecomunicaciones

Supervisora Cobranza Móvil Masivo:

Encargada de procesos internos para la realización de estrategias de cobranzas, Responsable la supervisión del correcto manejo de las líneas de cobranzas establecidas por CLARO de la mantención del Sistema de Gestión de Calidad y la Certificación de la Norma ISO 9001. Asimismo, velar por la mantención y mejora continua del cuadro de mando integral.

Principales Logros:

- Focal Point Claro Chile, a cargo del proceso de implementación de CRM ONE para Claro Chile y Claro Colombia.
- Parametrización procesos de cobranza y definición de módulos de cobranza
- Creación de roles para CRM
Integración cobranza procesos generados con AMDOCS ISRAEL

De 01/2009 a 08/2011 - Santiago, Chile

CLARO CHILE. Sector Telecomunicaciones

Analista Senior:

Responsable generar informes de venta y productividad, generación de campañas a nivel compañía.

Creación de planes de trabajo.

Apoyo a distintas áreas de la Cia. Relacionadas con acciones de cobranza

De 09/2007 a 12/2009

CLARO CHILE, Sector Telecomunicaciones

Analista:

Responsable de las visitas y la interacción con las empresas de cobranzas

Generación de Capacitación y exposición en Sucursales CLARO CHILE a lo largo del país Responsable del cálculo de Comisiones para el pago de las agencias de cobranzas

ESTUDIOS

1997

Contador General

Santiago, Chile

Instituto Comercial Blas Cañas

2010-2015

Ingeniería en ejecución Administración de Empresas
Universidad de las Américas

FORMACIONES ADICIONALES

2008 - 2009

Curso de Inglés Sam Marsalli.

IDIOMAS

Español: Natal

Inglés: Medio -Avanzado