



10,300 + 1,500.-
3,000.-
9-18:00

Alejandra Arteaga Maldonado
Mexicana, soltera, 37 años.
Dirección: Cerro Huitzilac 122, Col. Campestre Churubusco, Depto. 7
Fecha de nacimiento: 28/04/1974
Celular: 55-398-18377
Casa: 53-36-41-02
e-mail: alejandra.arteaga@mvs.com.mx
RFC: AEMA-740423
IMSS: 9096-74-1106-8
Estado civil: Soltera.

→ *Contadora*

Resumen Profesional:

- Cuento con 13 años de experiencia en las áreas de supervisión de cobranza telefónica y back office de callcenter, instructor de diversos temas de capacitación corporativa, encargada staff de auditoría externa y administración de mesas de control.

Historia Profesional:

Compañía: MVS Multivision -DISH (de mayo /2007 - Actualmente) – Empresa Mexicana con participación Extranjera, de medios de comunicación.

Posición Última: Supervisora de Cobranza Telefónica-Call center. (De julio 2008- actual)
Reportando a: Coordinación nacional de Back office.

Principales Responsabilidades:

- Supervisar el correcto y oportuno contacto a clientes morosos para la recuperación de saldos vencidos sin que esto conlleve a una cancelación; atención, negociación y manejo directo de clientes que así lo requieran; reporte de programas de cobro quincenales y depuración de carteras en el sistema; seguimiento y corrección de problemas en procesos internos de cobranza relacionados también con procesos o personal de otras áreas (call center, ventas, cobranza administrativa, sistemas).

Principales logros: Generación y cierres diarios de carteras de 37 plazas; planeación, elaboración, control y seguimiento de estrategias para el logro de metas porcentuales de recuperación de cartera establecidas por la dirección del área, supervisando a 50 personas a mi cargo (cumplimiento de políticas, procedimientos, coaching, etc.). Atención y seguimiento a problemáticas definidas de clientes, relacionadas tanto con el área de cobranza como con el área de sistemas o con políticas y procedimientos no implementados, generando las soluciones para que el cliente quede satisfecho.

Capacitación y supervisión de ejecutivos y supervisores del call center de cobranza telefónica ubicado en Morelia.

Posición Anterior: Instructora de capacitación en cobranza. (De Oct 2007- julio 2008)

Principales Responsabilidades:

- Crear, actualizar y estructurar los programas de capacitación del área de cobranza, dando también los cursos y coaching respectivos a los usuarios de la misma para el mejor funcionamiento del área en cuestión.
- Impartición de cursos de desarrollo humano.

Principales logros: Lograr que todo el personal de cobranza telefónica estuviera capacitado de manera adecuada para desempeñar sus funciones y con ello generar beneficios de recuperación de cartera para la empresa.
Facilitar por medio de cursos el conocimiento de la empresa, la integración y trabajo en equipo del personal de las distintas áreas.

Posición Anterior: Asesora de cobranza telefónica. (De Abril 2007- Octubre 2007)

Principales Responsabilidades:

- Asesoría de cobranza a clientes con morosidad en sus pagos, para el mantenimiento del porcentaje de recuperación de cartera vencida y coadyuvando por ende a mantener sanas las finanzas de la empresa

Principales Logros: obtención de los objetivos cuantitativos de recuperación para meta individual por pagos obtenidos; así como colaboración en la meta global de recuperación en cartera del D.F. y en plazas del interior de la república (Pachuca, Mérida, Tabasco, Toluca, etc), determinadas por la dirección de cobranza.

Compañía: CDC Holding (De Abril 2006 a Abril 2007) Empresa mexicana distribuidora de servicio de comunicación NEXTEL.

Posición Última: Supervisora de mesa de control.

Principales Responsabilidades

- Supervisión de la mesa de control para admisión de clientes, ya que NEXTEL pide requerimientos especiales respecto a documentación, ingresos y otras condicionantes en sus contratos para poder realizar la venta del servicio.

Principales logros: Generar y adecuar procesos de control y administración, para facilitar el incremento de la cartera de clientes.

De Julio 2004 a Diciembre de 2006: Dejé de laborar temporalmente por cambio de residencia y situaciones personales; estudiando también en ese tiempo la especialidad en gastronomía.

Compañía SARE Inmobiliaria (De diciembre 2001 a Julio 2004) Compañía Mexicana inmobiliaria

Posición Última: Su contadora de Proyectos especiales.

Principales Responsabilidades

- Contabilidad de grupo de proyectos de construcción de la inmobiliaria, y apoyo al área de la dirección general.

Principales logros: Entrega de información financiera en tiempo y forma, sin salvedades de auditoría externa.

Compañía KPMG Cárdenas Dosal S.C. (De Junio 1998 a Noviembre 2001) Compañía Trasnacional de auditoría líder en el mercado.

Posición Última: Encargada de Auditoria.

Principales Responsabilidades

- Revisión de diversas áreas de las empresas auditadas en tiempo y forma, entre las cuales se encuentran CEMEX, ADIDAS, Imi Norgen, Colegio Greengates, Grupo Celanese, Henkel Mexicana, Acer-computadoras, etc.

Logros: Entrega en tiempo y forma de información a diversas autoridades gubernamentales de las observaciones y recomendaciones sobre las diversas áreas financieras de las empresas que se auditaban.

Compañía Gossler S.C. (De septiembre 1995 a junio 1998) Compañía Mexicana de servicios de Auditoría)

Posición Última: Ayudante de Auditoría.

Principales Responsabilidades

- Revisión de diversas áreas de las empresas auditadas en tiempo y forma, entre las cuales se encuentran Calzado Andrea, Perfumería Imperial, Nissan Atizapán etc.

Principales Logros: Adquirir la experiencia requerida en auditoría externa para poder desarrollarme en una empresa como KPMG.

Historia Académica:

- Licenciatura en Contaduría Pública (UNAM) 1992-1997 Titulada.

Habilidades:

- Analítica, negociadora, líder, organizada,
- Comprometida, apegada a normas, optimista, tenaz,
Trabajo x objetivos, responsable

Otros cursos:

- Especialidad en Gastronomía (ESDAI) 2006. Certificado.
- Excel básico – intermedio, 2010
- COI, NOI, SAE.
- Programa emprendedores x la UNAM.
- La fuerza de la palabra en los negocios x la UNAM.
- Talleres fiscales.