

CLAUDIA PATRICIA MORENO ACOSTA

Celular 315 3621001

claudiamorenoac@yahoo.com.co

PERFIL PROFESIONAL

Experta en Gestión de Crédito, Cobranzas y Finanzas Operativas, con sólida experiencia en el diseño de modelos de scoring, políticas de otorgamiento y la transformación digital integral del ciclo de crédito y cobranza. Especializada en desarrollar estrategias de recuperación de cartera, ejecución de proyectos estratégicos para modernizar procesos y garantizar el cumplimiento normativo.

Gestión integral de recursos financieros, control estratégico del presupuesto y administración de liquidez. Experta consecución y en optimizar de recursos y en garantizar el cumplimiento de metas presupuestarias.

Liderazgo en la creación, negociación y gestión integral de convenios estratégicos con entidades externas, orientado a una ejecución efectiva y la maximización de valor para todas las partes.

Líder estratégico enfocado a resultados, habilidades de negociación y una rápida adaptación a entornos dinámicos, con destacada capacidad para formar y guiar equipos de alto rendimiento.

EXPERIENCIA LABORAL

ICETEX

Cargo: Asesor para la Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas

Junio 2020 – A la fecha

Logros:

- **Consolidé y optimicé el portafolio de Alianzas Estratégicas**, gestionando nuevos convenios y liquidando eficientemente los existentes. Implementé estrategias proactivas que redujeron las PQRs (Peticiónes, Quejas y Reclamos) en un 30%, elevando la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.
- **Optimicé los recursos** priorizando recursos de los convenios estratégicos y logrando una distribución 90% más eficiente.
- **Establecí un sistema de control presupuestario**, incrementado las adjudicaciones de créditos educativos en el 93% de los recursos de los convenios.
- **Lideré, de manera conjunta, la selección e integración estratégica del proyecto de la Fábrica de Crédito**, definiendo los requerimientos claves y el diseño de la solución para alinear la herramienta con las necesidades específicas y los objetivos estratégicos de la entidad.
- **Reformas Normativas**, asesoré y apoyé en la elaboración de acuerdos y resoluciones normativas que ampliaron los servicios y mejoraron los productos existentes, fortaleciendo el marco normativo y adaptándolo a las nuevas necesidades del mercado en el otorgamiento

de crédito y la gestión de cobranza.

- **Asesoré y colaboré en la elaboración de acuerdos y resoluciones normativas** que modernizaron el marco de crédito y cobranza, permitiendo la ampliación de servicios financieros y la mejora de productos existentes para adaptarse a las necesidades del mercado.
- **Optimicé y lideré el proyecto estratégico de la Mesa de Revisión Documental**, implementando un flujo de trabajo estandarizado que redujo los tiempos de revisión en un 20%, acelerando el ciclo de aprobación de crédito.

Responsabilidades:

-Asesoría en Crédito y Cobranzas: asesorar el proceso de otorgamiento de crédito y cobranzas, elaborar presupuestos y realizar seguimiento de metas e indicadores.

-Participación en Proyectos de Transformación Digital: contribuir a proyectos digitales para agilizar los tiempos de respuesta, implementar estrategias de mitigación del fraude y proponer mejoras en el portafolio de servicios y políticas vigentes.

-Articulación con las diferentes áreas: asesorar y apoyar en el desarrollo y crear nuevos productos, servicios y procesos transversales, facilitando la integración efectiva de las iniciativas innovadoras en la operación de la entidad.

-Relaciones estratégicas: desarrollar y mantener relaciones claves con entidades como el Ministerio de Educación, universidades y entidades territoriales, fortaleciendo la colaboración y contribuyendo al logro de objetivos comunes.

-Desarrollo de Nuevos Convenios: desarrollar nuevos convenios estratégicos con entidades externas, alineados con los objetivos de la entidad.

-Liderar la gestión de los convenios: orientando el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos, para asegurar su correcta ejecución y maximizar los beneficios para la entidad, los estudiantes y los aliados.

-Control presupuestal de los recursos de los convenios.

-Líder del proyecto estratégico Mesa de revisión documental: definición y seguimiento de estrategia y metas para el cumplimiento en la revisión documental y la calidad en el proceso.

-Entrega de Informes y Estudios Técnicos: elaborar y presentar informes y estudios técnicos precisos y detallados para apoyar la toma de decisiones estratégicas.

SERVEN - AUTOFINANCIERA Y FONBIENES S.A.

Cargo: Gerente Integral de Cartera y Comité de Aprobaciones

Marzo de 2017 – Julio 2021

Logros:

- **Reestructuré y optimicé las áreas de Crédito y Cartera**, diseñando políticas innovadoras de otorgamiento y administración, lo que redujo los tiempos de respuesta en 5 días y mejoró la eficiencia del proceso.
- **Lideré el proyecto de diseño e implementación de un modelo propio de scoring y otorgamiento para persona natural y jurídica**, sentando las bases para una toma de decisiones más ágil y precisa en la evaluación crediticia.
- **Lideré, diseñé e implementé con éxito el proyecto de normativa SARLAFT**, asegurando el 100% del cumplimiento y fortaleciendo la capacidad institucional de la entidad para prevenir riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- **Implementé mejoras estratégicas que incrementaron la cartera día al 93%**, mediante la calibración de modelos, medición precisa del riesgo y definición de criterios de aprobación, logrando una gestión de cartera más eficiente y rentable.
- **Cumplí sistemáticamente la meta presupuestaria anual asignada** mediante un seguimiento riguroso y un manejo estratégico de los recursos, optimizando la asignación para priorizar iniciativas clave sin superar los límites establecidos.

Responsabilidades:

-Control presupuestal de los presupuestos asignados.

-Dirección estratégica de la gestión de cartera: diseño de estrategias de recuperación y optimización del recaudo.

-Control ejecutivo de la recuperación y recaudo: supervisión de operaciones y garantía del cumplimiento normativo y financiero.

-Aprobación de Créditos: Evaluar y aprobar solicitudes de crédito de persona natural y jurídica, garantizando el cumplimiento de las políticas establecidas.

-Políticas de Análisis de Crédito: Crear y mantener políticas de análisis de crédito, evaluación de perfiles y diseño de score para personas naturales y jurídicas.

-Calibración de Modelos y Medición de Riesgos: Crear y calibrar scores y modelos de otorgamiento, realizar medición de riesgos y definir criterios de aprobación y gestión de la cartera.

-Cumplimiento Regulatorio: Asegurar el cumplimiento y seguimiento de los tiempos regulatorios exigidos por el ente regulador. Garantizar la adherencia a la normativa SARLAFT para prevenir y gestionar riesgos asociados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

-Evaluación Económica y Financiera: Analizar periódicamente la situación económica y financiera nacional y sectorial para evaluar y medir posibles impactos en el proceso de crédito.

-Servicio al Cliente: Proporcionar atención y soporte continuo a clientes internos y externos, resolviendo consultas de manera efectiva para mejorar la experiencia del cliente.

-Capacitación Comercial: Capacitar a nivel nacional al área comercial sobre políticas y procesos de crédito y cartera para garantizar una implementación efectiva y un conocimiento homogéneo.

-Elaboración y Entrega de Informes: Desarrollar, consolidar y presentar informes detallados sobre el desempeño de crédito, la gestión de cartera y el cumplimiento normativo. Asegurar la precisión y claridad en la información proporcionada, y garantizar que los informes se entreguen de manera oportuna a los equipos directivos y otras partes interesadas para apoyar la toma de decisiones estratégicas.

CHEVYPLAN S.A.

Cargo: Director de Crédito y Entregas de Vehículos

Período: Febrero 2007 – Agosto 2016

Logros:

- **Diseño e Implementación del Score de Crédito para persona natural y jurídica,** creé e implementé un score de crédito personalizado para ChevyPlan.
- **Optimización de Procesos,** desarrollé políticas, perfiles de clientes y análisis de riesgo, reduciendo en un 50% los tiempos de análisis de crédito y entrega de vehículos.
- **Reducción de Costos,** gestioné relaciones estratégicas con proveedores, logrando una disminución de costos del 20% mediante negociaciones efectivas.
- **Cumplimiento de Metas,** alcancé el 98% de la meta de entrega de vehículos y presupuesto asignado.
- **Estructuración del Proceso SARLAFT,** implementé y estructuré el proceso para cumplir con la normativa SARLAFT, definiendo y gestionando las incidencias reportadas.
- **Cumplí sistemáticamente la meta presupuestaria anual asignada** mediante un seguimiento riguroso y un manejo estratégico de los recursos.

Responsabilidades:

-Control presupuestal de los presupuestos asignados.

-Políticas de Crédito: Crear y ajustar políticas de análisis de crédito para asegurar la precisión y eficacia en el otorgamiento de créditos.

-Monitoreo y Análisis Predictivo: Monitoreé el scoring de crédito y los perfiles de clientes, realizando análisis predictivo para optimizar la evaluación crediticia. Además, evalué y medí los impactos de la situación económica y financiera nacional y sectorial en el proceso de crédito y entrega de vehículos, ajustando políticas y estrategias para cumplir con las metas.

-Cumplimiento Regulatorio: Asegurar el cumplimiento y seguimiento de los tiempos regulatorios

exigidos por el ente regulador. Garantizar la adherencia a la normativa SARLAFT para prevenir y gestionar riesgos asociados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

-Aprobación de Créditos: Revisar y aprobar créditos para persona natural, jurídica y corporativa, especialmente aquellos que presentan un alto riesgo para la compañía. Preparar y presentar créditos que superan las atribuciones del director ante el comité de crédito.

-Proceso de Otorgamiento y Mitigación de Fraude: Gestionar y seguir el proceso de otorgamiento, mitigación de fraude, legalización y administración de garantías, y la entrega de vehículos.

-Estrategias y Cumplimiento de Metas de Entrega: Diseñé e implementé estrategias para el cumplimiento de las metas de otorgamiento y entrega de vehículos, asegurando el desempeño óptimo y alcanzando la meta mensual de entrega a nivel nacional.

-Relaciones Estratégicas y Negociación: Gestionar relaciones estratégicas y negociaciones con concesionarios a nivel nacional y con GM Colmotores para optimizar costos y procesos.

-Atención al Cliente: Proporcionar atención y soporte oportuno y eficaz a clientes internos y externos.

-Capacitación Comercial: Capacitar a nivel nacional al área comercial sobre políticas y procesos para asegurar el conocimiento y la implementación efectiva.

-Entrega de Informes y Cumplimiento Normativo: Elaboré y presenté informes detallados sobre el otorgamiento de crédito, la entrega de vehículos y el cumplimiento normativo, garantizando una comunicación clara y efectiva de los resultados y asegurando que todas las operaciones se alinearan con las regulaciones vigentes.

BANCO DE BOGOTA

Cargo: Analista - Gerencia de crédito masivo

Marzo 2004 – febrero 2007

Logros:

- Implementación y lanzamiento del proyecto de crédito en línea de vehículos.
- Mejora en procesos de análisis y otorgamiento de créditos.
- Normalización de clientes en mora, mejorando la calidad de la cartera.

Responsabilidades:

- Analizar y tramitar diversas modalidades de créditos.
- Gestionar créditos para clientes en mora.
- Revisar y aprobar créditos de persona natural, persona jurídica y pymes.
- Evaluar y revisar créditos analizados por otros, generando informes de hallazgos.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Universidad de la Costa

MBA en administración

Cursando

Universidad Pontificia de Salamanca Madrid

Máster en Microcrédito e Inclusión Social

Mayo 2012

Pontificia Universidad Javeriana

Administración de Empresas

Mayo 2000