



Odessa Suseth Tejeira Borbúa

Chorrera, Residencial Islas de Montelimar. Calle Bastimentos. Casa J121

Teléfono: 6403-7188/341-8807/6872-8572

Correo: otejeira_30@hormail.com/otejeirab@gmail.com

Cédula: 8-791-2030

Edad: 35 años

Estado civil: soltera

Nacionalidad: panameña

Objetivo

Poner a disposición de una institución o empresa reconocida, los conocimientos y experiencias adquiridas en las diferentes áreas de Crédito, Cobros, Operaciones, Inteligencia de Negocios y de Calidad de Proyectos con miras a preparar un equipo de alto desempeño y contribuir con las mejoras continuas que definan la continuidad del negocio.

Superar nuevos retos profesionales que me permitan seguir desarrollando habilidades técnicas y gerenciales.

Formación Académica

Maestría Internacional en Banca y Mercados Financieros en la Universidad Anáhuac-México Norte. Esta maestría tiene segundo título otorgado por la Universidad de Cantabria en España el cual es avalado en la Unión Europea. (De septiembre 2009-marzo 2011).

Licenciatura en Finanzas y Banca en la Universidad de Panamá (2004-2008).

Bachiller en Contabilidad Bilingüe en la Escuela Profesional Isabel Herrera Obaldía (2001-2003)

Experiencia Laboral

Centro Financiero Empresarial (Desde marzo 2020-octubre 2021)

Jefe de Calidad de Proyectos

- Asesorar sobre nuevos requerimientos en el Sistema principal y asegurar que los nuevos desarrollos cuenten con todas las pruebas de calidad satisfactorias.
- Liderar el proyecto de Workflow institucional y contribuir al desarrollo de esta herramienta tecnológica realizada “in house”. Realizar las pruebas de calidad, asegurar su entrada a producción sin errores, documentar los procesos en las distintas áreas y configurar los flujos en la herramienta.
- Generar el requerimiento para el proyecto de Solicitud de Crédito Digital y su workflow de crédito incluyendo todas las reglas de negocio, pruebas de calidad, configuración de los parámetros y asegurar su entrada a producción.
- Establecer las metodologías de trabajo y dar capacitaciones a todo el personal de los proyectos de Workflow y Solicitud de Crédito Digital.
- Realizar la gestión documental de las pruebas realizadas, incluyendo lecciones aprendidas, evaluación de la funcionalidad, mejoras y procesos.
- Realizar evaluaciones/auditorías de calidad de procesos por área.
- Aportar conocimientos y mejora continua al desarrollo de nuevas herramientas, políticas, procesos y productos en la institución.
- Desarrollar o adecuar procesos y políticas que promuevan la Gestión de la Calidad en la Organización.

Centro Financiero Empresarial (Dic 2018-marzo 2020)

Gerente de Operaciones Interina

- Desarrollo, seguimiento y ejecución del plan Operativo Anual del área Operativa.
- Asegurar el buen funcionamiento y trabajo de calidad de los departamentos de Mesa de Control, Seguimiento y Recuperación, Protocolo y documentación, Archivo de expedientes y Administración.
- Establecer los controles internos operativos que mitiguen pérdidas operativas.
- Conocimiento del ciclo completo de Crédito, Cobro, Operaciones, manejo de las estadísticas y Core de la empresa.
- Dirigir y desarrollar al equipo para el cumplimiento de las metas institucionales dentro de los tiempos esperados y con un servicio al cliente expedito.
- Garantizar el uso correcto de las herramientas tecnológicas utilizadas en las áreas de trabajo.
- Llevar a cabo las mejoras continuas de los procesos en las áreas operativas. Incluye el levantamiento de manuales internos.
- Ser un órgano de vigilancia independiente del departamento de crédito para el cumplimiento de las políticas internas. Brindar las correcciones o recomendaciones adecuadas al Comité de Crédito.
- Asegurar la integridad de los datos ingresados en el Sistema, que cuenten con estrictos estándares de calidad y cumplimiento de las políticas y procedimientos.
- Garantizar que los préstamos cuenten con el respaldo de documentación legal y el registro de hipoteca de las garantías que aseguran un crédito.
- Certificar que los expedientes de crédito mantengan el orden y cumplimiento de documentación requerida por el regulador y las políticas internas.
- Coordinar el seguimiento de los documentos pendientes pre/post liquidación de desembolsos.
- Ejecutar planes de acción correctivos a fin de reducir los riesgos operativos.
- Brindar apoyo a otras áreas en temas relacionados con el sistema SAF.
- Dar soporte a la red de sucursales en temas administrativos.
- Cumplir con el plan anual de remodelación y mudanza de las sucursales. Siendo el ente supervisor y calificador de la buena calidad del trabajo realizado.
- Seguimiento y control de los proveedores.
- Llevar la gestión y venta de los bienes reposeidos.
- Contribuir al indicador de eficiencia Operativa de la Organización.
- Garantizar las buenas relaciones con los agentes externos de Servicios.

Centro Financiero Empresarial (marzo 2018-diciembre 2018)

Jefe del Departamento de Inteligencia de Negocios

- Desarrollar nuevos flujos de trabajo en el área de operaciones y ventas.
- Confeccionar procedimientos de mejora continua en las áreas operativas.
- Validar que los procesos son llevados con estándares de calidad.
- Implementar campaña de incentivos que motiven al personal de venta.
- Crear e implementar semáforos de productividad en las áreas operativas.
- Vinculación en el cambio de Core de la institución.
- Plantear a la alta gerencia las recomendaciones de un determinado cambio dentro de la empresa.
- Llevar el seguimiento de Ranking de productividad y morosidad de asesores y sucursales.
- Dar capacitaciones a lo interno del CFE.
- Liderar proyectos de alto impacto dentro de la organización.
- Llevar el proyecto de remediación de expedientes para velar con el cumplimiento de las normativas de la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Centro Financiero Empresarial (enero 2013-marzo 2018)

Jefe de Seguimiento y Recuperación de Cartera

- Gestión de la cartera morosa comercial, consumo y jubilados.
- Presentación de informes a la alta gerencia de seguimientos de recuperación.
- Llevar las relaciones con las agencias de pagos, agencias externas de cobros y aseguradoras.
- Responsable de mejorar las operaciones de morosidad y el establecimiento de estrategias de recuperación.
- Buscar estrategias en menores costos referentes a seguros de la institución y costo por cobro de transacciones en los Centros de pagos.
- Asegurar el cierre de registros de pagos en el sistema en tiempo y forma.
- Atención de solicitudes de cartas de saldos y cancelación, estados de cuentas, cartas promesas de pago entre otras solicitudes de clientes. Explicar a clientes los movimientos de cuenta, cargos o reclamos que se puedan presentar.
- Realizar controles para que los cobros en efectivos se realicen con las políticas establecidas.
- Crear procedimientos y manuales de cada función del Departamento.
- Llevar estricto control de las liberaciones de vehículos.
- Detectar anomalías a fin de controlar riesgos en la cartera.
- Apoyar en la gestión de bienes re poseídos.
- Entrenamiento a colaboradores cuando se requiera.
- Fortalecer al departamento con controles efectivos y colaborar con mejores prácticas en la institución.

Centro Financiero Empresarial (abril 2012-diciembre 2012)

Asistente Administrativa de Gerencia General

- Envío de reportes de productividad y cobranza.
- Cálculo de comisiones de la institución.
- Dar seguimiento a las gestiones de cobranza por sucursal.
- Envío de reportes a acreedores.
- Reportes de productividad por ventas y morosidad a la Gerencia General.
- Trabajo en campo con gestores de cobranza y gerente de sucursal.

Facilitadora de Gestión Empresarial (2011)

Facilitadora del curso en Gestión Empresarial para el programa de Microcrédito y capital semilla de la Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Ampyme) a través del Instituto de Cultura Empresarial.

La capacitación se dio a estudiantes y microempresarios (140 horas).

Prácticas Profesionales de Maestría en Banco Santander México (octubre 2009-2011)

En el área de Particulares (banca de créditos personales, seguros y tarjetas de crédito)

Entre las funciones que se desempeñaban se puede mencionar:

Gestión de seguimiento en los productos del área en 950 sucursales en México.

Presentación de informes al director del área.

Seguimiento del desempeño en la producción por ejecutivo de ventas en cada una de las sucursales y control de las nuevas campañas y el impacto de cada una de ellas en la productividad.

Reportera del suplemento Calle.50 del Panamá América (2007-2009)

En casi dos años se pudo investigar y redactar temas de interés empresarial y económico del país. Realizar entrevistas de alto perfil para desarrollar contenidos de inversiones, proyectos y gestiones de un determinado tema con énfasis en asuntos financieros, bancarios y de seguros.

Referencias:

Gerardo Almaguer-Fue gerente General de CFE Panamá
Presidente y Gerente General de Développement international Desjardins (DID)
Email. galmaguer@did.qc.ca

Gabriel Sanche-Fue Gerente de Innovación y Tecnología CFE
Email. gabriel.sanche@did.qc.ca WhatsApp 6616-1518 Tel. +1(418) 254-2812

Julio Aizprúa
Fue mi jefe directo en el diario El Panamá América.
Cel. 6090-2764
Email. Aizprua.julio@gmail.com

Arminio Cruz
Jefe del área de Tecnología de Centro Financiero Empresarial
Email. acruz@cfe.com.pa Tel. 6747-0394

Habilidades:

Uso de Microsoft Office: Excel Intermedio, Word y Power Point avanzados. Manejo del sistema SAF, SQL, Qlickview, CASweb.

Configuración de flujos en Lucidshart y Bizagi.

Desarrollo de reportes a la alta gerencia.

Hablar en público y dar capacitaciones.

Análisis analítico y cuantitativo.

Aplicación en estrategias de cobranza.

Conocimiento de leyes del sector financiero.

Atención de clientes y manejo de personal.

Facilidad para redactar.

Formación complementaria:

- Capacitación continua en la Escuela Europea de Excelencia e Iso Tool Excellence, los temas cursados durante el 2020-2021 que mantienen certificado son: Introducción a la ISO 9001, Integración de los indicadores de gestión, Definición de procesos para el sistema de gestión, Análisis de no conformidades en los sistemas de Gestión de Calidad, Buenas prácticas de auditoría: Procesos Digitales, Alineación estratégica de la gestión de riesgos empresariales, Como diseñar e implementar un Programa de Compliance, Gestión de incidentes de seguridad de la información, Gestión del cambio en ISO 9001, Implementación ágil de un plan de continuidad, Kaizen como filosofía de la mejora continua en las organizaciones, Las Normas Internacionales ISO y su aporte técnico en tiempos de Covid, Planificación estratégica de los sistemas de gestión de la calidad basados en la norma ISO 9001.
- Curso de Análisis e Interpretación de la ISO 9001-2015 (enero 2021)
- De la Escuela de Negocios EALDE certificados en: Claves de la Iso 9004 para la gestión de la calidad y la mejora continua, Consejos para identificar y analizar riesgos en proyectos empresariales, ISO 9001 y el pensamiento basado en riesgos en los sistemas de calidad, Los Riesgos en la gestión de activos empresariales en tiempos del Covid, Utilidades de Excel para la gestión de riesgos: modelo de simulación Monte Carlo.
- Taller de la empresa Genebra: Herramientas para Líderes de Calidad (nov. 2020)
- Curso en la plataforma Gtalent de Generación de equipos de alto desempeño.
- Diplomado en Administración de Proyectos en Quality Leadership University y PMC College Consulting (marzo 2020).
- Capacitación continua en el desarrollo de habilidades blandas y gerenciales. Dictado por Sales Box360 (Enero-octubre 2019)

- 3er seminario Latinoamericano de Gestión del Riesgo Operacional (mayo 2018).
- Certificado de Capacitación de la Ley 23 sobre Blanqueo de Capitales (abril 2017).
- Congreso (IV APC) de Riesgo y Cobranza (Agosto 2016)
- Seminario Como hacer feliz a un cliente (Noviembre 2015)
- Gestión de Cobro para el Microcrédito (Mayo 2014)
- 1era Conferencia Nacional de Intermediarios Financieros de Prevención de Blanqueo de Capitales, combate al financiamiento del terrorismo y Anticorrupción. (Abril 2014)
- Administración del riesgo de crédito (8 horas) por la Asociación Panameña de Crédito (año 2013)
- Curso para Facilitadores en Gestión Empresarial en el Instituto para el Desarrollo de la Cultura Empresarial. (Junio 2011)
- Taller de Excel intermedio en el centro de Capacitación Integral en Ciudad de México (Julio 2010).