

VICTORIA MERINO ALARCÓN

PERFIL PROFESIONAL

Profesional técnica en Administración de Empresas con más de 10 años de trayectoria en soporte administrativo, gestión operativa y atención al cliente. Experiencia destacada en sectores de alta exigencia, incluyendo el área de la salud, servicios financieros/hipotecarios y emergencias. Poseo habilidades comprobadas en la digitalización de archivos, administración de agendas médicas, revisión de antecedentes legales y gestión de carteras de cobranza. Domino herramientas tecnológicas clave como SAP y Excel a nivel intermedio, lo que me permite optimizar procesos y flujos de trabajo. Me destaco por mi alto nivel de organización, adaptabilidad a nuevos equipos, rápida curva de aprendizaje y un fuerte compromiso con entregar un servicio al cliente de excelencia.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Clínica Ciudad del Mar | Viña del Mar *Administrativo de Agendas Médicas* | 2024 - 2025

- Gestión, modificación y optimización del calendario de citas médicas utilizando software especializado (Box-Doctor).
- Atención directa y orientación a pacientes para la coordinación, reagendamiento y anulación de horas médicas.
- Apoyo operativo en el flujo de información entre médicos y pacientes, garantizando la correcta ocupación de la agenda clínica.

Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) | Viña del Mar *Apoyo Administrativo y Soporte* | 2023 - 2024

- Lideré el proyecto de digitalización integral de la documentación institucional.
- Responsable del traslado, clasificación y transformación del archivo físico de bodega hacia un formato 100% digital, optimizando los tiempos de búsqueda y gestión de la información.

Empresa Hipotecaria TESSI | Santiago / Remoto *Apoyo Administrativo y Soporte de Servicio al Cliente* | 2019 - 2022

- Soporte administrativo directo a instituciones bancarias de primer nivel, incluyendo Banco de Chile, Banco Estado y Scotiabank.
- Revisión minuciosa y validación de antecedentes legales e hipotecarios para la correcta tramitación de procesos bancarios.

- Atención integral a clientes finales, gestionando el despacho de documentación confidencial y resolviendo dudas operativas y reclamos.

Empresa TATA (Servicio externo en LATAM Airlines) | Santiago *Apoyo Administrativo Documental | 2018 - 2019*

- Ejecución de tareas de gestión documental administrativa en el entorno del Aeropuerto Internacional.
- Responsable del archivo físico, clasificación y posterior digitalización de documentación crítica de la operación de aerolíneas.

Empresa Konecta (Cuenta Metrogas) | Remoto / Santiago *Ejecutiva de Call Center y Área de Emergencias | 2017 - 2018*

- Atención telefónica de alto flujo para resolución de consultas sobre facturación y actualización de bases de datos de clientes.
- Gestión y derivación de llamadas críticas en el área de emergencias (fugas de gas), aplicando estrictos protocolos de seguridad y manejo de situaciones bajo presión.

Empresa CMR Falabella | Santiago *Ejecutiva de Call Center | 2016 - 2017*

- Atención comercial y soporte para la venta y emisión remota del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP).
- Gestión de requerimientos, resolución de dudas en línea y canalización de reclamos de clientes financieros.

Empresa Genera Valor (Cuenta Clínica Hospital del Profesor) | Santiago *Ejecutiva de Cobranza y Recepcionista | 2014 - 2015*

- Ejecución de cobranza preventiva y administrativa a pacientes mediante contacto telefónico y vía correo electrónico, logrando la regularización de diversas carteras asignadas.
- Atención a público presencial en la recepción de la clínica para gestionar el pago de deudas y coordinar el agendamiento de reuniones financieras.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Institución CEGNEC *Certificación Profesional como Cajera Bancaria | 2016*

Colegio Politécnico Hernando de Magallanes *Técnico Nivel Medio en Administración de Empresas | 2014*

- Egresada de Enseñanza Media Técnico Profesional.

COMPETENCIAS TÉCNICAS Y HABILIDADES

Herramientas Tecnológicas:

- **Microsoft Office / Excel (Nivel Intermedio):** Manejo fluido de tablas dinámicas, formulación compleja y automatización de procesos para el análisis y cruce de datos.
- **Sistemas de Gestión Corporativa:** SAP ERP.
- **Sistemas de Salud:** Software de agendamiento clínico y administración (Box-Doctor).

Habilidades Blandas:

- Orientación al cliente y resolución de conflictos.
- Organización y eficiencia en el manejo de alto volumen documentario.
- Adaptabilidad y rápida integración a equipos multidisciplinarios.
- Trabajo bajo presión (experiencia en manejo de emergencias y cobranzas).

INFORMACIÓN ADICIONAL

- **Disponibilidad:** Inmediata.
- **Modalidad de trabajo:** Búsqueda de oportunidades en modalidad presencial en Viña del Mar.