



CURRICULUM VITAE

María José de la Cotería Martínez
649 56 22 24 / 965 68 06 76
C/ Benito Pérez Galdós, 1 3 3
03201 Elche (Alicante)
Fecha Nacimiento:
26/05/1.974
ginema@hotmail.com

EXPERIENCIA LABORAL

- 12/2.025 a 02/2.026, **Gestor Telefónico de Recobro en Axactor España Platform, S.A.**, gestión telefónica de expedientes de recuperación de deuda bancaria de ING, con agenda propia y sistema de llamada predictiva. Localización de deudores. Contactar con el titular y exponer el motivo de la reclamación. Negociar condiciones de pago. Negociación de refinanciaciones, negociación de quitas de deuda judicializada. Conocimientos Jurídicos y de productos bancarios: consumo, préstamos personales, hipotecarios, tarjetas de crédito.

06/2.025 al 11/2.025 **Gestor Telefónico Back Office en Axactor España Platform, S.A.**, gestionar las alertas para la modificación de los planes de pago dentro de SIREC. Gestión de alertas en el día. Reporte devoluciones totales/parciales de TPV. Aviso al agente y nota en el expediente. Reporte diario de reputacionales recurrente y fuera de casuística (confección de ficha y creación de proceso en SIREC). Reporte DERECHOS ARCO. Reporte diario de listado de clientes concursados (revisión en SIREC previa, revisión del caso que reporta el agente). Aplicación pagos recibidos en las cuentas virtuales. Consultas al buzón de atención morosidad (las que reportan agentes). Subida documento Excel de quitas y apertura de proceso en SIREC. Gestión de los correos de BO3pc: solicitar documentación que falta, remitir al equipo correspondiente las solicitudes. Gestión de los correos de CaixaBank Payments: solicitud de extractos y cuadros de amortización, gestión incidencias, actualización datos clientes en Host. Gestión de los correos de MASC: Consultas, alta de pactos, cumplimentación formularia OVC, cálculos OVC, seguimiento de pagos. Gestión telefónica para la campaña de MASC así como seguimiento y control de estos expedientes. Reporte diario campaña MASC. Solicitud de acciones cliente. Gestión correo Recuperaciones. Demás tareas relacionadas al puesto.

10/2.022 a 06/2.025, **Gestor Telefónico de Recobro en Axactor España Platform, S.A.**, gestión telefónica de expedientes de recuperación de deuda bancaria (ING, Caixabank, Unicaja, Kutxabank) con agenda propia y sistema de llamada predictiva. Localización de deudores. Contactar con el titular y exponer el motivo de la reclamación. Negociar condiciones de pago. Negociación de refinanciaciones, negociación de quitas de deuda judicializada. Conocimientos Jurídicos y de productos bancarios: consumo, préstamos personales, hipotecarios, tarjetas de crédito.

- 01/2.022 al 09/2.022 **Administrativo de Atención al Cliente en Grupo Las Tijeras Mágicas 2006, S.L.** en la tienda online, donde mis funciones fueron la atención telefónica, gestión tienda online con Oct8ne (chat con soporte de atención al cliente visual), WhatsApp de atención al cliente, grabación de pedidos, resolución de incidencias, modificaciones en pedidos, gestión de medios de pago (Paypal, Redsys, etc.) asesoramiento de productos, gestión de agencias de transporte y demás tareas relacionadas con el puesto.
- 3/2.017 al 11/2.021 **Asesora de formación en Tech Education Ibérica, S.L.** venta online de formación en ciencias de la salud, acreditada por la Universidad CEU Cardenal Herrera. Mis funciones: Asesoramiento y venta de Masters, Expertos y Cursos Universitarios específicos en los ámbitos de enfermería, medicina, odontología, docencia, farmacia, psicología e idiomas. Asesoramiento y atención al alumnado, gestión de leads, gestión de matrículas y reclamación de impagados.
- 02/2.017 al 03/2.017 **Asesora formación bonificada en Ibérica Soluciones Formativas.** Asesoramiento y gestión de la formación para los trabajadores.
- 11/2.015 al 02/2.017 **Asesor Personal en Grupo Necomplus en el departamento SAIC (Servicio de Atención Integral al Comercializador) de Solvia,** dando soporte a los comercializadores, resolviendo incidencias, consultas y demás gestiones de asesoramiento y atención a la red comercial de Solvia Inmobiliaria.
- 07/2.015 a 11/2.015 **Administrativo pre-firma en GESTORIA CASAMAYOR UGH-QIPERT,** siendo la encargada de la coordinación de la firma de escrituras de Solvia, y del resto de entidades: Cajamar, Aliseda, Bankia y BBVA, coordinación de firma con apoderados y notarías. Además de la atención telefónica a oficinas bancarias y comunicación con registros y notarías. Labores administrativas relacionadas con el puesto.
- 06/2.015 al 07/2.015 **Administrativo en SOLVIA INMOBILIARIA** en el departamento de Gestión de Alquileres desarrollando diversas funciones en el área de contabilidad y área jurídica.
- 01/2.015 al 06/2.015 **Asesora de formación acreditada por la UNIVERSIDAD CEU CARDENAL HERRERA en Aula Salud, Formación de Innovación, S.L.** Mis funciones: Asesoramiento y venta de Masters. Expertos y Cursos Universitarios específicos en los ámbitos de enfermería y medicina. Asesoramiento y atención al alumnado, gestión de matrículas, reclamación de impagados.
- 03/2.014 al 01/2.015 **Coordinadora y Asesor Energético Pymes puerta fría en Agesspyr, S.L. Empresa Colaboradora Oficial de Gas Natural Fenosa.** Mis funciones: Coordinación Equipo Comercial, visitas puerta fría, captación de clientes, asesoramiento energético y formalización de contratos de energía eléctrica y gas.
- 10/2.013 al 03/2.014 **Asesor Energético Pymes puerta fría en Endesa.** Mis funciones: Visitas puerta fría, captación de clientes, asesoramiento energético y formalización de contratos de energía eléctrica y gas.
- 08/2.013 al 09/2.013 **Cajera, atención al cliente y dependiente en Primark Tiendas, S.L.U.,** sustitución de vacaciones en el Centro Comercial L'Aljub de Elche.
- 06/2.013 al 07/2.013 **Agente Telefónico de Marketing en Grupo Konecta, en el Departamento de Portabilidad de ONO (Retenciones).** Mis funciones: cancelar o tramitar solicitudes de portabilidad hacia otros operadores mediante cierres de venta fidelizando al cliente.

- 07/2.011 al 12/2.012 **Comercial Inmobiliario de Obra Nueva Activos Bancarios en FORO CONSULTORES INMOBILIARIOS, S.L.** Mis funciones: venta de viviendas, atención al cliente, información y visita en punto de venta sobre distintas promociones de viviendas de Solvia, Reyat Urbis y Mesena, formalización de reservas, escrituras, informes y demás tareas administrativas relacionadas con la venta de viviendas.
- 06/2.011 al 07/2.011 **Administrativo sustituyendo vacaciones en CEPESA Productos Asfálticos, S.A.** Mis funciones: la atención telefónica de la factoría, atención al cliente, grabación de pedidos, coordinación y gestión de entrega de los pedidos y demás tareas administrativas.
- 01/2.011 al 03/2.011 **Administrativo en Metrovacesa, S.A.** Mi función principal ha sido la digitalización de documentación en el Gestor Documental de la empresa y demás tareas administrativas.
- 08/2.009 al 11/2.009 **Administrativo en Gas Natural Comercial SDG, S.L.,** en el departamento comercial, mercado de finca habitada y nueva edificación.
- 10/2.005 al 07/2.009 **Administrativo en Metrovacesa, S.A.** Mis funciones: Atención telefónica de la delegación: clientes, proveedores, postventa. Cambios catastrales de viviendas. Control de los IBI (Impuesto Bienes Inmuebles). Recursos y reclamaciones a los distintos organismos oficiales (Ayuntamientos, Suma, Catastro). Actualización de la web con la información de las promociones. Digitalización de documentación en el Gestor Documental de la empresa. Archivo, correos y demás funciones propias de la administración de una promotora inmobiliaria.
- 09/2.004 al 10/2.005 **Administrativo en DHL Express Alacant Spain, S.L.,** Mi función principal fue la atención al cliente (operadora CAC), recogidas, seguimiento de envíos, gestión de entregas, archivo, digitalización de conformes de entrega, resolución de incidencias, gestión de recogidas en agencia y demás tareas administrativas.
- 04/2.004 al 08/2.004 **Administrativo de Logística en TEMPE. S.A. (Grupo Inditex)** en el Departamento de Logística como apoyo a las tareas de Devoluciones de calzado de las distintas cadenas de tiendas del grupo Inditex a nivel internacional.
- 02/2.004 al 03/2.004 **Administrativo en ECISA Cía. General de Construcciones, S.A.,** en el departamento de Recursos Humanos como apoyo al cambio de su aplicación de nóminas y tareas varias.
- 10/2.003 al 10/2.003 **Administrativo en BANKINTER** como apoyo en las tareas de Titulización de Hipotecas de esta entidad bancaria en varias de sus oficinas (Elda, Villamartín y Playa Flamenca).
- 09/2.001 al 09/2.003 **Administrativo en SERCOMED MEDITERRANEA DE INFORMATICA, S.A.,** como encargada en el departamento de administración, realizando las siguientes funciones: secretaria de dirección general, facturación, nóminas, impuestos, contratos laborales, altas y bajas, Sistema Red, Contabilidad, atención de clientes y proveedores.
- 04/2.000 al 11/2.000 **Administrativo de Logística en SALVADOR ARTESANO (Zapatos Artesanos de Elche, S.L).** Funciones: control de pedidos, atención de clientes y proveedores, facturación, gestión de transporte y demás tareas administrativas.

- 01/1.998 al 03/2.000 **Administrativo, comercial y técnico en GIC Servicios Informáticos** empresa dedicada a la venta de ordenadores personales. Funciones: agente comercial, instalación equipos en cliente, presupuestos, facturación, atención al cliente y resolución de incidencias.
- 03/1.995 al 09/1.997 **Administrativo en Consultores en Soluciones Informáticas Elche, S.L.**, empresa dedicada a la venta de Hardware y Software, Agente IBM.
- 10/1.994 al 03/1995 **Administrativo en Calzados Mayga, S.L.**, empresa dedicada a la fabricación de Calzado.

APLICACIONES INFORMATICAS:

- Microsoft Office: (Word, Excell, Access, Power Point, Outlook), AS/400 de IBM, SAP, SAP R/3, CRM, Proteo, Westcrip, Hercules, TSEO, Plataforma Solvia, Gesimu, PrestaShop, Oct8ne (chat con soporte de atención al cliente visual), Claveiges, Nam, Citrix, Gira.

FORMACION REGLADA

- **Certificado de Profesionalidad Administración y Gestión Actividades Administrativas, de Recepción y Relación con el Cliente** 12/2025.
- **Grado Medio Gestión Administrativa** en Academia Ripollés de Elche 2025/2026 (Primer curso).
- **Graduado en Educación Secundaria (GES2)** en FPA Mercé Rodoreda año 2024/2025
- **Graduado en Educación Secundaria (GES1)** en FPA Babel año 2023/2024.
- **E.G.B.** con título de **Graduado Escolar** en el Colegio Público Hispanidad de Elche.

FORMACION NO REGLADA

- Año 2.026 Prevención Riesgos Laborales 30 horas según RD 39/1997.
- Año 2.025 Excel Santander Open Academy 8 horas.
- Año 2.024 AF16. Introducción a la Inteligencia Artificial realizado con Adecco.
- Año 2.008/2.009: Título de Técnico en Promoción Inmobiliaria realizado en Provía.
- Año 2.008: Clases de inglés en el trabajo con profesor nativo proporcionado por la empresa.
- Año 2.005: Diploma de Inglés Comercial, realizado en FOREM-PV de Alicante entre el 16/03/05 y el 04/05/05.
- Año 2.003: Diploma de Contabilidad Financiera Informatizada, con manejo de la Aplicación ContaPlus, realizado en la Academia Ripollés de Elche.
- Año 2.002: Diploma curso de Administrativos, realizado en COEPA del 25/03/02 a 27/05/02.

IDIOMAS

- Conocimientos de Inglés y Valenciano.

OTROS DATOS DE INTERES

Habilidad para trabajar en equipo, dotes comunicativas, proactiva y entusiasta. Aptitudes basadas en la responsabilidad, implicación y motivación al logro individual y en equipo. Disponibilidad para viajar. Carnet de conducir y vehículo propio.