



# BEATRIZ CARMONA CHÁVEZ

## M T R A . E N C A L I D A D Y P R O D U C T I V I D A D

MTRA. en Calidad y Productividad con experiencia en diversos mercados empresariales como tecnologías, banca y seguros. Me considero una persona con una visión tecnológica, organizada, proactiva, con gran ética profesional, autodidacta y de fácil adaptación al cambio.

### CONTACTO



55-1702-6491



bcarmona1116@gmail.com

### EDUCACIÓN

**2011 - 2015**

**Licenciatura en Relaciones  
Comerciales**

Instituto Politécnico Nacional

**2016-2018**

**Maestría en Calidad y Productividad**

Universidad TecMilenio

**2023 - actual**

**Ingeniería en Desarrollo de Software  
y Redes**

Universidad del Valle de México

### CERTIFICACIONES

**Green Belt (2018)**

**Project Management Professional  
PMI (2018)**

**Data Science (2024)**

### IDIOMAS

**Español - Nativo**

**Inglés - Avanzado TOEFL**

**Francés - Básico**

### HABILIDADES

MS Office  
C++ básico  
SQL básico  
CRM

SAP  
Phyton básico

### EXPERIENCIA LABORAL

Agosto 2019 - Octubre 2024

**Bupa México Compañía de Seguros**

**Analista de Experiencia del Cliente**

Analista de Experiencia del Cliente en el análisis y seguimiento del NPS, CES y CSAT, fomentando la iniciativa de las estrategias a partir de la escucha activa del cliente, pain points, causa raíz, mapeo AsIs, ToBe y gestión de CTL.

Creación de dashboards y presentaciones ejecutivas, para reportar a niveles gerenciales la fluctuación del NPS.

Trabajo directo con equipos multidisciplinarios de las diferentes áreas, para optimizar los servicios, Customer Journey, y fomentar la mejora de la experiencia del cliente.

Abril 2018- Enero 2019

**BBVA Bancomer**

**Supervisor de Calidad**

En el área de Aclaraciones Customer Claims & Services en la generación, seguimiento y evaluación de estrategias para mejorar el NPS, trabajando en sinergia con Línea Bancomer, Sucursales e Inteligencia Operativa para la Banca Comercial, Empresas y Gobierno y Banca Patrimonial

Marzo 2015- Enero 2017

**HUAWEI TECHNOLOGIES**

**Customer Care Representative**

Atención a Clientes a nivel América Latina y Mundial, con manejo de casos para las cuentas de Carrier y Enterprise, gestión de Spare Parts (Logística Internacional) con aplicación de conocimiento técnico y entendimiento de la mejora continua del servicio, para evitar retrasos y pérdidas en el proceso de la compañía, como revisión y análisis de KPIs y SLAs.