

Cristina Mendoza

GENERALES

País

México

LinkedIn

[Cristina Mendoza | LinkedIn](https://www.linkedin.com/in/cristina-mendoza-estrada/)
(<https://www.linkedin.com/in/cristina-mendoza-estrada/>)

Contacto

m.cristina.me.estrada@gmail.com



FORMACIÓN

Desarrollo web. Aspirante. Programa Oracle Next Education. Marzo 2023 - Actualidad.

Bióloga. Facultad de Ciencias. UNAM. Agosto 2010 a mayo de 2014.

Idiomas. Inglés básico.

EXPERIENCIA

CHERISH MX. Noviembre del 2020 a marzo del 2023.

Responsable del servicio de atención a cliente y logística.

ACTIVIDADES

Servicio de atención a cliente.

- Mi función principal en la empresa era la de coordinar el equipo encargado de atender a los clientes que tenían consultas o reclamos sobre los productos que ofrecíamos. Me comunicaba con ellos por whatsapp, RE:AMAZE (chat en línea), IG, Facebook y correo, y les brindaba información precisa y oportuna. También me encargaba de registrar los datos de cada interacción y de dar seguimiento a los casos que requerían una solución más compleja. Me gustaba mucho este trabajo porque me permitía desarrollar mis habilidades de comunicación y servicio al cliente.
- Se diseñaron preguntas frecuentes en RE:AMAZE, estas preguntas abarcaron los temas más comunes y relevantes para los usuarios, como el funcionamiento de la plataforma, las formas de pago, las políticas de devolución y los beneficios de comprar en CHERISH. El objetivo de estas preguntas fue brindar una respuesta rápida y clara a las dudas más frecuentes, sin necesidad de contactar con un agente humano. De esta manera, se mejoró la experiencia del cliente y se optimizó el uso de los recursos humanos.
- Me encargaba de hacer las validaciones de las garantías de los productos en caso de que los clientes tuvieran algún problema o reclamación. Mi objetivo era asegurar la satisfacción de los clientes y la reputación de la empresa.

Logística

- Yo era responsable de coordinar la llegada de las importaciones de China y Estados Unidos, con el agente de aduanas y el almacén. Tenía que asegurarme de que los documentos estuvieran en regla, de que los productos cumplieran con las normas sanitarias y de que se pagaran los aranceles correspondientes. También tenía que comunicarme con los proveedores y los clientes para informarles del estado de sus pedidos y resolver cualquier inconveniente que surgiera.
- Coordinaba la maquila de los productos con el almacén y los proveedores. Tenía que asegurarme de que los pedidos de insumos y productos importados llegaran a tiempo y que se cumplieran los estándares de calidad. También tenía que resolver cualquier problema que surgiera durante el proceso y comunicarme con las diferentes partes involucradas.
- Me encargaba de atender las consultas y reclamaciones de los clientes que tenían problemas con el envío o la recepción de sus paquetes. También contactaba con las empresas de transporte y nuestro almacén, verificaba el estado de los pedidos, gestionaba las devoluciones o los cambios y ofrecía soluciones satisfactorias para los clientes. Era un trabajo que requería habilidad comunicativa, organización y paciencia.

Woocommerce

- Mi función principal era gestionar la comunicación y la colaboración entre los diferentes departamentos que intervenían en el desarrollo y el mantenimiento de la plataforma de comercio electrónico. Cada vez que había una campaña o una promoción, yo me aseguraba de que los equipos de sistemas, contenido, email marketing y productos estuvieran alineados y listos para el lanzamiento.
- Como parte de mi trabajo en la empresa, me encargaba de realizar las modificaciones de precios, textos en imágenes en los productos que se vendían en la página web. Estas modificaciones se hacían de acuerdo con las estrategias de marketing y las necesidades de los clientes. Mi objetivo era mantener la información actualizada y atractiva para los consumidores.
- El área de sistemas recibía las notificaciones de los problemas en la página web que los clientes reportaban o que nuestra área identificaba. Estas notificaciones eran importantes para resolver las incidencias y mejorar el servicio.

Logros. Se logró disminuir un 30% la carga de mensajes usando la creación de preguntas frecuentes. Esta función me permitió crear respuestas automáticas a las preguntas más comunes que reciben los clientes, ahorrando tiempo y recursos. Así, pude dedicar más atención a los casos que necesitaban una solución más compleja o específica.

Fundación Marie Stopes México. Enero 2019 a enero 2020.
Educador de la sexualidad.

ACTIVIDADES

Conferencias

- Me dediqué a impartir conferencias de salud sexual y reproductiva en diferentes comunidades y escuelas. Mi objetivo era educar y sensibilizar a las personas sobre la importancia de cuidar su cuerpo, prevenir enfermedades e infecciones, y ejercer sus derechos sexuales con responsabilidad y respeto. A través de estas conferencias, pude compartir información valiosa y actualizada, resolver dudas, mitos, y brindar orientación y apoyo a quienes lo necesitaban. Algunos lugares donde se impartieron estas charlas fueron:

- Facultad de medicina UNAM.
- Centro de justicia para las mujeres de Iztapalapa.
- Tecnológico Nacional de México. Campus Tláhuac I y II.
- *Universum* Museo de las ciencias.
- Universidad Insurgentes Plantel sur II.
- Colegio de bachilleres 16.
- Tecnológico del Valle.
- Colegio Maestro Isaac Ochoterena.
- Universidad del Valle de México Campus Roma.
- Primarias y secundarias SEP.

Talleres

- Como parte de mi trabajo como educador, tuve la oportunidad de impartir talleres a estudiantes de la carrera de promoción de la salud de la Universidad Latina (UNILA) campus Copilco y Roma. Los talleres se enfocaron en temas como la prevención de infecciones de transmisión sexual, el uso correcto de métodos anticonceptivos, el consentimiento informado y el respeto a la diversidad sexual. Los talleres fueron diseñados para ser interactivos, dinámicos y participativos, con el fin de generar un espacio de reflexión y aprendizaje mutuo.

Ferias de Salud

- Se impartieron 250 horas en ferias de la salud con el objetivo de sensibilizar a la población sobre la importancia de cuidar su salud sexual y reproductiva, así como promover el acceso a servicios de calidad y confidenciales en las siguientes alcaldías : Tláhuac, Azcapotzalco, Magdalena Contreras y Xochimilco.
- También se llevaron stands con información de salud sexual al Reclusorio preventivo varonil del sur, oriente y el centro varonil de reinserción social Santa Martha Acatitla.

Logros

- Se realizó un trabajo de colaboración con diversas organizaciones que brindan servicios de salud sexual en el país como el centro de Justicia para la mujer, con el fin de difundir información confiable y actualizada sobre este tema a las comunidades que más lo necesitan. Se logró establecer una red de comunicación efectiva que permitió llegar a zonas rurales y urbanas donde la educación sexual es escasa o nula.

Museo de historia Natural y Cultura Ambiental. Junio a agosto del 2018.

Asesor educativo.

ACTIVIDADES

Recorridos

- Como asesor educativo, mi trabajo consistía en mostrar a los visitantes las maravillas de la naturaleza. Realizaba recorridos a los visitantes en las salas de evolución, Biodiversidad y México megadiverso, estos estaban compuestos por familias ya que era un horario de fin de semana. Les explicaba los conceptos básicos de la biología, la ecología y la conservación, y les mostraba los ejemplares más interesantes y curiosos de cada sala. Mi objetivo era despertar su interés y su conciencia por el medio ambiente y la vida en el planeta.

Talleres

- Se impartieron talleres de 30 minutos para niños en el área de “Biolaboratorio”. Mi objetivo era despertar su interés por la ciencia y mostrarles el mundo invisible que

nos rodea. Los talleres eran prácticos y divertidos, y los niños podían observar diferentes muestras biológicas, como células, tejidos, bacterias y parásitos.

Logros

- Se diseñó una actividad interactiva de 30 minutos para el “Biolaboratorio” llamada: “Las plantas que comemos”, realizada los fines de semana para grupos de familias. El objetivo de esta actividad era fomentar el interés y la curiosidad por la ciencia y la naturaleza, así como promover hábitos alimenticios saludables. La actividad consistió en mostrarles cómo eran las plantas que producían los frutos que consumimos ya que la mayoría solo conocen el resultado pero no las flores de donde surgen. Se les mostraba a los participantes la flor y tenían que decir que fruto era el que producía. Además, se les invitaba a reflexionar sobre la importancia de la biodiversidad y el cuidado del medio ambiente para la producción de alimentos.

UNIVERSUM Museo de las ciencias UNAM. Agosto de 2015 a agosto del 2017.

Anfitrión divulgador.

ACTIVIDADES

Recorridos

- Me encargaba de dar recorridos guiados por las salas de Salud y Sexualidad, donde les explicaba los aspectos más importantes de estos temas, como por ejemplo la prevención de enfermedades de transmisión sexual, el cuidado de la salud reproductiva y el respeto a la diversidad sexual. Además, se les orientaba sobre sus dudas y se les brindaba información confiable y actualizada. Los recorridos estaban adaptados a las edades y necesidades de los diferentes grupos de visitantes, que iban desde niños de primaria hasta jóvenes universitarios, así como familias que acudían los fines de semana.

Logros

- Se diseñó y aplicó una actividad sobre la salud reproductiva de las personas, enfocada en la higiene genital y menstrual. La actividad consistió en una sesión participativa con grupos de estudiantes de primaria y secundaria, así como con sus familias, en la que se abordaron temas como la anatomía de los órganos sexuales, el ciclo menstrual, los productos de higiene íntima y los cuidados básicos para prevenir infecciones. El objetivo fue promover el conocimiento y el respeto por el propio cuerpo y el de los demás, así como fomentar actitudes positivas hacia la menstruación y la sexualidad.

CAPACITACIÓN

HTML 5 Y CSS 3. Alura
Latam. Mayo 2023.

[María Cristina Mendoza Estrada - Curso HTML5 y CSS3 parte 4: Avanzando en CSS - Alura \(aluracursos.com\)](#)

Lógica de programación.
Alura Latam. Abril 2023

[María Cristina Mendoza Estrada - Curso Lógica de programación: Practicando con juegos y animaciones - Alura \(aluracursos.com\)](#)

Productividad personal.
Google. ID de certificado:
VDA K8R 3L.

[Verificar un certificado - Google Actívale
\(learndigital.withgoogle.com\)](https://learndigital.withgoogle.com)

Comercio electrónico.
Google. ID de certificado:
LXR BXR W9K

[Verificar un certificado - Google Actívale
\(learndigital.withgoogle.com\)](https://learndigital.withgoogle.com)
