

AUMENTO EN VOLUMEN DE CLIENTES ACTIVOS EN **8%**
REDUCCIÓN EN PLANTILLA DE PERSONAL EN HASTA **16%**
INCREMENTO EN PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA EN HASTA **35%**

CARLOS ALBERTO MADERA FLORES

15 AÑOS DE EXPERIENCIA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD, CERTIFICACIONES INTERNACIONALES ISO-9001:2015, ISO 27001:2013, PROYECTOS, MEJORA CONTINUA, EXPERIENCIA DEL CLIENTE, BALANCE SCORE CARD E INDICADORES DE DESEMPEÑO


EXPERIENCIA PROFESIONAL

04 DE JUNIO DE 2007 a 06 DE JUNIO DE 2019 SALUD INTERACTIVA (INBURSA)

Gerente de Procesos y Mejora Continua.- Empresa mexicana dedicada a brindar servicios de descuentos en salud para toda la población a través de membresías. Responsable de mejorar la experiencia de cliente a través de estrategias en la ruta del cliente (CRM) sistema sales force.

- Diseño e implantación de un sistema de gestión integral basado en la norma ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 con la finalidad de enfocar a la organización a un enfoque basados en herramientas preventivas (riesgos)

- Diseño (acta) e implementación de los proyectos de la empresa a través de sus análisis de viabilidad (ROI y costo/beneficio)



CARLOS ALBERTO MADERA FLORES

- Evaluar los indicadores estratégicos de la organización (Balance Score Card) a través del cumplimiento de metas, así como el seguimiento y evaluación a los acuerdos derivados de los compromisos
- Diseño del monitoreo de transacciones a través de plantillas de evaluación a través de monitoreo en línea, espectrómetro (gráficos), digital (speech analytics) de los distintos canales (llamadas, correo y chat)
- Auditar a los proveedores de la empresa con la finalidad de corregir desviaciones de acuerdo a los estándares de la empresa (Logística, fulfillment y call center)

SEPTIEMBRE DE 2005 A 15 DE ABRIL DE 2007 ATENTO - TELEFÓNICA (Movistar)

Coordinador de calidad.- responsable de la calidad en el servicio omnicanal, ISO 9001, COPC, TOP TWO Boxes, NPS, indicadores, métricas, metas objetivos.

AGOSTO DE 2000 A JULIO DE 2005 ROJAS SANCHEZ Y ASOCIADOS

Gerente de Calidad. - Mapeo de procesos, planeación estratégica, capacitación, ISO 9001, mejora de procesos, encuestas de satisfacción e indicadores (KPI) de gestión y de desempeño (balance score card)

ESCOLARIDAD

Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Economía, Licenciado en Economía

Especialidad: Alta Dirección de Empresas.

Instituto Politécnico Nacional (UPIICSA) – Diplomado en Gestión Empresarial por Procesos

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (Campus Santa Fe) – Diplomado SIX SIGMA (Cinta negra)

CURSOS:

- ISO 9001:2015
- ISO IEC 27001:2013
- Auditor Líder
- Desarrollo de habilidades Gerenciales
- Formación de brigadas de protección civil
- Planeación estratégica del negocio
- Jurado en el premio nacional IMT 2017 (Instituto Mexicano de Telemarketing)