

PERFIL

Líder de operaciones con **7+ años** dirigiendo operaciones de atención al cliente y de proveedores para plataformas de movilidad y marketplace en **Norteamérica y LATAM**. Reconstruyo el sistema de fondo en los equipos que no alcanzan su meta: rúbricas de evaluación, cadencia de coaching, marcos de KPI/OKR, análisis de causa raíz y rediseño de procesos. Bilingüe EN/ES, con dominio de SQL y BI.

IA Y AUTOMATIZACIÓN

- Construí y opero un **stack de operaciones de IA local-first** (inferencia de LLM local, servidores Model Context Protocol, agentes programados) que automatiza investigación, reportes y generación de documentos.
- Desarrollé herramientas internas de punta a punta en Python / JavaScript: un CRM, un dashboard de seguimiento de postulaciones y una app de scoring de conducción.

EDUCACIÓN

Licenciatura en Economía
UNAM, Universidad Nacional Autónoma de México · 2019–2023

Ingeniería Eléctrica y Electrónica
IPN · cursos de tiempo parcial · 2018–presente

CERTIFICACIONES

IA aplicada — Anthropic, 2026 (12)
Teaching the AI Fluency Framework · AI Capabilities & Limitations · Agent Skills · Model Context Protocol · Claude Code 101 · +7 más

Cumplimiento
ISO 37301: Compliance Management Systems, 2026

IDIOMAS

Español **nativo**
Inglés **C1+ profesional completo**
Portugués básico

HERRAMIENTAS Y PLATAFORMAS

Zendesk · Salesforce · JIRA · Slack · Looker · Tableau · Power BI · SQL · Advanced Excel · Google Workspace · CRM Systems · Meta / Google Ads · Claude · ChatGPT · Python

ESCANEA PARA GUARDAR MI CONTACTO

CURRÍCULUM · 2026 — CIUDAD DE MÉXICO

Juan Carlos
Fernández-Varela Gómez

Gerente de Operaciones · CX, Operaciones de Proveedores y Soporte | Diseño de procesos con IA

Ciudad de México · remoto, zonas horarias de EE.UU. y Canadá · equipos de 35–50+ en 8 mercados · bilingüe EN/ES

+27 pts — CSAT: de 62% → sostenido en 89–91%

13–14K — tickets/mes en o por encima de SLA

–15% — costo de concesiones, por causa raíz

100%+ — sobre meta de adquisición de conductores

+43% — eficiencia logística (hubs de IKEA)

0% → 97% — contratos digitales sin papel

EXPERIENCIA RELEVANTE

lyft MOVILIDAD / MARKETPLACE · CDMX (HÍBRIDO)

Vendor Lead — Healthcare & Business Support, Operaciones CX

feb 2025 – abr 2026 · inició como Team Lead, Emerging Business

- Responsable de punta a punta de las operaciones CX de un **equipo bilingüe de 35 agentes, 24/7** en dos sitios de IBEX BPO (Pittsburgh, EE.UU., y Filipinas), atendiendo a **EE.UU., México y Canadá**, con responsabilidad total del cumplimiento de SLA.
- Dirigí una **capa de liderazgo de 5 reportes directos**: un Gerente de Operaciones, 2 supervisores de turno (AM/PM) y 2 SMEs. Promoví un Team Lead a Gerente.
- Organicé **material de onboarding y capacitación continua**, además del proceso de **mejora continua**.
- Subí el **CSAT de 62% a un sostenido 89–91% (+27 puntos)** rediseñando rúbricas de evaluación, ciclos de coaching y sistemas de retroalimentación a agentes.
- Gestioné una **cola mensual de 13,000–14,000 tickets** con tasa de resolución, tiempo de primera respuesta y tiempo de contacto en o por encima de meta en cada ciclo. Reduje los **costos de concesiones 15%** mediante análisis de causa raíz y rediseño de procesos.
- **Enlace con HQ de Lyft**: revisiones de negocio diarias, semanales y mensuales, traduciendo insights de conductores en playbooks operativos y marcos de gobernanza adoptados en toda la cuenta.

inDrive RIDE-HAILING · MÉXICO Y CENTROAMÉRICA

Supervisor, Special Branches — Adquisición de Conductores y Mensajeros

may 2023 – nov 2024

- Lideré una **organización de adquisición multifuncional de 50+ personas en 8 mercados** (CDMX, Edomex, Puebla, Tampico, Guadalajara, Guatemala, Jamaica) a través de **4 supervisores concurrentes**, **superando metas de reclutamiento en 100%+** con una **tasa de conversión de activación de 33%**.
- Lideré una **alianza estratégica B2B con IKEA**, estableciendo hubs de entrega en CDMX y Puebla: **+43% de eficiencia logística** y **10% del volumen total de órdenes de la app**.
- Diseñé el marco de KPI/OKR (NPS, activaciones, conversiones) y los dashboards ejecutivos detrás de él; la organización entregó **112% de meta**.
- Reduje el **costo de adquisición de conductores ~30%** con Meta Ads, Google Ads, reclutamiento offline en campo y automatización de flujos en Slack. Construí programas de incentivos y un marco de onboarding con calidad de oferta como prioridad, **adoptado por Business Development y Product**.

verizon TELECOM · CDMX (PRESENCIAL)

Supervisor, Service Enhancement — Operaciones de Chat en Vivo

dic 2022 – may 2023

- Supervisé **operaciones de soporte por chat en tiempo real** en una cola de telecom de consumo en vivo, monitoreando CSAT, productividad y métricas de resolución conforme ocurrían, y dando coaching a agentes a mitad de turno para sostener el **cumplimiento de SLA**.

KAVAK MARKETPLACE / E-COMMERCE · CDMX (PRESENCIAL)

Experience Manager, Back Office — Customer Journey & Digital

ago 2021 – jul 2022 · inició como Operations Sales Associate

- Lideré el rediseño de punta a punta del **journey de contratos digitales, llevando la adopción sin papel de 0% a 97%** en toda la operación.
- Construí dashboards de métricas que exponen puntos de dolor de CX y brechas de proceso, alimentando los flujos integrados en la **app de Kavak**. **People's Choice Award — MVP, enero 2022**.

Antes: Gobierno de la Ciudad de México, Coordinador de Proyectos Urbanos (2020–21) · **HSBC**, Executive Premium & Advance Engagement (2019–20) · **BanCoppel**, Account & Sales Executive (2018–19) · Universidad CNCI, Ventas y Servicios Estudiantiles (2015–16). 4 recomendaciones de LinkedIn, dos de ex reportes directos.

+52 55 6320 1166 • jvancipn@gmail.com • linkedin.com/in/juancfernandezvg • jcfvg.com

¿Necesitas copia compatible con ATS? Ambos formatos en jcfvg.com/cv →