

ANA VICTORIA PÉREZ

Operations · Customer Operations · Process Improvement · IA aplicada

Alicante, España · +34 602 185 977 · aquoapp@gmail.com · [linkedin.com/in/ana-victoria-2096623b3](https://www.linkedin.com/in/ana-victoria-2096623b3) · ana-victoria-operations.netlify.app

PERFIL PROFESIONAL

Profesional con 18 años de experiencia en atención al cliente y operaciones, incluidos 13 en movilidad urbana y servicios de alta demanda. He gestionado incidencias, coordinado servicios sensibles al tiempo, reorganizado recursos y mantenido continuidad cuando el plan inicial fallaba. En 2026 amplíé esa base hacia mejora de procesos, automatización e IA aplicada, diseñando cuatro sistemas digitales propios.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Operaciones de movilidad urbana y taxi · Diferentes operadores Atención al cliente y coordinación operativa

Alicante · 2013-2026

- Gestioné servicios e incidencias en tiempo real, reorganizando horarios, puntos de recogida, capacidad y prioridades para mantener la continuidad ante cambios inesperados.
- Coordiné alternativas con hoteles, empresas privadas de transporte, asistencia en carretera y otros operadores cuando el plan inicial fallaba.
- Organicé recogidas y traslados de grupos, incluidos aeropuertos, distribuyendo necesidades entre varios vehículos y ajustando la operativa sobre la marcha.
- Entre otras incidencias extraordinarias, coordiné la recolocación en taxis de aproximadamente 50 pasajeros afectados por la interrupción de un transporte colectivo sin desatender el servicio habitual.
- Resolví errores o pérdidas de reservas, averías, pasajeros inmovilizados y cambios de última hora tomando decisiones autónomas bajo presión.
- Atendí a clientes nacionales e internacionales, incluidos angloparlantes, con foco en claridad, continuidad y resolución.

Comercio, hostelería y servicios · Diferentes empleadores Atención al público y servicio

Alicante · 2008-2013

- Experiencia continuada en atención directa, trabajo en equipo y adaptación a campañas, temporadas y picos de demanda.

OPERATIONS & DIGITAL SYSTEMS · PROYECTOS INDEPENDIENTES · 2026

Business LAB · Sistema de producto y operación Product & Operational Design · Automation · Implementation

businesslb.netlify.app

- Llevé una línea de servicios desde idea hasta operación: oferta, pricing, funnel, cobro, intake, analítica y documentación.
- Diseñé flujos con Make e IA para convertir entradas fragmentadas en briefs, decisiones y siguientes acciones.
- Una auditoría pre-lanzamiento detectó una ruta de pago ausente y produjo una especificación correctiva de ocho puntos.

ANA VICTORIA PÉREZ

Operations · Customer Operations · Process Improvement · IA aplicada

OPERATIONS & DIGITAL SYSTEMS · PROYECTOS INDEPENDIENTES · CONTINUACIÓN

STUDY_OS · Sistema operativo adaptativo de estudio Product Engineering · Functional Architecture · QA & Governance

- Definí principios de producto, requisitos funcionales, arquitectura y criterios de validación de un sistema adaptativo de estudio.
- Estructuré STAGING/PRODUCTION con Supabase/PostgreSQL, RLS, migraciones versionadas, GitHub/CI y suites de integración, RLS y E2E.
- La evolución incorporó Planner + Learning Engine y el flujo HOY / LEARN / CHECK / FIN; un checkpoint verificado de Phase 4B alcanzó 696/696 tests de integración en verde.

AQUO · Producto digital de bienestar Product Engineering · Product Design · AI-Assisted Development

aquo.health

- Definí estructura funcional, módulos, recorridos, documentación y decisiones de producto desde cero.
- Una prueba deliberada de seguridad detectó cinco fallos silenciosos y derivó en cinco verificaciones obligatorias para futuras versiones.
- Implementación y automatización asistidas por IA con Make, Supabase y herramientas generativas, manteniendo revisión humana.

NADIE · Analista de riesgos de exclusión invisible System Design · Responsible AI · Testing & Validation

nadie-ia.netlify.app

- Diseñé taxonomía propia, esquema de evidencias y protocolo de abstención con revisión humana obligatoria.
- Construí un pipeline funcional con controles deterministas: 177 tests automatizados en verde y 7 suites end-to-end.
- Mantuve separación explícita entre observación, inferencia y conclusión para impedir afirmaciones no demostradas.

FORMACIÓN

Generación Digital PYMES · Transformación Digital Trabajo final: 10/10

EOI · 2026

Marketing Inteligente con IA Trabajo final: 10/10

Centro San Valero · 2026 · 50 h

Optimizador de Flujos con IA

Turisme Comunitat Valenciana /
Aula Directa · 2026

Formación complementaria 2026: Microsoft Copilot, comunicación empresarial, marca, marketing, negocio digital y finanzas SaaS, según certificaciones disponibles.

COMPETENCIAS

Customer Operations: atención al cliente · seguimiento · incidencias · calidad de servicio · comunicación.
Operations: coordinación · priorización · continuidad · reorganización de recursos · resolución bajo presión.
Process & Digital: documentación · mapeo de flujos · mejora de procesos · automatización no-code · IA aplicada.

HERRAMIENTAS

Make · ChatGPT · Claude · Supabase · PostgreSQL · GitHub · Vercel · Notion · Google Workspace · Forms & Sheets · Webhooks · Canva · GA4.

IDIOMAS

Español: nativo.
Valenciano: alto / casi nativo, oral y escrito.
Inglés: intermedio funcional; conversación y comunicación escrita profesional.

DISPONIBILIDAD

Inmediata · remoto o híbrido · abierta a valorar reubicación por una oportunidad profesional adecuada.

Portfolio: ana-victoria-operations.netlify.app