Lucía Fernández Moreno | Gerente de Operaciones | Eficiencia, personas y mejora continua

Calle de Alcalá 120, 4º B, Madrid, Comunidad de Madrid, España, 28009
+34 612 345 678 • lucia.fernandez@example.com • https://www.luciafernandez.es
@lucia-fernandez-ops • @luciafernandezops

Información básica

- Gerente de Operaciones con más de 10 años de experiencia en logística, retail y servicios, liderando equipos multidisciplinares de hasta 45 personas.
- Especializada en optimización de procesos, control de costes, planificación de la demanda y mejora continua mediante metodologías Lean Six Sigma.
- Historial demostrado en la reducción de tiempos de entrega, aumento de la productividad y despliegue de indicadores operativos alineados con objetivos estratégicos.
- Profesional orientada a resultados, con sólida capacidad de negociación, gestión de proveedores y coordinación entre áreas comerciales, financieras y de atención al cliente.

Educación

Universidad Carlos III de Madrid **https://www.uc3m.es**

Maestría, Dirección de Operaciones, Puntuación: 8,9/10 *sept 2013–jul 2014*

- Formación avanzada en diseño, planificación y control de operaciones.
- Trabajo de fin de máster sobre optimización de inventarios en retail.

Cursos: Gestión de la Cadena de Suministro, Dirección de Producción, Análisis de Datos para Operaciones, Gestión de Calidad, Negociación y Gestión de Proveedores

Universidad de Valladolid **https://www.uva.es**

Licenciatura, Administración y Dirección de Empresas, Puntuación: 8,2/10 *sept 2009–jun 2013*

- Base sólida en gestión empresarial, finanzas y análisis cuantitativo.
- Participación en proyectos de consultoría para pymes locales.

Cursos: Economía de la Empresa, Contabilidad Financiera, Estadística Aplicada, Dirección de Recursos Humanos, Logística Empresarial

Experiencia laboral

Distribuciones NovaRetail S.L. **https://www.novaretail.es**

Gerente de Operaciones *mar 2019 hasta la fecha*

- Dirección de las operaciones de una red de 18 tiendas y un centro de distribución, con un equipo de 45 personas.
- Rediseño de los procesos de reposición y planificación de la demanda, reduciendo el stock obsoleto un 23 % y mejorando el nivel de servicio al 97 %.
- Implantación de un cuadro de mando con indicadores de productividad, costes logísticos y satisfacción del cliente.
- Negociación de contratos con proveedores y operadores logísticos, con un ahorro anual superior a 180.000 EUR.
- Impulso de programas de formación y desarrollo del equipo, disminuyendo la rotación un 15 %.

Palabras clave: Lean Six Sigma, Planificación S&OP, Control de costes, Gestión de equipos, Indicadores

Logística Ibérica Express **https://www.logistica-iberica.com**

Coordinadora de Operaciones *jun 2015–feb 2019*

- Coordinación de una flota de 60 vehículos y de las operaciones diarias de reparto en la zona centro.
- Optimización de rutas y planificación de turnos, logrando una reducción del 12 % en kilómetros recorridos.
- Seguimiento de acuerdos de nivel de servicio con clientes clave y resolución de incidencias operativas.
- Colaboración con el área de sistemas en la digitalización de albaranes y pruebas de entrega.

Palabras clave: Gestión de flotas, Optimización de rutas, Atención al cliente, Nivel de servicio

Grupo Mercado Central **https://www.grupomercadocentral.es**

Supervisora de Tienda *sept 2014–may 2015*

- Supervisión de un equipo de 12 personas en una tienda de gran superficie.
- Gestión de inventarios, reposición y control de mermas.
- Formación en atención al cliente y cumplimiento de estándares de calidad y seguridad.

Palabras clave: Gestión de inventario, Atención al cliente, Control de mermas, Seguridad

Idiomas

Español: Competencia nativa o bilingüe **Palabras clave**: Español nativo

Inglés: Competencia profesional plena **Palabras clave**: C1, Uso profesional

Francés: Competencia limitada de trabajo **Palabras clave**: A2

Competencias

Gestión de Operaciones: Experto **Palabras clave**: Planificación de demanda, Mejora continua, Lean Six Sigma, Gestión de inventario, Planificación S&OP

Liderazgo y Equipos: Avanzado **Palabras clave**: Gestión de equipos, Mentoría, Negociación, Gestión del cambio, Comunicación

Análisis y Herramientas: Avanzado **Palabras clave**: Excel avanzado, Power BI, SAP, Tableau, SQL

Logística y Cadena de Suministro: Experto **Palabras clave**: Aprovisionamiento, Gestión de proveedores, Almacenamiento, Transporte, Última milla

Premios

Premio a la Excelencia Operativa

Distribuciones NovaRetail S.L. *nov 2022*

Reconocimiento por la mejora del nivel de servicio y la reducción de costes logísticos durante el ejercicio 2022.

Reconocimiento por Mejora Continua

Logística Ibérica Express *jun 2018*

Distinción por la optimización de rutas y la disminución de incidencias en la zona centro.

Certificados

Lean Six Sigma Green Belt **https://asq.org/cert/lean-six-sigma-green-belt**

ASQ *feb 2020*

Certificación en Gestión de Cadena de Suministro **https://www.ascm.org/credentials/cscp/**

APICS *sept 2019*

Publicaciones

Revista de Dirección y Operaciones **https://www.revistadireccionoperaciones.com/articulos/optimizacion-inventarios-retail**

Optimización de inventarios en redes de retail *abr 2021*

- Artículo sobre modelos de reposición y planificación de la demanda en entornos multitienda.
- Análisis de indicadores clave para reducir roturas de stock sin aumentar el capital inmovilizado.

Proyectos

Automatización del Inventario **https://www.novaretail.es/proyectos/inventario-auto**

Implantación de un sistema de inventario automatizado en el centro de distribución. *ene 202*

- Definición de requisitos junto con sistemas y operaciones.
- Pruebas piloto, formación de usuarios y despliegue en 18 tiendas.
- Reducción del tiempo de recuento en un 40 % y mejora de la exactitud del stock.

Palabras clave: Automatización, Inventario, Formación, Procesos

Programa de Reducción de Mermas **https://www.logistica-iberica.com/**

Programa para reducir mermas en tienda y almacén mediante análisis de causas y acciones correctivas. *mar*

- Análisis de datos de mermas por categoría y tienda.
- Implantación de controles de recepción y formación al personal.
- Disminución de la merma un 18 % en nueve meses.

Palabras clave: Mejora continua, Control de mermas, Análisis de datos

Intereses

Deporte: Carrera, Senderismo, Ciclismo

Lectura: Novela histórica, Ensayo, Economía

Voluntariado

Fundación Banco de Alimentos de Madrid **https://www.bamadrid.org**

Voluntaria de Logística *ene 2017–dic 2020*

- Apoyo en la coordinación de la recepción y clasificación de alimentos.
- Colaboración en la planificación de rutas de reparto a entidades sociales.
- Participación en campañas de recogida y formación de nuevos voluntarios.