

DIRECTOR DE OPERACIONES TI | IT OPERATIONS | SERVICE DELIVERY TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA.

FRANCISCO TOLEDO ITURBE

Santiago de Querétaro, México • fco.toledo.iturbe@gmail.com • 442 6076 540

MI POSICIONAMIENTO PROFESIONAL.

Soy un ejecutivo de operaciones y tecnología con experiencia liderando operaciones complejas, service delivery y transformación tecnológica en Financial Services, Gobierno y grandes organizaciones. He dirigido equipos de hasta 350 profesionales, operaciones de infraestructura y programas críticos, además de gestionar negocios de hasta EUR 30.6M anuales. Integro visión de negocio y disciplina operativa para proteger continuidad, calidad, margen, niveles de servicio (SLA) y experiencia del cliente.

He recuperado proyectos con alto riesgo económico, estabilizado servicios críticos, consolidado proveedores, fortalecido controles de operación y construido relaciones C-Level en México, Estados Unidos y Europa. Mi objetivo es aportar esta experiencia en posiciones de Dirección de Operaciones TI, Service Delivery o Technology Services, utilizando mi experiencia comercial como ventaja para alinear operación, cliente y resultados.

RESULTADOS EJECUTIVOS.

- Santander México: incrementé las ventas anuales de EUR 25M a EUR 30.6M entre 2021 y 2022, un crecimiento acumulado de 22.4%, con margen superior al 25% en la cuenta.
- Infraestructura bancaria: consolidé 12 proveedores en un modelo integrado, coordiné 8 áreas, 25 proyectos y hasta 350 profesionales; contribuí a reducir 30% los incidentes y 30% la obsolescencia de servidores.
- SAT: dirigí una operación de infraestructura de MXN 800M anuales con 300 especialistas; el contrato cerró con margen de 40% y cero penalizaciones contractuales.
- Recuperación de operaciones críticas: lideré la recuperación de CXM de Santander, con más de 12 meses de retraso y riesgo de penalización de MXN 50M; el proyecto se puso en producción en más de 100 sucursales y logré el cobro de MXN 250M asociados al proyecto al cierre en febrero de 2025.
- Transformación tecnológica: lideré programas con presupuestos superiores a USD 15M y equipos de más de 100 profesionales; en proyectos de infraestructura, testing y CFDI generé ahorros superiores a MXN 1M mensuales por retrabajos.

COMPETENCIAS EJECUTIVAS.

IT Operations • Service Delivery • Complex Operations • Financial Services • Managed Services • ITIL • SLA Management • Incident & Problem Management • Vendor Management • Program & Portfolio Management • P&L Management • Revenue Growth • Digital Transformation • Cloud • Data & AI • Customer & Stakeholder Management.

01 / OPERACIÓN, RECUPERACIÓN Y EXPANSIÓN.

EPAM NEORIS | Nov 2025 – Sep. 2026 **Head of Banking México** | México.

- Lideré la operación y el desarrollo del negocio de Banking en México, coordinando capacidades comerciales, de delivery y equipos globales.
- Gestioné tres cuentas bancarias —Santander, BBVA y BX+— y desarrollé oportunidades en banca digital, Data & AI, nube, testing, ingeniería de software y servicios gestionados.
- Administré un pipeline de USD 11M. A mi salida en septiembre de 2026, la facturación acumulada del negocio era de USD 7M. Cerré dos contratos de FSW (fábrica de software) con Santander; la compañía avanzó del 8.º al 3.º lugar en volumen de trabajo asignado.
- Escalé el equipo relacionado con Banking de 50 personas en enero de 2026 a 96 en septiembre de 2026 y contribuí a la renovación del contrato CPA de Santander para 2027.

02 / OPERACIONES CRÍTICAS Y RECUPERACIÓN DE NEGOCIO.

INDRA / MINSAIT | Ene 2024 – Nov 2025 **Director de Operaciones Críticas** | México.

- Lideré la entrega y estabilización de proyectos estratégicos y críticos, protegiendo continuidad, calidad y margen y coordinando equipos multidisciplinarios ante situaciones de alta exposición operativa y económica.
- Recuperé el proyecto CXM de Santander, que acumulaba más de 12 meses de retraso y afrontaba un riesgo de penalización de MXN 50M. Durante 10 meses coordiné a 50 profesionales de Consultoría y Desarrollo, restablecí la relación con el cliente y conseguí poner el CRM en producción en enero de 2025 en más de 100 sucursales. Logré el cobro de MXN 250M vinculados al proyecto, completado al cierre en febrero de 2025.
- Documenté la implementación de Microsoft Dynamics CRM bajo un modelo 100% en la nube, fortaleciendo mi experiencia en recuperación de programas complejos y transformación tecnológica en servicios financieros.

- Recuperé la relación comercial de una fábrica de testing de GNP cuya facturación había descendido de MXN 70M a MXN 40M anuales. En nueve meses incrementé 10% la facturación y reactivé áreas que habían dejado de contratar los servicios.

INDRA / MINSAIT | Ene – Dic 2023 **Director de Operaciones Verticales** | México / España.

- Coordiné Finanzas, Recursos Humanos y Legal para equilibrar costo, calidad, servicio y continuidad en proyectos de distintas regiones.

PROYECTOS SELECCIONADOS.

- BioOnboarding | Valor de venta del proyecto: MXN 81.7M. Ante fallas del proveedor de autenticación que provocaban la pérdida aproximada de 250 clientes diarios, formé un equipo SWAT de 25 personas, identifiqué fallas técnicas, cambié el software de autenticación y renegocié el contrato para que el proveedor asumiera 50% de la pérdida. Estabilicé el servicio y contribuí a recuperar la cartera afectada.
- Patching y vulnerabilidades | Valor de venta del proyecto: MXN 106M. Coordiné un equipo de 30 personas para corregir la CMDB del cliente y estabilizar la programación de ventanas de cambio, lo que permitió ejecutar actividades en tiempo y reducir recurrencias y retrabajos.
- Obsolescencia CFDI | Valor de venta del proyecto: MXN 11.4M. Coordiné especialistas para corregir problemas de migración y reglas de negocio, automatizar procesos y reducir retrabajos, generando ahorros superiores a MXN 1M mensuales.

03 / CRECIMIENTO DE NEGOCIO Y EFICIENCIA DE SERVICIO.

INDRA / MINSAIT | Ene 2021 – Dic 2022 **Director Comercial — Santander México** | México.

- Dirigí la cuenta integral de Santander México en banca, consultoría, desarrollo de software, infraestructura y BPO, partiendo de ventas anuales de EUR 25M.
- En 2021 gestioné un pipeline comercial de EUR 33M y concreté ventas por EUR 28M. En 2022 amplí el pipeline a EUR 36M y alcancé ventas por EUR 30.6M mediante retención de clientes y adjudicación de iniciativas de Digital Onboarding y atención a sucursales.
- Conseguí un crecimiento acumulado de 22.4% entre la base de EUR 25M y el cierre de EUR 30.6M, con margen superior al 25% en la cuenta.

04 / INFRAESTRUCTURA, CONTINUIDAD Y CONTROL.

INDRA / MINSAIT | Ene 2019 – Dic 2020 **Director Comercial de Infraestructuras** | México.

- Desarrollé el negocio de Santander SGT y Medios de Pago, elevando el valor anual de los contratos de MXN 180M en 2018 a MXN 350M en 2020.
- Amplí el portafolio de 16 a 28 proyectos y mantuve renovado el portafolio durante mi gestión.
- Mejoré el margen del área de 22% a 30% al cierre de 2020.

INDRA / MINSAIT | Ene 2016 – Dic 2018 **Service Delivery de Infraestructuras** | México.

- Gestioné operaciones de infraestructura para Santander, BBVA y otros bancos, coordinando 8 áreas, 25 proyectos y un equipo de hasta 350 profesionales de TI.
- Mantuve dentro de SLA los incidentes registrados en Santander: 3 críticos, 16 altos y 25 medios. Transformé el modelo de gestión de recursos a gestión de proyectos dentro de un esquema multicliente, mejorando eficiencia de costos y capacidad de atención.
- Administré proyectos con revenue proyectado cercano a MXN 180M y margen de 22%. En la operación de infraestructura bancaria contribuí a consolidar 12 proveedores, reducir 30% los incidentes y bajar 30% la obsolescencia de servidores.

INDRA / MINSAIT | Feb 2012 – Dic 2015 **Service Delivery Executive de Infraestructuras** | México.

- Dirigí la operación de infraestructura del SAT con 300 especialistas y un contrato de MXN 800M anuales, con responsabilidad sobre bases de datos, sistemas operativos y gestión ITIL.
- Mantuve interlocución directa con el Administrador Central del SAT y participé en su comité directivo. Aseguré continuidad durante crisis operativas y una transición de gobierno, dando soporte a la infraestructura de la base de contribuyentes y a las aduanas del país.
- El contrato cerró después de cuatro años con margen de 40% y cero penalizaciones contractuales. Una desviación reportada de 1% en incidentes se gestionó mediante una oficina de control y documentación de responsabilidades.
- Renegocié SLA y desarrollé una oficina de control de incidentes y evidencias que permitió mitigar 75% de las penalizaciones atribuidas inicialmente al servicio mediante el análisis de tiempos de intervención y el deslinde documentado entre proveedores.

05 / TRAYECTORIA INTERNACIONAL Y TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA.

ING | Dic 2010 – Ene 2012 **Regional PMO** | México / Atlanta / Países Bajos.

- Impulsé el desempeño regional de proyectos de TI mediante negociación de contratos globales, estandarización de procesos e implementación de un SOC en seis países, enfocado en monitoreo de operaciones bursátiles y cumplimiento regulatorio. La operación monitoreaba aproximadamente 500,000 transacciones diarias con un equipo regional de 40 personas.

HP / EDS | Ene 2001 – Dic 2010 **Project Manager → Senior Program Manager** | México / Estados Unidos / Canadá.

- Lideré programas de transformación tecnológica para Gobierno y Transporte con equipos distribuidos de más de 100 profesionales y presupuestos superiores a USD 15M.
- Dirigí la implantación nacional de plataformas de declaraciones y pagos para el SAT y participé en la recuperación de un proyecto crítico que había fallado, restableciendo la confianza del cliente y obteniendo una extensión de soporte por dos años.
- Gestioné iniciativas para Aeroméxico, Mexicana e Interjet, incluidos sistemas de tripulaciones con inversión superior a USD 4.5M, portal de ventas e intranet corporativa.

06 / FORMACIÓN Y CAPACIDADES.

- MBA — EGADE Business School, Tecnológico de Monterrey (2021).
- Licenciatura en Sistemas de Administración — Tecnológico de Monterrey.
- Programas ejecutivos: Planeación Estratégica — ITAM; Habilidades Gerenciales — Tecnológico de Monterrey; Tecnologías de Información — Universidad Pontificia Comillas, Madrid.
- Marcos y certificaciones: ITIL Foundation v3; Six Sigma Green Belt; CMMI. PMP: credencial obtenida previamente; no vigente desde 2020.
- Formación en inteligencia artificial: AI Run, con herramientas de IA generativa; Curso de Inteligencia Artificial en el Entorno Empresarial.
- Idiomas: español nativo; inglés de dominio profesional fluido en conversaciones técnicas y de negocio, lectura, escritura y negociación; alemán A1.
- Tecnología y servicios: conocimiento general de AWS, Google Cloud y Microsoft Azure; Microsoft Dynamics y Salesforce; servicios gestionados de infraestructura, fábricas de software y testing.

OBJETIVO PROFESIONAL.

Posición prioritaria: Director de Operaciones TI / IT Operations Director / Director de Service Delivery / Director de Technology Services. Como rutas complementarias, considero posiciones de Dirección Comercial en Technology Services o Financial Services, Strategic Accounts, Business Development y Transformación Digital.