

# Javier Alcántara

j.alcantara@example.com

Sevilla, España

## Resumen

Diez años dando clase en secundaria, ahora en transición a Customer Success. Los tres últimos he llevado la implantación de software del centro: acogida de 60 docentes, formación y cola de soporte.

## Experiencia

### Responsable de Digitalización Educativa | IES Marbeleda | 2023 — Actualidad | Sevilla

- Desplugué una nueva plataforma de aprendizaje para 60 docentes y 900 alumnos; el uso semanal activo llegó al 84 % en un trimestre, frente a un objetivo del 50 %.
- Monté el programa de acogida y escribí 20 guías breves, y las consultas de primer nivel bajaron cerca de dos tercios en seis semanas.
- Llevé la renovación con el proveedor: reuní las peticiones del profesorado en una lista priorizada y tres de las cinco se implementaron ese mismo año.

### Jefe de Departamento de Geografía | IES Marbeleda | 2020 — 2023 | Sevilla

- Dirigí un equipo de siete personas: selección, reuniones individuales semanales y evaluación del desempeño.

### Profesor de Geografía | Colegio Torrenova | 2016 — 2020 | Córdoba

- Creé el primer panel de seguimiento para familias del centro, adoptado después por otros cuatro departamentos.

## Competencias

**Trato con cliente:** Onboarding y formación, Gestión de interlocutores, Gestión de escalados, Renovaciones

**Herramientas:** Salesforce, Zendesk, Google Workspace, Excel

**Certificaciones:** Administrador de CRM certificado, 2025

## Formación

**Máster en Formación del Profesorado | Universidad de Montearagón | 2015 — 2016**

**Grado en Geografía | Universidad Peñalar | 2012 — 2015**