

## JOSÉ MANUEL HERNÁNDEZ AGUDO

Premià de Mar, Barcelona | +34 657 74 10 06 | hernandez\_jose\_m@hotmail.com | [LinkedIn](#) | [Web](#)

### PERFIL PROFESIONAL

Gestor de servicios IT con más de 30 años de experiencia en gestión de servicios, transformación digital y dirección de operaciones y servicios. Especializado en liderar equipos, optimizar procesos y garantizar la eficiencia operativa en entornos TIC.

Con una amplia trayectoria como responsable en gestión de Proyectos y Servicios IT, aplicando tanto **Scrum**, como las mejores prácticas del PMBOK del **PMI**, asegurando entregas en plazo y coste. He gestionado servicios externalizados de IT, integrando la gestión de incidencias, gestión de cambios y siempre con el cliente en el centro, garantizando calidad, cumplimiento de SLA y satisfacción tanto en el sector público como en el privado.

En mi amplia carrera profesional he desempeñado roles como IT Manager y CTO, lo que me ha permitido ampliar mi visión estratégica y operativa, diseñando e implementando planes estratégicos de sistemas y comunicaciones.

Mi formación combina una sólida base en **dirección y gestión empresarial** con especialización en **tecnología, ciberseguridad y transformación digital**. Poseo tres **MBA**s dos en **dirección de empresas** y uno en **marketing digital**, junto con certificaciones en **ITIL, Scrum, ISO 27001**. Además, he complementado mi desarrollo con formación en **Ciberseguridad y en el ENS**, lo que me permite liderar proyectos estratégicos con una visión integral, asegurando eficiencia operativa, seguridad informática y optimización de procesos en entornos de servicios complejos.

En breve se publicará el libro 'Cómo Transformar Empresas de Servicios, con Agile, Scrum y TOC', donde desarrollo estrategias y metodologías para optimizar la gestión de servicios IT y la transformación empresarial.

### EXPERIENCIA PROFESIONAL

#### **Gestor de Servicio | Departament de Salut – Servei d'impressió F1 | ALO Systems (Ene. 2025 - Actualidad)**

Responsable del servicio de impresión en las gerencias de **Camp de Tarragona, Metropolitana Sud, ICO y SEM**, supervisando más de **1200 equipos de impresión** y asegurando el cumplimiento del **Acord Marc pel servei d'impressió i digitalització F1 CTTI-2023-136**. Implementando **estrategias de optimización de servicio y la monitorización**, mejorando los SLA y reduciendo tiempos de inactividad.

#### **Gestor Tècnic | Departament d'Educació - Servei d'Impressió F1 | ALO Systems (Oct. 2023 - Dic. 2024)**

Segunda época en el proyecto, la primera entre **2012 y 2019**, regreso para preparar el **nuevo servicio CTTI-2023-136 Acord Marc pel servei d'impressió i digitalització**.

#### **Chief Technology Officer | Milcontratos Online S.L. (Oct. 2020 - Feb. 2022)**

CTO de una startup legaltech. En el entorno web se implantó un nuevo apartado de **gestión documental, se mejoró la usabilidad web y la seguridad informática**. A nivel empresarial se implementó **Agile (Scrum), JIRA y análisis de KPI**.

#### **Responsable Técnico | Departament d'Educació - Servei d'Impressió | Telefónica | SII Concatel (Sep. 2012 - Ago. 2019)**

Implantación y transformación del servicio de impresión del **Departament d'Educació**, gestionando **2.800** centros educativos, **4.500** dispositivos y **85.000** usuarios.

#### **Director de IT | Ohla Hotel (Feb. 2011 - Ago. 2012)**

Diseño, implementación y explotación de **sistemas IT en un hotel de lujo en Barcelona**. Integración total de **servicios digitales y conectividad avanzada**. Servicio al usuario **24x7**. Disponibilidad sistemas **100%**.

#### **Service Manager | RUBATEC (Oct. 2009 - Oct. 2010)**

Líder de un equipo de **14 técnicos**, gestionando el **mantenimiento industrial de 11 edificios y más de 200,000 m<sup>2</sup> de instalaciones**.

**Director de IT | Meliá Hotels International (Hotel ME Barcelona) (Mar. 2008 - Ene. 2009)**

Diseño e implementación de la **infraestructura IT, telecomunicaciones y sistemas de gestión hotelera**. Servicio al usuario **24x7**. Disponibilidad sistemas **100%**.

**Responsable de Outsourcing Informático | Habitat Grup Empresarial – Getronics (Jul. 2006 - Feb. 2008)**

Máximo responsable técnico y de servicio del **outsourcing TI de Habitat Grup Empresarial**. Alcance: **central en Plaza Gala Placidia, 22 obras, 6 hoteles y 1 campo de golf**. 500 usuarios.

**Cap d'Explotació Departament de Justícia – Generalitat de Catalunya | T-Systems Eltec (Feb. 2000 - Ene. 2004)**

Responsable de la explotación TIC en los Servicios Centrales y Prisiones del **Departament de Justícia**, liderando un equipo de más de **25 técnicos** para garantizar la **operatividad, disponibilidad y seguridad** de los sistemas críticos. Durante mi gestión, la **disponibilidad de los sistemas** se incrementó gracias a la migración de **Novell a Windows** y la implantación de una nueva infraestructura de servidores, lo que permitió **optimizar la eficiencia operativa, reducir drásticamente los tiempos de inactividad y mejorar la continuidad del servicio**.

## FORMACIÓN

- **MBA en Dirección y Gestión Empresarial** - E.A.E. Business School (2003).
- **ThePowerMBA** - MBA en Estrategia y Dirección de Empresas (2019) & MBA en Digital Marketing (2021).
- **Ciberseguridad y ENS** – Centro Criptológico Nacional, UPC, Hacker Mentor, C1B3RWALL, etc.
- **Delegado Protección de Datos, ISO 31000 (Gestión de Riesgos), Salesforce Administration**.
- **Azure administrator AZ-104, MCITP Windows 2008, MOC 2279 Active Directory 2003**.

## CERTIFICACIONES

- **ISO 27001:2022 Internal Auditor** - CertiProf (2023)
- **Scrum Master & Product Owner** - Scrum Manager (2023)
- **ITIL Foundation Certificate in IT Service Management** - EXIN (2016)

## HABILIDADES

- **Gestión de servicios IT**: ITIL, monitorización, accounting, optimización de procesos.
- **Metodologías ágiles**: Scrum, Agile, TOC (Theory of Constraints).
- **Ciberseguridad y ENS**: ISO 27001, protección de datos, gestión de riesgos.
- **Infraestructura y herramientas IT**: REMEDY, Microsoft Office avanzado.
- Amplia experiencia en **servicios gestionados y gestión de proyectos IT**.
- Especialista en **transformación digital y optimización de recursos y servicios**.

## IDIOMAS

- **Español** - Nativo
- **Catalán** - Nativo
- **Inglés** - Nivel técnico: lectura de manuales y trabajo con software en inglés. Sin uso profesional desde 1992.

## PROYECTOS DESTACADOS

- **Implantación del servicio de impresión en el Departament d'Educació**: Diseño y ejecución del mayor sistema de accounting y monitorización de impresión en Europa, optimizando **4.500 dispositivos** en **1.200 centros educativos**.
- **Mejoras importantes en Milcontratos.com**: como un gestor documental, mejorar la usabilidad, **triplicamos las visitas, se mejoró la conversión, y se apreció mejoría en la sensación del cliente** en encuestas **CES**.
- **Modernización tecnológica en el Departament de Justícia**: Implementación de **nuevos sistemas, servidores, y equipos, y optimización de infraestructuras TIC**, mejorando la seguridad y eficiencia operativa.

## ENLACES DE INTERÉS

- **Perfil digital, información ampliada sobre formación y experiencia en:** [jmhernandez.tech](https://jmhernandez.tech)
- **Publicaciones en LinkedIn:** [linkedin.com/in/josemhernandez](https://linkedin.com/in/josemhernandez)