

José Manuel Hernández Agudo

hernandez_jose_m@hotmail.com – <https://jmhernandez.tech> - Tel.: 657741006

IT Service Manager | IT Manager | Chief Technology Officer



Más de 30 años de profesional de servicios informáticos. Buen comunicador, con buen carácter y con facilidad para relacionarme (tanto con mis equipos, como con clientes). En constante formación (técnica y gestión).

Tengo habilidades y capacidades para liderar equipos de IT, demostrables tras más de 30 años de experiencia en puestos de responsabilidad, mi experiencia en transformación digital y servicios está al servicio de mis clientes. Con una formación continuada en gestión y técnica en general.

Tengo un MBA de la E.A.E. y otro más de ThePowerMBA. Enfocado siempre hacia la definición de servicio al cliente, el cliente siempre en el centro. He dirigido servicios y proyectos, y siempre con un alto nivel de servicio hacia el cliente. He dado servicio a entornos críticos como prisiones y hoteles (ambos con necesidades 24x7). He transformado empresas y organismos públicos hacia entornos operativos digitalizados.

No tengo problema en tomar decisiones y responsabilidades. Sé delegar y transmitir a mi equipo parte de la responsabilidad. Sé motivar a mis equipos, ver sus habilidades y capacidades personales. Gran mentor, acompaño en el desarrollo de las personas y las promociono. Nunca un técnico mío ha estado solo ante un problema, tengo valores y el trabajo en equipo es fundamental.

Comunicador, capaz de transmitir la cultura y principios de la compañía hacia mis equipos. Con visión estratégica del negocio, me gusta trabajar horizontalmente, buscando las sinergias con otras áreas del negocio. Me gusta tener siempre una visión global de las cosas.

Buen analista, con gran capacidad para definir puestos de trabajo, procesos y procedimientos operativos. Esta capacidad de análisis hace que tenga grandes capacidades para definir herramientas de gestión del servicio.

¿Qué puedo aportar a una compañía? Aporto una gran experiencia en relación con el cliente, toma de requerimientos, diseño de ofertas, presentación de ofertas a cliente, definición y diseño del servicio, seguimiento de la transformación y paso a servicio. Seguimiento del acuerdo de servicio. Tanto para clientes del sector privado y como del sector Administración pública.

Gran experiencia en relación con empresas subcontratadas, diseño herramientas de control, de control de costes, del seguimiento nivel de servicio, gestión de la facturación.

Pueden consultar mi perfil en [Linkedin](#) y mi CV digital en <https://jmhernandez.tech>, están constantemente actualizados, cosa que no puedo asegurar de este CV, además de poder acceder a las certificaciones, títulos y recomendaciones.

José Manuel Hernández Agudo

hernandez_jose_m@hotmail.com – <https://jmhernandez.tech> - Tel.: 657741006

IT Service Manager | IT Manager | Chief Technology Officer

COMPETENCIAS

Dirección servicios y equipos técnicos

- Despliegue de nuevos servicios.
- Implantación de sistemas y servicios informáticos.
- Definición de requerimientos.
- Diseño de PKI's.
- Creación de estándares y procedimientos.
- Diseño de puestos de trabajo y procesos de explotación de servicios.
- Desarrollo de documentación técnica.
- Diseño Pilotos y pruebas de concepto.

Gestión Recursos Humanos

- Entrevistas y selección de personal.
- Coordinador de personal.
- Mentor. Diseño de planes de carrera personales.
- Pacificador/Integrador.

Solucionador de problemas / Analítico

- Capacidad de análisis, visión global.
- Conocedor del mercado y últimas tendencias.
- Resolutivo. Toma de decisiones.
- Diseño de soluciones.
- Capacidad técnica.
- Seguimiento económico de presupuestos.
- Seguimiento del acuerdo de servicio.
- Control de calidad.

Comercial / Marketing

- Relación con proveedores.
- Realización de ofertas económicas.
- Presentación de soluciones técnicas a cliente.
- Consultoría en presencia redes sociales.
- Diseño de páginas web.
- Gestión de redes sociales.
- Plan de Marketing.
- Compras y logística.

Idiomas

- Castellano
- Catalán
- Inglés nivel técnico.

José Manuel Hernández Agudo

hernandez_jose_m@hotmail.com – <https://jmhernandez.tech> - Tel.: 657741006

IT Service Manager | IT Manager | Chief Technology Officer

EXPERIENCIA

2020 – 2022 CHIEF TECHNOLOGY OFFICER | Milcontratos.com

MilContratos.com es una legalTech que tiene el objetivo de empoderar jurídicamente a personas y a empresas. Ofrecemos una plataforma digital con más de 1.500 documentos legales (contratos, escritos judiciales, reclamaciones, estatutos, actas, etc.), los cuales se completan por el usuario en la nube, a través de un proceso automatizado de interacción con la plataforma. Servicios B2C, B2B y B2B2C.

Máximo responsable técnico, reportando a dirección. Responsable directo de 6 personas, 4 en el equipo de desarrollo, 1 en presencia en Redes sociales, 1 en validación y puesta en marcha de contratos.

Relaciones con proveedores y clientes.

2012 – 2019 RESPONSABLE TÉCNICO TRANSFORMACIÓN SERVICIO DE IMPRESIÓN LT2A | SII Concatel

Integrado en la oficina técnica de Telefónica.

Alcance del proyecto, 4500 Fotocopiadoras, 2800 Centros educativos, 85k usuarios, coordinación equipo técnico de 11 personas. Diseño solución impresión y contabilidad para centros educativos y administrativos. Pilotos y pruebas de concepto. Despliegue. Soporte al proveedor, instaladores y servicio. Desarrollo de documentación técnica, procedimientos y procesos explotación del servicio.

2011 - 2012 IT MANAGER | Ohla Hotel

Diseño infraestructura de cableado. Diseño mapa de wifi. Explotación sistemas informáticos del hotel. Implantación PMS de SULCUS. Servicio 24/7.

2009 - 2010 SERVICE MANAGER | Rubatec

Responsable del servicio. Responsable directo de 14 técnicos. Relaciones con proveedores.

11 edificios, 200.000 m2 de instalaciones. Clientes: Estación Tratamiento Agua Potable (ETAP TER). Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS). MC Mutual. Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF).

2008 - 2009 IT MANAGER | HOTEL ME BARCELONA (Grupo Sol Melià)

Jefe proyecto y obra. Definición requerimientos y aplicación de cambios al proyecto de ingeniería original.

Implantación de Sistemas Informáticos y de Gestión. Implantación de Tsipro y posteriormente Opera. Explotación Sistemas Informáticos y Audiovisuales. Relaciones con proveedores. Servicio 24x7. Guardias de Manager On Duty (MOD). Diseño mapa Wi-Fi.

2006 - 2008 RESPONSABLE TÉCNICO DE OUTSOURCING Habitat grup empresarial | Getronics

Responsable de gestión económica del contrato. Gestión técnicos. Relaciones con proveedores. Control de calidad del servicio. Alcance: 1 Sede Central, 22 Obras, 5 Hoteles, 1 Campo de Golf.

2005 - 2006 CONSULTOR DESARROLLO DE NEGOCIO | Getronics

Integrado en departamento comercial. Desarrollo ofertas Administración Pública, Generalitat de Catalunya, Diputación, Ayuntamientos. Desarrollo de soluciones técnicas. Valoración económica. Presentación a cliente. Se consiguieron varios contratos importantes, y una de ellas fue el Outsourcing de IT de Habitat Grup Empresarial.

Segunda época en Getronics, anteriormente desarrollando diferentes posiciones entre 09/1994 y 02/1999.

2000 - 2004 CAP D'EXPLOTACIÓ DE SERVEIS CENTRALS I PRESONS. Dept de Justícia GenCat | T-Systems Eltec

Gestión de un equipo técnico de más de 25 personas. Último nivel técnico reportando al tercer nivel de la Conselleria. Organización departamental, implantación procedimientos, relaciones con proveedores, etc. Control económico de presupuesto.

Parque: 2400 pcs, 2 servidores Netware, 22 Servidores Windows NT, 4 Servidores W2000, 1 AS400, 3 HP 9000, 10 HP 3000, 1 Servidor SCO Unix, más de 20 líneas de comunicaciones.

1999 - 2000 SERVICE MANAGER Administración pública | T-Systems Eltec

Seguimiento del acuerdo de servicio, control de calidad y PKI's.

José Manuel Hernández Agudo

hernandez_jose_m@hotmail.com – <https://jmhernandez.tech> - Tel.: 657741006

IT Service Manager | IT Manager | Chief Technology Officer

1994 - 1999 DIRECCIÓN TÉCNICA SERVICIO CLIENTE | Getronics

1998 / 1999 - Operations planner | 7/1998 - 1/1997 - Técnico especialista.

1995 / 1996 - Responsable soporte técnico y asistencia Catalunya | Compras y logística.

1994 / 1995 - Técnico de soporte | 11/1994 - 9/1994 - Técnico de mantenimiento.

FORMACIÓN

Formación continua en gestión empresarial y técnica en general.

2022 **ThePowerMBA** – Agile

2021 **ThePowerMBA** – The Power Digital Marketing

2020 **IE Business School** - Comunicaciones integradas de marketing: Publicidad, Relaciones Públicas, Marketing Digital y más.

2020 **Foment del Treball** – Habilidades de comunicación.

2020 **IE Business School** – Gestión del canal de distribución y retailing

2020 **IE Business School** – Estrategia de precios

2020 **IESE Business School** – Qué hacen los buenos directivos

2020 **IE Business School** – Gestión de Marca

2020 **Google** Activate – Cloud Computing

2019 **IMAGINA Business School** - Marketing Digital

2019 **IMAGINA Business School** - Analítica Digital y Plan de Marketing.

2019 instituto **Telefónica** – PMP.

2019 **Google** Activate - Fundamentos de Marketing Digital

2019 **UAB** Universidad Autónoma de Barcelona – Cómo hablar bien en público

2018 **ThePowerMBA** - MBA (nota Sobresaliente).

2016 **EXIN** - ITIL v3 Foundation Certificate in IT Service Management.

2012 **Premialn** - Microsoft MCITP Windows 2008.

2007 **netmind** – Active Directory 2003

2006 **netmind** – ITIL provisión del Servicio

2005 **netmind** – ITIL Soporte del Servicio

2004 **Les Heures** – Fundació Bosch i Gimpera Universitat de Barcelona - Técnico especialista Prevención Riesgos Laborales.

2003 **E.A.E.** Escuela Administración de Empresas, actualmente EAE Business School – MBA en empresas de nueva economía y e-commerce (nota B+).

OTROS CONOCIMIENTOS

- o Buen conocedor de PNL.
- o En la dirección de proyectos sigo el PMBOK desde 1998.
- o Sistemas Operativos de red desde ADVANCED SERVER (1993) hasta las versiones actuales.
- o Gestores de contenidos web. Herramientas de analítica digital.
- o Fecha de publicación primera web, septiembre de 1992.
- o CRM Y DATA MINING (Data mining Institute – Madrid).