

José Manuel Hernández Agudo
Chief Technology Officer – IT Manager - IT Service Manager
Premià de Mar, Barcelona | +34 657 74 10 06 | hernandez_jose_m@hotmail.com
<https://www.linkedin.com/in/josemhernandez>
<https://jmhernandez.tech>

Perfil profesional

Más de 30 años de experiencia en puestos de responsabilidad y con habilidades y capacidades para liderar equipos técnicos, soy un fantástico resolutor de problemas. Con una formación continuada en gestión empresarial, informática, y marketing digital. Buen comunicador, con buen carácter y con facilidad para relacionarme. Resolutivo. Empático. Enfocado siempre hacia la definición de servicio al cliente.

Experiencia profesional

CTO Chief Technology Officer

10/2020 – 2/2022 Milcontratos online S.L. | <https://milcontratos.com> Startup Legaltech

Máximo responsable técnico, reportando a dirección. Responsable directo de 5 personas (en algún momento fueron 6 y un servicio externalizado de soporte puntual), 3 en el equipo de desarrollo, 1 en presencia en Redes sociales, 1 en puesta en marcha de contratos.

Personalmente decidía el próximo objetivo a implantar, si las necesidades de dirección o necesidad del servicio no requerían atacar otros proyectos. Se hablaba en las reuniones de equipo que necesitamos, tiempo, posibles problemas, y veíamos las posibilidades de implantación.

Logros destacados

- Definición de **KPI** para análisis.
- Gestión de datos para estadísticas de clientes.
- Desarrollo de herramientas internas.
- Mejora de la **usabilidad** de la aplicación.
- Nuevas capacidades, gestión del documento finalizado.
- Implantación de **JIRA** y **Agile** (Scrum).
- Aumento de las visitas a la web.
- Sin finalizar por mi marcha de la compañía, implantación de **Blockchain** en los procesos transaccionales de los diferentes pasos de validación de firma, y en la inalterabilidad del documento finalizado.

Responsable técnico equipo de transformación servicio de impresión.

9/2012 – 8/2019 **Telefónica – SII Concatel** | Telefónica adjudicataria de concurso LT2A de la Generalitat de Catalunya correspondiente al “lloc de treball” Departament d’Ensenyament.

Máximo responsable de diseñar el servicio de impresión para el Departament d’Educació, este servicio es de especial magnitud por el número de sedes, 2500 y por el alcance de usuarios a dar servicio 85000.

El servicio debía suministrar un número de impresiones por centro, este número estaba definido por el personal adscrito al centro. Una vez el centro tenía la cantidad de copias anuales, dirección creaba los usuarios y asignaba el número de copias a cada usuario. La solución también incluye la monitorización de 5000 fotocopiadoras de 5 modelos de Konica-Minolta, en tiempo real, abriendo incidencia automática en los sistemas de ticketing de incidencias del CTTI y de Konica-Minolta para el envío de un técnico con la pieza necesaria o para el envío automatizado de consumibles, cada 5 minutos se interroga a las 5000 impresoras.

Para que la solución funcionara, dependía de un servidor instalado por nosotros, donde se ubican las herramientas necesarias.

Añadir la complejidad de la configuración de las comunicaciones en el entorno de la Generalitat de Catalunya y el CTTI.

Tareas realizadas:

- Diseño **solución de impresión, accounting, y monitorización**, juntamente con **Konica-Minolta**.
- Pilotos y pruebas de concepto.
- Despliegue.
- Soporte al Proveedor e instaladores.
- Desarrollo de documentación técnica, procedimientos y procesos para la explotación del servicio.
- Traspaso a servicio.
- Soporte a Servicio.
- El proyecto de **transformación** finalizó en marzo 2018. Actualmente en producción.

Logros

Se puso en marcha el mayor sistema de accounting y monitorización de impresión existente en Europa, en USA hay una asociación de universidades que tienen un sistema parecido, pero ellos superan el número de usuarios por que trabajan con los alumnos, pero no con el número de sedes.

CIO Chief information officer

2/2011 – 8/2012 **Ohla hotel Barcelona** | Hotel 5 ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Responsable del diseño y explotación de los sistemas informáticos. Llegue al Ohla hotel con las obras, se rediseñaron del proyecto de ingeniería las redes y la sala de máquinas. Diseñé un nuevo mapa de la electrónica red, de la telefonía fija e inalámbrica interna IP, de la posición de las antenas Wifi para que no hubiera zonas oscuras. Todo se diseñó con elementos de la marca CISCO.

Implantación PMS de Sulcus y TPVs de Squirrel.

Di soporte a los usuarios, dando formación y desarrollando parte de sus Jobs Descriptions con la adaptación de herramientas y plantillas. Soporte 24x7.

Logros

100% de disponibilidad de los sistemas durante el tiempo que trabaje en el Ohla hotel.

Service Manager

10/2009 – 10/2010 **Rubatec** | Empresa de servicios de mantenimiento industrial.

Única experiencia fuera del sector informático. Liderar un equipo compuesto por frigoristas, electricista, mecánicos, soldadores, pintores, etc. en total 14 técnicos más los trabajos subcontratados.

Responsable de la gestión económica de los contratos, definición y búsqueda de los perfiles necesarios en nuevos servicios, selección, entrevistas, contrataciones. Relaciones con proveedores de servicios y material.

Alcance del servicio, 11 edificios, 200.000m² de instalaciones.

Clientes asignados

- Estación de Tratamiento Agua Potable (ETAP TER). De especial criticidad, la mitad del agua de la ciudad de Barcelona depende esta estación.
- Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) edificios de Paseo Sant Joan y Sant Antoni Maria Claret.
- MC Mutual, principalmente las oficinas de la ciudad de Barcelona donde se ubica el personal residente.
- Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF), estaciones de Girona, Figueres y PortBou.

Logros.

Al ser contratos de mantenimiento adjudicados por concurso, no es posible facturar mucho más de lo acordado en los contratos, durante mi estancia no se perdió ningún contrato.

CIO Chief information officer

3/2008 – 6/2009 **Hotel ME Barcelona** | Hotel 5 ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Traspasado a Sol Meliá con la venta del proyecto de Habitat grup empresarial, durante las obras de construcción.

Inicialmente realizo funciones de jefe de proyecto y obra. Definición requerimientos y aplicación de cambios al proyecto de ingeniería original. Se realizan cambios en el proyecto de ingeniería original, se diseñan los troncales con F.O., se rediseña el mapa WIFI

Implantación de los sistemas informáticos y de gestión, PMS primero Tsipro y posteriormente se implantó Opera.

Explotación de los sistemas informáticos, de seguridad y audiovisuales.

Al ser un jefe de departamento participaba en las rondas semanales de guardias de Manager on Duty.

Servicio 24x7

Logros

35 plantas + 5 plantas inferiores y no hay un solo punto sin cobertura Wifi.

100% de disponibilidad de los sistemas durante mi permanencia en la empresa.

Responsable Outsourcing Informático

7/2006 – 2/2008 **Getronics** | Empresa de servicios informáticos, actualmente el personal y los servicios están integrados en INDRA.

Máximo responsable técnico y de servicio del Outsourcing TI de Habitat Grup Empresarial.

Responsable de la gestión económica del contrato.

Gestión de los técnicos asignados.

Relaciones con proveedores propios y del cliente.

Control de calidad del servicio.

Alcance del servicio

- Sede central en Placa Gala Placidia
- 22 obras
- Hotel ME Barcelona (BCN)
- Hotel Neri (BCN)
- Hotel Sant Cugat (BCN)
- Hotel de las Letras (MDR)

- Hotel Bauzá (MDR)
- Empordà Golf club (GIR)
- Hotel Empordà Club (GIR)

Al finalizar el contrato con Getronics, Habitat me propone que me incorpore al equipo para liderar el proyecto del hotel ME Barcelona, en construcción en aquel momento, subiendo el esqueleto por la planta 4.

Consultor Desarrollo de Negocio

3/2005 – 7/2006 Getronics | Empresa de servicios informáticos, actualmente el personal y los servicios están integrados en INDRA.

Integrado dentro del departamento comercial, desarrollo ofertas Administración Pública, Generalitat de Catalunya, Diputación, Ayuntamientos.

Toma de requerimientos en cliente, desarrollo de soluciones técnicas. Valoración económica. Presentación ante el cliente.

Se consiguieron varios contratos importantes, y una de ellas fue el Outsourcing de IT de Habitat Grup Empresarial, el cual incluía un perfil de gestor del contrato. Puesto que solicité al adjudicarnos el contrato.

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

Cap d'Explotació de Serveis Centrals i Presons

2/2000 – 1/2004 Dept. de Justícia Generalitat de Catalunya – T-Systems.

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.

Se realizaron varios proyectos a destacar.

Cambio de los sistemas Novel por Windows NT.

Implantación de nuevos servidores ofimáticos en las prisiones.

Dotación de equipo informáticos a los centros de Justicia Juvenil.

Cambio de Token ring a Ethernet en el edificio de la Conselleria y calle Aragón.

Implantación HP 9000 para la gestión de las prisiones.

Renovación parque de ordenadores.

Migración de correo y de lector de correo, se abandonó Lotus Notes como gestor de correo para pasar a una post office única centralizada y con Outlook como gestor local.

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.

Se implantaron nuevas soluciones de control y seguridad, para garantizar los sistemas.

Logros

Cuando llegué al Departament, los sistemas se caían una vez al mes y tardaban 4 días en recuperarse, a mi marcha caían una vez al año y el usuario no se enteraba.

Formación reglada

FP I electrónica – Electricidad – 1991

Formación complementaria

Actualmente

PUE – Azure Administrator AZ-104
UPC - Respuesta a Incidentes de Ciberseguridad
ENEB - MBA en Administración y Dirección de Empresas
ENEB - Máster en Marketing Digital y Comercio Electrónico
Theuncoding – Máster en Scrum

Finalizados

2022 Nascor - Iniciación al Compliance
2022 theuncoding. – Scrum Master
2022 UCF - Gestió àgil de projectes amb Scrum
2022 Fundación Telefónica - Gestión de Proyectos con Metodologías Ágiles y Enfoques Lean
2022 IEBS Business School – Introducción al Metaverso: La nueva revolución
2022 Harvard Manager Mentor – Negotiating
2022 Harvard Manager Mentor – Persuading others
2022 Harvard Manager Mentor – Time management
2022 ICF Consultoría y Formación - Implantación y Gestión de la Ciberseguridad
2022 theuncoding. - Agile Fundamentals
2022 ThePowerMBA – Agile
2021 ThePowerMBA – The Power Digital Marketing
2021 Harvard Manager Mentor – Digital Intelligence
2021 Harvard Manager Mentor – Leading People
2021 Harvard Manager Mentor – Project Management
2021 FCI – Posicionamiento web SEO/SEM
2020 Hubspot – Inbound Certified / Inbound Marketing Certified
2020 Instituto Tecnológico Hotelero – growth hacking para hoteles y empresas turísticas.
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 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 – MBA en empresas de nueva economía y e-commerce (nota B+).

Competencias Adicionales

Idiomas

Castellano – Lengua materna.

Catalán – Lengua materna.

Inglés – Lectura técnica.

Conocimientos y herramientas técnicas

- Comunicaciones y arquitectura de red.
- Sistemas operativos de red.
- Sistemas Operativos PCs – Windows.
- ITIL.
- Herramientas de gestión y ticketing.
- Microsoft Word.
- Microsoft Excel.
- Microsoft PowerPoint.
- Microsoft Project.
- Microsoft Visio.
- Adobe Illustrator.
- Google Analytics.
- Herramientas de Social Media.
- JIRA, Trello, Bitbucket.

Conocimientos y capacidades empresariales

- Estrategia Empresarial.
- Marketing Digital.
- Gestión de Proyectos.
- Gestión Capital Humano.
- Comunicación.
- Capacidad de Análisis.
- Programación Neurolingüística.
- Liderazgo de equipos.
- Administración pública.
- Negociación.
- Oratoria.
- AGILE.