



## VICTOR BENEITO LOPEZ

### COMPETENCIAS

- Gestión ITSM
- Mejora continua
- Calidad de servicio
- Coordinación operativa
- Análisis de KPIs
- Liderazgo transversal
- Orientación al cliente

### HABILIDADES TÉCNICAS

- **ITSM & Gestión del Servicio:**  
ITIL®4, CMDB, RCA/PIR, ServiceNow, CSI/CIR, SLAs, SOPs
- **BI:** PowerBI, Excel, Looker
- **PM:** Jira, Asana
- Python (PCEP), Git/GitHub

## CERTIFICACIONES Y CURSOS



- AI Fundamentals (IBM & Google) + ChatGPT
- Power BI avanzado y aplicaciones de negocio
- Google IT Automation with Python + Ansible
- Programa en Big Data (The Valley)
- Master en Agile (theUncoding)

## SERVICE MANAGER & QA SPECIALIST (ITSM)

Ingeniero Técnico en Informática de Gestión (UPSA) y MBA (EAE Business School, 2022), con certificaciones en gestión de servicios TI (ITIL®4). Actualmente desempeño un rol dual como QA Manager y Service Manager Assistant en el servicio COTI que Altia presta a ABANCA, donde participo en la gestión de calidad, mejora continua, seguimiento de SLAs/KPIs y soporte directo a la gobernanza del servicio.

Profesional T-Shaped con experiencia liderando y coordinando equipos en entornos ITSM. Destaco por mi enfoque en la eficiencia operativa, la orientación al cliente y la capacidad de análisis. Trabajo con responsabilidad, proactividad y visión de negocio, aportando valor tanto a nivel técnico como de gestión.

🏠 A Coruña, Galicia, España

☎ 669797536 ✉ [vicbenel@gmail.com](mailto:vicbenel@gmail.com)

🌐 [LinkedIn](#)

🐙 [GitHub](#)

🏆 [Credly](#)

### 📁 SERVICE MANAGER ASSISTANT & QA | ALTIA 2023 - ACTUALMENTE

Asumo un rol dual como QA Manager y Service Manager Assistant en el Servicio de Administración y Operación (COTI) que Altia proporciona a //ABANCA, asumiendo responsabilidades tanto en la gestión de la calidad del servicio como en el soporte directo a la gestión global del mismo.

### 📁 DIRECTOR DE AGENCIAS | CASER SEGUROS 2019 - 2022

- **Reclutamiento** y **selección** (+100 entrevistas anuales),
- **Formación** (teórico-práctica) y **Marca Personal**,
- Desarrollo y **liderazgo** de **equipos** (hasta 10 agentes).

### 📁 EJECUTIVO COMERCIAL | BANCO SANTANDER 2012 - 2019

### 📁 ENCARGADO DE TIENDA | GRUPO PCBOX 2001 - 2011

### 🎓 MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION 2021 - 2022

- EAE Business School (Universidad de Barcelona)
- Nota: 9,60

### 🎓 INGENIERÍA T. INFORMÁTICA DE GESTIÓN 2009

- Realizados en la UPSA (Salamanca) y UDC (A Coruña).
- Compatibilizando estudios y trabajo.