



Oscar García Alcoceba

Senior Service Manager | Managed Services

 Rovira y Virgili 15, Tarragona

 oscar.alcoceba@gmail.com

 (34) 627 34 90 78

 <https://es.linkedin.com/in/oscaralcoceba>

Perfil Profesional

Profesional senior con 20+ años de experiencia en gestión de servicios IT, delivery y gobierno de servicios complejos en entornos enterprise. Especializado en gestión simultánea de servicios y contratos, SLAs/KPIs, control económico, proveedores, relación con cliente y mejora continua. Experiencia consolidada conectando operación, negocio y tecnología bajo un marco ITIL y con foco en calidad, eficiencia y resultados.

- Más de 10 años como Service Manager, gestionando servicios para múltiples clientes enterprise y administraciones públicas.
- Gobierno mediante indicadores y métricas: SLAs/KPIs, riesgos, demanda, capacidad, calidad, planes de acción y reporting.
- Responsabilidad económica sobre servicios y proyectos: presupuesto, consumo, estimaciones, desviaciones y eficiencia.
- Experiencia en preventa y desarrollo de negocio: identificación de necesidades, estimación, propuestas y elaboración de ofertas.
- Conocimiento transversal de entornos on-premise y cloud/SaaS, coordinando arquitectura, infraestructura, desarrollo, soporte y proveedores.

Experiencia



Senior Service Manager | Managed Services

2015 – Actualidad | Clientes: IAG, Enagás, Atradius, PUIG, Leroy Merlin, ROCA, Fundación la Caixa, RACC, entre otros

- Gestión y supervisión de varios servicios IT de mantenimiento correctivo y evolutivo, asegurando cumplimiento de SLAs/KPIs, continuidad, calidad y satisfacción del cliente.
- Gobierno de demanda, prioridades, riesgos, incidencias y planes de mejora mediante indicadores, reporting periódico y seguimiento de compromisos.
- Coordinación de equipos multidisciplinares y proveedores, actuando como interlocutor principal entre cliente, negocio, tecnología y operación.
- Seguimiento económico de servicios y proyectos: estimaciones, consumo, capacidad, control de desviaciones y apoyo a decisiones orientadas a eficiencia.

Preventa, oportunidades y evolución de servicios

Experiencia transversal en contratos marco y clientes enterprise

- Detección y maduración de necesidades, estimación de iniciativas y preparación de propuestas y ofertas.
- Coordinación con áreas comerciales y de cliente para priorizar oportunidades, definir alcance y asegurar una transición viable a delivery y operación.
- Experiencia previa en gestión de oportunidades y proyectos dentro del contrato marco de portales de la UOC, además de otros clientes privados y públicos.
- Orientación a crecimiento sostenible de la cuenta, calidad del servicio y generación de confianza con el cliente.

Service Manager

2013 – 2015 | Cliente: Generalitat de Catalunya – Lote A04



- Responsable del servicio y de la operativa de un ámbito de aproximadamente 50 aplicaciones, 20 personas y 2 M€/año, orientado a contratación, gestión de contenidos y portales.
- Gestión económica, seguimiento de oferta y demanda, calidad, indicadores y coordinación operativa con la UTE y otros proveedores.
- Gobierno del servicio en un contexto de alta complejidad, con múltiples interlocutores, riesgos, prioridades y necesidad de reporting riguroso.



Project Manager

2010 – Actualidad | Clientes: Iberia, Sercotel, Fundación la Caixa, AgBar, IMI, ICF, UOC, AENA, Cofares, FCB, entre otros.

- Dirección de proyectos de consultoría y construcción/evolución en aplicaciones corporativas, portales, Open Data y gestión documental.
- Planificación, presupuesto, riesgos, coordinación de equipos y proveedores, validación de entregables y transición a operación.
- Participación en preventa y preparación de propuestas, estimaciones y ofertas para administraciones públicas y clientes enterprise.



Consultant / Senior Consultant / Project Manager

2004 – 2010 | Clientes: Gas Natural, La Caixa, Incasol, Círculo de Lectores, Generalitat, entre otros

- Evolución desde consultoría técnica hacia liderazgo de proyectos y equipos en aplicaciones, portales y gestión documental.
- Experiencia en definición de soluciones, arquitectura funcional/técnica, migraciones, mantenimiento y relación directa con cliente.

Formación

- Ingeniero de Telecomunicaciones, UPC – 2002
- Master in Digital Business, The Valley – 2019
- Business expert, ThePowerMBA – 2021
- Master en Inteligencia Artificial, Big School y Universidad Isabel I – 2026 (en curso)
- Professional SCRUM Product Owner II, 2026
- Professional SCRUM Product Owner, 2022
- Professional SCRUM Master I, 2020
- Curso de certificación PMP, NetMind – 2011
- Certificado ITIL Foundation, 2010

Idiomas

Castellano: nativo | Catalán: nativo | Inglés: profesional | Alemán: básico

Competencias clave

Service Management

Financial Performance

Client & Contract Governance

Pre-sales & Growth

Technology & Cloud

ITIL, gobierno de servicios gestionados, SLAs/KPIs, riesgos, escalados, continuidad y mejora continua

Presupuesto, costes, consumo, capacidad, desviaciones, eficiencia y seguimiento económico

Gestión simultánea de servicios/contratos, reporting, satisfacción, cumplimiento y relación ejecutiva

Detección de oportunidades, estimaciones, propuestas, ofertas y coordinación con equipos comerciales

Aplicaciones y plataformas digitales, on-premise, cloud/SaaS, CMS, ECM, DAM, eCommerce; coordinación con AWS/Azure