

# Carlos Pérez Garmendia

## SENIOR CLIENT MANAGER

DOCTOR · MBA · PMP · INVESTIGADOR · EMPRENDEDOR

Área metropolitana de Madrid | pgcarlospg@gmail.com | linkedin.com/in/carlos-pérez-garmendia

### PERFIL

Líder sénior orientado al valor, adaptable y entusiasta —un jugador de equipo con ganas constantes de aprender, crecer y mejorar.

Más de 20 años de experiencia internacional en el sector IT, abarcando la gestión de proyectos y programas, las ventas y la entrega de servicios en todo tipo de industrias y sectores. Mi carrera evolucionó desde la formación y la consultoría (SERPROFÉS, Grupo Vaillant) hasta dos décadas en HP, su evolución a HPE y hoy DXC Technology, asumiendo funciones de responsabilidad creciente y siendo reconocido como «Top Talent» en 2011.

Siempre estrechamente vinculado al mundo académico: tras un máster en Ingeniería de Telecomunicación me orienté hacia la Administración de Empresas (máster y doctorado) y la Optometría, obteniendo un doctorado en Optometría y Visión. Actualmente curso el Grado en Psicología en la UNED, y además cuento con un MBA, un Máster en Big Data y BI, un Máster en Innovación y Emprendimiento, la certificación PMP y un posgrado en coaching y PNL.

Business coach y autor. Desde 2025 organizo el PhotoCup de Mensa, un concurso internacional de fotografía con participantes de más de 50 países. Voluntario en Mensa International y miembro de la Triple Nine Society (TNS).

### DE UN VISTAZO

#### ESPECIALIZACIÓN

Gestión de programas y proyectos  
Entrega y éxito del cliente  
Gestión IT  
Planificación estratégica  
Gestión de presupuesto y P&L  
IA y transformación

#### IDIOMAS

Español — Nativo  
Inglés — C2, Profesional pleno  
Alemán — B2, Profesional  
Francés — B2, Profesional  
Portugués — Elemental

#### CERTIFICACIONES

PMP — Project Management Professional  
C2 de inglés (CPE)  
EOI — Certificaciones de la Escuela Oficial de Idiomas  
Prompt Engineering para IA generativa  
Coaching y PNL (posgrado)

#### RECONOCIMIENTOS Y AFILIACIONES

9 E-Awards de HP · 4 programas de alto rendimiento  
EMEA GenY Top Talent  
HP Top Achievement & Contribution  
Proyecto Fin de Carrera (Telecomunicación) — Mención de Honor  
Mensa · Triple Nine Society (TNS)

### EXPERIENCIA

DXC Technology · 8 años 1 mes

#### Customer Success Manager

Ago 2024 – Actualidad

Madrid, Comunidad de Madrid, España

- Actúo como enlace entre los clientes y la compañía, construyendo relaciones sólidas y duraderas.
- Acompaño a los clientes en un onboarding y una adopción de producto exitosos.
- Abordo y resuelvo proactivamente las incidencias de los clientes; garantizo el cumplimiento de los términos contractuales y los SLA.
- Me centro en la retención, las renovaciones y las oportunidades de upsell, defendiendo al cliente internamente.
- Impulso el crecimiento de ingresos mediante upselling y retención, protegiendo los ingresos y aumentando la rentabilidad.

#### Senior Service Delivery Manager (ARL/ADL)

Abr 2017 – Actualidad

Madrid y alrededores, España

- Gestiono equipos y servicios en contratos de alcance internacional.
- Aseguro la calidad de la entrega de servicio de extremo a extremo, la transformación y los proyectos para los clientes.
- Entrego servicios innovadores y excelentes al menor coste posible, mejorando la productividad y apoyando el crecimiento de los servicios tecnológicos.
- Acompaño a los clientes en su viaje de transformación digital, impulsando la transformación de su entorno para aportar mayor valor.
- Gestiono los costes de entrega y el capital entre capacidades y organizaciones (bestshore, nearshore y onshore), mejorando la rentabilidad.
- Colaboro con partners premium para garantizar la mejor adecuación tecnológica para los clientes.

Hewlett-Packard · 11 años

#### Account Delivery Executive — Mid Market Iberia

Jun 2012 – Abr 2017

- Garanticé una entrega de servicio de extremo a extremo exitosa y fluida dentro de los parámetros contractuales y de coste.
- Entregué servicio, transformación y proyectos a clientes de HP Enterprise Services cumpliendo los SLA dentro del gasto permitido para apoyar los objetivos de Plan of Record (POR) / P&L.
- Evalúo por entregar servicios innovadores y excelentes al menor coste posible y contribuir al crecimiento de los servicios ITO.
- Impulsé la transformación del entorno del cliente, maximizando el uso del catálogo estándar de HP y el cumplimiento de ITIL.
- Gestioné los costes globales de entrega y el capital (best-shore y onshore), manteniendo los gastos alineados con el plan of record y el presupuesto.

#### EMEA Account Delivery Manager

Ene 2009 – Jun 2012

EMEA

- Amplia experiencia gestionando clientes y proyectos complejos.
- Gestioné equipos multiculturales virtuales y presenciales y proveedores B2B en Europa, Oriente Medio, África y Sudamérica.
- Desarrollé relaciones sólidas con clientes a nivel Global, EMEA y país, trabajando a nivel de alta dirección.
- Con experiencia en ventas, desarrollo de negocio, negociación de contratos, gestión de partners, outsourcing, operaciones, consultoría y entrega de servicio, con una sólida base técnica.
- Responsable de las finanzas de las cuentas gestionadas; con experiencia en desinversiones y gestión de adquisiciones y transiciones.
- 4 E-Awards de HP por servicios sobresalientes · 2 por upsells y expansión de negocio · 2 programas especiales de rendimiento.

### Deal Delivery Manager

May 2007 – Feb 2011

- Responsable de los servicios de soporte IT para clientes internacionales en la región de Iberia y de la ejecución completa de los SLA.
- Gestioné amplios equipos técnicos y coordiné proyectos de soporte IT (alcance, plazos, coste, calidad, RR. HH., comunicaciones, riesgos y compras).
- 3 E-Awards de HP por alto rendimiento.

### Deal Implementation Manager

May 2006 – May 2007

- PM en proyectos de transición y transformación (ITO) en entornos internacionales.
- Responsable de implementaciones técnicas, procesos TUPE, acuerdos legales y alineamiento con las políticas de HP.
- 1 E-Award de HP por alto rendimiento.

### Project Manager

Ene 2005 – Oct 2006

Universidad Politécnica de Madrid · Madrid

- Colaborador externo con la Universidad.
- Project Manager de los proyectos fin de carrera de estudiantes de Ingeniería de Telecomunicación en la ETSIT (UPM).

### Consultor IT

Mar 2003 – Abr 2006

Grupo Vaillant · Área de Madrid

- Consultoría IT para el Grupo Vaillant con especialización en gestión 3P, consultoría DCS y gestión de servicios EUWP.
- Lideré proyectos de mejora de la calidad y di soporte a múltiples áreas de negocio entre departamentos.

### Especialista en Formación y Desarrollo — Tecnologías IT

Mar 2001 – Feb 2002

SERPROFÉS S.L.

- Docente en una empresa de gestión educativa dependiente de la Comunidad de Madrid.
- Impartí formación a empleados públicos sobre tecnologías IT: redes, sistemas informáticos y software empresarial (ERP, CRM, sistemas financieros y logísticos).
- Mejor valorado según el análisis de encuestas.

## ◆ FORMACIÓN

### Universidad Politécnica de Madrid

Ingeniero Superior de Telecomunicación · 1997 – 2002

### Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

Diploma de Estudios Avanzados (Investigación) — Administración de Empresas · 2005 – 2006

### Universidad Complutense de Madrid

Óptica y Optometría · 2009 – 2012

### Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

Grado en Administración y Dirección de Empresas · 2012 – 2016

### Universidad Complutense de Madrid

Doctorado en Optometría y Visión, Calidad de Visión · 2018 – 2024

### Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

Grado en Psicología · 2024 – Actualidad · en curso

## ◆ PUBLICACIONES

### ARTÍCULOS CIENTÍFICOS

Psychometric Validation of a Short-Form Spanish Low Vision Quality of Life Questionnaire (SF-SLVQOL) Using Rasch Analysis: From 25 to 6 Items

*Ophthalmic and Physiological Optics* · 2026

Development and initial validation of DESCAQ: A Rasch-based computer-adaptive questionnaire for assessing digital eye strain

*Value in Health* · 2025

English version of the Computer Vision Symptom Scale (CVSS17): Translation and Rasch analysis-based cultural adaptation

*PLOS ONE* · 2025

Adaptación Transcultural al español de la escala «Convergence Insufficiency Symptom Survey» (CISS)

2024

Spanish Cross-Cultural Adaptation and Rasch Analysis of the Convergence Insufficiency Symptom Survey (CISS)

*Translational Vision Science & Technology (TVST)* · 2020

### LIBROS Y COLECCIONES

**Aprueba Psicología de las Organizaciones en la UNED: Método Inductivo para tener Éxito 100%**

*Título destacado de una colección muy difundida para aprender las asignaturas de Psicología de la UNED · método inductivo enriquecido con IA · 2025*

**Cuadernos minimalistas para profesores y profesionales de la salud**

*Colección de cuadernos minimalistas especializados · 2025*

**Rasch 101**

*Introducción al modelo de Rasch · 2023*

**Te lo digo yo: cómo hablar en público y dejar huella**

*Comunicación y oratoria · 2023*

**Los misterios del Hotel de las Épocas Eternas**

*Novela de aventura y misterio · 2023*