



Cristian Justicia Serrano

Operations Manager | Liderazgo de Equipos & Experiencia de Cliente

Barcelona, España • cjusty@gmail.com • linkedin.com/in/cristian-justicia • +34 609016529

PERFIL PROFESIONAL

Operations Manager con más de 28 años de experiencia liderando la transformación y escalado de organizaciones en entornos tecnológicos. Protagonista directo en la evolución de Infomed Software (Henry Schein ONE), desde una empresa familiar de 7 personas hasta su consolidación como compañía multinacional dentro de un grupo líder global.

Especialista en **operaciones, customer experience y crecimiento de negocio**, he liderado la estructuración de equipos, la **gestión de KeyAccounts**, la expansión a mercados internacionales y la profesionalización de procesos, gestionando equipos de más de 50 personas y entornos de alta exigencia. Amplia experiencia en **definición de estrategia operativa, implantación de KPI's, mejora continua, reducción de costes y digitalización**, incluyendo la adopción de **Inteligencia Artificial** y herramientas tecnológicas para optimizar la eficiencia y la experiencia del cliente.

Perfil orientado a resultados, con fuerte capacidad para alinear operaciones, tecnología y negocio, impulsar el crecimiento sostenible y convertir estructuras locales en organizaciones escalables e internacionales.

COMPETENCIAS CLAVE

| Liderazgo & Desarrollo de Equipos | Gestión de Servicio al Cliente | KPIs & Mejora Continua |
|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| Resolución de Incidencias | CRM & Herramientas Tecnológicas | Coordinación Interdepartamental |
| Experiencia del Cliente | Reducción de Costes Operativos | Reporting & Análisis |
| KeyAccount Manager | Led international market expansion | Led AI implementation |

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Customer Service & Operations Manager Feb. 1998 - Actualidad. 28 años
Infomed Software S.L. - Henry Schein ONE | Barcelona. Híbrido

- Liderazgo ejecutivo de operaciones y experiencia de cliente en compañía SaaS del sector healthcare, siendo pieza clave en la transformación de la organización desde una estructura local (7 empleados) hasta su consolidación como compañía multinacional dentro de un grupo global.
- Definición e implementación de la estrategia operativa global, alineando operaciones, tecnología y negocio para impulsar crecimiento sostenible, escalabilidad organizativa y excelencia en customer experience.
- Dirección de equipos multidisciplinares (+50 FTE), construyendo estructuras organizativas robustas, fomentando liderazgo intermedio y desarrollando cultura de alto rendimiento orientada a resultados.
- Diseño e implantación de modelos operativos basados en KPIs y SLAs, estableciendo un marco de gestión data-driven enfocado en eficiencia, calidad de servicio y maximización de la retención y satisfacción de clientes.

RECOMENDACIONES



Santiago Solà
CEO - Infomed Software S.L.

Su trayectoria ha estado profundamente ligada a la historia y al crecimiento de Infomed.

Desde sus inicios hasta hoy, ha sido una figura clave en la construcción de la empresa tal y como la conocemos. Su contribución ha sido determinante para alcanzar el éxito, fruto de años de trabajo compartido, superando momentos difíciles y celebrando numerosos logros. Juntos, hemos contribuido a transformar el sector dental en España.

Más allá de su excelencia profesional, quiero destacar especialmente su calidad humana. Su lealtad, su generosidad y su constante disposición para ayudar han hecho de él un compañero de referencia y un amigo para muchos de nosotros.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento por todos estos años de dedicación. Me siento orgulloso del camino recorrido juntos y de todo lo que hemos conseguido.



Manuel Rivera
SubGerente - ISAPRE Colmena

Desde el inicio, demostró un alto nivel de profesionalismo, compromiso y conocimiento técnico, lo que permitió llevar adelante el proyecto de manera ordenada y cumpliendo los plazos establecidos a pesar de la distancia y diferencia horaria.

Durante todo el proceso, mantuvo una comunicación clara y constante, mostrando flexibilidad ante los requerimientos y una muy buena disposición para resolver desafíos que fueron surgiendo en la implementación, viniendo presencialmente en varias

• Impulso de iniciativas de transformación digital, incluyendo automatización de procesos, adopción de CRM y despliegue de soluciones de inteligencia artificial, optimizando la productividad y reduciendo costes operativos en un 15%.

• Gobierno de la experiencia de cliente end-to-end, garantizando consistencia en todos los touchpoints y posicionando el área de operaciones como driver clave de diferenciación competitiva.

• Gestión estratégica de cuentas clave (Key Accounts), fortaleciendo relaciones a largo plazo, asegurando altos niveles de servicio y contribuyendo directamente al crecimiento de ingresos.

• Liderazgo de proyectos de expansión y transformación (onboarding de clientes, despliegues internacionales y externalización de soluciones), asegurando ejecución eficiente en entornos complejos y multiculturales.

• Reporting directo a alta dirección y stakeholders internacionales, proporcionando visibilidad sobre performance operativa, riesgos y oportunidades, y facilitando la toma de decisiones estratégicas.

Técnico Administrativo e Informático oct. 1996 - abr. 1997. 7 meses
Instalaciones Catalunya Aragon S.A. | Barcelona

- Técnico administrativo e informático en entorno empresarial industrial.

Técnico Administrativo e Informático jun. 1996 - oct. 1996. 5 meses
Gabinete de Estudios e Ingeniería S.A. | Barcelona. Presencial

- Gestión administrativa y soporte informático en entorno de ingeniería.

FORMACION ACADEMICA

Ingeniería Informática de Sistemas 2005
Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

Modulo Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas 1998
Bemen 3

IDIOMAS

Castellano

Bilingüe / Nativo

Catalán

Bilingüe / Nativo

Inglés

B2 - Intermediate

APTITUDES DESTACADAS

Operations Management · Business Growth · Scaling Organizations · International Expansion · Key Account Management · Customer Experience (CX) · Service Operations · Process Optimization · Continuous Improvement · KPI Management · Cost Reduction · Digital Transformation · AI Implementation · Automation · CRM · Team Leadership · Cross-functional Collaboration · Strategic Planning · Change Management · SaaS · Healthcare Software

oportunidades para ver los avances in situ.

Sin duda, recomendaría a Cristian como un partner confiable para proyectos, tanto por la calidad humana como la de su trabajo, su enfoque orientado al cliente y a los resultados.



Sonia Montesinos

CCO and CO FOUNDER
5 Continent Logistics

Conozco a Cristian desde hace más de 15 años. Es un profesional muy resolutivo y siempre disponible para buscar nuevas soluciones a problemas que parecen imposibles...



Jorge Ibañez

Business Development Manager

Es un verdadero placer coincidir profesionalmente con Cristian. Su capacidad profesional, compromiso y cercanía son solo algunas de sus virtudes.

Experto en sus áreas de negocio, siempre tiene ganas de mejorar y lograr con éxito los objetivos tanto personales como profesionales, y sobre todo, es una gran persona.



Xavier Pastor Barrafón

KeyAccount Manager at Innuvo

En todos los años que he tenido relación comercial con Cristian, siempre ha sido una persona muy comprometida con su trabajo y un gran profesional, con grandes capacidades técnicas y de liderazgo.



Pedro Carrillo

Support Team Lead

Buen técnico y gestor, definiendo siempre claramente sus objetivos y realizando una clara comunicación con nosotros, en este caso proveedores.

