Laura Graells

Program Manager · Puente entre usuario y negocio · Governanza de la IA

Ingeniera técnica en informática · PMP (2012) · ITIL 4 · ServiceNow CSA

Catalán, castellano, inglés y francés

info@iaetica.cat · linkedin.com/in/lauragraells · iaetica.cat/es/portfolio

AHORA MISMO

Program Manager en Keywords Studios desde 2021, en remoto, con equipos en Europa, América del Norte y APAC. Dirección del despliegue global de ServiceNow —ITSM, ITOM y Security Incident Response— y, posteriormente, profundización en ITSM desde dentro de la plataforma.

La parte de IA: aplicación de Predictive Intelligence a la categorización de incidencias, y evaluación de asistentes y agentes de IA en entorno controlado antes de llevarlos a producción — es decir, evaluar y documentar antes de desplegar.

Especialización en gobernanza y cumplimiento de IA: AI Act y RGPD aplicados a proyectos reales.

TRAYECTORIA

Keywords Studios 2021 – actualidad

Program Manager del despliegue global de ServiceNow —ITSM, ITOM y Security Incident Response— en Europa, América del Norte y APAC: migración desde las herramientas anteriores, gestión de proveedores e integraciones, entrega por fases y formación de los equipos. Desde 2023, especialización en ITSM desde dentro de la plataforma, con Predictive Intelligence para la categorización de incidencias y evaluación de asistentes y agentes de IA en entorno controlado antes de producción. Alrededor de 15.000 usuarios, en las Américas, la UE y APAC, con migración desde varias herramientas anteriores.
Herramientas de plataforma: Flow Designer, Business Rules, UI Policies y Service Catalog.

Agromillora Group 2019 – 2021

Corporate IT Program / Project Manager. Despliegue de Siemens SIMATIC IT MES integrado con el ERP, y estandarización de procesos entre filiales.

Grupo Julià 2016 – 2018

Senior Project Manager. Programa de transporte de empleados para SEAT con tecnología embarcada: 61 líneas y tres turnos diarios.

ANV 2015 – 2016

IT Project Manager. Creación de la PMO del departamento de TI: gobernanza, metodología y seguimiento de cartera.

Soler & Palau Ventilation Group 2012 – 2015

Project Manager y Senior Business Analyst. Automatización de procesos con BPM y despliegue de Microsoft Dynamics ERP.

Centro Médico Teknon 2006 – 2011

Business Analyst. Proyectos clínicos y administrativos bajo acreditación Joint Commission (JCI/JCAHO).

IAètica — iniciativa propia 2026 – actualidad

IA aplicada a procesos administrativos a pequeña escala, material de formación sobre el artículo 4 del AI Act, y una columna semanal sobre ética y legislación de la IA.

COMPETENCIAS

Dirección de programas y cartera · Gobernanza y cumplimiento de IA (AI Act, RGPD) · Evaluación de herramientas de IA antes de producción · Creación y gobernanza de PMO · Línea base y análisis de desviaciones · Valor ganado · Gestión de riesgos y dependencias · Interlocutores en Europa, América del Norte y APAC · Gestión de proveedores y contratos · ITSM e ITIL 4 · ServiceNow · BPM, MES y ERP · Reporting, KPIs y cuadros de mando · Agile y Scrum · Gestión del cambio y formación

FORMACIÓN

Ingeniería Técnica en Informática de Gestión — Universitat Oberta de Catalunya, 2003–2008

Máster en Industria 4.0 — UNIR, 2020–2022

Máster en Dirección de Proyectos — La Salle Barcelona, 2011–2012

CERTIFICACIONES

ServiceNow Certified System Administrator (CSA)

ITIL 4 Foundation

Scrum Master — Scrum Alliance

PMP — Project Management Institute, 2012

EN CURSO

ServiceNow CIS-Data Foundations — previsión: noviembre de 2026

PMI-CPMAI — Project Management Institute · previsión: diciembre de 2026

Máster en Inteligencia Artificial — Universidad Isabel I · previsión: enero de 2027

IDIOMAS

Catalán y castellano nativos. Inglés y francés de nivel profesional completo.