

# ROBERTO JESÚS VARGAS DELGADO



IT MANAGER

Panameño, 36 años

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Profesional de TI con más de 12 años de experiencia, que combina un profundo conocimiento de la tecnología con un enfoque estratégico para alinear los objetivos del negocio con las iniciativas de TI. Experto en administración de servidores, administración de redes y gestión de proyectos, con una capacidad comprobada para ofrecer resultados óptimos en soporte técnico y diseño web front-end. Éxitos demostrados en la optimización de operaciones, mejora de la seguridad del sistema e impulso de la eficiencia a través de soluciones innovadoras. Fuerte compromiso con el aprovechamiento de la tecnología para el éxito empresarial, con un enfoque en proporcionar una experiencia de TI fluida.

## EXPERIENCIA LABORAL

AGO 2015 - ACTUALIDAD

Gerente de Tecnología, Grupo Valencia, Panamá

Gerente de TI altamente motivado y orientado a resultados con un historial comprobado de alineación de objetivos comerciales con soluciones tecnológicas. Experto en la integración de sistemas entre departamentos, la implementación de medidas de seguridad y la gestión de proyectos de TI para optimizar la eficiencia y lograr los indicadores clave de rendimiento (KPI). Posee una sólida experiencia técnica en diversas áreas, que incluyen desarrollo de software, administración de servidores, sistemas en la nube, administración de redes y soporte al usuario.

### Logros Claves

- **Valor empresarial mejorado:** Alineación de las iniciativas de TI con los objetivos comerciales, garantizando una utilización óptima de la tecnología y las aplicaciones.
- **Operaciones optimizadas:** Integración de sistemas informáticos en todos los departamentos, mejorando la accesibilidad y la seguridad de los activos digitales.
- **Mayor eficiencia:** Automatización de procesos y seguimiento de los indicadores clave de rendimiento (KPI) para impulsar la productividad y el desempeño.
- **Gestión de proyectos diversos:** Lideró y ejecutó proyectos de TI de manera eficaz, garantizando su finalización oportuna y dentro del presupuesto.

### Responsabilidades

- ❖ **Desarrollo de Software:** Lider de Equipo FullStack, Desarrollo FrontEnd.
- ❖ **Gestión de Servidores:** Administración servidores Hyper-V y VMware (locales y en la nube) para un rendimiento y seguridad óptimos.
- ❖ **Sistemas en la Nube:** Administración de la infraestructura y servicios en la nube para aprovechar la escalabilidad y la rentabilidad.
- ❖ **Gestión de Sistemas de TI:** Supervisión de la infraestructura de TI y Redes, garantizando un funcionamiento fluido y el cumplimiento de las mejores prácticas.
- ❖ **Gestión de Activos:** Mantuvo un inventario preciso de activos de TI e implementó procedimientos de mantenimiento preventivo.
- ❖ **Gestión de Proyectos:** Lideró proyectos tecnológicos, incluidos sistemas de gestión de usuarios, sistemas de puntos de acceso, sistemas de radiofrecuencia y sistemas de control de acceso.
- ❖ **Soporte al Usuario:** Brindó soporte técnico a usuarios de todos los niveles, garantizando su productividad y satisfacción.
- ❖ **Liderazgo de Equipo:** Gestión de equipos de profesionales de TI, brindando orientación y fomentando la colaboración.

### Habilidades

- Metodologías de Gestión de Proyectos (Agile, Waterfall).
- Gestión de Servicios de TI (ITIL).
- Protocolos y Mejores Prácticas de Seguridad de Redes.
- Excelentes habilidades de comunicación e interpersonales.
- Sólidas capacidades analíticas y de resolución de problemas.

JUN 2014 - AGO 2015

## Soporte Técnico Senior, Hidroca Panamá, Panamá

Trabajo en entorno dinámico brindando soporte informático integral en diversos sistemas y cubriendo las necesidades de los usuarios. Capacidad demostrada para solucionar problemas, resolverlos y mantener un funcionamiento tecnológico fluido para toda la empresa. Experto en configuración de hardware y software, administración de redes, gestión de seguridad y capacitación de usuarios.

### Logros Claves

- Mejoró el tiempo de actividad y la estabilidad del sistema: administró y gestionó sistemas críticos como SAP, servidores web, sistemas de seguridad e infraestructura de red, garantizando un rendimiento óptimo y un tiempo de inactividad mínimo.
- Brindó soporte de usuario excepcional: brindó soporte de primera línea a todos los usuarios, resolviendo problemas relacionados con hardware, software, red y sistema de manera rápida y eficiente.
- Optimizó la eficiencia operativa: implementó soluciones de respaldo, creó documentación de TI y administró las compras y el mantenimiento de equipos, fomentando operaciones de TI eficientes.
- Impulsó proyectos innovadores: instaló y administró servidores Mac, perfiles de iPad, servidores virtuales y bancos de energía, lo que condujo a una mejor funcionalidad y experiencia del usuario.

### Responsabilidades

- ❖ **Administración de Sistemas:** Gestionó SAP, web (correo y alojamiento), control de acceso, control de asistencia, videovigilancia, antivirus, sistema de etiquetas, sistema telefónico y cableado estructurado.
- ❖ **Soporte al Usuario:** Resolvió problemas técnicos para usuarios relacionados con computadoras, impresoras, redes, teléfonos, programas y sistemas. Administración Avanzada de Servidores: Administró servidores MAC, servidores virtuales (Hyper-V y VMware) y servidores físicos.
- ❖ **Respaldo y Seguridad de Datos:** Implementó y mantuvo soluciones de respaldo de datos utilizando Data Protection Manager y respaldos en cinta.
- ❖ **Gestión del Conocimiento:** Creó políticas de TI, manuales y video tutoriales para la capacitación de usuarios y el intercambio de conocimientos.
- ❖ **Gestión de Proyectos:** Lideró y ejecutó con éxito proyectos tecnológicos como la instalación de bancos de energía y la administración de perfiles de iPad.
- ❖ **Gestión de Equipos:** Gestionó la compra y mantenimiento de equipos informáticos, servidores y equipos de telecomunicaciones.

### Habilidades

- Experto en diversos sistemas y tecnologías informáticas (SAP, macOS, Hyper-V, VMware, protocolos de red, soluciones de respaldo)
- Excelentes habilidades de comunicación y resolución de problemas
- Gran capacidad para adaptarse a nuevas tecnologías y aprender rápidamente
- Detallista y organizado

JUL 2013 - JUN 2014

## Soporte Técnico e Infraestructura, SEMUSA, Panamá

Brindó soporte informático integral y gestión de infraestructura en diversos sistemas, garantizando un funcionamiento fluido y la satisfacción del usuario. Experto en soluciones de respaldo, Active Directory, seguridad de red, administración de antivirus, soporte de software/hardware y documentación técnica.

### Logros Claves

- Mejoró la estabilidad y seguridad del sistema: Implementó y mantuvo soluciones de respaldo integrales con monitoreo diario, garantizando la protección de datos y una recuperación rápida.
- Estableció y administró un sistema de Help Desk, brindando soporte técnico eficiente a los usuarios internos para problemas de hardware, software y red.
- Administró Active Directory para los permisos de usuario, implementó y monitoreó soluciones antivirus, y configuró firewalls y VPN para una seguridad sólida.
- Monitoreó y administró la red, optimizó las políticas de firewall e implementó soluciones antispam para garantizar un acceso fluido y seguro para los usuarios.
- Creó y mantuvo un catálogo tecnológico completo con diagramas, documentación y manuales para la capacitación de usuarios y el intercambio de conocimientos.

### Responsabilidades

- ❖ **Administración del Sistema:** Gestionó respaldos con BackupExec, VMware y almacenamiento NAS, aseguró la gestión de usuarios de Active Directory y monitoreó soluciones antivirus.
- ❖ **Seguridad de Red:** Configuró firewalls, VPNs y políticas de control de acceso, mantuvo filtros antispam y protegió dispositivos móviles.
- ❖ **Gestión del Centro de Datos:** Monitoreó factores ambientales, controló el acceso y administró procedimientos de mantenimiento preventivo.
- ❖ **Soporte al Usuario:** Resolvió problemas técnicos a través del Help Desk, realizó mantenimiento de hardware/software y brindó capacitación a usuarios.
- ❖ **Gestión de Red:** Administró impresoras de red, implementó configuraciones de red Lexmark y monitoreó el rendimiento general de la red.
- ❖ **Gestión de Proyectos:** Utilizó Dot Project System para proyectos trimestrales y anuales, y administró soluciones informáticas subcontratadas.
- ❖ **Documentación y Cumplimiento:** Mantuvo documentación y registros, y aseguró el cumplimiento de los procesos ISO establecidos.

## Habilidades

- Experto en diversos sistemas y tecnologías informáticas (BackupExec, VMware, Active Directory, ESET Antivirus, WSUS, Asterisk, LEXMARK NETWORK, Dot Project System)
- Excelentes habilidades de comunicación, resolución de problemas y organización
- Fuerte enfoque en el soporte al usuario y la compartición de conocimientos
- Capacidad para trabajar de forma independiente y como parte de un equipo

ABR 2012 - JUN 2013

Administrador de TI, dChain, Panamá

Dirigió todos los aspectos de la infraestructura y las operaciones de TI, garantizando un rendimiento, seguridad y soporte al usuario óptimos. Experto en administración de servidores, administración de redes, soporte técnico y mejora de procesos. Lideró a un equipo de un colaborador, fomentando la colaboración y logrando objetivos clave de la organización.

## Logros Claves

- Mejoró el tiempo de actividad y la seguridad del sistema: implementó prácticas sólidas de administración de servidores, que incluyen mantenimiento, monitoreo y planificación de recuperación ante desastres, garantizando un rendimiento confiable y protección de datos.
- Optimizó la infraestructura de red: configuró y administró enrutadores, firewalls, switches y cableado estructurado para una conectividad de red eficiente y una asignación de ancho de banda.
- Brindó un soporte de usuario excepcional: resolvió problemas de hardware, software y red para clientes internos y externos, garantizando su productividad y satisfacción.
- Racionalizó las operaciones: implementó un sistema de Help Desk y mejoró los procesos de control de inventario, optimizando la eficiencia y la gestión de costos.

## Responsabilidades

- ❖ **Gestión de Servidores:** Revisó y diagnosticó hardware y software, mantuvo servidores Windows y Linux, implementó y administró racks de servidores, y aseguró la funcionalidad de UPS y baterías de respaldo.
- ❖ **Administración de Red:** Configuró servidores Windows y Linux, dispositivos de red y cableado estructurado, monitoreó el flujo de red, el ancho de banda y las asignaciones de IP, y administró el centro telefónico.
- ❖ **Soporte Técnico:** Brindó soporte interno para computadoras de escritorio, laptops, tabletas y teléfonos celulares, asistió remotamente a usuarios e instaló cámaras IP y sistemas de vigilancia. Ofreció servicios de soporte externo, que incluyen reparación/instalación de dispositivos, asesoramiento tecnológico, instalaciones de hardware/software y configuraciones de red/cableado.
- ❖ **Soporte Administrativo:** Administró el inventario de TI, procesó cotizaciones y compras de equipos, controló e informó sobre dispositivos móviles, manejó pedidos de piezas y RMA, generó informes y hojas de seguimiento, e implementó y administró un sistema de Help Desk.
- ❖ **Liderazgo de Equipo:** Brindó orientación y apoyo a un asistente de TI, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo.

## Habilidades

- Experto en administración de servidores, protocolos de red, resolución de problemas de hardware/software y soporte al usuario.
- Fuertes habilidades de comunicación, liderazgo y organización.
- Capacidad para priorizar tareas, trabajar de forma independiente y gestionar múltiples proyectos simultáneamente.
- Experiencia con sistemas Help Desk y prácticas de gestión de inventario.

## EDUCACIÓN

ENE 2018 - PRESENT

Ingeniería en Informática con énfasis en REDES, Universidad Interamericana de Panamá (UIP), Panamá

ENE 2001 - DEC 2007

Bachiller en Ciencias con Énfasis en Informática, Colegio San Martín de Porres, Panamá

## CERTIFICACIONES

JUN 2023 - NOV 2023

Full Stack Developer Certification at 4Geeks

AGO 2023 - AGO 2023

Aden Business School – Project Manager Specialist

MAY 2020 - MAY 2020

Google IT Support Professional Certificate at Google

SEP 2017 - SEP 2017

Mikrotik Certified Network Associate at Mikrotik

## HABILIDADES

- ✓ DESARROLLO FRONTEND
- ✓ GESTIÓN DE PROYECTOS ÁGILES
- ✓ CABLEADO ESTRUCTURADO
- ✓ GESTIÓN DE SISTEMA HOTSPOT
- ✓ GESTIÓN DE CCTV
- ✓ GESTIÓN DE EQUIPOS MAC Y ANDROID
- ✓ GESTIÓN DE REDES LAN E INALÁMBRICAS
- ✓ GESTIÓN DE MESA DE AYUDA
- ✓ GESTIÓN TECNOLÓGICA DE SISTEMAS CONTABLES
- ✓ SOPORTE TÉCNICO
- ✓ GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA
- ✓ GESTIÓN DE SISTEMAS CLOUD
- ✓ CABLEADO ESTRUCTURADO
- ✓ DESARROLLO DE APPS MÓBILES (EN CURSO)
- ✓ GESTIÓN DE SERVIDORES VIRTUALES
- ✓ DESARROLLO BACKEND (EN CURSO)
- ✓ GESTIÓN DE SISTEMAS VOIP
- ✓ GESTIÓN DE PERSONAL IT

## IDIOMAS

- INGLÉS TÉCNICO
- INGLÉS INTERMEDIO ORAL Y ESCRITO
- ESPAÑOL NATIVO

## REFERENCIAS PROFESIONALES

ING. Pedro Nava  
OUTSOURCE

✉ pnavat@gmail.com  
☎ +507 68881340

LIC. Jorge Escudero  
GRUPO VALENCIA

✉ jescudero@procapi.com  
☎ +507 66764606

ING. Juan Boschetti  
SHELTER BAY MARINA

✉ juanjo@shelterbaymarina.com  
☎ +507 68135327

## LINKS

[PORTAFOLIO ROBERTO VARGAS](#)

[GITHUB](#)

[LINKEDIN](#)