





RAUL AUGUSTO JIMENEZ LÓPEZ

INGENIERO DE SISTEMAS | GESTIÓN DE REDES | INFRAESTRUCTURA TI

CONTACTO

-  Palmira Valle, Colombia
-  (+57) 316 – 22222222
-  raulaugusto99@hotmail.com
-  [Raúl Augusto Jiménez](#)

PERFIL PROFESIONAL

Ingeniero de sistemas con amplia experiencia y competencia técnica para la gestión y administración de recursos de tecnología, dirección de proyectos en infraestructura y contact center y optimización de procesos a través de la utilización de herramientas tecnológicas.

Profesional orientado a resultados, con habilidades sobresalientes para el análisis y prevención de riesgos, gestión de la seguridad informática, gestión de la información, solución de problemas complejos, auditoría, selección de proveedores y planeación estratégica para definir los recursos necesarios desde el área de tecnología para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, utilizando los últimos avances en informática y optimizando el presupuesto de acuerdo con las necesidades de la compañía. Manejo de software avanzado Windows Server, Linux básico, Base de datos, SQL server, plataformas de contact Center (kerberus), Microsoft 365 Administración, virtualización de Servidores, herramientas de backup, AWS y Socket básico.

EDUCACIÓN



INGENIERO DE SISTEMAS
Fundación universitaria San Martín
Palmira Valle, Colombia | 2010

COMPETENCIAS

- Orientación a resultados
- Trabajo en equipo
- Solución de problemas
- Comunicación eficaz
- Análisis de información
- Servicio al cliente

EXPERIENCIA PROFESIONAL

G-OCHO S.A.S, Palmira, Colombia



COORDINADOR DE SERVICIOS Y SOLUCIONES TICS



Junio 2022– Actual

- Responsable de la realización de análisis de los sistemas de TI existentes y los procesos de trabajo, a fin de identificar posibles fallas en la operación y oportunidades de mejora en los procesos.
- Liderazgo de la estructura tecnológica del Contact Center de la compañía, definiendo los parámetros y hardware requerido para el normal funcionamiento de la operación.
- Análisis y solución de problemas desde el área de TI, tomando las decisiones y aplicando los correctivos correspondientes.
- Planificación presupuestal para la aplicación de las medidas definidas para la optimización de los procesos de TI, de acuerdo con las necesidades de información de la compañía.
- Diseño de nuevos sistemas más eficientes en el área de TI, contribuyendo a la optimización de los procesos internos y la eficacia de la operación.
- Apoyo al equipo de desarrolladores en la construcción de soluciones tecnológicas.
- Desarrollo de pruebas orientadas a la verificación de la integridad de los datos y el rendimiento, documentando las especificaciones técnicas correspondientes.
- Planeación del plan de mantenimiento y actualización de los sistemas informáticos de la compañía.
- Planeación de los proyectos de desarrollo requeridos para la optimización de los sistemas informáticos de la compañía.
- Instalación de ambientes tecnológicos que brinden un soporte estable a los servicios tecnológicos
- Instalación de software y hardware para implementación de seguridad perimetral con el fin de salvaguardar la información la información
- Gestionar conectividad y arquitectura en redes, con el fin de tener un alto nivel de disponibilidad en las comunicaciones.

Logros alcanzados

- ✓ Liderazgo del equipo de soporte TIC de la compañía, conformado por un grupo interdisciplinario de Cuatro personas.
- ✓ Cero fallas de seguridad informática presentadas en los sistemas de la compañía, salvaguardando la información confidencial apropiadamente en coordinación con el Jefe de Infraestructura.
- ✓ Optimización de los sistemas informáticos, incrementando los tiempos de respuesta y la eficiencia de los procesos administrativos en coordinación con el área de Desarrollo.
- ✓ Optimización del presupuesto de tecnología de la compañía a través de la adecuada selección de los mejores equipos y proveedores, acorde a las necesidades de la operación, generando ahorros por varios millones de pesos.

INGENIERO ANALISTA TI



Marzo 2021 – mayo 2022

- Responsable del análisis de los sistemas de TI existentes y los procesos de trabajo, identificando oportunidades de mejora y posibles fallas.

IDIOMAS

- **Inglés básico (A1 M.C.E.R.)**

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- **Capacitación un mundo sin quejas**
Comfenalco Valle
2017
- **Capacitación: Comunicación Asertiva**
Comfenalco Valle
2017
- **Capacitación: Estrategias para la resolución de conflictos**
Clínica Nuestra | 2017
- **Capacitación: Liderazgo en si mismo y en equipo**
Clínica Nuestra | 2016
- **Capacitación: Manejando las Emociones**
Clínica Nuestra | 2016
- **Capacitación: Mcitp-active Directory 2008**
Server its | 2011

REFERENCIAS

- **Reynaldo Hurtado**
Ingeniero de Sistemas
+57 322 - 61722294
- **Yorley Reyes**
Ingeniera de Sistemas
+57 317 - 6368184
- **Pedro Luis Dorado Ramirez**
Ingeniero de Sistemas
+57 317 - 5013754

EXPERIENCIA PROFESIONAL

- Definición de necesidades de información y desarrollo de medidas mejoradas de TI, definiendo el presupuesto necesario para su consecución.
- Realización de pruebas para verificar la integridad de datos y rendimiento de la operación.
- Programar y definir el plan de mantenimiento de la infraestructura tecnológica, garantizando su normal funcionamiento y la prevención de fallas que puedan poner en riesgo la continuidad de la operación.
- Administrar y realizar la creación de extensiones telefónicas VoIP con el fin de mejorar los procesos de comunicación interna.
- Gestionar conectividad y arquitectura en redes, con el fin de tener un alto nivel de disponibilidad en las comunicaciones.
- Cotizar, comprobar, realizar y validar los proyectos tercerizados que los trabajos se hayan ejecutado con calidad y tener su respectiva administración

Logros alcanzados

- ✓ Diseño de nuevos sistemas más eficientes en el área de TI, permitiendo reducir los tiempos de tareas administrativas y facilitar la toma de decisiones.
- ✓ Reestructuración del área junto al Director de TI, mejorando la organización y la eficiencia operacional en cada uno de los procesos y subprocesos.
- ✓ Validación de los nuevos servicios que se contrataron con el proveedor escogido para la nuevas sedes (3) en infraestructura de red, cámaras y servicios de internet.

LIDER DE SISTEMAS



Mayo 2018– febrero 2021

- Desarrollo y actualización del plan estratégico de TI, basado en las necesidades y prioridades de la empresa.
- Encargado de supervisar el trabajo del personal a cargo dentro del área de TI, conformado por un equipo interdisciplinario de dos personas.
- Supervisión de la ejecución de las copias de seguridad, velando por la adecuada protección de la información almacenada en la base de datos y en los servidores de la entidad.
- Encargado de la implementación de estrategias de tecnologías de información a las diferentes dependencias del Call Center de la compañía, maximizando la eficiencia, productividad y calidad.
- Responsable de garantizar el funcionamiento efectivo del software y hardware del Contact Center y las demás unidades de negocio de la empresa.
- Administración del área de Contact Center con el sistema de Kerberos, ejecutando sus respectivas campañas.
- Anticipación y prevención de posibles problemas que pueda presentar la empresa en sus distintas dependencias, tomando las acciones necesarias para mantener el normal funcionamiento.
- Administrar y proporcionar servicios de red, proporcionando soporte técnico a todos los departamentos.
- Establecimiento de políticas institucionales en materia de licencias de uso del software de acuerdo con la normatividad vigente
- Cumplir con la gestión de la información corporativa y los estándares, lineamientos y procedimientos tecnológicos para tecnificar el departamento.
- Supervisar e implementar aplicaciones corporativas basada en los procesos de la empresa

Logros alcanzados

- ✓ Estructuración del área de TI, realizando la actualización de los equipos de cómputo y realizando el montaje del servicio de callcenter para G-Ocho

COORDINADOR DE SISTEMAS



Septiembre 2015– abril 2018

- Responsable de la implementación de la mesa de servicios para centralizar y controlar las solicitudes de requerimientos tecnológicos.
- Seguimiento oportuno para una óptima atención al usuario (definición de horarios de atención, criterios de prioridades y medidores de desempeño)
- Supervisión del trabajo del personal a cargo dentro del área de TI.
- Encargado de asegurar la implementación de estrategias de tecnologías de información y nuevas tecnologías de las diferentes dependencias de la Clínica o Call center de la empresa en cuanto a la eficiencia, productividad y calidad