

JAIME ANDRES GUERRA YAÑEZ

Celular: +56 9 56671982
Mail: jaimeguerra@gmail.com



1. DESCRIPCION GENERAL:

Profesional con experiencia en, Líder TI, manejo de equipos multidisciplinarios, Alto niveles de servicios (SLA) y continuidad operativa, Clientes, Operación coordinación, gestión, encargado de servicio, proyectos IT, MDA, Call Center, administrador de sistemas, soporte IT, Software de monitorización, Hardware/Software, mantención de sistemas informáticos y conocimientos ITIL. Perfil alto enfocado en Customer Service. Posibilidad de desarrollarse en distintas áreas de operación y gestión empresarial.

2. ESTUDIOS:

- Titulado como Ingeniero de ejecución en informática en Universidad de las Américas (UDLA) – Viña del Mar,
- Titulado como Técnico profesional en Administración de sistemas informáticos en red - España.

3. EXPERIENCIA PROFESIONAL:

❖ **ANIDA LATAM – Santiago, Chile**
Jefe Datacenter Chile | Perú | Colombia | Argentina

Dic 2022 a Jun 2024

- Encargado del core de la empresa.
- Sólida experiencia en la gestión de equipos multidisciplinarios, asegurando la alineación con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Líder del área de Infraestructura, Respaldos, Base de datos, Cloud y equipo N1.
- Mejora de niveles de servicio y continuidad operativa.
- Amplia experiencia en la planificación, coordinación y supervisión de procesos operativos para maximizar la eficiencia y la productividad.
- Proyectos
- Contratación de personal para el área.

❖ **FIRST SECURITY – Viña del Mar, Chile**
Jefe del Área de Monitoreo.

Feb 2021 a Dic 2022

- Encargado del core de la empresa.
- Monitoreo 7/24.
- Generación de procesos, políticas y manuales de operación.
- Proyectos.
- Implementación de Analíticas con IA.
- Contratación de personal.

❖ **ZEKE integradores de Sistemas – Viña del Mar, Chile**
Encargado de operaciones TI.

Ene 2018 a Nov 2019

- Establecer políticas y procesos para asegurar el correcto funcionamiento del área de operaciones.
- Coordinar la entrega de proyectos al área de Operaciones para su puesta en marcha para dar soporte y garantía. (Minsal, Registro Nacional de Mascotas, RPA, 24X7, CNE)
- Continuidad Operativa & Customer Service
- Apoyo área I+D

- Garantizar la operatividad de los procesos productivos a cargo aplicando políticas de prevención.
- Supervisar la correcta atención de solicitudes realizadas a los SysAdmin, Ing. Sistemas y MDA/Call Center.
- Generación de reportes (SLA / KPI)
- Encargado de Call Center / MDA.
- Proyectos de desarrollo y soporte.
- Monitorización de servicios (Garantías de Proyectos).
- Procesos de Selección

❖ **SONDA S.A – Viña del Mar, Chile**

Coordinador de Soporte IT (Encargado de Operación)

mar 2014 a Ene 2018

- Encargado de Servicio al Cliente y operación de soporte en terreno. (Coordinación y Programación de equipo de trabajo, Logística y seguimientos)
- Encargado de operación de Servicio IT a mineras del Grupo AMSA, Centinela, Michilla, Esperanza. (Coordinación y Programación de equipo de trabajo, Logística y seguimientos)
- Mejora de Cumplimiento de SLA (Service Level Agreement) I, II, III, IV y V Región 100%.
- Encargado de informes de Producción (BI) desde la I a la V Región.

❖ **PARTNERCHILE – Viña del Mar, Chile**

Encargado de Soporte IT

abr 2013 a feb 2014

- Proyectos IT.
- Mantención de Sistemas informáticos.
- Máquinas Virtuales.
- Plan de Contingencias.

❖ **Globalia-Sistemas, Palma de Mallorca – España**

IT System Administrator

mar 2011 ago 2012

- Responsables de Backup Hoteles Marruecos, España y R. Dominicana
- Call Center para marruecos, R.Dominicana y España.
- Administración de Servicios de Red.
- Administración de Software, Hardware y S.O
- Mejoramiento de Backup a través de Software ThinkServer
- Evaluación de rendimiento de dispositivos de hardware identificando posibles mejoras.

❖ **Teis, Fons Formació, Format Mallorca, Palma de Mallorca – España**

Profesor Informático

may 2007 a dic 2010

- Realización de Cursos Informáticos para FSC-INSERTA, empresa de recursos humanos de la fundación la ONCE, especializada en la inserción laboral de personas con discapacidad. Cursos apoyados por el FSC (Fondo Social Europeo).
- Sistema Operativo.
- Microsoft Office.
- Redes e Internet.

4. CERTIFICACION:

- VMware Certified Associate - Digital Business Transformation certificate (ID: 346029159)