

JOSE HUMBERTO BURGOS GARCIA

Dirección: Ph Millennials, Vía Cincuentenario, Panamá

Teléfono: Celular: 64687178

Correo Electrónico: joseburgosmarconi@outlook.com

OBJETIVO PROFESIONAL

Poder adquirir nuevas experiencias profesionales, además de brindar mis conocimientos y habilidades en pro de alcanzar las metas y objetivos trazados por la Empresa.

PREPARACIÓN ACADÉMICA

2014-2015	UNIVERSIDAD INTERAMERICANA DE PANAMÁ Maestría en Gerencia de Proyectos	Panama, Panamá
2008-2012	UNIVERSIDAD LATINA DE PANAMÁ Licenciatura en Ingeniería en Telecomunicaciones	Santiago, Panamá
2002-2007	COLEGIO JOSE DANIEL CRESPO Bachiller en Ciencias	Chitre, Panamá
1996-2001	ESCUELA TOMAS HERRERA	Chitre, Panamá

EXPERIENCIA

2012 - Práctica Profesional. Proyecto: Mejoramiento del proceso de provisionamiento, configuración, monitoreo, soporte y atención al cliente para los servicios de IP-Access, red multiservicios, y DNS Exchange Hosted para reducir el tiempo de respuesta en el centro de operaciones y soporte (SOC) de Cable & Wireless Panamá.

- Análisis de los procedimientos de atención al cliente en la plataforma de Exchange Hosted.
- Diseño y optimización de los procedimientos de atención al cliente en la plataforma de Exchange Hosted para reducir el tiempo de respuesta.
- Reajuste de la base de datos de clientes que cuentan con estos servicios.
- Diseño y optimización de los procedimientos de atención al cliente en la red multiservicios.
- Protocolo de actualización procesos de soporte y aprovisionamiento de clientes.
- Realizar análisis de tráfico que muestren al cliente la utilización de sus enlaces.
- Desarrollar reportes diarios de las cámaras de vigilancia de la Policía Nacional para así mantener un mejor control de la situación de las cámaras.
- Integración de nuevos clientes al monitoreo de sus redes de datos mediante las herramientas computacionales WhatsUp e Infovista.
- Brindar soporte a Clientes de IPACCESS.

2012 - 2014 - Ingeniero de Soporte de Redes. Centro de Operaciones y Soporte (SOC). Cable & Wireless Panamá.

- Aprovisionamiento de servicios y soporte a los clientes de la central VoIP, BroadSoft.
- Conocimiento en soluciones de voz (Telefonía IP).
- Conocimiento en redes MPLS y manejo de datos e IP.
- Utilización de software de monitoreo como Infovista, Solarwinds y WUP Monitor.
- Configuración y soporte de circuitos con medio de acceso de cobre y fibra óptica.
- Elaboración y actualización de procedimientos y apoyo a la gerencia en la tabulación y

recopilación de información de relevancia para la Empresa.

- Utilización de la herramienta Siebel para seguimiento de incidencias (llamadas y reportes).
- Experiencia en tecnología de marca CISCO, Huawei, Alcatel, RAD-LA110, Audiocodes, Mediatrix.

2014 - 2018 - Ingeniero de Aplicaciones Interactivas TV en TIGO.

- Conocimientos de Red MMDS, DTH, HFC.
- Ingesta, monitoreo, verificación de contenidos de distintos proveedores (FOX, HBO, Stingray, Vubiquity) en la plataforma VoD.
- Manipulación, accesos de Servidores de Videos.
- Planificación de Proyectos de TV.
- Conocimiento de Switches.
- Crear, Llevar y ejecutar cronogramas de proyectos Operativos para Cable Onda.
- Conocimiento de herramientas Visio, Gant.

2018 - 2022 - Ingeniero de Operaciones-Planta Externa en Trans Ocean Networks.

- Coordinación de instalación del servicio de internet (FTTH), de clientes Residenciales en Panamá.
- Planificación de Proyectos Residenciales (GPON) y Corporativos.
- Supervisión de Planta Externa, Proyectos Residenciales de Soterramiento Fibra Óptica.
- Coordinar instalación de Fibra Óptica, distribución de Ap. Verticales en PH.
- Coordinación de instalaciones de clientes residenciales en Panamá.
- Supervisión de instalación de fibra con contratistas.

2022 - 2023 - Ingeniero de Soporte Técnico en Autoridad Nacional Para La Innovación Gubernamental (AIG).

- Supervisión de Proyecto de Voz Fija 101, 102, 103, Enlaces de Comunicaciones (No. 200), Servicio de Internet (No. 211) y Centro de Datos RNMS.
- Brindar apoyo a los procesos de solicitud de DNS, Dominios Gubernamentales de entidades públicas mediante notas de solicitud al gestor y activación del servicio por parte del departamento de CSIRT.
- Coordinación con Nic Panamá para la delegación y creación de dominios. Por parte de la entidad.
- Realizar procesos de vigencia expirada de servicios de Voz Fija, Datos e Internet de la Red Nacional Multiservicios para las entidades públicas.
- Capacitación a entidades públicas acerca de Servicios de Voz Fija RNMS, servicios de Myuc, creación de usuarios en Plataforma de Voz VoIP (Broadsoft) y teléfonos IP, portal de tarificación de llamadas.
- Capacitación a entidades Públicas de servicios de Datos e Internet, descripción de los servicios, esquemas de comunicación (Institucional, Interinstitucional y Perimetral), acuerdo de niveles de servicios de acuerdo con el tipo de servicio, atención de mesa de ayuda (NOC-SOC).
- Coordinación con entidades públicas y operadores de telecomunicaciones para la migración de servicios a la plataforma RNMS.
- Coordinación de sesiones mediante bitácoras de rendiciones de cuentas mensuales de operadores RNMS, acerca de incidentes, solicitudes, migraciones.
- Creación de actas de cumplimiento de contratos con sus descripción, comentarios y evidencias que deben cumplir los 4 operadores de la RNMS, como se indica en el Informe Técnico Fundado (ITF).
- Seguimiento, monitoreo y solución de reportes e incidentes de servicios RNMS que realizan las entidades públicas a los operadores RNMS, NOC-SOC (Mesa de ayuda RNMS) o CAS (Centro de Atención y Servicio AIG).
- Asignación de solicitud de Ip Públicos de las entidades públicas, para servidor web o servidor de correo.
- Análisis, estadísticas de reportes trimestrales de servicios RNMS por parte de operadores, que forman parte de la actualización de datos de Indicadores de Telecomunicaciones.

2024 – Coordinador de Proyectos en la oficina de Informática de la Fiscalía General Electoral (FGE).

- Administrador del servicio de Voz Fija (Plataforma de Voznet). Apoyo a solicitudes por parte de usuarios de la entidad.
- Supervisión de etapas de Proyectos a nivel de la Oficina de informática.
- Apoyo con el análisis, documentación para la creación de políticas de seguridad informática a nivel de la Fiscalía General Electoral.
- Capacitación a funcionarios de la entidad, acerca de Políticas de usuarios, software y seguridad de la información.
- Brindar apoyo para la documentación de los procesos a nivel de la oficina de informática mediante minutas, informes ejecutivos, memorándum y notas de solicitud al gestor.
- Seguimiento, monitoreo y solución de reportes e incidentes de servicios RNMS y otras solicitudes a través de la herramienta GLPI.

Cursos y Seminarios

2010. Curso de CISCO. Módulo 1, 2, 3, 4 de CCNA. Universidad Latina de Panamá.

2012. Workshop Cisco MPLS. DESCA- Cable and Wireless Panamá.

2017. Curso de proveedores Verimatrix, Seachange, Tivo (Rovi).

2023. Conferencia de CyberTech Latin America. Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).

2023. Conferencia de Usuarios Esri Panamá (CUE 2023). Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).

2024. Capacitación de Datos Abiertos. Academia de Ética y Transparencia.

2024. Expositor en la Capacitación de Políticas de seguridad de la información y Seminario de Concientización en Ciberseguridad de la Fiscalía General Electoral (FGE).

Habilidades Técnicas

- Dominio de Microsoft Office.
- Dominio de la plataforma BroadSoft.
- Configuración de teléfonos IP, otros dispositivos SIP y centrales VoIP.
- Manejo de los softwares MATLAB, Packet Tracer 5.2, Circuit Maker.
- Conocimientos sobre redes y comandos de Cisco.
- Manejo de Software de Gestión: Putty, Winscp, Secure CRT, Remote Desktop, VNC Viewer.
- Licencia de Conducir Tipo C.
- Configuración y soportes de clientes red HFC, MMDS (Microonda), Satelital.
- Ingles Intermedio.

Referencias Profesionales

- Lidia
Coordinadora de Procesos. TIGO Ernest.
Teléfono: 62171098. Panamá.
- Milizet Rivas.
Gerente de Ventas Residenciales. Trans Ocean Network.
Teléfono: 66764959.
- Paola Chong.
Ingeniera de Soporte Técnico. Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.
Teléfono: 67288113.