

# Ministerio de Agricultura y Ganadería

Elvis Antonio Ramírez Miranda

**Institución:** Ministerio de Agricultura y Ganadería  
**Nombre:** Elvis Antonio Ramírez Miranda  
**Teléfono:** (503) 2210-1886  
**Email:** elvis.ramirez@mag.gob.sv  
**Cargo:** Director de Tecnología de Información y Telecomunicaciones-DTIT ( A partir de mayo 2021)  
**Dirección:** Final 1ra. Avenida Norte, 13 Calle Oriente y Avenida Manuel Gallardo, Santa Tecla, La Libertad.

## Curriculum:

### FORMACION ACADEMICA

Formación académica y dominio de idiomas

Diplomado de Finanzas para no financieros

Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, El Salvador 2017

ISO 270001 Certificación Internacional de Seguridad de la Información

CDE Deloitte, Colombia  
2016

Ingeniería en Ciencias de la Computación

Universidad Francisco Gavidia, El Salvador 2011-2016

Técnico en Ingeniería de Sistemas

Capacitación profesional en computación, El salvador 2007-2009

Tecnico Programador Analista

Capacitación profesional en computación, El Salvador 2005-2007

Otras habilidades técnicas

Lenguajes de programación: NET, PHP, Java, C++, JavaScript

SGBD: MySQL, SQL Server, Access

Office 365

Windows Server, versiones de la 2008 a 2016

Administración de AD

Conocimientos en ERP: Softland, brilo y SAP

Gestión de tickets de incidentes Helpdesk a través de plataformas como: ServiceDesk o ServiceNow

Idiomas

Español e inglés

Experiencia laboral

Gerente de servicio CAT IT, Guatemala y El Salvador

Principales funciones:

Gerente de servicio CAT, responsable directo de la mesa de ayuda para la atención de incidentes a usuarios finales de la oficina de Guatemala y El Salvador

Diseño e implementación de políticas de seguridad de la información para las oficinas de la región CA A.

Encargado del SGSI para la región, Auditor líder implementador ISO 27001

Supervisión de 4 colaboradores directos responsables de la mesa de ayuda y hasta 3 indirectos; Infraestructura, servidores, y desarrollo de software.

Líder de la implementación de SOFTLAND para Guatemala y El Salvador

Dar cumplimiento a los SLA de los diferentes niveles de servicio que se ofrecen en el área CAT, revisión de métricas y supervisión del desempeño individual de los técnicos.

Generar las proyecciones financieras de costos fijos y nuevas inversiones del área TI

Garantizar la calidad del servicio CAT, buena atención al cliente interno y externo de la firma.

Seguimiento y solución de incidentes IT a través de herramientas de gestión de tickets.

Responsable del óptimo funcionamiento de la infraestructura IT para el clúster. Equipos clientes, servidores y dispositivos de red.

Negociación con proveedores corporativos y obtener beneficios regionales por compras de ambos países.

Creación de estrategias de mejora de servicios en las diferentes áreas IT; Helpdesk, Redes, Servidores, y Seguridad.

Creación de planes de DRP de los servicios críticos IT, para el clúster.

## Principales Logros:

Ahorro de hasta el 40% en los servicios de comunicaciones de las oficinas de GT y SV gracias a la negociación regional del contrato con nuestro ISP.

Certificación internacional ISO 27001 para Deloitte Guatemala y El Salvador (año 2018)

Implementación del sistema de gestión tickets de HelpDesk para la región CA A

Implementación de Facturación Electrónica en Deloitte Guatemala

Unificación y estandarización de procesos HelpDesk entre los países de GT y SV, según ITIL, para la prestación de servicios informáticos a nivel clúster.

Lograr un ahorro significativo en llamadas internacionales y locales aplicando la tecnología Skype AS PBX para Guatemala y El Salvador, utilizando la innovadora tecnología audiocodes.

Mejora en los tiempos de respuesta y atención a las solicitudes de incidente a usuarios finales. Con una satisfacción media, superior al 90% en las encuestas periódicas de satisfacción a usuarios finales del cluster.

Implementación de MPLS entre GT y SV para mejorar tiempos de respuestas de transacciones entre países

Creación del programa de pasantías de TI en desarrollo de soluciones In House, actualmente 4 soluciones en productivo para Deloitte El Salvador (SAIT, SIM, SOC, Presdoc)

Implementación del sistema Softland ERP para GT y SV.

Consolidar a TI de Guatemala y El Salvador en la prestación de servicios IT y ser reconocidos como una oficina y unidad independiente ante Deloitte Global, previamente TI de Guatemala- El Salvador estaba bajo las instrucciones de Deloitte Costa Rica

Coordinador de TI para Guatemala y El Salvador  
2017

mayo 2016 - mayo

## Principales funciones:

Supervisión de personal de TI (Helpdesk e infraestructura) de las oficinas de Guatemala y El Salvador

Administración de recursos informáticos de Guatemala y El Salvador

Liderar la mesa de ayuda local para brindar un servicio de soporte técnico de calidad. Supervisión de objetivos y estrategias.

Implementación y desarrollo de proyectos, bajo la coordinación regional la oficina de Deloitte, Costa Rica

Encargo de monitorear políticas de seguridad y procedimientos definidos por Deloitte Costa Rica

Compra y negociación de servicios informáticos

**Principales logros:**

Estructuración del área IT, segregación de funciones según ISO 27001

Ampliación de servicios IT en horarios, proporcionando al usuario final más líneas de comunicación y reportes de incidentes.

Implementación de las solicitudes electrónicas de las áreas de soporte.

Digitalización del inventario tecnológico de Guatemala y El Salvador

Estandarización de OU a nivel de Workstation, Users, distributions list y security groups.

Coordinador de IT, El Salvador  
2013 – Mayo 2016

Junio

**Principales funciones:**

Supervisión de personal de TI El Salvador

Administración de recursos informáticos de la oficina de El Salvador

Creación, edición y eliminación de usuarios de la oficina

Brindar accesos lógicos y físicos a las instalaciones

Compra y negociación de servicios informáticos

Responsable de brindar soporte técnico a usuarios finales.

**Principales logros:**

Crecimiento del área IT, se crea la figura del asistente de TI, para la mesa de ayuda.

Implementación de la nueva infraestructura de las nuevas oficinas de Deloitte El Salvador, obteniendo un crecimiento de capacidad de conexión de hasta el 100% con respecto al espacio físico previo al local 10 -01 del edificio Avante (Ubicación actual de Deloitte El Salvador)

Implementación del SAIT (Sistema de Asignación Inventario Tecnológico)

Mejora en la calidad y prestación de servicios Helpdesk para la oficina de El Salvador

Ahorro en el pago de servicios como Internet y telefonía, a través de negociaciones con proveedores locales

Asistente de IT  
febrero 2013-junio 2013

**Principales funciones:**

Garantizar el buen funcionamiento de los equipos tecnológicos de la oficina  
Brindar soporte técnico de primer nivel a usuarios del negocio.  
Inventario de equipo tecnológico  
Cumplimiento de políticas y estándares de seguridad de parte de Deloitte global.

Principales logros:

Creación del proyecto de pasantías en el departamento de Helpdesk para la oficina de SV.

Mejorar la percepción del usuario final con respecto al servicio IT.

Homologación de procesos Helpdesk con Deloitte LATCO

Universidad Francisco Gavidia  
2010 - febrero 2013

septiembre

Tecnico de UFGNet

Administrar recursos audiovisuales de la universidad

Asesoría técnica a estudiantes y personal administrativo

Asesoría técnica a estudiantes y personal administrativo

Reportes y presentación de status de utilización de .centros de computo

Aseguramiento de procesos ISO 90001

Asesorías técnicas de diferentes materias, informáticas a los estudiantes con carreras afines.

Capacitación Profesional en Computación  
enero 2013

julio 2007

Instructor de computación

Responsable de impartir cursos de computación metodología de educación continua

Elaboración de guías y material didáctico

Reporte de asistencia a cada curso e informe a gerencia con respecto a crecimiento deserción de alumnos