

Address:
Condominio Paseo Las
Catalinas, Apto 1203
Caguas, 00725

Contact information:
Movil: +1 787 6789967
dennisrgp@yahoo.com /
dgamarro@hotmail.com



Dennis Renato Gamarro Palacios

Personal details

Birth Date: January/16/1975

Local identification document number: 1717760460101

City: Guatemala

Marital status: Married

Childs: 1

Employment History

Employer Name: Atento

Start date: 10/4/2004 – 11/4/2018 – En Guatemala

11/04/2018 – Current - En Puerto Rico

Job title: IT and facilities manager

Key Achievements.

- Implementación y diseño de la plataforma tecnológica para nuevos servicios, de 300 posiciones al inicio a 3,600 actuales en Guatemala, de 1,450 en El Salvador y 650 en Puerto Rico.
- Implementación y diseño de Centros de llamadas en Panamá, Nicaragua, tres centros en Ciudad de Guatemala, 1 en el Salvador y 1 en Puerto Rico.
- Administración de toda la plataforma tecnológica de Guatemala, El Salvador y Puerto Rico (PBX, IVR, marcadores predictivos, equipos de seguridad, servidores, switches, routers, firewalls)
- Actualización de las plataformas tecnológicas (PBX, servidores y equipos de telecomunicaciones).
- Brindar la plataforma tecnológica para las metas financieras de la empresa manejando el presupuesto de inversión y gastos.
- Mejorar los SLA's del área de tecnología de Centroamérica.

- Lograr la certificación de varios servicios en ISO, PCI.
- Implementación de la plataforma tecnológica con clientes (Motorola, Asurion, Expedia, otros).
- Implementación de la solución de SITE Excellence que premia los centros que cumplen con SLA's, mantenimiento y funcionamiento.

Functional Roles:

- Gestión de contratos de mantenimiento para pbx Avaya S8730 y equipos complementarios (gestor de estadísticas, marcación predictiva, ivr, grabadores)
- Gestión de contratos de mantenimiento para servidores y equipos de comunicaciones (routers, switches, firewalls)
- Gestión del soporte a servidores y sistemas.
- Gestion de contratos de mantenimiento para generadores de emergencia, UPS, transfer switchs y HVAC Systems.
- Gestion de contratos de mantenimiento de las facilidades (seguridad y limpieza).
- Gestion de compras de insumos.
- Gestión del soporte tecnico a usuarios de todos los centros de Atento en Guatemala (3 en total) y los implementados en Nicaragua, Panama y Puerto Rico.
- Presentación de resultados de proyectos tecnológicos.
- Diseño e implementación de proyectos tecnológicos y de facilidades.
- Gestión del presupuesto de tecnología y facilidades.
- Gestión de contratos con proveedores de telecomunicaciones y de servicios (AEE, AAA, otros).
- Gestionar con los clientes a nivel tecnológico cambios o Implementaciones de sistemas.
- Asignación de actividades de los analistas de tecnología y facilidades.

Manager: Rosa Maldonado, General Business Manager Puerto Rico

Contact information: +1 787 2105285

Email: rmaldonado@atento.com.

Education

1993–1998 San Carlos University of Guatemala
Electronic Engineering
1991-1992 Colegio Liceo de computación C.S.S
Bachiller en computación con orientación científica / High shool

Qualifications

- Languages: Spanish - English

- Curso de preparación CISSP, SISAP Guatemala, 2013.
- Diplomado en liderazgo gerencial / Bussiness solutions siprom, México D.F 01-15/02/2007.
- Diplomado de administración publica / Instituto Nacional de administración publica Guatemala. 02/02/2003-01/10/2003.
- Calidad total /Centro de capacitación Ministerio de Finanzas Publicas Guatemala 17/06/200.
- Sistemas de telefonía IP / AVAYA. El Salvador 01/04/2008.
- Administración de sistema cisco works / Canella, S.A. / 22/05/2004.
- Administración de detectores de intrusos CISCO / Canella.S.A.
- Total virus defense McAfee / Bysupport S.A.
- Introducción a Tru64 Unix / Canella, S.A.
- Administración de switches BIGIP / Canella, S.A.
- BCMSN Cisco / New Horizons.
- Estandares de control bajo la ley Sarbanes Oxley, 20/02/2015
- Actualización de la norma ISO 9001:2015, Aenor, 10/08/2015
- Liderazgo, Intecap, 21/04/2015
- Site Excellence, Abril/2015