Miguel Rico

Consultor de TI | UEM · ITSM · Ciberseguridad · Redes · Microsoft 365

Consultor Independiente

mrico@apexsystem.com.mx · 55 5074 8859 · México · apexsystem.com.mx

PERFIL PROFESIONAL

Especialista en gestión de infraestructura TI, UEM e ITSM, con más de 14 años de experiencia en administración de servicios tecnológicos, gestión de endpoints, ciberseguridad, monitoreo y automatización. En G-BIZ lidero la consultoría y los proyectos de TI con soluciones Ivanti Neurons y ManageEngine, aplicando estándares ITIL e ISO para convertir la operación de TI en resultados de negocio.

INDICADORES CLAVE

14+	15	4,800+	8+
Años de experiencia	Certificaciones	Endpoints en implementaciones	Años en G-BIZ

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Gerente de Consultoría y Proyectos IT

Enero 2024 — Actualidad

G-BIZ S.A. de C.V.

Dirijo de forma estratégica y operativa la consultoría y todos los proyectos tecnológicos de la compañía, de la preventa y el diseño de la solución a la implementación, la estabilización y la mejora continua. Diseño, implemento y optimizo plataformas empresariales basadas en Ivanti Neurons, ManageEngine y Microsoft 365, sobre infraestructura Linux con Nginx y MySQL, e impulso iniciativas de ITSM, UEM, MDM y seguridad de endpoints en clientes como Bankaya, Hibrids, TeleVía, Alsea, SiVale, Alestra y La Comer. Implementé soluciones de seguridad de Microsoft 365 —Entra ID, Intune y políticas DLP— con implementaciones exitosas en todos los clientes. Formé y consolidé el equipo de Mesa de Servicios y escalé la operación a una cartera activa de clientes con acuerdos de nivel de servicio, tableros de control y reportes ejecutivos. Encabecé el rediseño integral de gbiz.mx: estructura y contenidos del portafolio, optimización SEO, nuevas imágenes y fondos por solución y endurecimiento de la seguridad en WordPress. Elaboro propuestas de servicio y auditorías de TI alineadas a ISO 27001 y actúo como asesor técnico principal y punto de escalación para las cuentas clave.

Consultor de Proyectos y Servicios IT

Julio 2018 — Enero 2024

G-BIZ S.A. de C.V.

Construí desde sus inicios la práctica de implementaciones de G-BIZ: arranqué como ingeniero responsable de la plataforma Ivanti (LANDesk / Endpoint Manager) en las primeras cuentas y la escalé hasta convertirla en una operación con múltiples clientes activos y un equipo completo de Mesa de Servicios formado y liderado por mí. Implementé de forma integral soluciones Ivanti Neurons para UEM, ITSM, Patch Management y Remote Control, y de ManageEngine Endpoint Central y ServiceDesk Plus, en organizaciones de más de 2,500 equipos: levantamiento y diseño, despliegue masivo de agentes, políticas de seguridad, automatización de parches, catálogos de servicio, flujos de aprobación y tableros ejecutivos. Administré de forma avanzada Microsoft 365, Exchange Online, Entra ID e Intune, con migraciones completas de Dropbox a OneDrive con control de versiones y políticas DLP. Varias de estas implementaciones las desarrollé en equipo con otros consultores durante esa etapa. Documenté la operación con diagramas de arquitectura, guías de operación y manuales de soporte nivel 1 a 3, y di demos, talleres y transferencia de conocimiento a clientes y equipos internos.

Coordinador de NOC IT

Mayo 2017 — Junio 2018

PeoplePower 4 IT · Grupo Danone

Supervisión y coordinación de todo el Centro de Monitoreo NOC a nivel nacional de Grupo Danone, con monitoreo 24/7 de la disponibilidad de telecomunicaciones, servidores, enlaces, aplicaciones y servicios corporativos. Detección y solución de los problemas a nivel nacional. Coordinación directa de un equipo de 5 ingenieros especializados en redes, servidores, aplicaciones y seguridad, con gestión de incidentes, escalamientos y continuidad operativa bajo metodología ITIL y cumplimiento de SLA críticos. Implementación de procesos de monitoreo, escalamiento y respuesta rápida, capacitación técnica para elevar el nivel de soporte de segundo nivel y reportes ejecutivos con métricas de desempeño (KPI, SLA) para la gerencia regional LATAM.

Ingeniero NOC IT

Octubre 2012 — Mayo 2017

PeoplePower 4 IT · Grupo Danone

Monitoreé enlaces de datos, redes LAN, infraestructura de servidores, aplicaciones y bases de datos con SolarWinds Orion, Nagios XI, iDashboards y Alignia BA. Administré switches y access points Cisco (VLAN, segmentación, trunking) bajo SNMP, analicé alertas, saturación de red y rendimiento de servicios, y gestioné la disponibilidad de aplicaciones críticas (SAP, WMS, QS3, FROG) validando la integridad de bases de datos SQL y Oracle. Ejecuté mantenimiento programado desde VMware vSphere e instalación de fixes con WSUS en coordinación con IBM, atendí incidentes 24/7 sobre VPN, correo, conectividad, Active Directory, BI y aplicaciones operativas, y registré incidentes bajo ITIL asegurando el cumplimiento de SLA y la mejora continua.

Soporte Técnico, Sistemas

Enero 2011 — Febrero 2012

Artec S.A. de C.V.

Di soporte técnico en sitio y remoto en entornos Windows, macOS y Linux, asegurando la continuidad operativa del cliente. Instalé y mantuve redes, cableado estructurado, sistemas CCTV y servidores físicos para clientes empresariales y entidades públicas, y coordiné la parte logística y técnica de un proyecto nacional con CFE, liderando la instalación de enlaces DWDM y fibra óptica en múltiples sitios.

Ing. de Sistemas y Preventa

Junio 2010 — Enero 2011

Sortix S.A. de C.V.

Ejecuté proyectos de TI en campo, incluyendo instalación y configuración de equipos, redes LAN, cámaras IP/análogas y soluciones de respaldo. Implementé soluciones de voz sobre IP (VoIP), configuré servidores de correo (Kerio Connect en Mac Xserve) y migraciones en Windows Server, di soporte presencial y remoto, administré antivirus Kaspersky y realicé auditorías internas de sistemas.

Ing. de Redes y Cableado — Cliente SSP

Agosto 2008 — Enero 2009

Mainbit S.A. de C.V.

Instalación de cableado estructurado y sistemas de cámaras de videovigilancia (CCTV) para la entonces Policía Federal (PF) y la Secretaría de Seguridad Pública (SSP), en instalaciones sensibles de gobierno. Instalación y configuración de servicios de telecomunicaciones, redes inalámbricas y equipos de red (3Com: switches, access points y routers) en dependencias de gobierno. Soporte técnico especializado en sitio y remoto a usuarios de la SSP, con gestión de incidencias (Altiris). Administración del inventario de equipos críticos y operación continua de los servicios de voz, datos y conectividad.

PROYECTOS Y CASOS DESTACADOS

Bankaya

Banca digital — UEM + Seguridad + Automatización de parches

Proyecto de alto impacto: despliegue de agentes, políticas de seguridad, automatización de parches, Service Desk, reportes ejecutivos y dashboards operativos.

TeleVía

Transporte y movilidad — UEM + ITSM + Dashboards

Implementación directa de soluciones de gestión de endpoints y servicios de TI en una cuenta estratégica, con reportes ejecutivos y tableros operativos.

Alsea

Retail y restaurantes — UEM + Patch Management + Service Desk

Despliegue de agentes, políticas de seguridad y automatización de parches en un entorno retail de gran escala, con dashboards operativos.

La Comer

Retail — ITSM + Service Desk + Reportes ejecutivos

Iniciativas de gestión de servicios de TI y mesa de servicios, con reportes ejecutivos y tableros de control para la operación.

Hibrids

Servicios administrados (MSP) — UEM + ITSM + MDM

Impulso de iniciativas de gestión unificada de endpoints, gestión de servicios de TI y gestión de dispositivos móviles.

SiVale

Servicios financieros y Fintech — UEM + MDM + ITSM

Iniciativas de gestión unificada de endpoints y de dispositivos móviles, alineadas a la operación de servicios de TI.

Alestra

Telecomunicaciones — ITSM + UEM

Iniciativas de gestión de servicios de TI y de endpoints en un entorno corporativo de telecomunicaciones.

gbiz.mx

Sitio corporativo de G-BIZ — Desarrollo web + SEO + Seguridad

Rediseño integral de la plataforma web corporativa de G-BIZ: arquitectura de contenidos del portafolio de servicios, optimización SEO técnica y de contenidos, renovación de la identidad visual por solución y endurecimiento de la seguridad de la plataforma WordPress.

HABILIDADES

UEM / ITSM

Ivanti Neurons UEM · Ivanti Neurons ITSM · Ivanti Endpoint Manager · Ivanti Patch · Ivanti Xtraction · ManageEngine Endpoint Central · ManageEngine ServiceDesk Plus · ManageEngine MDM Plus · ServiceNow ITSM / CSM · Hexnode UEM

Microsoft 365 e identidad

Microsoft 365 · Entra ID / Azure AD · Exchange Online · Intune · Teams · SharePoint · OneDrive · Active Directory

Seguridad y EDR

CrowdStrike Falcon EDR · Kaspersky Endpoint Protection · ESET · Trend Micro · Symantec · Hardening Windows / Linux · ISO 27001 · ITIL

Redes, NOC y sistemas

Cisco (VLAN, trunking, SNMP) · SolarWinds Orion · Nagios XI · VMware vSphere · macOS · CCTV · VoIP

Infraestructura, servidores y bases de datos

Linux · Windows Server · Nginx · MySQL

CERTIFICACIONES

1. Ivanti Endpoint Manager Administrator — Ivanti (ID 52139092)
2. Ivanti Neurons for ITSM — Administrator — Ivanti
3. Ivanti Security Controls — Administrator — Ivanti
4. Ivanti Neurons — IT Analyst UEM — Ivanti (ID q8g2dy9tpf)
5. Ivanti Support Specialist — Advanced — Ivanti
6. Ivanti Support Specialist — Intermediate — Ivanti
7. Implementer Certified ISO 9001:2015 — Certjoin (ID jd0wkEawdF)
8. Implementer Certified ISO 20000 — Certjoin (ID RZ4XwIII1Z)
9. Implementer Certified ISO 27001:2022 — Certjoin (ID E0rGJaZvAq)
10. Implementer Certified ISO 42001:2022 — Certjoin (ID 7reBMoRepn)
11. Profesional en Ciberseguridad ISO/IEC 27032 — ERCA (ID 029B143F-484)
12. Desarrollo de Análisis de Impacto al Negocio (BIA) basado en ISO 22301 (ID 3765220620-0454)
13. Lean Six Sigma White Belt — Certiprof
14. Remote Worker — Certiprof

15. Scrum Foundations — Certiprof

FORMACIÓN ACADÉMICA

Profesional Técnico en Informática — CONALEP Atizapán

2002 — 2005 · Cédula Profesional: 4971016

Estudios de Licenciatura — Instituto Leonardo Bravo A.C. — RVOE IPN

2006 — 2008

FORMACIÓN PROFESIONAL

- CrowdStrike Falcon — EDR — Detección y respuesta en endpoints (EDR)
- Kaspersky Endpoint Protection — Protección de endpoints y EDR
- ESET · Trend Micro · Symantec — Antivirus y seguridad de endpoints
- ITIL V4 Foundations — Curso — gestión de servicios de TI
- CCNA — 4 módulos — Currícula de redes Cisco
- ServiceNow CSM — Customer Service Management Fundamentals e Implementation

IDIOMAS

- Español — Nativo
- Inglés — Intermedio — comprensión técnica, documentación y soporte