

Federico González Montes



IT Service Delivery & Operations Leader | ITSM Governance. Operación y estabilización de servicios TI críticos en sector financiero, logística y gobierno. Gestión de portafolios de hasta 80 proyectos simultáneos y presupuestos de ~\$10 MDP. Reducción de incidentes hasta en 80% y fallas recurrentes >90% mediante ITIL y mejora continua.

Genera | 2021 – Actual. **Ocupando 4 posiciones:**

Incident Manager (ITIL) – Operación de Servicios Críticos | Marzo 2026 – Actual.

Responsable de la gestión y estabilización de incidentes críticos en la operación de servicios TI, asegurando continuidad operativa y control en escenarios de alta prioridad.

- Gestión y escalación de **incidentes críticos (P1/P2)**, garantizando atención oportuna y mitigación de impactos al negocio.
- Coordinación de equipos técnicos y áreas involucradas para la resolución de **eventos de emergencia operativa**.
- Generación de **reportes ejecutivos de operación**, proporcionando visibilidad para la toma de decisiones.
- Implementación de mejoras al proceso de **Incident Management**, fortaleciendo tiempos de respuesta y control operativo.

Project Manager / IT Business Partner – EPMO 2023 – 2025.

- Responsable de la gestión estratégica de portafolio de iniciativas TI desde la EPMO, asegurando control metodológico, financiero y alineación con prioridades del negocio.
- Coordinación de interdependencias de ~80 proyectos simultáneos dentro del portafolio institucional.
- Administración de presupuesto cercano a \$10 MDP, garantizando disciplina financiera y cierre formal de iniciativas.
- Supervisión metodológica de 20+ proyectos simultáneos, logrando 99% de cumplimiento en estándares de gestión.
- Diseño e institucionalización de procesos de control presupuestal y cierre de proyectos.

Incident & Problem Manager (ITIL) / Business Partner TI 2023.

- Responsable de estabilizar servicios críticos durante la actualización tecnológica de infraestructura.
- Reducción del 80% de incidentes en servicios biométricos.
- Disminución del impacto operativo en más de 1,000 clientes mensuales, eliminando hasta 2 días de afectación del servicio.
- Coordinación de equipos técnicos y proveedores para resolución estructural de problemas.
- Rediseño de procesos de atención en sucursales y centros de servicio.

Service Transition / Service Delivery Lead – Proyecto Yastas 2021 – 2023.

- Responsable de la transición operativa y estabilización del proyecto de transformación tecnológica Yastas.
- Resolución de 500+ defectos críticos en ciclos finales de pruebas.
- Reducción del tiempo de corrección de defectos de 10 días a 2 días.
- Disminución de rechazo de entregables del 60% al 14%.
- Implementación de procesos Incident Management, Service Desk y operación TI.
- Generación de reportes ejecutivos para comités directivos.

Project Manager & Consultor ITIL SAT 2020 – 2021.

- Consultoría en mejora de procesos ITIL para servicios tecnológicos de alta criticidad nacional.
- Optimización de procesos de Mesa de Servicios e Incident Management.
- Participación en War Room de Declaraciones Anuales, garantizando continuidad operativa en periodos de alta demanda.
- Apoyo en planeación estratégica para la Administración Central de TI.

Líder de Proyectos (Finanzas) / ITIL Process Owner DHL Express 2009 – 2018.

- Responsable de institucionalizar procesos ITIL y mejorar la operación de soluciones críticas de negocio.
- Implementación de Incident, Problem y Change Management.
- Reducción de más del 90% de fallas recurrentes en sistemas de alto volumen.
- Implementación de soluciones BI para Finanzas y Comercial, reduciendo tiempos de generación de reportes de 15 días a 2 días.
- Liderazgo de iniciativas de mejora continua DMAIC, reduciendo 50% de tickets al Service Desk.

Etapa Técnica Inicial.

DHL Express / Seguros Monterrey / Extral 1986 – 2009.

Perfil Ejecutivo.

Ejecutivo senior de Tecnologías de la Información con trayectoria liderando estabilización operativa, transformación de servicios y gobernanza ITSM en organizaciones de alta criticidad (sector financiero, logística y gobierno).

Especialista en gestión de servicios orientada al negocio, asegurando continuidad operativa, reducción de incidentes críticos y alineación TI–Negocio mediante marcos ITIL y mejora continua.

Reconocido por traducir entornos tecnológicos complejos en métricas ejecutivas que fortalecen el control operativo y la toma de decisiones directivas.

Experiencia combinando disciplina metodológica (ITIL, PRINCE2, DMAIC, Scrum) con liderazgo de equipos multidisciplinarios y proveedores estratégicos para la entrega de servicios TI de clase empresarial.

Áreas De Contribución.

- Gobernanza y gestión de servicios TI (ITSM)
- Estabilización de operaciones críticas.
- Reducción estructural de incidentes y defectos.
- Gestión de portafolios de proyectos y control presupuestal.
- Liderazgo de equipos técnicos y proveedores estratégicos.

Formación Académica.

Licenciatura en Informática Administrativa Universidad Tecnológica Americana.

Certificaciones Y Formación Profesional.

- Scrum Fundamentals Certified 2023.
- PRINCE2 Foundation – Project Management 2008.
- ITIL v3 Foundation – APM Group 2008.
- ITIL Practitioner Support & Restore 2007.
- Information Mapping Professional Seminar 2006.
- Master Bronce – Mejora Continua DMAIC 2005.
- ITIL v2 Foundations 2005.