

VICTOR MENA VEGA

Líder Regional de Infraestructura y Operaciones IT — Regional IT Infrastructure & Operations Manager

San José, Costa Rica | +506 8820-2220 | victorm@infolinkcr.com | linkedin.com/in/victormenav | www.victormena.com

RESUMEN EJECUTIVO

Profesional de Tecnología con más de 29 años de experiencia liderando infraestructura y operaciones de TI para organizaciones multinacionales en los sectores de aviación y hotelería. Durante los últimos 10 años dirigí la habilitación tecnológica de operaciones en siete países de Latinoamérica, participando en la certificación de una aerolínea ante la autoridad aeronáutica de Costa Rica y liderando proyectos estratégicos como la apertura de nuevas estaciones, la creación del corporativo regional en El Salvador y el traslado tecnológico al nuevo Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima. Especialista en continuidad operativa, infraestructura empresarial, gestión de proyectos, ITIL y coordinación regional con equipos multidisciplinarios.

COMPETENCIAS CLAVE

Liderazgo Estratégico • Transformación Digital • Gestión de Infraestructura y Operaciones TI • Dirección de Proyectos Regionales • Continuidad del Negocio (BCP/BIA) • Telecomunicaciones Empresariales • Gestión de Riesgos • Administración de Presupuestos (CAPEX/OPEX) • Gestión de Proveedores • Arquitectura de Soluciones • ITIL • Gestión de Incidentes, Problemas y Cambios • Metodologías Ágiles (Scrum) • Uso de Trello • Uso de Jira • Fundamentos de la IA Generativa

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Especialista IT Regional — Infraestructura y Operaciones, Centroamérica, Sudamérica y EE. UU. | Volaris Airlines

Julio 2016 – Julio 2026

Proyectos principales: certificación de Volaris ante la DGAC de Costa Rica; apertura de estaciones en Centroamérica, Sudamérica y EE. UU.; soporte a estaciones en operación.

Alcance del puesto

- Sostuve la operación tecnológica de 7 países —Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Perú, Estados Unidos y México— con más de 180 usuarios corporativos y estaciones aeroportuarias bajo un mismo estándar de servicio.
- Alineé la operación regional con casa matriz en México: un solo criterio de infraestructura, escalamiento y continuidad para las siete operaciones, en lugar de siete criterios locales.
- Estandaricé incidentes, cambios, problemas y activos bajo prácticas ITIL, reduciendo la dependencia del conocimiento individual en cada estación.
- Atendí oficinas corporativas y estaciones aeroportuarias de tamaños muy distintos, desde el corporativo regional hasta la estación de un solo mostrador.
- Participé en los proyectos de infraestructura de oficinas y estaciones nuevas, del levantamiento a la puesta en operación.

Logros destacados

- Integré el equipo multidisciplinario responsable de la certificación de Volaris ante la Dirección General de Aviación Civil de Costa Rica, habilitando el inicio de operaciones en el país.
- Lideré la apertura tecnológica de nuevas operaciones en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Perú y Estados Unidos, garantizando disponibilidad tecnológica desde el primer día.
- Participé en la implementación de la infraestructura tecnológica del nuevo corporativo regional de Volaris en El Salvador, permitiendo el inicio de operaciones dentro del cronograma establecido.
- Lideré la migración tecnológica de las oficinas de Volaris al nuevo Aeropuerto Internacional Jorge Chávez en Lima, asegurando una transición sin interrupciones para la operación.
- Elaboré Business Impact Analysis (BIA) bajo mejores prácticas ITIL para proyectos de expansión regional.
- Administré procesos de incidentes, cambios, problemas y activos bajo ITIL.

IT Manager | Hotel Presidente

Agosto 2005 – Febrero 2016

Hotel Presidente: operación hotelera 24/7 en el centro de San José, sin ventanas de mantenimiento y sin margen para que un sistema crítico se caiga frente al huésped.

- Dirigí la TI del hotel durante 10 años: infraestructura, redes, telecomunicaciones, CCTV, control de accesos, alarmas y soporte a usuarios, en una operación que no cierra nunca.
- Estandaricé la plataforma tecnológica del hotel sobre la Windows Server System Reference Architecture (WSSRA) de Microsoft, ordenando diseño, implementación, operación, monitoreo y control de cambios en cinco pilares: seguridad, administración, almacenamiento, comunicaciones y aplicaciones. Un marco pensado para grandes corporaciones, adaptado a la escala de una operación hotelera..
- Con el modelo en marcha, los cambios de plataforma dejaron de depender del criterio de quien estuviera de turno y pasaron a seguir un procedimiento documentado. Es el mismo principio de estandarización que después llevé a la operación multipaís de Volaris
- Administré los proyectos tecnológicos del hotel de punta a punta: justificación, selección de proveedores, implementación y puesta en operación.

Encargado de Cómputo | Corporación Surá / Grupo Casa Conde

Febrero 1997 – Julio 2005

Corporación Surá / Grupo Casa Conde: casa matriz en San José, tres fincas bananeras — Balatana y Tacifa en Guápiles, T.M.F. Agro en Matina — y, desde 2001, dos hoteles. Entré a una corporación agroindustrial sin sistemas propios y salí ocho años después con la plataforma tecnológica de dos industrias distintas funcionando.

- Construí desde cero los sistemas que la corporación usó en producción durante años: Contabilidad — cheques, cuentas por pagar, cuentas por cobrar y presupuesto — e Inventario de bodega.
- Diseñé y administré la red corporativa que conectó la casa matriz con tres fincas bananeras en zonas rurales, donde la conectividad no se daba por sentada.
- Cuando el grupo entró al negocio hotelero en 2001, planifiqué y monté la plataforma completa de Apartamentos Casa Conde (San José) y Hotel Casa Conde del Mar (Playa Panamá, Guanacaste): red, servidores, sistemas de gestión, llavines electrónicos, CCTV, central telefónica, detección de humo inalámbrica e internet para huéspedes.
- Sostuve la operación diaria de toda la plataforma —usuarios, servidores y equipos de las tres unidades de negocio— como encargado de cómputo de la corporación.

EDUCACIÓN

- **EUDE Business School** – Máster en Inteligencia Artificial para Dirección de Empresas. Ago. 2026 - Actualidad
- **Seminario Intensivo "Gerencia & Liderazgo"** — INCAE Business School. 2014
- **Bachillerato Universitario en Ingeniería en Informática** — Universidad Metropolitana Castro Carazo. 2005

CERTIFICACIONES

- Scrum Fundamentals Certified (SFC) — SCRUMstudy / VMedu, Inc., agosto 2026 (Certificate ID: 1180258)

EDUCACIÓN COMPLEMENTARIA

- Cisco Networking Academy — CCNA Módulo I, II, III & IV — Universidad de Costa Rica – 2007 - 2008
- ITIL: Mejores Prácticas para la Administración de TI — Advance Learning Technology Center - 2014

HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS

ITIL • Cisco Networking (CCNA) • Windows Server • Active Directory • McAfee ePO • SharePoint • Visual Basic • Microsoft Access • Enterprise Project Manager • Redes LAN/WAN • Wireless Enterprise • Telefonía IP y Centrales Siemens Hicom/Hipath • CCTV • Business Continuity Planning (BCP) • Business Impact Analysis (BIA) • Microsoft Office • Jira • Trax • AirbusWorld • IA • Trello

IDIOMAS

Español: Nativo (100%) | Inglés: Level IV (Professional Working)

OTROS

Exbombero Voluntario — Experiencia que fortaleció competencias en disciplina, toma de decisiones bajo presión, gestión de crisis y trabajo colaborativo. Ascenso a Sargento - 2004.