



ANA VICTORIA BARRETO

Celular: 3104815692

E-Mail: anvicbar@hotmail.com

Gerente de Proyecto

Ingeniero de Sistemas

Tarjeta Profesional: 15255121490BYC

PERFIL PROFESIONAL

Gerente de proyecto con Certificación PMP vigente y experiencia para dirigir de manera efectiva y óptima, los recursos humanos y financieros para el desarrollo de los proyectos asignados; cuento con experiencia en gestión de proyectos de Infraestructura y mesa de servicios de IT, contact center, soporte técnico, coordinación, administración y control de actividades relacionadas con la operación, de acuerdo con los requisitos contractuales y políticas generales para el logro de los resultados esperados por el Cliente.

Mi actitud proactiva y experiencia en la coordinación y gestión de proyectos de tecnologías de información me han permitido enfrentar con éxito desafíos y entregar resultados de alta calidad, además de permitirme incursionar en procesos de capacitación en buenas prácticas de gestión de servicios de TI como ITIL, SCRUM, entre otros.

Dispongo de interés por el aprendizaje en cualquier área del saber, excelentes relaciones interpersonales, disposición hacia el servicio al cliente, responsabilidad y cumplimiento; con actitud y experiencia en coordinación y gestión de proyectos de tecnologías de información.

HABILIDADES

- Comunicación Asertiva
- Negociación Profesional
- Relación con proveedores
- Adaptabilidad al cambio.
- Toma de Decisiones.
- Liderazgo
- Capacidad de Análisis

CERTIFICACIONES

- SC-900: Aspectos básicos de seguridad, cumplimiento e identidad de Microsoft.
- Agile Coach Professional
- Cobit 2019 Fundamentos
- Project Management Professional Certified #1951674
- Remote Work Professional Certification RWPC 2023
- ITIL® 4 Managing Professional

- ITIL® 4 Foundation
- ITIL® Expert Certificate in IT Service Management
- ITIL® Managing Across the Lifecycle (MALC)
- ITIL® Service Offerings and Agreements (SOA)
- ITIL® Planning, Protection and Optimization (PPO)
- ITIL® Intermediate Certificate in IT Release, Control and Validation (RCV)
- ITIL® Operational Support and Analysis Certificate (OSA)
- ITIL® Foundation V3.
- SCRUM MASTER SMPC 2020
- SCRUM FOUNDATION SFPC 2020
- Fundamentos COBIT 5
- ISO 22301: Auditor Interno Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio
- ISO 20000: Auditor Interno Gestión del Servicio de TI

ESTUDIOS

2013 Bogotá-Colombia	Especialización en Gerencia de Proyectos. <i>Universidad Piloto de Colombia</i>
2005 Bogotá-Colombia	Ingeniero de Sistemas <i>Universidad Antonio Nariño</i>
2000 Bogotá-Colombia	Tecnólogo en Sistematización de Datos <i>Universidad Antonio Nariño</i>

EXPERIENCIA LABORAL

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA – UPTC Tunja
De 14/11/2023 a 21/12/2023
(Tunja – Boyacá)

CONTRATISTA

OBJETO: Prestar Servicios Profesionales de un Ingeniero de Sistemas Especialista en Gerencia De Proyectos para dictar el curso denominado Project Management Office, con una intensidad horaria de 50 Horas, en el marco del Contrato Interadministrativo N°4074 De 2023 celebrado entre el INVIAS y la UPTC en la ciudad de Tunja.

Funciones:

- Realizar la preparación de temas, búsqueda bibliográfica y el apoyo audiovisual como material de ayuda. (Conceptos, Habilidades Blandas y Metodologías de proyectos).
- Según la información suministrada en las clases, desarrollar un resumen entregable con la socialización y avances de las mismas, para cada módulo.
- Tomar y hacer seguimiento al registro de asistencia de los participantes y del consolidado final, para validación de la aprobación del curso Project Manamegent Office.
- Revisar el material entregado por los usuarios para tomarlo en cuenta como resultado del curso.
- Disponer de horarios para resolución de dudas y orientación de los respectivos temas vistos en el

curso.

- Las demás asignadas por el supervisor del presente contrato, que no implique subordinación ni dedicación de tiempo completo.

EGRESADOS UNIVERSIDAD DISTRITAL

De 24/07/2023 a actual

(Bogotá- Colombia)

Instructor

Funciones:

- Entrenamiento Virtual Auditor Interno ISO 20000-1:2018
- Entrenamiento Virtual en ITIL 4 FUNDAMENTOS
- Entrenamiento Presencial en SCRUM MASTER, enfoque Scrum Study.
- Entrenamiento Presencial en Product Owner, enfoque Scrum Study
- Entrenamiento Virtual en Gestión Ágil de Proyectos con Scrum (Fundamentos, Master, Developer, Product Owner), enfoque Scrum Study

Centro de Entrenamiento CENTIC S.A.S, Sector TI

De 27/05/2020 a actual

(Bogotá-Colombia)

Instructor

Funciones:

- Entrenamiento Virtual Auditor Interno ISO 20000-1:2018
- Entrenamiento Virtual en ITIL 4 FUNDAMENTOS
- Entrenamiento Virtual en SCRUM MASTER.
- Entrenamiento Virtual en Scrum GOLD (Fundamentos, Master, Developer, Product Owner)

Gerente de Proyectos, Sector TI - Independiente

De 14/02/2023 a 31/03/2024

(Bogotá-Colombia)

Gestión de Proyectos de Infraestructura.

- **AXA COLPATRIA – SSH S.A. - Performance IT SOLUTIONS S.A.** (Julio 2023 a Marzo 2024). hardening de los equipos o servidores de AXA COLPATRIA; con lo cual se busca el endurecimiento del sistema, con el fin de reducir y/o evitar amenazas, reducción de vulnerabilidades en el sistema.

Funciones:

- ✓ Garantizar la ejecución de las actividades tendientes al cumplimiento de las fases del proyecto.
 - ✓ Generar la documentación requerida y necesaria del contrato y ejecución contractual.
 - ✓ Establecer los mecanismos y estrategias apropiadas para la gestión efectiva y oportuna del proyecto.
 - ✓ Realizar seguimiento y control de las actividades propuestas para la ejecución contractual
- **IDRD - UT Red Origin 2022.** (Febrero a Julio 2023) Adquisición, instalación, configuración y

puesta en funcionamiento de una solución de convergencia con sus servicios asociados y componentes tecnológicos para la renovación del centro de datos del IDRD de acuerdo con las especificaciones técnicas.

Funciones:

- ✓ Garantizar la ejecución de las actividades tendientes al cumplimiento de las fases del proyecto.
- ✓ Generar la documentación requerida y necesaria del contrato y ejecución contractual.
- ✓ Establecer los mecanismos y estrategias apropiadas para la gestión efectiva y oportuna del proyecto.
- ✓ Realizar seguimiento y control de las actividades propuestas para la ejecución contractual.

COMWARE S.A

05/12/2022 – 03/02/2023

(Bogotá – Colombia)

Gerente de Proyectos y Servicios

Funciones:

- Participar como Gerente de Proyecto en el cliente Superintendencia de Industria y Comercio bajo contrato 1560 de 2022 consistente en Prestar servicios integrales en tecnologías de información y comunicaciones - TIC, para llevar a cabo la administración, operación, mantenimiento y en general la gestión del Centro de Servicios Integrados de Tecnología - CSIT. Cuyos componentes comprenden 5 líneas de servicio a saber:
 - Mesa de Servicio Nivel 1 y 2
 - Aprovisionamiento de Equipos de Cómputo
 - Servicio Tecnológico de Digitalización e Impresión
 - Servicio Especializado de Infraestructura Tecnológica
 - Bolsa de Servicios y Repuestos
- Diseñar y ejecutar proyectos de servicios y soluciones integrales basadas en la infraestructura, virtualización, consolidación de servidores y servicios profesionales en tecnología informática y telecomunicaciones, de acuerdo con la viabilidad técnica del proyecto y los planes estratégicos de la Organización.

UT SOLUCIONES TIC PS – GD 2021

26/05/2022 – 03/12/2022

(Bogotá – Colombia)

Directora Mesa de Soluciones TIC

Funciones:

- Garantizar la prestación del servicio de la Mesa de Soluciones TIC al interior de la SED.
- Velar por la aplicación de las políticas, estándares, normas y procedimientos TI asociados al modelo operativo de la Mesa de Soluciones TIC con que cuenta la SED.
- Validar y consolidar la documentación y reporte de los indicadores de gestión del servicio, presentados por los coordinadores de prestación de servicios de los niveles NC y NL.
- Validar y sugerir mejoras a los procesos, guías y metodologías relacionadas con la prestación de los servicios.
- Llevar a cabo las actividades de seguimiento y control de la ejecución de los trabajos del equipo de trabajo.

- Orientar y coordinar al equipo de trabajo (técnicos, tecnólogos e ingenieros), ejerciendo la supervisión necesaria en la ejecución y cumplimiento contractual.
- Hacer seguimiento a los coordinadores, ingenieros, tecnólogos, y técnicos en los tres (3) niveles de la estructura organizacional de la SED (NC, NL, NI) en cuanto a la prestación del servicio en sí y de la atención a tiempo de estos, llevando un control con el fin de reducir al máximo el número de requerimientos e incidentes y elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Realizar la verificación del cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos y presentar los informes sobre dicho cumplimiento.
- Participar desde su rol en las brigadas o servicios especiales que se programen para la gestión del servicio.
- Evaluar y especificar los diferentes procesos de TI asociados a la prestación del servicio.
- Identificar oportunidades de mejora en la provisión de los servicios, establecer canales de comunicación entre el negocio y TI.
- Verificar la calidad de los entregables generados dentro del proyecto, según los acuerdos de niveles de servicio establecidos.
- Liderar, identificar y coordinar las acciones de los diferentes gestores del servicio, en orientación hacia el cumplimiento de los acuerdos y la mejora continua de los servicios, como también establecer mecanismos de comunicación y coordinación entre los diferentes equipos técnicos y funcionales, los directores y dueños de los servicios y los procesos de gestión establecidos en la Oficina Administrativa de RedP de la SED.
- Responder y hacer seguimiento a las PQRS asociadas a la prestación del servicio.
- Participar desde su rol en las brigadas o servicios especiales que se programen para la gestión del servicio.
- Revisar el avance de la apropiación, fortalecimiento y mejora de los procesos TI.

CELERITUM, Sector TI
De 24/09/2021 a actual
(Bogotá-Colombia)

Instructor

Funciones:

- Preparación de material visual para entrenamiento en Introducción y Manejo Básico de la herramienta de ITSM ITOP

SMARTEC S.A.S, Sector Outsourcing de TI
De 26/05/2020 a 30/07/2020
De 20/08/2020 a 22/09/2021
(Bogotá-Colombia)

Gerente de Servicio – Gerente de Proyecto

Funciones:

- Participar en el proyecto SENA-Telefónica como Representante de la Mesa De Servicios, bajo lineamientos del contrato 1122512-2019 garantizando el cumplimiento de los compromisos contractuales establecidos.
- Diseñar y establecer estrategias para el cubrimiento de las necesidades de los usuarios SENA, a través de los múltiples canales de servicio (Telefónico, Correo Electrónico, Chat, WEB Callback).
- Participar en las mesas de trabajo de los gestores de procesos (Gestión Global, Gestión de Incidentes y requerimientos, Gestión de Riesgos, Gestión de la Mejora Continua, Gestión de la Demanda, Gestión de Activos y Configuraciones, Gestión de Cambios, Gestión del Catálogo, Gestión de Continuidad, Disponibilidad y Capacidad, Gestión de Sedes y Locaciones, entre otros), con el propósito de identificar las relaciones de integración de los mismos con la Mesa de

Servicio, entrega de insumos y validación de documentación que aplique a la MDS.

- Monitorear y controlar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos para la Mesa de Servicio SENA.

COMWARE S.A, Sector Outsourcing de TI

De 13/11/2019 a 26/05/2020

(Bogotá-Colombia)

Gerente de Proyecto

Funciones:

- Participar como Gerente de Operaciones en el cliente Ministerio de Hacienda y Crédito Público bajo el contrato 3.312-2019 PGN - 31.012-2019 SGR consistente en Prestar el servicio tercerizado de la operación, gestión y modernización de los servicios tecnológicos del Ministerio de Hacienda y Crédito Público cuyos componentes son: Centro de Servicios Tecnológicos (CST) incluidos servicios de Digitalización, Soporte Especializado, Centros de Contacto (CST, SIIF, SGR, MHCP).
- Diseñar y ejecutar proyectos de servicios y soluciones integrales basadas en la infraestructura, virtualización, consolidación de servidores y servicios profesionales en tecnología informática y telecomunicaciones, de acuerdo con la viabilidad técnica del proyecto y los planes estratégicos de la Organización.

SELCOMP INGENIERÍA S.A.S, Sector Outsourcing de TI

De 01/07/2010 a 30/09/2019

(Bogotá-Colombia)

Gerente de Proyecto

Funciones:

- Gestionar de manera efectiva y óptima, el recurso humano y financiero para la ejecución de los proyectos asignados.
- Participar en roles de gestión de procesos ITIL tales como Gestor de Incidentes y Requerimientos, Gestión de Mejora continua (calidad), gestión de cambios, gestión de riesgos, entre otros.
- Responder ante clientes y superiores por la consecución de los objetivos del proyecto.
- Identificar y evaluar los riesgos que puedan impactar la probabilidad de éxito durante el periodo de ejecución del proyecto.
- Mantener las relaciones internas y externas de los proyectos (clientes, proveedores, subcontratistas, otras direcciones, etc...)
- Garantizar que el proyecto cumpla los estándares de calidad esperados.
- Manejar las técnicas operativas para el análisis y toma de decisiones necesarias en el cumplimiento de los objetivos de los proyectos.
- Planificar y garantizar la ejecución de los proyectos a cargo; realizar la supervisión y control de los recursos y presupuesto asignados; elaborar y/o revisar y aprobar informes de gestión de los proyectos, verificando el cumplimiento de los márgenes de rentabilidad, realizando el respectivo análisis e indicando las acciones que se han tomado.
- Socializar las obligaciones contractuales con el personal asignado a los proyectos.
- Asesorar al coordinador de proyecto en el manejo administrativo del proyecto.
- Realizar visitas de seguimiento a fin de verificar las causas de las situaciones irregulares o seguimiento en sitio a los contratos.
- Capacitar en temas relacionados con el proceso, documentos, instructivo, registros, procedimiento de calidad entre otros.

SELCOMP INGENIERÍA S.A.S, Sector Outsourcing de TI
De 13/01/2009 a 30/06/2010
(Bogotá-Colombia)

Coordinador de Proyecto

Funciones:

- Coordinar las labores del personal técnico asignado.
- Elaborar y presentar los informes requeridos por el cliente, además del semanal y mensual del consolidado de los servicios del proyecto y de indicadores de gestión, resaltando los casos críticos.
- Realizar la solicitud de repuestos, a través del sistema de gestión web.
- Supervisar el mantenimiento preventivo realizado en el proyecto
- Coordinar y/o realizar mantenimientos correctivos, preventivos y asistencia técnica.
- Llevar un registro de los requerimientos (preventivo y/o correctivo) realizados por el cliente y mantenerlo actualizado, detallando su estado.

EMPRESA SECTOR PRIVADO, Sector Comercial
De 16/08/2007 a 15/11/2008
(Tunja (Boyacá-Colombia))

Coordinadora Operativa

Funciones:

- Manejo de personal (asesores), manejo de contabilidad, diseño y planeación de operación de atención a clientes, elaboración de informes, soporte a dirección.

Unidad De Capacitación Técnico Comercial. “UNDETEC –Tunja
De 01/01/2007 a 30/11/2007
De 01/06/2004 a 30/09/2005
De 01/01/2000 a 12/12/2002
(Tunja (Boyacá-Colombia))

Docente - Catedrático

Funciones:

- Preparación de contenidos temáticos y capacitación en áreas de ofimática (word, Excel, powerpoint, access), Internet, Informática Básica, Telemática, Introducción a las comunicaciones, Redes, Programación con Javascript, bases de datos; para grupos técnicos de sistemas.
- Evaluación de Contenidos temáticos.

Corporación Técnica Laboral de Tunja. “COTEL
De 01/04/2005 a 30/11/2005
(Tunja (Boyacá-Colombia))

Docente - Catedrático

Funciones:

- Preparación de contenidos temáticos y capacitación en áreas de ofimática (windows, ofimática), lógica I y II, Programación con Visual Basic, para grupos técnicos de sistemas y secretariado
- Evaluación de contenidos temáticos

Unidad de Educación Sistematizada de Colombia. UNDESCO

De 01/03/2003 a 30/04/2005
(Tunja (Boyacá-Colombia))

Docente - Catedrático

Funciones:

- Preparación de contenidos temáticos y capacitación en áreas de ofimática (word, excel), Internet, Lógica Matemática, Programación Básica, Software Administrativo (Ms Project 2000), Bases de Datos (Access), Introducción a la programación C++, Diseño de páginas web para diferentes grupos del nivel técnico.
- Evaluación de contenidos temáticos.

ALMA MATER

De 19/01/2006 a 06/03/2006

De 01/10/2005 a 10/11/2005

(Guateque (Boyacá-Colombia))

Asistente Informático – Censo 2005

Funciones:

- Capacitación, soporte y administración de personal de trabajo y equipos de trabajo (DMC), Elaboración diario de informes y Sistema de sincronización del Centro de Acopio en el Municipio de Guateque y Oicatá– Boyacá

Colegio Corporación Santo Domingo, Sector Educación No formal

De 01/04/2005 a 30/09/2005

(Tunja (Boyacá-Colombia))

Funciones:

- Administración y mantenimiento de Equipos de cómputo a nivel de software y hardware.

Universidad Antonio Nariño

De 09/09/2002 a 30/12/2003

De 01/08/2000 a 31/12/2001

(Tunja (Boyacá-Colombia))

Auxiliar Centro de Cómputo

Funciones:

- Encargada del mantenimiento de software y hardware de los equipos del centro de cómputo de la Universidad.
- Programación, control y administración de servicios del centro de cómputo.
- Capacitación y asesoría individual y grupal para alumnos, profesores, administrativos y otros.

Universidad Antonio Nariño

De 26/04/1996 a 30/11/1998

(Tunja (Boyacá-Colombia))

Secretaria

Tareas realizadas:

- Recepción y atención de estudiantes para la entrega de diferentes solicitudes relacionadas con

la parte académica.

- Organización de papelería de estudiantes.
- Organización y preparación de ceremonias de grado.
- Elaboración y programación de horarios para los periodos académicos en 1996, 1997 y 1998.

FORMACIÓN ADICIONAL

Curso de Comunicación Asertiva. G-Talent.NET, 18 octubre 2023

Liderazgo con Inteligencia Emocional. LinkedIn Learning, 11 octubre 2023.

Conceptos Básicos de DA (Disciplined Agile). Project Management Professional, 12 abril 2023.

Seminario Fortalecimiento de Competencias Directivas. Universidad del Rosario, Convenio Fincomercio. 29 octubre 2015.

Leadership and Management Skills (LMS). Intelligent Training. 8 horas. Febrero 2015.

Curso ISO 9001:2008: Sistemas de Gestión de la Calidad (S.G.C) Manejo Efectivo de Acciones Correctivas y Preventivas. Grupo Selcomp. Junio 2014.

Seminario Servicio Exitoso al Cliente en el Contact Center. Teleacción. Junio 2014.

Curso Servicio al Cliente Mediante la Comunicación Telefónica. SENA. 40 horas. Abril 2014.

Seminario ¿Cómo Administrar Canales de Servicio? Teleacción. Marzo – abril de 2014.

Curso CMR – La Administración de la Relación con el cliente. SENA. 40 horas. Marzo 2014.

Seminario ¿Cómo Administrar y Desarrollar Canales de Servicio al Cliente en el Contact Center? Teleacción. Noviembre de 2013.

Curso Interpretación e Implementación ISO 10002:2005, Tratamiento de las Quejas. Asesorías y Estudios Ltda. Julio 2013.

Curso Auditoría Informática: Conceptualización. SENA. 40 horas. Junio 2013

Curso Métricas e Indicadores de Gestión TI. Fundación de Egresados Universidad Distrital. Abril de 2013.

Planeación, Programación y Control de Proyectos con Project 2010 bajo lineamientos PMI. Fundación de Egresados Universidad Distrital. 32 Horas. Marzo 2013.

Seminario – Taller Sistemas de Gestión de Calidad y Auditorías Internas ISO 9001:2008. Quality Consultoría Completa. Febrero 2013

Ciclo Básico de capacitación Soluciones Lexmark. Lexmark International Inc. Colombia. Agosto 2, 3 y 4 de 2011.

Curso Fundamentos ISO 20000. Fundación de Egresados Universidad Distrital. Marzo 2011.

Curso Diseño e Implementación de Balanced Scorecard. Convenio Fincomercio – Universidad del Rosario. 24 Horas. Septiembre 20 al 30 de 2010.

Fundamentos Operación Discovery Advantage. Lever-IT. Marzo de 2010.

Curso **Contabilidad en las Organizaciones.** SENA. Educación Virtual. 60 Horas. Julio a agosto de 2008.

Curso **Sistemas de Información en las Organizaciones.** SENA. Educación Virtual. 40 Horas. Junio de 2008.

Curso **Administración de Recursos Humanos.** SENA. Educación Virtual. 40 Horas. Abril de 2008.

Curso **Ciclo de Preparación tecnológica en Windows Server 2003 – Módulo I.** SENA. Educación Virtual. 60 Horas. 2007.

Curso **Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2000.** SENA. Educación Virtual. 12 de octubre al 17 de noviembre de 2005.

Diplomado en Diseño Curricular y Materiales de Autoaprendizaje. Corporación Universitaria Remington – Cread Tunja. 240 Horas. Fecha de grado: 17 de diciembre de 2005.

Diplomado Recolección de Información Estadística Asistida por Computador. Red de Universidades Públicas del Eje Cafetero Alma Mater. 240 Horas. 30 de diciembre de 2005.

Auxiliar en Computación Comercial. Unidad de Educación y Capacitación Técnico Comercial. UNDETEC. Tunja. 1995.

Bachiller Pedagógico. Escuela Normal Nacional de Varones. Tunja – 1993.

REFERENCIAS

Mauricio Martínez

SMARTEC S.A.S (Bogotá-Colombia)
Gerente General
Teléfono: 3114621114 E-mail: Mauricio.martinez@pcsmart.com.co

Ariel Gustavo Romero Vargas

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA (Bogotá-Colombia)
Líder Nacional de Mesa de Servicios
Teléfono: 3142209552 E-mail: aromerov@sena.edu.co

Denise Judith Acuña Pabon

SERTIC S.A.S (Bogotá-Colombia)
Interventora Mesa de Servicios SENA
Teléfono: 3002682747 E-mail: deacuna07@gmail.com

Johanna Patricia Correa Mesa

Comware S.A.S (Bogotá-Colombia)
Coordinador Gestión Humana
Teléfono: 6382100 E-mail: Johanna.correa@comware.com.co

Jorge Román Rivera Roldan

Comware S.A.S (Bogotá-Colombia)
Director PMO
Teléfono: 3023597569 E-mail: jorgerriverar@gmail.com

Diana Victoria Morales

Selcomp Ingeniería S.A.S (Bogotá-Colombia)
Gerente General
Teléfono: 3382828 ext: 7045 Cel: 3132930312 E-mail: diana.morales@selcomp.com.co

Edwin Espitia Nova

Ejecutivo Comercial IT
Celular: 3188311595 E-mail: edwinespitia@hotmail.com

Darío Alberto Barreto

Perficient Lationoamérica (Bogotá-Colombia)
Senior Software Developer
Teléfono: 3194286645 E-mail: Dario.barreto@gmail.com

ANA VICTORIA BARRETO

Bogotá, Abril de 2024