



PERFIL PROFESIONAL

Ingeniera de Telecomunicaciones, con conocimiento en gestión de procesos de TI, levantamiento de procesos basados en las buenas prácticas, experiencia en organización, diseño e implementación de redes LAN WAN, gestión de solicitudes sobre equipos e insumos, seguimiento de procesos de instalación, elaboración de cronogramas de actividades, asignación de tareas a personal y acompañamiento en las actividades, control documental y elaboración de informes de gestión, manejo de Excel intermedio, capacidad de decisión, análisis e iniciativa, criterio para la toma de decisiones y solución de problemas, altas habilidades de aprendizaje, trabajo en equipo, dinamismo y cumplimiento, comunicación fluida y dialogo permanente para el cumplimiento de los objetivos propuestos, excelentes relaciones personales, adaptabilidad al cambio y al aprendizaje continuo..

ANLLY MILENA BARRERA OBANDO

Ingeniera de Telecomunicaciones
CN290-136767

EDUCACIÓN

Universidad de San Buenaventura
Febrero 2012 – septiembre 2018

CERTIFICACIONES

- ISO 9001:2015 Lead Auditor - (Año 2024)
- Help Desk - (Año 2024)
- Service Desk Leader - (Año 2024)
- Bussines Intelligence Foundation - (Año 2023)
- ISO/IEC 27001:2022 Foundation - (Año 2024)
- ISO/IEC 27001:2022 Internal Auditor - (Año 2023)
- ISO/IEC 27001:2022 Lead Auditor - (Año 2023)
- Itil Fundation Certificate in IT Service Management - (Año 2019)
- ITIL 4 Specialist: Create Deliver and Support (CDS) -(Año 2023)
- AWS Cloud Fundations -(Año 2022)
- Scrum Fundamentals - (Año 2022)
- Scrum Máster - (Año 2023)
- Scrum Product Owner - (Año 2023)
- Scrum Developer - (Año 2023)
- Desing Thinking - (Año 2024)
- Devops Essentials - (Año 2024)
- Inventory Management Analyst - (Año 2024)
- ISO 20000:2018 Foundation - (Año 2024)
- ISO 22301:2019- (Año 2024)

EXPERIENCIA LABORAL

Indra - Gestora de Procesos – Cenit

Febrero 2024 – Actualmente

- Identificar, diseñar, ejecutar, documentar y mejorar los procesos de negocio para lograr resultados consistentes y relevantes con los objetivos estratégicos de la empresa
- Comprender y realizar el análisis de los procesos y el diseño de flujos de trabajo de las gestiones para la implementación de la herramienta BMC Hélix
- Coordinar y gestionar los procesos por medio de los proveedores encargados de realizar la implementación de la herramienta
- Definir el alcance de cada actividad que deba llevarse a cabo.
- Definir métodos y fuentes del cómo se desarrollará cada una de las actividades

CONTACTO

TELÉFONO

Celular: 3212227458

CORREO ELECTRONICO:

angymilenab13@hotmail.com

SITIO WEB:

<https://www.linkedin.com/in/anlly-milena-barrera-obando-742022125>

CURSOS

- Liderazgo Efectivo
- Año: 2022
- Microsoft Office Excel
- Año: 2019
- Complementaria virtual en Auditoría Informática: conceptualización.
- Año: 2018

HABILIDADES

- Gestión de Proyectos
- Gestión Itil
- Redes de Telecomunicaciones
- Aplicativos ciscos
- Manejo CMDDB Y BMC Hélix
- Manejo de personal
- Servicio al cliente

Coordinadora Local – Pear Solution (secretaría de Educación)

Noviembre 2023 – febrero 2024

- Actuar como enlace entre los usuarios finales y el equipo de TI.
- Garantizar el cumplimiento de las normativas y las políticas del cliente basado en la prestación del servicio
- Manejo y organización de personal Técnico Nivel 2
- Asignación de Tareas y actividades del personal en los colegios de la localidad a cargo
- Identificar, ejecutar, documentar y mejorar los procesos de negocio para lograr resultados consistentes y relevantes con los objetivos estratégicos del Cliente
- Coordinación y seguimiento de los mantenimientos preventivos de los equipos tecnológicos del cliente, adicional el manejo de inventario de la localidad.
- Acompañamiento a visitas de colegios nuevos de la localidad para la verificación de las recomendaciones generadas por el cliente, especialmente en temas de conectividad y energía.
- Estudios de factibilidad para implementación de mejoras en los colegios
- Soporte Técnico.

Gestión Informática y Tecnológica de Colombia – Gestor de Procesos

Junio 2023 – septiembre 2023

- Identificar, diseñar, ejecutar, documentar y mejorar los procesos de negocio para lograr resultados consistentes y relevantes con los objetivos estratégicos de la empresa
- Comprender y realizar el análisis de los procesos y el diseño de flujos de trabajo de las gestiones para la implementación de la herramienta BMC Hélix
- Coordinar y gestionar los procesos por medio de los proveedores encargados de realizar la implementación de la herramienta
- Definir el alcance de cada actividad que deba llevarse a cabo.
- Definir métodos y fuentes del cómo se desarrollará cada una de las actividades

INFOMEDIA SERVICE S.A – Gestor de Sistemas de Información – SENA

Junio 2021- junio 2023

- Brindar apoyo en las fases de diseño, construcción, pruebas y puesta en producción de soluciones tecnológicas del cliente.
- Revisión y validación de los documentos técnicos de los servicios TIC, sistemas de información y aplicaciones.
- Realizar seguimiento, documentación y actualización de las guías operacionales, las matrices de interacción y las obligaciones contractuales.
- Realizar informes con el seguimiento de las actividades realizadas y presentar la información en las mesas de trabajo.
- Documentación y verificación de incidentes en la herramienta Hélix para la validación de los casos asignados a las gestiones.

- Brindar apoyo a las partes involucradas en la gestión y mejoramiento de los procesos.
- Emitir recomendaciones a los servicios TIC a través de la identificación y entendimiento de las necesidades de negocio, para asegurar que las expectativas del cliente sean atendidas, buscando la satisfacción de los servicios contratados.
- Seguimiento y medición de la satisfacción de los usuarios, análisis de los estados de los servicios y sus niveles de prestación, de acuerdo con el objeto contractual.
- Seguimiento a los casos de siniestros de equipos ofimáticos y escalamiento con las áreas responsables y trazabilidad de los casos.
- Gestionar las solicitudes de servicio para la gestión de los siniestros, basado en la guía de cumplimiento del cliente.
- Realizar la actualización de inventarios de ítem de configuración de la operación de los servicios TIC del cliente.
- Establecer y mantener las relaciones con el cliente a través de la identificación y entendimiento de las necesidades de negocio, definiendo los debidos acuerdos para el desarrollo y entrega de los servicios definidos en el contrato suscrito entre el cliente y el Operador de servicios TIC, así como analizar y asegurar que las expectativas del cliente sean atendidas, buscando la satisfacción de los servicios contratados.
- Gestionar las PQRS, realizar la asignación a los servicios correspondientes y darles seguimiento desde la gestión para su pronta solución y respuesta al usuario cumpliendo con los tiempos establecidos.

BANCO AV VILLAS – Analista de Monitoreo

Octubre 2019 – Mayo 2021

- Escalamiento, soporte, control remoto, creación de usuarios y directorio.
- Soporte y monitoreo a la red de oficinas a nivel Nacional, mediante el aplicativo Cisco prime Infraestructura, brindando control sobre los enlaces que se encuentran Up/Down en tiempo real
- Atención y validación de incidentes de primer y segundo nivel a través de (Verificaciones iniciales del servicio, gestión de entrega, documentación, reportes y escalamientos a las solicitudes del personal interno del banco.
- Gestión de los equipos de telecomunicaciones en sedes administrativas y comerciales (cambios, instalaciones, movimientos de equipos)
- Creación, asignación y orientación de usuarios, para las conexiones remotas con el banco (token, ftp Vpn).
- Configuración y mantenimiento de equipos de comunicaciones (switch, Router), validación de conexión, funcionamiento, en oficinas y edificios principales del banco.
- Manejo de aplicativos ciscos (NNM network node manager, cisco prime, Cisco prime Infraestructure).
- Manejo de la herramienta de Firewall SmartDashBoard –para creación, modificación y depuración de objetos y reglas para permitir o denegar conectividad con entidades externas al banco.

- Manejo de la herramienta de Firewall SmartView Traker, para validación de tráfico.
- Validación sobre las conexiones del banco con entidades externas (VPN, NAT) a nivel de Firewall, mediante el aplicativo Check Point SmartDash Board.
- Creación y asignación de tareas para el personal técnico en actividades tecnológicas del banco.

SERDAN – Soporte Mesa de Ayuda

Abril 2019 – octubre 2019

- Apoyo y soporte (por vía telefónica, correo, y remoto) con los usuarios del banco permitiendo dar seguimiento a los requerimientos.
- Gestión de requerimientos por medio de ticket-incidentes a otras áreas y departamentos del banco
- Documentación y registro actualizado del ticket según corresponda.
- solución de incidentes y solicitudes con herramientas de control remoto

AERONAUTICA CIVIL – PASANTE

Febrero 2017 – Junio 2017

- Aprendizaje en manejo de manuales como MGM, MPI, programa de mantenimiento, programa de entrenamiento, MEL y MMEL.
- Actualización base de datos de las empresas de aviación y talleres aeronáuticos.
- Apoyo en la digitalización de los reportes de inspecciones de las aeronaves, empresas de aviación y talleres aeronáuticos.
- Acompañamiento a las inspecciones programadas. - Investigación de nuevas Tecnologías aplicadas en aviación.

REFERENCIAS

Nota: Referencias y certificaciones a solicitud