

PERFIL PROFESIONAL

Gerente de Proyectos y Servicios con MBA en proceso, profesional en Ingeniería Electrónica. Bilingüe y con amplia experiencia en los sectores de telecomunicaciones y software, especializado en la gestión integral de proyectos tecnológicos. Poseo un sólido enfoque estratégico en operaciones y soporte técnico, con un historial comprobado en la planificación y consecución de objetivos. Soy un líder experimentado en la gestión de equipos multidisciplinarios, con una fuerte orientación al servicio al cliente y habilidad para identificar y analizar nuevas oportunidades de negocio. Destaco en la gestión de requerimientos, supervisión de procesos con altos estándares de calidad, y estructuración de presupuestos, así como en la proyección de costos e inventarios. Mi capacidad para trabajar bajo presión, junto con una rápida adaptabilidad a nuevos entornos, me permite afrontar retos de manera efectiva y contribuir al éxito organizacional.

CONTACTO

Teléfono: +57 310 341 4136

Sitio Web: [Jhon Luna](#) | [Linkedln](#)

Email: alexluna81@gmail.com

Ubicación: Bogotá

JHON LUNA

Service Delivery Manager | Project Manager | Customer Success Manager | Scrum Master® | Scrum Product Owner®

EXPERIENCIA LABORAL

SDM-SERVICE DELIVERY MANAGER

IDEMIA – BOGOTA
ENE 2023 – JUL 2024

Responsable de la entrega integral y la planificación estratégica para clientes asignados. Actúo como el principal influenciador en la relación con el cliente, comunicándome de manera efectiva y profesional. Garantizo una coordinación óptima del equipo interno, lo que refuerza la confianza de los clientes en la calidad de nuestros servicios

- Gestión Integral de Proyectos: Responsable del control del alcance del contrato y la entrega de los proyectos asignados, asegurando el cumplimiento de los SLA.
- Seguimiento de Tareas: Monitoreo constante del tiempo, costos y alcance del proyecto para garantizar la efectividad en la ejecución.
- Punto de Contacto Principal: Actúo como el enlace principal con el cliente, compartiendo información clave y asegurando la participación activa de las partes interesadas en el proceso de comunicación.
- Gestión de Riesgos: Encargado del seguimiento y resolución de riesgos y problemas a lo largo del ciclo del proyecto.
- Liderazgo de Equipos: Dirijo equipos internos y externos, incluyendo subcontratistas, promoviendo un ambiente colaborativo y eficiente.
- Ciclo de Vida del Proyecto: Gestiono el proyecto desde su inicio, colaborando con el equipo comercial en la oferta, seguido de la planificación, ejecución, seguimiento y cierre.
- Metodologías Ágiles: Desarrollo de proyectos aplicando metodologías ágiles, como Scrum, para una entrega rápida y eficiente.
- Gestión de Múltiples Proyectos: Implementación y seguimiento de múltiples proyectos, priorizando las necesidades de varios clientes.
- Identificación de Oportunidades: Proactivo en la identificación de nuevas oportunidades de negocio para el crecimiento de la organización.

Manejo de office 365, Microsoft Project, Salesforce y Jira.

Logros:

Implementé estrategias que lograron una reducción de costos del 10% anual, mediante la mejora de las habilidades técnicas del personal local y el rediseño de la matriz de escalamiento y comunicación, optimizando así el soporte en los proyectos.

SPM SERVICE PROJECT MANAGER

HUAWEI TECHNOLOGIES – BOGOTA
AGO 2012 – DIC 2022

HABILIDADES

- * Satisfacción del cliente
- * Relación con Partes Interesadas
- * Gestor de equipos
- * Prestación de Servicios:
- * Gestión de Riesgos
- * Inglés – Dominio Profesional
- * Gestión Financiera
- * Gestión de proveedores
- * Liderazgo
- * Innovación
- * Autoaprendizaje.

- Soporte y Satisfacción del Cliente: Responsable de la dirección de operaciones y del punto único de contacto con el cliente, asegurando la trazabilidad de la operación de red de extremo a extremo.
- Gestión Técnica: Supervisión del soporte técnico para más de 10,000 elementos de red, incluyendo dispositivos de telecomunicaciones y TI.
- Coordinación y Liderazgo: Coordinación y liderazgo de equipos de trabajo, validando acuerdos y realizando seguimiento de los alcances contractuales.
- Gestión de Requisitos: Control de calidad de servicios y documentación, así como coordinación y seguimiento de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Aseguramiento de Niveles de Servicio: Responsable del cumplimiento de los SLA y de la política de cambios entre el cliente y Huawei.
- Control de Proyectos: Seguimiento y control del roadmap de proyectos, supervisión de procesos y control de calidad.
- Desarrollo de Proyectos Tecnológicos: Gestión e implementación de proyectos tecnológicos con presupuestos superiores a USD \$25M anuales, incluyendo coordinación de subcontratistas.
- Control Financiero: Control de facturación, estructuración de presupuestos, proyección de costos e inventarios.
- Análisis de Oportunidades: Identificación y análisis de nuevas oportunidades de negocio, así como la elaboración de reportes y comunicaciones.

Logros:

Optimización de Costos: Implementé mejoras en la calidad del equipo de ingenieros de soporte a través de capacitaciones constantes y optimización en los procesos de escalamiento, logrando una reducción de costos del 20% anual.

Gestión de Repuestos: Mejoré la gestión de repuestos usados, logrando una reducción significativa en los costos asociados.

Análisis de Tendencias: Desarrollé un informe en Power BI para identificar tendencias en los casos notificados, permitiendo tomar medidas efectivas para reducir problemas recurrentes.

Prevención de Sanciones: Evité la generación de castigos durante 10 años de servicio mediante un control efectivo y colaborativo con el cliente y los equipos internos.

INGENIERO ESPECIALISTA EN REDES DE ACCESO FIJO

HUAWEI TECHNOLOGIES – BOGOTA

MAY 2011 – AGO 2012

Ingeniero especializado en redes de acceso de Huawei, asociado a equipos IPDSLAM, GOPN y MSAN, experto en sistemas de gestión N2000 y U2000, encargado de proporcionar acceso soporte a estas redes, escalar los casos técnicos cuando se requiera y coordinar con personal contratista y clientes la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos. Elaboración de reportes técnicos. Planeación y ejecución de actividades de soporte técnico correctivo y preventivo. Aseguramiento de cumplimiento de niveles de Servicio. Seguimiento adquisición repuestos.

Logros:

Rediseñé capa 2 de una red para prevenir caídas de elementos de red luego de la implementación de un workaround sobre la red de uno de los clientes.

INGENIERO DE SOPORTE DE REDES DE ACCESO FIJO

HUAWEI TECHNOLOGIES – BOGOTA

ABR 2008 – MAY 2011

Ingeniero de redes de acceso de Huawei, asociado a equipos IPDSLAM, GOPN y MSAN, conocedor en sistemas de gestión N2000 y U2000, encargado de proporcionar acceso soporte a estas redes, escalar los casos técnicos cuando se requiera y coordinar con personal contratista y clientes la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos. Elaboración de reportes técnicos. Planeación y ejecución de actividades de soporte técnico correctivo y preventivo. Aseguramiento de cumplimiento de niveles de Servicio. Seguimiento adquisición repuestos.

Logros:

Implementé un control fallas recurrentes de hardware para validación de posibles bugs.

INGENIERO DE APROVISIONAMIENTO

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA ETB

NOV 2006 – ABR 2008

Experto en aprovisionamiento de usuarios ADSL para clientes corporativos y de gran consumo utilizando tecnologías de Huawei, Alcatel, Ericsson y Marconi. Realizar seguimiento de las tareas diarias asociadas a aprovisionamiento, supervisar fallas durante la ejecución del aprovisionamiento automático y la correspondiente solución o escalamiento

Experto en la gestión de direccionamiento IP y el cumplimiento de los procedimientos de cumplimiento.

Proporcionar soporte técnico telefónico a los profesionales de la instalación.

Competente en la gestión y configuración de dispositivos IPDSLAM de Ericsson y Huawei.

Logros:

Mejoré mi Autoaprendizaje sobre problemas recurrentes en redes Huawei y su correspondiente socialización para mejorar tiempos de atención.

EDUCACIÓN

MBA - MÁSTER EN ADMINISTRATION Y DIRECCION DE EMPRESAS + MÁSTER EN DIGITAL BUSINESS

ABRIL 2024 - ACTUAL

ESCUELA DE NEGOCIOS EUROPEA DE BARCELONA

GOOGLE DATA ANALYTICS PROFESSIONAL CERTIFICATE

SEPTEMBER 2024 – ACTUAL

COURSERA-GOOGLE

ITIL 4 CERTIFICATION SPECIALIZATION

SEPT 2024 – ACTUAL

COURSERA - EDUCBA

CURSO GERENCIA DE PROYECTOS CON METODOLOGÍA PMI

SEPT 2024

COMPENSAR

AWS Cloud Technical Essentials

AGO 2024 – SEPT 2024

COURSERA PROJECT NETWORK

METODOLOGIAS AGILES (AGILE METHODOLOGIES)

AGOSTO 2024

COMPENSAR

AWS S3 BASICS

AGOSTO 2024

COURSERA PROJECT NETWORK

INGENIERO ELECTRÓNICO

2000 - 2006

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS

CERTIFICADO SCRUM MASTER PROFESSIONAL

AGOSTO 2022

BRITISH DIGITAL

CERTIFICADO SCRUM PRODUCT OWNER PROFESSIONAL SPOPC

AGOSTO 2022

BRITISH DIGITAL

DESIGN THINKING

AGOSTO 2022

BRITISH DIGITAL

ITIL®2011 FUNDAMENTALS

24 SEPTIEMBRE 2015 – 15 OCTUBRE 2015

FUNDACION DE EGRESADOS UNIVERSIDAD DISTRITAL

CURSO PMP EXAM PREP BOOTCAMP

JUNIO 2015

GLOBAL KNOWLEDGE