

CAROLINA ANDREA REY NIÑO
Especialista en Gerencia de Proyectos de Sistemas
Ingeniera de Sistemas
Carrera 99# 68-70 Bogotá, Colombia
CEL 311-4842037
E-mail: carolinaandrea98@hotmail.com

INFORMACIÓN PERSONAL

Nacionalidad: Colombiana.
Cédula de ciudadanía: 52.795.227 Bogotá.
Fecha de nacimiento: Junio 25, 1981.
Lugar de nacimiento: Bogotá, Cundinamarca.
Edad: 42 años.

PERFIL PROFESIONAL

Especialista en Gerencia de Proyectos de Sistemas, certificada en fundamentos de ITIL V3 y OSA, con conocimientos que permiten agilizar la toma de decisiones, optimización de tiempos, costos y calidad con el fin de que los proyectos (en entidades privadas y estatales) sean más factibles y rentables.

Responsable de gestionar y garantizar la solución a incidencias y solicitudes, haciendo que los grupos técnicos de mesa de servicios y soporte en sitio realcen y optimicen sus procedimientos, asegurando que el trabajo se realice mediante seguimientos diarios y garantizando que la efectividad de la operación y la satisfacción del usuario, estén siendo tratadas con base en la optimización de las soluciones a sus necesidades a través la gestión de los incidentes y solicitudes.

Excelentes habilidades para analizar datos, inclinación para innovar, buscar alternativas para el cumplimiento de objetivos, implementar y medir de indicadores, tomar decisiones asertiva y rápidamente.

Excelentes competencias de liderazgo y trabajo en equipo orientado hacia el logro de resultados, alto grado de responsabilidad con las actividades bajo mi cargo, capacidad de trabajo en equipo, pro-activa, con iniciativa y con orientación al resultado; responsable, excelentes relaciones interpersonales, habilidades de comunicación, con un alto nivel de compromiso, disposición para desempeñar la labor que me sea asignada y aportar todo mi conocimiento y experiencia al logro

eficaz de los objetivos y metas propuestas. Habilidades para desarrollar mi trabajo bajo presión.

EDUCACIÓN FORMAL

- 2005, Ingeniero de Sistemas, Universidad Católica de Colombia, Bogotá Colombia.
- 2005, Curso de inglés, Consejo Británico, speaking. Listening, writting, segundo nivel: capacidad de manejar la mayoría de situaciones cuando viajo a un país de habla inglesa y de participar en conversaciones sobre temas familiares y de la vida cotidiana. Nivel C1.
- 2007, Diseño de paginas Web; fireworks, flash, dream weaver. Pontificia Universidad Javeriana.
- 2013, Certificación ITIL V3 Versión 2011. APMG. Número de registro 02314638-01P8VT
- 2014, Certificación OSA. Axelos. Número de registro 5155334.20323324.
- 2016 – Especialización en Gerencia de Proyectos de Sistemas. Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.
- 2022 – Diplomado Gestión de la Ciberseguridad. Pontificia Universidad Javeriana.

CAPACITACIÓN TÉCNICA

- 1999, “Mantenimiento de Computadores”, Universidad Católica de Colombia.

EXPERIENCIA LABORAL

- Julio 2023 – Actualmente. Data Servicios y Comunicaciones.

Cargo desempeñado:

Directora de Servicios de IT

- Octubre 2021 – Junio 2023. SKG Tecnología. Teléfono:

Cargo desempeñado:

Coordinadora Operaciones y Mesa de Servicios

- Junio 2017 – Septiembre 2021. Alpopular. Teléfono: 4041919

Cargo desempeñado:

Jefe Nacional Mesa de Servicios.

- Diciembre 2016 – Agosto 2017, ComWare

Cargos desempeñados:

Coordinadora Mesa de Servicios y Soporte en Sitio proyecto Ministerio de Educación.

- Julio 2015 – Junio 2016, Compufacil. Teléfono: 7441414

Cargos desempeñados:

- **Gerente de proyectos. Efecty, Huawei, Herbalife, Biblioteca Nacional, Renata y Schneider.**
- **Líder Centro de Servicios Compartidos. Mesas de Ayuda, Servicio Soporte en Sitio y QA.**

- Julio 2014 – Julio 2015, Indra Company. Teléfono: 6463600

Cargos desempeñados:

- **Coordinador/Líder mesa de ayuda y soporte en sitio. Proyecto ICBF.**
- **Gestor ITIL. Proyecto SENA**

- Mayo 26 / 2014 – ComWare. Teléfono: 6382100

Cargos desempeñados:

- **Coordinadora Mesa de ayuda y soporte en sitio proyecto Helm Bank.**

- Octubre 2013 – Febrero 2014. Sonda de Colombia. Teléfono: 6466565

Cargos desempeñados:

- **Gerente de Proyectos para clientes: La Polar y Terpel**, responsable de:
 - Mesa de ayuda
 - Soporte Onsite.
 - Soporte SAP.
 - Servicio Impresión.
 - Soporte Infraestructura.

- Enero 2013 – Octubre 2013. Reserco SAS, Teléfono: 8233936

Cargos desempeñados:

- **Service Delivery Manager para cliente Lenovo**, Enero 15 de 2013 hasta Octubre 07 2013. Manejo de:
 - Operaciones Onsite y Carry In Bogotá – Medellín.
 - Alistamiento de equipos Zona Franca.
 - Línea 01800 Servicios Fuera de Garantía.

- Febrero 2006 – Enero 2013. Unisys de Colombia, Teléfono: 6380400

Cargos desempeñados:

***Service Excellence Office**, Febrero 1 de 2012 – Enero 14 de 2013.

***Service Desk Supervisor**, Proyecto ScotiaBank, Octubre 29 de 2010 a Marzo 3 2011 - Proyectos Mutual de Seguridad y Carrefour, actualmente.

*** Team Lead**, Proyecto ScotiaBank, Octubre 29 de 2009.

*** Services Support Rep 1**, Soporte Segundo Nivel, Scotia Bank, Agosto 17 de 2009.

* **Services Support Rep 2**, Mesa de Ayuda, Trabajo por turnos (7x24), Proyectos laborados:

- **Cadbury Schweppes** Febrero 13 de 2006 – Septiembre 20 de 2006
- **Baxter** (Ing Bilingüe) Septiembre 21 de 2006 – Marzo 12 de 2007
- **Metrogas** Marzo 13 de 2007 – Abril 13 de 2007
- **Natura** (Ing Bilingüe) Enero 17 de 2008 - Agosto 14 de 2009
- **Johnson Diversey** (Ing Bilingüe) Marzo 13 de 2007 - Agosto 14 de 2009

Conocimientos Aplicaciones.

- Active Directory
- SAP
- AS400/One World/JDEdwards
- Novell iManager
- Infosol
- Management Console
- Citrix
- Lotus Notes
- Domino Lotus Notes
- Remedy
- Outlook

Aplicaciones gestión de tickets.

- Service Center
- Magic
- BMC
- CA
- Service Manager
- Jira Service Management

Aplicaciones para monitoreo de llamadas y seguimiento de tiempo de logueo de agentes.

- CC6
- Avaya
- Isabel

Aplicaciones para tomar control remoto.

- Tivoli
- VNC
- Net Meeting
- Zenworks

- Juniper Networks
- Landesk

FUNCIONES REALIZADAS:

Directora de Servicios IT

- Liderar servicios de Mesa de Ayuda y Soporte en Sitio.
- Gestionar nivel de satisfacción de los clientes: interno y externo.
- Generar informes mensualmente que permitan tomar decisiones, con el fin de garantizar la mejora continua del servicio.
- Implementar procesos para llevar a cabo la gestión del servicio de mesa y soporte en sitio.
- Acompañamiento al área comercial, en la venta de servicios de mesa y soporte.
- Garantizar el cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio, establecidos con los clientes.
- Gerenciar los proyectos de puesta en marcha de los servicios.
- Gestionar los servicios de IT a nivel de cableado estructurado (cuadrillas) e infraestructura (especialistas).

Operaciones, Mesa de Servicios y Soporte en Sitio.

- Liderar y coordinar todas las actividades relacionadas con la Mesa de Servicios de SKG tecnología, Soporte en Sitio y Operaciones, desde la implementación de procesos hasta la atención de casos de acuerdo a los ANS establecidos.
- Implementar los procesos relacionados con las Mesa de Servicios, analistas funcionales, soportes en sitio y cuadrillas.
- Planificar, ejecutar, controlar y mejorar continuamente los procedimientos que permitan el cumplimiento de los objetivos operacionales de la Compañía.
- Gestionar activamente los recursos de la compañía a su disposición, para asegurar su uso eficiente y sostenible.
- Customizar la herramienta de gestión de acuerdo a las necesidades de los clientes y la Compañía.
- Gestionar el área de Operaciones en la mejora continua de procesos, productos y servicios, permitiendo su vigencia y sostenibilidad en el mercado.
- Control de los objetivos e indicadores de la Mesa de Servicios, Soporte en Sitio, ingenieros funcionales de las plataformas y cuadrillas, en cuanto a mantenimientos preventivos y correctivos.
- Gestión del recurso humano.
- Punto de contacto con las demás áreas de la Compañía.
- Elabora las estadísticas de gestión de los grupos del área.
- Implementar procesos que permitan elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

Jefe Mesa de Servicios.

- Realizar seguimiento al cumplimiento de la atención de los incidentes y solicitudes registradas en la herramienta de gestión Service Manager.
- Re asignar prioridades en la atención de incidentes o solicitudes en los casos que sea necesario.
- Diseñar metodología para atención de los incidentes y requerimientos por parte del equipo de trabajo.
- Diseñar planes de acción para pronta atención de incidentes y requerimientos en los casos que sea necesario.
- Gestionar proveedor de servicio de soporte en sitio: IBM.

Coordinar y priorizar las labores del personal a cargo.

- Planear y ejecutar comités de seguimiento.
- Diseñar y monitorear el cumplimiento de cronogramas de trabajo.
- Gestionar recursos y mecanismos para el desarrollo adecuado de las funciones del equipo de trabajo a su cargo.
- Proponer planes de mejora para el equipo del personal a cargo.

Garantizar que el personal a cargo, cuente con los recursos adecuados así como la formación suficiente para llevar a cabo sus labores asignadas.

- Retroalimentar de manera permanente a su equipo de trabajo sobre las plataformas que se soportan.
- Actualización permanente de conceptos técnicos fundamentales para el soporte de las plataformas.
- Identificar las necesidades de capacitación y actualización de su equipo de trabajo.
- Establecer alternativas de solución para que el equipo de trabajo atienda requerimientos en la Mesa de Servicios.

Garantizar y mantener actualizado la base de datos de configuración de componentes de TI.

- Verificar los cambios de inventarios de componentes de TI.
- Gestionar los proveedores de renta de equipos: equipos de cómputo, impresoras, escáneres, terminales portátiles.
- Confirmar que las novedades de los inventarios sean registradas en las herramientas disponibles para la gestión de la base de datos de configuración de componentes de TI.
- Informar a los equipos de trabajo sobre las novedades que se presentan alrededor de la base de datos de configuración de los componentes de TI.
- Garantizar que dispongan controles de seguimiento o de novedades al componente de TI.

- Garantizar la correcta distribución del gasto, de acuerdo a los equipos que se tienen en modalidad de renta.

Establecer y ejecutar planes de trabajo para los proyectos de componentes tecnológicos.

- Revisar y aprobar los cronogramas elaborados por el personal a cargo y que responden a los proyectos aprobados y a las tareas requeridas por la organización.
- Definir y gestionar planes de mejoramiento continuo y/o nuevos proyectos alrededor de la operación de Mesa de Servicios.

Documentación del proceso.

- Realizar la solicitud de creación, modificación o eliminación de los documentos relacionados con su proceso.
- Establecer, revisar y aprobar la nueva documentación relacionada con el proceso a su cargo.
- Revisar y ajustar de manera periódica la documentación correspondiente al proceso que lidera.
- Definir la clasificación de la información de acuerdo con los criterios solicitados por las tablas de retención documental.
- Notificar oportunamente los cambios presentados en los documentos asociados en las tablas de retención documental.
- Velar por la clasificación y archivo de la información acorde con lo establecido en las tablas de retención documental.
- Verificar a través del listado maestro de documentos que los documentos utilizados sean la versión vigente.
- Evaluar periódicamente el conocimiento de los procedimientos relacionados a su cargo.

Auditorías.

- Atender las auditorías internas y externas.
- Atender de manera oportuna, clara y eficiente los requerimientos hechos por los entes de control.
- Definir y aprobar los planes de acción resultantes de lo evaluado en las auditorías.

Indicadores de gestión.

- Registrar los resultados de los indicadores correspondientes a su proceso en los tiempos y términos establecidos.
- Remitir los indicadores al área del sistema integrado de gestión y demás áreas que los soliciten.
- Realizar análisis de los resultados.
- Definir los planes de acción que correspondan cuando no se cumplan las metas establecidas o el resultado esté en el límite definido.
- Realizar seguimiento a los indicadores con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas establecidas para cada uno de ellos.
- Identificar y definir indicadores de gestión que aporten a la mejora continua del servicio.

Gerente de Proyectos

- Definición y concreción de los objetivos del proyecto.
- Implementación de mesas de servicio.
- Manejo de presupuesto y costeo del proyecto.
- Planificación del proyecto en todos sus aspectos, identificando las actividades a realizar, los recursos, los plazos y los costes previstos
- Dirección y coordinación de todos los recursos empleados en el proyecto.
- Mantenimiento permanente de las relaciones externas del proyecto: clientes, proveedores, subcontratistas, otras direcciones, etc.
- Toma de decisiones necesarias para conocer en todo momento la situación en relación con los objetivos establecidos.
- Adopción de las medidas correctoras pertinentes para poner remedio a las desviaciones identificadas.
- Responder ante el cliente por la consecución de los objetivos del proyecto.
- Proponer, en su caso, modificaciones a los límites u objetivos básicos del proyecto cuando concurran circunstancias que así lo aconsejen.
- Control y asignación de recursos financieros.
- Facturación de los servicios prestados.
- Gestión de Proveedores.
- Personal a cargo 50 recursos entre líderes de soporte, gestores de apoyo y técnicos.

Service Delivery Manager

- Fortalecimiento de operaciones Lenovo.
- Generación de Informes semanales a Dirección.
- Aumento en la efectividad de los técnicos al 85%.
- Implementación y Seguimiento de Programa de bonificación de los técnicos.
- Cumplimiento de los KPI's.
- Administrar las actividades bajo contrato durante el 2013.
- Renovación de los contratos actuales - Zona Franca Agosto 2013 - LTS Octubre 2013.
- Garantizar el control de los costos y presupuestos planteados.
- Mejorar la comunicación interna.
- Mejorar la comunicación con el cliente LENOVO.
- Manejo de conflictos.
- Aumento en la satisfacción de cliente al 85%.
- Envío oportuno de los reportes requeridos.
- Personal a cargo 30 personas.

Service Excellence Office

- Optimizar los procesos a seguir por los niveles 0, 1, 2 y 3 de mesa de ayuda, con el objetivo de evitar despachos a terreno y permitir ahorro de costos.
- Generación de informes los cuales permitan disminuir el error en la documentación y gestión de los agentes de los procesos de los proyectos Bancolombia, Mutual, Becton Dickinson.
- Análisis de datos con base en información documentada en las herramientas.
- Optimizar tiempos de solución en los diferentes niveles de atención.
- Seguimiento a los procedimientos documentados por la organización y generar propuestas de mejora.
- Creación de controles con base en ITIL y las necesidades de cada proceso, permitiendo identificar y mejorar los procedimientos documentados.
- Analizar información con base en el desempeño del servicio.
- Realizar análisis de tendencias y brindar recomendaciones a la gerencia.
- Creación de reportes y presentaciones de los servicios existentes.
- Comunicación efectiva con el cliente.
- Buscar alternativas de mejoramiento y toma de decisiones de manera oportuna.

Líder – Coordinador Mesa de Ayuda y Soporte en Sitio

- Liderar mantenimientos de infraestructura de TI.
- Coordinación de soportes onsite a nivel nacional.
- Coordinación de analistas de mesa de ayuda.
- Asegurar que los procesos definidos para la gestión de incidentes son ejecutados por todos los agentes y soportes técnicos asignados.
- Validar que todos los incidentes sean registrados en la herramienta de gestión.
- Optimizar la utilización de los recursos del Service Desk para asegurar que los niveles de servicio son mantenidos durante los incrementos en los picos de llamadas.
- Monitorear la cola de trabajo y manejar el personal a su cargo.
- Dirigir llamadas tipo “outbound” (llamadas Salientes) del Service Desk como es requerido para determinar el impacto del incidente y su solución, de acuerdo con el alcance contratado.
- Asegurar que la respuesta de llamadas entrantes del Service Desk esté disponible.
- Actualizar y publicar soluciones para el Help File y Base de Conocimiento.
- Asegurar el cumplimiento de niveles de servicio.
- Apoyar y resolver problemas que se presenten a los agentes a su cargo.
- Generación de reportes, para Comités Operativos:
 - Informes de entrega al Banco.
 - Control de Agentes.
 - Agentes disponibles.
- Revisión de ACD: monitoreo de llamadas entrantes y tiempo de agentes en línea.
- Realizar seguimiento de incidentes para cumplir los niveles de servicio.
- Dirigir y establecer recursos para cumplir los requerimientos de servicio.
- Establecer los planes de acción requeridos para el cumplimiento de solución de incidentes.
- Asegurar el adecuado escalamiento, diagnóstico, documentación y clasificación de los incidentes, de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
- Toma de decisiones en las diferentes situaciones que se presentan en el día a día.
- Generar e implementar planes de acción para el mejoramiento de calidad y métricas del servicio.
- Generar reportes que aseguren el cumplimiento de las métricas.
- Estar en permanente contacto con el cliente para encontrar solución a los problemas de usuarios.
- Trabajo bajo presión.

- Personal a cargo 21 personas, 1 Chile – Scotiabank.
- Personal a cargo 10 agentes - Mutual y Carrefour.

Soporte Segundo Nivel

- Resolver problema que requieran control remoto de las máquinas.
- Comunicación con grupos para solución de problemas.
- Seguimiento de reportes.
- Análisis de reportes.
- Gestión de reportes.

Soporte Primer Nivel

- Registro de issues: telefónicamente, vía mail
- Troubleshooting para solución de problemas.
- Documentación de reportes.
- Soporte sobre aplicaciones comerciales propias de las Compañías.
- Generar Servicios para usuarios.
- Comunicación con grupos globales para solución de problemas.
- Seguimiento de reportes.
- Análisis de reportes.
- Gestión de reportes.
- Labores de Team Lead.

REFERENCIAS LABORALES

RODRIGO SUÁREZ

Mercado Libre
 Project Lead
 Cel: 3138225110
 Mail: rodrigo.suarez@mercadolibre.com.co

JORGE OCAMPO

Indra Company
 Gestor ITIL
 Cel: 3012063420
 Mail: jor_oca@hotmail.com

REFERENCIAS PERSONALES

ALEJANDRA REY

Secretaria de Salud
Especialista en Salud Ocupacional y Riesgos Laborales
Ingeniera Química Especializada
Cel: 3105590060
Mail: alejandramilena@gmail.com

IVONNE JIMÉNEZ

Fanalca S.A.
Especialista en Gerencia de Mercadeo
Gerente Supermotos de Cundinamarca
Cel: 3143329948
Mail: ivonne0057@hotmail.com

CAROLINA ANDREA REY NIÑO

C.C. No 52.795.227 de Bogotá