

PERFIL PROFESIONAL

Ingeniera de sistemas, especialista en Alta Gerencia para Sistemas Integrados de Gestión, certificada en Scrum Master y Agile Coach, con más de cuatro años de experiencia en planificación de proyectos, desempeñando funciones de reuniones de Scrum (Planificación, Revisión, Daily, Refinamiento, Retrospectiva), liderazgo de equipos ágiles, ejecución e implementación de proyectos Scrum y capacitación de equipos de trabajo, cuento con conocimientos en Jira y en herramientas de ofimática avanzado, competencias laborales en planificación, trabajo en equipo, liderazgo y solución de conflictos.

INFORMACIÓN PERSONAL

NOMBRE: Sindy Johana Moreno García
TELÉFONO: 3103615544
WHATSAPP: 3103615544
E-MAIL: sindy17.moreno@gmail.com

INFORMACIÓN ACADÉMICA

ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	Universidad Católica de Oriente Ingeniera de Sistemas Septiembre 2013
ESPECIALIZACION	Especialista Alta Gerencia para Sistemas Integrados de Gestión Formación de Auditor Interno en Sistemas de Gestión Integrados HSEQ Universidad Católica de Oriente Septiembre de 2017

OTROS ESTUDIOS

SEMINARIO	Liderazgo para la Gestión Exitosa de las Organizaciones Intensidad de 16 Horas – 2017 Universidad Católica de Oriente
CURSO	Formación de actualización de las normas ISO 9001:2015 y 14001:2015 para auditores internos Intensidad de 8 Horas – 2016 Universidad Católica de Oriente
	Auditorías Combinadas al Sistema de Gestión Integrado Intensidad de 16 Horas - 2017 Universidad Católica de Oriente
	SCRUM FOUNDATION PROFESSIONAL CERTIFICATE (SFPC) CertiProf

CERTIFICACIÓN

Expedición: junio 2020 – Sin fecha de vencimiento

Scrum Master

Scrum Alliance

Diciembre 2020 – Vence diciembre 2022

AGILE COACH PROFESSIONAL CERTIFICATE

CertiProf

Expedición: ENERO 2023 – Sin fecha de vencimiento

EXPERIENCIA LABORAL

Institución: Be Bolder S.A.S

Jefe Inmediato: Lina Jiménez Palacio

Cargo: Scrum Master

Fecha de inicio: marzo 2020 – junio 2024

Funciones Realizadas:

- Promover el desarrollo del equipo de trabajo guiándolos en la adopción de pensamiento y prácticas ágiles
- Ayudar con la mejora continua del equipo y facilitar la remoción de impedimentos que estén fuera del alcance del equipo de trabajo.
- Proporcionar la ayuda, la retroalimentación, el análisis y la discusión a las actividades, metas y/o objetivos del equipo de trabajo
- Apoyar a mejorar la fluidez en el equipo de trabajo optimizando la entrega de valor.
- Comprender el negocio que acompaña, sus necesidades de transformación con el fin de ayudar al equipo en la mejora de resultados y la experiencia de nuestros clientes.
- Fomentar la colaboración al interior del equipo buscando disminuir los reprocesos en la construcción de soluciones y servicios.
- Facilitar los eventos buscando cumplir los objetivos de cada espacio.
- Implementaciones y Optimizaciones en la herramienta Jira
- Ayudar a transformar la organización Be bolder a una organización más ágil, promoviendo y facilitando la cultura, las técnicas, los principios, los pilares y la metodología que permitan mejorar de forma de habilitar soluciones que faciliten la vida de los clientes.

EXPERIENCIA LABORAL

Institución: Savia Salud EPS

Jefe Inmediato: Gloria Yaneth Martínez

Cargo: Analista SAP

Fecha de inicio: julio de 2018 – octubre 2019

Funciones Realizadas:

- Seguimiento a contratos con el proveedor de SAP
 - Supervisión en el cumplimiento de las obligaciones contractuales con el proveedor
 - Gestionar actividades relacionadas con el contrato, tales como: informes de supervisión, realización de prórrogas al contrato, revisión y pago de la facturación
 - Programar y coordinar reuniones con las partes del contrato
 - Generar actas de las reuniones realizadas con las partes del contrato
 - Crear escenarios de pruebas integrales
 - Acompañamiento en la ejecución de las pruebas integrales.
- Brindar soporte y parametrización en la herramienta SAP a los empleados de Savia Salud EPS
- Monitorear, evaluar, validar, analizar y realizar seguimiento a los incidentes generados.

EXPERIENCIA LABORAL

Institución: UTS Rionegro (Unisys)

Jefe Inmediato: Domingo Acevedo – Diana Giraldo

Fecha de inicio: mayo de 2012 - julio de 2018

Funciones Realizadas:

- **Supervisión proyecto ISA:**
 - Diseño de estrategias para mejorar los niveles de servicio.
 - Garantizar la atención de las solicitudes de los usuarios dentro de los niveles de servicio pactados con el cliente.
 - Responsable de la recepción de nuevos productos y servicios para la atención del Centro de Servicios.
 - Acompañamiento al área de calidad y capacitación en la implementación de actividades para evaluar la calidad técnica de los agentes.
 - Garantizar que los asuntos operativos que estén fuera de la línea sean transferidos conforme al proceso.
 - Controlar el cumplimiento de los estándares técnicos y de calidad dentro de su propia área y garantizar el pleno cumplimiento de los procedimientos establecidos.
 - Generar planes de acción preventivos y correctivos para los agentes.
 - Revisión del cumplimiento de los SLA's y procedimientos de atención del Service Desk.
 - Monitorear, evaluar, validar, analizar y realizar seguimiento a los incidentes generados.
 - Gestión del personal: horarios, selección, coordinación de capacitación y planes de desarrollo.
 - Manejo de personal, elaboración de informes y de horarios.
 - Realizar las retroalimentaciones con los agentes de acuerdo a los resultados de las auditorías de calidad e identificar planes de mejora.
 - Asegurar que la información se registre apropiadamente en la herramienta establecida.
 - Revisión, análisis de indicadores y elaboración de informes periódicamente.
 - Garantizar el uso eficaz de los recursos, planificando, programando y controlando el trabajo en equipo.
 - Participar en las reuniones grupales de la compañía.
 - Análisis y gestión de ASQR para el área de Calidad.
- **Analista de primer nivel y segundo Nivel proyecto ISA área tecnología.**
 - Soporte técnico a los empleados de ISA en los incidentes presentados con el sistema operativo Windows 7 y Windows 10, aplicativos como Outlook 2010, office 2010, manejo de directorio activo, manejo de impresoras, entre otros aplicativos propios de la organización.
 - Instalación de aplicaciones tanto del negocio como aplicaciones comerciales solicitados por el usuario.
- **Logros y objetivos:**
 - Depuración de Backlog ISUUE (Quejas de servicio) de calidad.
 - Certificación en el programa de License to Lead
 - Reconocimiento buena gestión por apoyo área de Calidad.
 - Reconocimiento buena gestión y mejoramiento continuo supervisión ISA