



SOREY HERNANDEZ



Ingeniera de Sistemas
y Especialista en Alta
Gerencia

SOBRE MÍ

Profesional comprometida,
responsable, eficiente,
orientada a los resultados con
mas 9 años de experiencia en
gestión de proyectos
tecnológicos y administración
de infraestructura.

HABILIDADES

- Liderazgo de equipos de trabajo
- Trabajo en equipo
- Orientación a los resultados
- Solución de problemas
- Gestión de Proyectos
Tecnológicos
- Adaptabilidad

IDIOMAS

Inglés Básico



CONTACTO



320 228 0323



paola.ch32@hotmail.com



Carrera 112F #72F - 75 Bogota

EXPERIENCIA


COORDINADORA TECNOLÓGICA Grupo Amarey

Coordinar y liderar proyectos de implementación de infraestructura tecnológica, integraciones, aplicaciones y equipos médicos para la semiautomatización de servicios de farmacias en los principales hospitales y clínicas de Colombia y Panamá y Ecuador. Dentro de los cuales se destacan los siguientes logros:

- Liderar mas 10 proyectos de logística hospitalaria para semiautomatización de los servicios de farmacia, desde el levantamiento de procesos, definición de integraciones, e implementación de infraestructura tecnológica bajo las arquitecturas definidas, logrando un cumplimiento del 95% con los tiempos acordados con el cliente.
- Coordinar los equipos del proyecto conformado por la Direcciones de Tecnología de los clientes, los proveedores de los equipos médicos (Grifols, Unihealth), los usuarios finales (enfermeras, Químicos Farmacéuticos, Regentes de Farmacia), logrando proyectos en tiempo, costo y alcance.
- Liderar y desplegar mas de 50 servidores físico y virtuales (VmWare, Hyper V, Nutanix), bases de datos (postgresql, oracle, SQL Server) , integraciones(XML, JSON, HL7 entre las aplicaciones de los equipos médicos y los sistemas de historia clínica de los clientes(Health Information System).
- Coordinar los programas de mantenimiento y actualización de la infraestructura tecnológica desplegada en los clientes, en conjunto con los proveedores para garantizar un 98% de disponibilidad de los servicios.
- Coordinar y garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad informática en las infraestructura tecnológica para garantiza y minimar los riesgos de ataques cibernéticos y cumpliendo con las estándares de seguridad de cada cliente.

2022 - 2024

SOREY HERNANDEZ

 Ingeniera de Sistemas y Especialista en Alta Gerencia

EXPERIENCIA

- Realizar 3 migraciones de infraestructura de servidores on premise a la nube, según los requerimientos de los clientes, garantizando la continuidad de los servicios.
- Clientes: CTIC, Los Cobos Medical Center, CUMI, Solca, Solumedic, Hospital Universitario San Ignacio, Hospital Serena del Mar, La Cardio. entre otros
- Proveedores: Grifols, Unihealth.

LIDER DE EQUIPOS TECNICOS SR.

Global Hitss

Tuve como funciones y responsabilidad el:

- Liderazgo de los equipos de trabajo encargados del soporte de primer nivel y nivel intermedio del Datacenter de Claro, con un equipo de mas de 80 personas.
- Cumplimiento de los KPI's establecidos para el proyecto.
- Atencion a incidentes, requerimientos y gestion de cambios a los mas de 2000 clientes Datacenter con los que contaba Claro en sus sedes de Triara, Ortezal y Megacenter.
- Participar de los procesos de automatización del soporte enfocados a mejorar la atención al cliente final, por medios de scripts desarrollados a plataformas de virtualización, administración de SO, administración de plataformas de Backup., Administración de seguridad informática, entre otros.
- Garantizar el cumplimiento de los SLA's Pactados con los clientes finales, con la gestion oportuna de los mas de 5 mil tickets recibidos en promedio mensual por los equipos de primer nivel y nivel intermedio, efectuando un correcto control del backlog.
- Garantizar la mejora continua de los equipos de trabajo y los diferentes procesos a cargo.

LIDER DE EQUIPOS TECNICOS ESTANDAR.

Global Hitss


Tuve como funciones y responsabilidad:

- El liderazgo del equipo de trabajo encargado de las cuentas Premium y del soporte de primer nivel del Datacenter de Claro, con un equipo de mas de 20 personas.
- Garantizar el cumplimiento de los SLA's Pactados con los clientes finales en su categoría Premium, con la gestión oportuna de los mas de 2 mil tickets recibidos en promedio mensual por el equipo de primer nivel
- Garantizar la mejora continua el equipo de trabajo y los diferentes procesos de soporte delegados.

2020 - 2022

2018 - 2020

SOREY HERNANDEZ

 Ingeniera de Sistemas y Especialista en Alta Gerencia

EXPERIENCIA

TEAM LEADER I

Axity

Tuve como funciones y responsabilidad:

- El liderazgo del equipo de trabajo encargado de las cuentas Premium y estandar y del soporte de primer nivel del Datacenter de Claro, con un equipo de mas de 50 personas, distribuidos en diferentes equipos de trabajo.
- Garantizar el cumplimiento de los SLA's Pactados con los clientes finales, con la gestión oportuna de los tickets recibidos por el equipo de primer nivel
- Construir el proceso de Gestion de Incidentes, Requerimientos y Cambios del Datacenter Claro con base en las mejores practicas ITIL.
- Generar los informes mensuales del rendimiento de la operacion.
- Construir el plan de accion preventivo y correctivo para garantizar la mejora continua en la operacion

INGENIERA DE INCIDENTES DSD

Oesia Colombia


Tuve como funciones y responsabilidad:

- Soporte en 1er nivel a los mas de 2 mil clientes Datacenter en Claro sobre sus plataformas administradas tales como vmware, S.O linux y windows, Plataformas de Almacenamiento y Backup, Seguridad administrada, Administración de DNS, entre otras.
- Garantizar el cumplimiento de los SLA's Pactados con los clientes finales, con la gestión oportuna de los tickets asignados a mi Backlog.
- Atención a la linea telefónica y plataforma Service Manager para la gestión del soporte

2014 - 2018

2013 - 2014

SOREY HERNANDEZ

 Ingeniera de Sistemas y Especialista en Alta Gerencia

EXPERIENCIA

ANALISTA MESA DE SERVICIO SENA

Carvajal Tecnología y Servicios

Tuve como funciones y responsabilidad:

- Soporte en 1er nivel a los mas de 5 mil funcionarios con los que contaba el SENA en servicios de Ofimática, Correo Exchange, aplicaciones propias del SENA, red, telefonía, entre otros.
- Garantizar el cumplimiento de los SLA's Pactados con los clientes finales, con la gestión oportuna de los tickets asignados a mi Backlog.
- Atención a la línea telefónica y plataforma para la gestión del soporte.
- Gestión de monitoreo a los mas de 6 mil puntos hotspot (Merakis) instalados en las diferentes sedes a nivel nacional.
- Gestión de Accesos por medio de la administración del DA


ASESORA DE SOPORTE TECNICO MOVISTAR

Digitex Internacional

Tuve como funciones y responsabilidad:

- Soporte en 1er nivel a los usuarios de telefonía fija, banda ancha y televisión de Movistar.

SOREY HERNANDEZ



Ingeniera de Sistemas y Especialista en Alta Gerencia


EDUCACIÓN

2018	ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA Universidad Militar Nueva Granada
2011	INGENIERA DE SISTEMAS Universidad Cooperativa de Colombia
2004	BACHILLER ACADEMICO Colegio Integrado del Carare

OTROS ESTUDIOS

2022	SCRUM FOUNDATION PROFESSIONAL CERTIFICATE Certiprof	SEMINARIO DE LIDERAZGO Y COACHING Universidad Uniempresarial
2018	SCRUM MASTER PROFESSIONAL CERTIFICATE Certiprof	WORKSHOP CLOUD VIRTUALIZATION SPECIALIST BDGuidance
2018	SCRUM PRODUCT OWNER PROFESSIONAL CERTIFICATE Certiprof	
2011	ITIL® FOUNDATION CERTIFICATE IN IT SERVICE MANAGEMENT Global Knowledge	TECNICAS DE COMUNICACIÓN EN NIVEL TÉCNICO SENA Virtual

SOREY HERNANDEZ

 Ingeniera de Sistemas y Especialista en Alta Gerencia

OTROS ESTUDIOS

2016

APOLLO 13 – AN ITSM CASE EXPERIENCE (SIMULACIÓN DE DESARROLLO DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS PARA EL ÉXITO DE LAS IMPLEMENTACIONES DE ITSM)|

Instituto Kessel pok

EXCEL BASICO – INTERMEDIO

Intelligence Training

SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL

SENA Virtual

REFERENCIAS

CONSUELO ARDILA - 3112192523

Ingeniera de Sistemas

JHEUDY GUAZA - 3044546054

Ingeniero Electronico

JULIANA CARRERA - 3134632414

Ingeniera de Telecomunicaciones

CLAUDIA MARIETTE PEÑA - 3202753882

Ingeniera de Sistemas

ANDERSON FERNANDEZ - 3014257916

Ingeniero de Sistemas