

Argelio Ramos Gracia



argelio17@gmail.com
3104085541 - 3124030309
Medellin-Antioquia
LinkedIn <https://www.linkedin.com/in/argelio-ramos-gracia-465bb822b/>



PERFIL

Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información, estudiante de ingeniería de sistemas con experiencia en bases de datos (SQL Server, Oracle, MySQL), programación en Python y Power BI. Con más de 3 años de experiencia como monitor en call center, implementando sistemas de seguimiento y retroalimentación, y 1 año como monitor especializado, automatizando tareas con Python.



EDUCACIÓN

- Ingeniería en sistemas, UNAD, **actualmente**
- Tecnólogo en Análisis y desarrollo de sistemas de información, SENA, **2011**
- Especialización en gestión y seguridad en bases de datos, SENA, **2015**



FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Excel Avanzado Power Pivot y Power BI, UDEMY, 2023
- Análisis de Datos con Power BI, UDEMY, 2023
- Análisis de Datos con panda y Python, UDEMY, 2023
- Python-Django Nivel I, La U.T View Foundation y Comfenalco Antioquia, 2022
- Switching, Routing and Wireless Essentials, Cisco Networking Academy, 2022
- Inteligencia De Negocios Nivel Básico, Universidad de Eafit ,2022
- Introduction to Networks Cisco Networking, Academy, 2020



EXPERIENCIA LABORAL

Monitor especializado - Indra company 08-2022 - 06-2023

- Validar la integridad y formato de las grabaciones descargadas diariamente desde un servidor externo al servidor de la empresa
- Diseñar y desarrollar en Python para la automatización de las tareas de validación y carga de las grabaciones en la base de datos.
- Consultar en la base de datos Oracle para obtener información relevante sobre las grabaciones.

Jefe: Eliana Rios - 3004413488

Monitor Básico - Indra company 07-2020 - 06-2022

- Auditar las grabaciones del call center para evaluar la calidad de los procesos y la atención al cliente
- Identificar las áreas de mejora en los procesos del call center y propuesta de soluciones para optimizarlos.
- Reuniones con clientes corporativos para recopilar sus opiniones y sugerencias sobre la atención.
- Elaborar informes y presentaciones con los resultados de las auditorías y propuestas de mejora.
- Colaborar con el equipo de call center y otras áreas de la empresa para implementar soluciones y mejorar los procesos.

Jefe: Eliana Rios - 3004413488

Argelio Ramos Gracia



argelio17@gmail.com

3104085541 - 3124030309

Medellin-Antioquia

LinkedIn <https://www.linkedin.com/in/argelio-ramos-gracia-465bb822b/>



HABILIDADES

- Diagnosticar problemas y ejecutar las acciones correctivas.
- Identificar, recomendar e implementar actualizaciones.
- Comunicación efectiva
- Trabajo en equipo
- crear y gestionar sistemas de software
- Análisis de datos utilizando herramientas como Power BI y Python
- desarrollo web con Python y Django



EXPERIENCIA LABORAL

Monitor de calidad – Emtelco 11-2017 - 06-2022

- Elaborar informes y presentaciones con los resultados de las auditorías y propuestas de mejora.
- Colaborar con el equipo de call center y otras áreas de la empresa para implementar soluciones y mejorar los procesos.
- Identificar áreas de mejora en los procesos del call center y propuesta de soluciones para optimizarlos.

Jefe: Emtelco- 389 7000

Asesor de soporte – Staffing temporal 11-2015 – 11-2016

- Instalación y configuración de sistemas de ERP Novasoft en entornos Windows.
- Brindar soporte técnico a los usuarios de la ERP Novasoft, resolviendo problemas y ofreciendo soluciones.
- Realización de consultas SQL en la base de datos SQL Server para la generación de reportes y análisis de datos.

Jefe: Oscar Orozo 3158241610 - 3009127108