

## **LIDEYDA SOTO ANGULO**

Cra 2 No. 12 - 63 Cota

lideydasoto@gmail.com

### **PERFIL**

Ingeniera de Sistemas, Especialista en Desarrollo y Gerencia Integral de Proyectos, con experiencia en seguimiento de proyectos; gestión de recursos, seguimiento a facturación, cumplimiento de ANS, presentación de informes, actualización de inventarios, atención de solicitudes del cliente, manejo de equipos de trabajo y estructuración de planes de mejora. Con capacidad de liderazgo, mejoramiento continuo, orientación al resultado y planeación.

### **EXPERIENCIA LABORAL**

#### **Sumimas S.A.S**

Directora de Servicios y garantías

03/04/2023 – Actual

**Funciones:** Liderar la gestión de los requerimientos postventa de los clientes de tecnología y soporte técnico, garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) de la mesa de ayuda que tenga SUMIMAS S.A.S. con sus clientes; definir, liderar, evaluar y asegurar los procesos en la mesa de ayuda, outsourcing y soporte técnico, garantizar la competencia del personal del departamento para la ejecución de las actividades definidas en el área, controlando sus tiempos y funciones, elaborar y analizar las estadísticas de productividad, monitoreo de procesos y Acuerdos de Nivel de Servicio ofrecido a los usuarios y clientes, para la toma de decisiones, administrar la información de los contratos que sea relevante para la gestión, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones que SUMIMAS adquiere con sus clientes, asegurar el cumplimiento de las responsabilidades de los miembros del equipo del área de servicios y garantías, administrar los recursos utilizados para la ejecución de actividades de la mesa de ayuda, los proyectos outsourcing y soporte técnico, supervisar que se gestionen las facturas entre las partes interesadas como pueden ser cliente, empresa y otras entidades según las características del contrato, controlar los indicadores de su área y gestionar una solución cuando se presenten desviaciones.

## **Infomedia Service S.A**

Gerente de Servicio

01/01/2019 – 10/02/2023

**Funciones:** Brindar solución a las necesidades de atención y soporte a los clientes externos e internos de la compañía en la fase de operación de los proyectos, velar por el cumplimiento de los ANS del proyecto, cumplimiento de indicadores de calidad y estructurar los planes de mejora para garantizar el índice de satisfacción del cliente, liderar grupos de trabajo de manera que se cumplan las metas propuestas dentro de la gerencia en cuanto a atención, soporte e índice de satisfacción de calidad del cliente y con base en los resultados de los indicadores generar los planes de acción necesarios para garantizar, mantener y mejorar el cumplimiento de las metas, gestión de personal en horas extras, bonos, capacitaciones, vacaciones entre otros, elaboración, actualización y depuración de procesos, buscando siempre la eficiencia en los procesos de atención, soporte y mejora continua, elaboración, entrega y presentación de reportes de servicio, disponibilidad, informes de operación y seguimiento a los clientes, manejo de equipos de trabajo de nivel especialista y técnicos.

## **Infomedia Service S.A**

Coordinadora Mesa de Ayuda

01/09/2013 – 31/12/2018

**Funciones:** Liderar el equipo de la mesa de ayuda procurando satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos cumpliendo con los objetivos empresariales, planificación de las actividades necesarias para optimizar el proceso de atención y solución de requerimientos, incidentes y problemas, de tal manera que se cumpla con los tiempos estipulados y se suministren respuestas acordes a los objetivos de la compañía en cuanto a calidad, gestión y administración de los recursos asignados a la mesa de ayuda, cumplimiento de indicadores de nivel de servicio, cumplimiento del índice de satisfacción del cliente, generación de reportes de la operación, para la toma de decisiones gerenciales, coordinar la atención de clientes en la mesa de ayuda.

## **Infomedia Service S.A**

Ingeniero de Soporte

01/08/2012 – 31/08/2013

**Funciones:** Realizar las actividades del proceso de atención y solución de requerimientos, incidentes y problemas de los diferentes clientes de la compañía,

atención de clientes de manera que se cumplan las metas propuestas dentro de la gerencia de ingeniería, brindar soluciones acertadas y de calidad a cada una de las incidencias reportadas buscando siempre el cumplimiento de los objetivos y la entrega de servicios a satisfacción del cliente, elaboración, actualización y depuración del inventario de servicios y productos de la compañía buscando siempre la eficiencia en los procesos de atención y soporte.

## **FORMACIÓN ACADEMICA**

**Título:** Especialista en Desarrollo y Gerencia Integral de Proyectos

**Institución:** Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, 2016

**Título:** Ingeniero de Sistemas

**Institución:** Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, 2010

## **OTROS ESTUDIOS**

**Título:** Diplomado en Gestión Integral del Servicio

**Institución:** Politécnico Superior de Colombia, 2020

**Título:** Servicio al Cliente Mediante la Comunicación Telefónica

**Institución:** SENA, 2016

**Título:** Project Scheduling and Schedule Risk Analysis

**Institución:** Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, 2015

**Título:** Itil Foundation Certificate in IT Service Management

**Institución:** Exin, 2013

## **LIDEYDA SOTO ANGULO**

C.C. 40.189.464

Cel. 3186952004