

Claudia Raquel Molina Fernández

Celular: +56 995456794

crmolinaf2@outlook.com

Las Condes, Chile

Celular: +56 995456794

www.linkedin.com/in/clauidiamolinafernandez

PERFIL PROFESIONAL

Ingeniero en Computación e Informática con un Diplomado en Tecnologías de la Información y más de veinte años de experiencia en Jefatura de Proyectos, Liderazgo de Equipos y Gestión de Servicios. Experto en control de proyectos TI, con experiencia en metodologías ágiles y tradicionales, CRM y bases de datos. Destacado en gestión de equipos multidisciplinarios, comunicación efectiva y resolución de problemas técnicos. Amplia experiencia en la gestión de contratos con proveedores y en la documentación de proyectos. Certificado en PMP, ITIL, SCRUM y conocimientos avanzados en RPA y Power BI. Participación en proyectos desarrollados con VB y .NET, y manejo de herramientas como Microsoft Teams, Excel, Jira, y bases de datos SQL Server, Oracle y Sybase. Experiencia en sectores de gobierno, call centers, minería, banca, telecomunicaciones, retail y educación superior.

EXPERIENCIA LABORAL

Jefe de Proyectos - AIEP

Octubre 2022 - Abril 2024

- Implementé prácticas PMP, trabajé con Teams, Bizagi y Miro para mejorar gestión de proyectos de automatización de acciones en People Soft para recepción de bienes y servicios y aplicativo de gestión OTEC con interacción con **CRM**.
- Coordiné proveedores, gestioné riesgos y contratos, y supervisé pruebas y transición a producción mejorando la calidad de los proyectos.

Jefe de Proyectos - LINE – Estudio Informático

Marzo 2022 - Septiembre 2022

- Automatización de procesos hacia SAP, reduciendo tiempos y costos en Lipigas, Limagas y Codelco a sistema de gestión de proyectos.
- Creación de documentación técnica y supervisión de pruebas.

Service Manager y Jefe de Proyectos - IBR Chile

Marzo 2020 - Febrero 2022

- Coordiné requerimientos con proveedores usando Scrum, mejorando tiempos de entrega y calidad.
- Gestioné SLA, tiempos, recursos y contratos, optimizando la respuesta al cliente.
- Supervisé y resolví incidentes técnicos, incluyendo escalamiento para distintos sistemas incluyendo integraciones con CRM Zoho.

Jefe de Proyectos - AXITY Chile

Agosto 2018 - Noviembre 2019

- Lideré proyectos como Scrum Master y Project Manager.
- Resolví impedimentos y gestioné el backlog.
- Fomenté la comunicación y cohesión del equipo con nuevas dinámicas.

Líder de Proyectos - AMDOCS Chile

Julio 2005 - Junio 2018

- Gestioné proyectos y equipos para Telefónica LATAM, cumpliendo SLA.
- Implementé ITIL, aseguré QA y coordinación de servicios TI.
- Resolví incidentes técnicos y realicé escalamiento.

Ingeniero Sénior - Intcomex / Ingeniero de Proyectos y Analista de Sistemas - DTS LTDA / Banco BCI y Banco de Chile.

- Implementé un sistema de Facturación Electrónica y desarrollé módulos en .NET para News Letter y página web en Intcomex; coordiné equipos de desarrollo y automatización.
- En DTS LTDA, gestioné proyectos en **ERP (RRHH)**, Call Center y minería, desarrollando soluciones en hardware y software.
- En Banco BCI, programé consultas SQL y procedimientos almacenados; en Banco de Chile, mantuve programas en COBOL.

FORMACIÓN ACADÉMICA

- **Diplomado en Tecnologías de la Información**, Universidad de Chile (2006-2011)
- **Ingeniera en Ejecución en Computación e Informática**, Universidad de Santiago de Chile, Facultad de Ingeniería (2001)
- **Curso Microsoft Power BI Data Analytics**, Business IT (2024)
- **Certificación ScrumMaster (CSM)**, Scrum Alliance (2022)
- **Certificación Scrum Fundamentals Certified (SFC)**, SCRUMstudy SMC (2021)
- **Curso para Certificación PMP**, Talentis (2019)
- **Certificación Agile Team Facilitator (ATF)**, Kleer (2018)
- **Certificación Fundamentos de ITIL**, Quint Wellington Redwood Academy (2004)

CONOCIMIENTOS ADICIONALES

- **Herramientas de Productividad y Gestión de Proyectos:** MS Project, Excel, PowerPoint, Word, MS Access, Trello, Miro, Visio, SharePoint, Microsoft Project Web App (PWA), Microsoft Teams, Power BI.
- **Bases de Datos y Sistemas Operativos:** SQL Server, Oracle, Sybase, Unix.
- **Desarrollo de Software:** Visual Basic, Microsoft .NET, Crystal Reports.
- **Gestión de Servicios y Automatización:** Action Request System de BMC, RPA Automation Anywhere, GLPI, Remedy, Jira, Teams, Gdesk.

IDIOMAS

- Inglés: Nivel medio