



Nikol Flores N.

Dirección TI / Líder PMO

INFO



Nombre

Nikol Andrea Flores Norris.



Dirección

Av. Macul 4747
Depto. 148 Macul,
RM Chile



Teléfono

+56 9 4274 1097



Mail

nikolnorris@gmail.com



LinkedIn

<https://www.linkedin.com/in/nikol-flores-norris>

Referencias



Maximiliano Morales

Jefe de servicio continuidad TI

+56 9 5005 5406

Seguros Falabella



Cristián Rubilar

Jefe de Ciberseguridad

+56 9 8920 5527

Serviphar Spa



PERFIL

Profesional en TI con amplia experiencia en dirección de proyectos, transformación digital, administración de continuidad operacional y financiera en áreas TI. He liderado implementaciones de marcos de trabajo y metodologías híbridas (ágil y predictivo) la cual actualmente realizo control, seguimiento y gestión de los proyectos TI , además, levantamiento e implementación de certificaciones de la normativa ISO 9001 y optimización de presupuestos en entornos tecnológicos y operativos. A lo largo de mi carrera, he gestionado planificación estratégica de proyectos TI, evaluación de proyectos, gestión de proyectos, gestión financiera, control presupuestario, contratos de servicios y proveedores, asegurando la rentabilidad y eficiencia de proyectos TI. Actualmente, como jefa de Administración TI en Serviphar, donde dirijo proyectos clave y todo su ciclo de vida como; ERP logísticos, WMS, Microservicios, CMR, aplicaciones web/móviles y lidero iniciativas de automatización (RPA), consolidando procesos en distintas áreas de la organización. Mi experiencia abarca la gestión de stakeholders, gestión de soporte TI, proveedores, desarrollo de estrategias de TI, gestión de servicios TI, coordinación de equipos multidisciplinarios, control de presupuesto, rentabilidad de los proyectos, gestión de cambio e incidentes y gestión de riesgo, además el uso de distintas plataformas y datos.



EXPERIENCIA LABORAL

2022 - Hoy

Jefe de Administración TI / líder PMO - Empresa Serviphar

Gestión estratégica: Creación, control y optimización de presupuestos TI, asegurando la rentabilidad y alineación con los objetivos organizacionales.

Gestión de proveedores y contratos: Negociación y supervisión de contratos de servicios TI de proveedores, donde se realiza el control de gastos y distribución eficiente de recursos. Además, la ejecución de contratos y Sla a distintos clientes.

Automatización y procesos: Liderazgo en iniciativas de RPA y automatización de procesos, impulsando la eficiencia operativa a través de herramientas digitales.

Análisis de datos y reportes: Elaboración de reportes gerenciales de alto nivel mediante Power BI, proporcionando análisis de datos clave para la toma de decisiones. Como reporte de presupuestos, gastos mensuales, Status de proyectos en desarrollo, resolución de incidentes y ticket solicitados por los usuarios para soporte TI, entre otros mas.

Gestión de proyectos y soporte: Implementación de marcos de trabajo híbridos (metodologías ágiles y Predictiva), coordinando planificación, levantamiento de requerimientos, seguimiento de proyectos TI y todo el ciclo de vida de los proyectos pruebas de calidad de los sistemas, versionamientos, integraciones y la puesta en marcha. Gestión de soporte TI, inventario de activos asignados, implementación de GLPI y Jira para el control y asignación al equipo de soporte los tickets solicitados por los usuarios.

Control y monitoreo: Seguimiento riguroso de avances por etapas, gestión de cambios y control de margen para evitar desviaciones en proyectos TI.

Liderazgo y coordinación: Coordinación de equipos multidisciplinarios, garantizando el cumplimiento de objetivos, hitos y tiempos establecidos en cada proyecto.

Liderazgo y comunicación: Coordinación directa con gerencia, facilitando la toma de decisiones estratégicas mediante reportes precisos y análisis de datos clave.

2018 -2022

Líder PMO / Líder de servicios y calidad - Empresa SII Group

Implementación de metodologías: Diseño, implementación y control de seguimiento de marcos de trabajo tradicionales y ágiles, garantizando la correcta ejecución y alineación de proyectos con los objetivos estratégicos.

Gestión de proyectos y riesgos: Monitoreo continuo del avance de portafolio de proyectos, identificación y resolución de desviaciones (riesgos e incidencias), y aseguramiento de hitos clave y facturación oportuna.

KPIs y control de productividad: Creación y seguimiento de indicadores (KPI) de productividad, calidad, compromiso y margen, asegurando el cumplimiento de objetivos operativos y estratégicos.

Gestión de recursos: Administración de la carga de trabajo de profesionales, optimizando horas asignadas y distribuyendo de manera eficiente los recursos disponibles.

Análisis de datos y reportes: Desarrollo de dashboards en Power BI con programación en DAX, proporcionando reportes gerenciales detallados y análisis de datos para la toma de decisiones a nivel directivo.

Planificación y control: Elaboración de cronogramas (Gantt), estimaciones, propuestas técnicas y control de cambios, manteniendo el enfoque en rentabilidad (ROI) y control de margen.

Liderazgo de calidad: Responsable de levantar, modificar e implementar procesos organizacionales, logrando la certificación y cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015.

Gestión integral de clientes: Liderazgo de proyectos para clientes internos y externos, asegurando altos niveles de calidad en entregables y cumplimiento de expectativas.

2017 - 2018

Jefe de Proyecto - Empresa Santiago INK

Toma de requerimientos y definición del alcance del proyecto con clientes y stakeholders.

Planificación y estimación de recursos, tiempos y costos, aplicando metodologías tradicionales y ágiles.

Gestión de riesgos e incidencias, asegurando la resolución oportuna para evitar desviaciones. Control de cambios y seguimiento constante del avance del proyecto.

Coordinación de equipos y supervisión del progreso, garantizando el cumplimiento de hitos y entregables.



EDUCACIÓN

- 2024-2025** Pontificia Universidad Católica de Chile
Diplomado en gestión de proyectos de tecnologías de la información
- 2021 – 2021** Universidad de Chile
Scrum Essentials Certificado
- 2016 - 2019** Universidad Tecnológica de Chile
Ingeniería en Informática – Licenciada en Informática

Cursos y Certificaciones:

- Implementación GLPI
- Scrum Masters
- Power Automate y UIPath
- Power BI y Business Intelligence
- Cloud Computing (AWS, Azure)
- Infraestructura TI
- Implementación y auditor interno de ISO 9001
- Metodología Lean, Scrum y Predictiva
- Web Scraping
- Bases de datos SQL Server y MySql
- Transformación Digital



HABILIDADES Y HERRAMIENTAS

RPA		JIRA / Devops	
Ágil y Predictiva		Microsoft Project	
Excel / Macro		Autodidacta	
Gestión Proyecto		Liderazgo	
Programación		SQL, MySQL	
Power BI		Resolución de conflictos	
Presupuesto		Proactividad	
Rentabilidad		Comunicación Efectiva	

HOBBY

