

# **MÓNICA GIRALDO BUITRAGO**

Ingeniera de Sistemas y Computación

Consultora en Gestión del Cambio

## **PERFIL PROFESIONAL**

Profesional con 27 años de experiencia y amplio conocimiento en la función gerencial de proyectos de implantación tecnológica y cambio organizacional en diversos tipos de empresas desde diferentes roles tales como: gerencia de proyectos, dirección operativa, reingeniería de procesos; diseño e implantación de estrategias y metodologías para el manejo del cambio orientadas a grupos de distinto nivel cultural; diseño e implantación de estrategias de transferencia, documentación didáctica y gestión de conocimiento; así como diseño e implantación de planes estratégicos, indicadores de gestión y acuerdos de niveles de servicio.

## **HABILIDADES RELACIONADAS CON LA EXPERIENCIA**

- Excelente comunicación verbal, escrita y visual
- Habilidad para dirigir grupos y cumplir metas, así como habilidad para formar parte de grupos y conseguir metas conjuntas
- Habilidad para definir y manejar proyectos dentro de los límites en tiempo y presupuesto establecidos
- Habilidad en la negociación y conciliación en la solución de conflictos
- Creatividad y recursividad en la búsqueda de soluciones
- Habilidad de comunicación a todos los niveles de la organización
- Habilidades de pensamiento visual

## **FORMACIÓN ACADÉMICA**

Pontificia Universidad Javeriana, Santiago de Cali, Colombia

Ingeniera de Sistemas y Computación

## **PREMIOS**

- El proyecto de implantación de producto OpenSmartFlex de Open Systems en Empresas Públicas de Medellín, en el cual participé como líder de asimilación, recibió el premio "Mejor Implementación de Facturación 2005" (Best Billing Implementation) durante la ceremonia de World Billing Award bajo el marco de Billing Systems en Londres.
- Por la implementación del Proyecto Open, Cablevisión Argentina y Open International Systems están nominados a los TM Forum Excellence Award 2013 en la categoría de la Excelencia Operacional.

## **EXPERIENCIA LABORAL EN ASIMILACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO**

Fecha: 02/01/2007 – actualidad

### **Empleador: Consultora independiente**

Tipo de negocio: Asimilación y gestión del cambio

Principales servicios ofrecidos:

- Gestión del cambio
- Trabajo Colaborativo
- Comunicación Efectiva

### **A continuación, los principales proyectos como consultora independiente:**

NESTLÉ NESPRESSO S.A., Programa AAA

Diseño e implementación Plan de Desarrollo a Agrónomos (ADP)

01/06/2015 – en curso

Responsabilidades:

- Diseño del Plan de Desarrollo a Agrónomos (ADP)
- Diseño Kit de Capacitación
- Definición de la estrategia e instrumentos de implementación
- Acompañar la implementación en Colombia y Centroamérica.

COMFAMILIAR HUILA

Gestión del cambio implementación de ERP JD EDWARDS

20/04/2015 – 12/10/2016

Logros:

- 100% de los usuarios usan la herramienta de manera autónoma
- Disminución de los eventos de soporte.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPIO DE PEREIRA

Modernización de la gestión de información y de proyectos

01/07/2014 – 29/12/2015

Logros:

- Coordinadores trabajando con orientación a proyectos.
- Planeación gestionando indicadores mediante software Almera.
- Visión compartida mediante la definición de un modelo de gestión
- Definición de ejes articuladores para hablar de educación.

CODESA S.A., Santiago de Cali, Colombia

Consultoría en Comunicación Estratégica

01/02/2015 – 31/05/2015

Logros:

- Aprobación del plan estratégico por parte de la junta directiva.
- Socialización del plan estratégico a las áreas, lo hacen suyo y crean sus propios planes de acción para implementarlo.

NESTLÉ NESPRESSO S.A., Programa AAA

Construcción de herramientas didácticas y de trabajo colaborativo para TASQ™ mandatory criteria (CORE criteria) and a TASQ™ cycle action plan

01/09/2014 – 28/02/2015

Logros:

- Las herramientas y recursos diseñados funcionan a nivel global.
- Percepción de los beneficiarios de que las herramientas agregan valor.

NESTLÉ NESPRESSO S.A., Programa AAA

Diseño TASQ™ mandatory criteria (CORE criteria) and a TASQ™ cycle action plan en el marco del AAA Management System

20/04/2014 – 31/08/2014

Logros:

- Estandarización a nivel metodológico de la planeación en los clusters.
- Participación activa de los clusters en la construcción. Se sintieron escuchados aumentando los niveles de compromiso.

CRECE (Centro de Estudios Regionales Cafeteros y Empresariales) –, Manizales, Colombia

Diseño de estrategia y labores de Facilitación talleres de validación para el proyecto Monitoreo y Evaluación del Programa UTZ Certified en Colombia

20/01/2014 – 20/02/2014

Logros:

- La metodología diseñada permitió la participación del 100% de los participantes sin afectar los tiempos definidos en la agenda.

CODESA S.A., Santiago de Cali, Colombia

Consultoría en Gestión del Cambio para el proyecto BusinessNet

01/12/2012 – 30/10/2013

#### Logros:

- Construcción del mapa de formación de la herramienta BusinessNet
- Implantación exitosa del piloto de BusinessNet con un alto índice de aceptación de los usuarios finales del producto.
- Las demás empresas que deben migrar a BusinessNet solicitando que se adelante la implantación. (Esto es un logro muy interesante porque normalmente pasa todo lo contrario, las empresas prefieren quedarse de últimas)
- Se deja a CODESA con toda la batería de recursos para que pueda llevar a cabo labores de gestión de cambio de manera autónoma para las demás implantaciones de su producto BusinessNet

FUNDACION SOLIDARIDAD., Oberá, Argentina

Apoyos estratégicos para el proyecto: Construyendo una cadena de té sostenible en Argentina

01/08/2012 – 15/12/2012

#### Logros:

- Definición de la estrategia de venta del proyecto a los diferentes actores del sector Tealero de Misiones
- Mapeo de entidades candidatas a heredar los productos desarrollados por Solidaridad.
- Cluster de Té motivado a heredar los productos desarrollados por Solidaridad.

#### Principales Responsabilidades:

- Identificación de actores y estrategia de venta para lograr la continuidad de las herramientas construidas durante la ejecución del proyecto “Construyendo una cadena de té sostenible en Argentina”.
- Definición estrategia de articulación de los actores del sector tealero.
- Capacitación al equipo técnico de Solidaridad en habilidades de comunicación
- Reuniones semanales de seguimiento y gestión con el equipo técnico de Solidaridad

FUNDACION SOLIDARIDAD., Oberá, Argentina

Taller en Gestión del Cambio para Técnicos del sector Tealero en el marco del proyecto: Construyendo una cadena de té sostenible en Argentina

01/04/2012 – 15/06/2012

#### Logros:

- Se logra motivar a los técnicos para que usen el paquete de recursos didácticos ofrecido por Solidaridad a través de los mapas de formación.

#### Principales Responsabilidades:

- Definición del alcance y preparación del taller
- Ejecución del taller
- Articulación del taller con el plan de trabajo del equipo técnico de Solidaridad.

CABLEVISION S.A., Buenos Aires, Argentina

Consultoría en Gestión del Cambio para el proyecto Open

01/08/2009 – 04/05/2012

Logros:

- Se logró que las 6.200 personas (usuarios dispersos en diferentes regiones de Argentina, Paraguay y Uruguay) impactadas por el proyecto estuvieran capacitadas y abiertas a nuevas ideas, se sintieran estimuladas en lugar de inquietas, viendo el cambio como un reto y no como una amenaza y comprometiéndose con este como un proceso continuo e inevitable.
- Se consolidó el espíritu de equipo, logrando una interacción más efectiva y positiva entre las personas que hacen parte del Proyecto.
- Empoderamiento del grupo de 15 instructores a mi cargo, al finalizar pueden construir contenidos e idear estrategias de manera autónoma

Principales Responsabilidades:

- Definir y acompañar en su ejecución las estrategias de gestión del cambio para el proyecto Open.
- Capacitar al equipo de formadores de Cablevisión en la metodología de transferencia de conocimiento y liderar la construcción de materiales didácticos.
- Definición y validación del uso y contenidos de los canales de comunicación bidireccional.

FUNDACION SOLIDARIDAD., Buenos Aires, Argentina

Consultoría en Gestión de Cambio para el proyecto: Estandarización oferta de capacitación en te

20/07/2011 – 24/11/2011

Logros:

- Se definieron y documentaron todos los mapas de formación por perfil
- Construcción del paquete completo (estrategia de formación, guías de trabajo y herramientas didácticas) para 10 temas de los mapas de formación.
- Estructuración del repositorio de información en la nube, lo cual permite que todos los técnicos tengan acceso a las herramientas didácticas desde cualquier lugar donde se encuentren.

Principales Responsabilidades:

- Definición del procedimiento de construcción colectiva, incluye plantillas y formatos.
- Revisión pedagógica y didáctica de los contenidos
- Acompañamiento en la construcción de las herramientas didácticas
- Inclusión de elementos de gestión del cambio en cada uno de los temas desarrollados.
- Preparación y ejecución del taller de consolidación y pruebas de lo construido.

FUNDACION SOLIDARIDAD., Buenos Aires, Argentina

Consultoría en gestión y comunicación de contenidos para el proyecto: Manejo del Negocio Tealero para productores

20/09/2010 – 24/10/2010

Logros:

- Se logró motivar a los productores de té que asistieron al taller a iniciar las labores de registro.

- Se construyó con participación de los productores la libreta de registro

Principales Responsabilidades:

- Definir el medio que más le facilite al productor la labor de registro.
- Establecer la estrategia del taller a productores
- Establecer la estrategia de acompañamiento de los técnicos a los productores, tanto en el registro de datos como en la interpretación y uso de la información.

UTZ Certified, Manizales, Colombia

Consultoría en gestión y comunicación de contenidos para el proyecto: e-learning para Cacao

20/06/2010 – 20/10/2010

Logros:

- Videos breves, simples y didácticos

Principales Responsabilidades:

- Dirección del proceso de construcción desarrollo de guion para los videos de presentación del código de conducta y cadena de custodia

UTZ Certified, Manizales, Colombia

Consultoría en diseño y publicación de contenidos para el proyecto: Portal de UTZ Certified Training Center

20/03/2010 – 31/05/2010

Logros:

- Portal simple y visual con acceso intuitivo a las herramientas de capacitación y biblioteca de documentos de UTZ.

Principales Responsabilidades:

- Definición de la ruta de acceso y categorización de los contenidos.
- Apoyo en la validación del look & feel del sitio.

OPEN MOBILE., San Juan, Puerto Rico

Consultoría en gestión del cambio para el proyecto FLEX

15/12/2009 – 31/05/2011

Logros:

- Cada uno de los colaboradores de Open Mobile usa adecuadamente el nuevo software de gestión comercial

Principales Responsabilidades:

- Definir las estrategias de gestión del cambio para el proyecto Flex.
- Capacitar al grupo de formadores de Open Mobile en el uso de las estrategias definidas para la formación presencial.

FUNDACION SOLIDARIDAD, Manizales, Colombia

Consultoría en gestión y comunicación de contenidos para el proyecto: “e-learning Tools for Certification Bodies on UTZ CERTIFICATION”

1/12/2009 – 30/12/2009

Logros:

- Videos breves, simples y didácticos

Principales Responsabilidades:

- Dirección del proceso de construcción desarrollo de guion para los videos de presentación Código de Conducta, Guía SIC y Cadena de Custodia.

OPEN SYSTEMS LTDA., Buenos Aires, Argentina

Consultoría en multiplicación del conocimiento para el proyecto: Implantación de OpenSmartFlex en Cablevisión - Argentina

18/08/2008 – 30/07/2009

Logros:

- Alto nivel de apropiación de la metodología de transferencia de conocimiento por parte de los formadores del cliente, elemento fundamental para lograr que la formación masiva sea exitosa

Principales Responsabilidades:

- Capacitar al equipo de formadores de Cablevisión y al equipo de formadores de Open Systems en la metodología de transferencia de conocimiento.
- Definir la estrategia de formación funcional y diseñar los materiales didácticos necesarios.
- Apoyar a los funcionarios de Open Systems en la planeación y ejecución de la formación en la herramienta OpenSmartFlex para los líderes de Cablevisión.

FUNDACIÓN SOLIDARIDAD, Manizales, Colombia

Consultoría en gestión y comunicación de contenidos para el proyecto: Construcción del Sistema para el Mejoramiento Continuo en la Producción del Café (CIS)

1/03/2009 – 30/11/2009

Logros:

- CIS es una herramienta modular y de uso global, adaptable a las necesidades del facilitador que la requiera

Principales Responsabilidades:

- Diseño de actividades de aprendizaje y comunicación del producto CIS.
- Elaboración del documento guía de presentación del proyecto y herramientas visuales para el resumen del contenido.
- Asesoría para el diseño de los talleres con Asistentes Técnicos.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA., Pereira, Colombia

Consultoría en Estrategias de Transferencia de Conocimiento para el proyecto: Elaboración de Caja de Herramientas para Alcaldes en protocolos de atención Psicosocial a Población Desplazada, Confinada y en Riesgo

20/03/2009 – 30/04/2009

Logros:

- Caja de herramientas con lenguaje sencillo y gráfico, usable por todos los Alcaldes independientemente del nivel de escolaridad o tipo de población.

Principales Responsabilidades:

- Definición de la Estrategia de Transferencia de Conocimiento y la iconografía.
- Coordinación del equipo de diseñadores gráficos y producción multimedia.

ALPINA S.A., Bogotá, D.C., Colombia

Labores de Facilitación y Diseño de Taller Funcional para el proyecto: Implantación del módulo de Recursos Humanos de la Suite de Oracle

20/02/2009 – 25/02/2009

Logros:

- Al concluir el taller queda definida de manera formal la ruta de trabajo que hará posible la ejecución del cronograma dentro de los límites de tiempo, presupuesto y alcance.

Principales Responsabilidades:

- Definición de la Estrategia de trabajo en el taller funcional
- Elaboración de las herramientas de comunicación

EMCALI , Santiago de Cali, Colombia

Consultoría en Asimilación para el proyecto: Afianzamiento del proceso de Asimilación para el PTI (Plataforma Tecnológica Integral)

01/11/2007 – 09/01/2009

Logros:

- Aumento del nivel de autonomía de los usuarios en el uso de las herramientas informáticas que les provee el PTI

- Fortalecimiento del esquema de soporte de primer nivel, ya que los formadores pasaron a apoyar en las labores de mesa de ayuda
- Disminución de requerimientos de soporte del usuario final a la mesa de ayuda de la Gerencia de Tecnología

Principales Responsabilidades:

- Acompañamiento en el diseño e implantación de la estrategia integral de asimilación de los nuevos saberes adquiridos por los funcionarios de EMCALI involucrados en el Proyecto PTI

EXPERT INFORMATION LTDA. , Santiago de Cali, Colombia.

Consultoría en Asimilación

02/01/2007 – 30/04/2007

Logros:

- Se convierten los manuales del aplicativo en herramientas de aprendizaje.
- Se aterriza el sistema de calidad a un modelo operativo “digerible” por los funcionarios.

Principales Responsabilidades:

- Construcción y Divulgación del modelo operativo de desarrollo e implantación de software y definición de la metodología de documentación de sus productos de software

**A continuación, los principales proyectos como empleada en los cuales mis responsabilidades están relacionadas con asimilación y gestión del cambio:**

OPEN SYSTEMS LTDA., Santiago de Cali, Colombia

Líder de OpenTraining

01/04/2004 – 12/09/2004

Logros:

- Cambio estructural de la documentación del producto OpenFlexIS.
- Se comienza la transformación de la documentación hacia convertirla en herramienta de aprendizaje.
- Propuesta estructurada del modelo de gestión de conocimiento para el área de servicios profesionales de la compañía.

Principales Responsabilidades:

- Diseño del modelo de aprendizaje para la transferencia de conocimiento de OpenSmartFlex para los clientes externos, los funcionarios de Open Systems y los socios de negocio .
- Definición estrategias y materiales de formación para la fase de entrenamiento de los proyectos en ejecución.

OPEN SYSTEMS LTDA., Medellín, Colombia

Líder de Asimilación para el proyecto de implantación de OpenSmartFlex en EDATEL

01/07/2003 – 31/03/2004

Logros:

- Disminución del 70% de las necesidades de soporte a usuario final al momento de salir en vivo.
- Alto nivel de transferencia de conocimiento evidenciado en el tipo de soporte requerido por los usuarios.

Principales Responsabilidades:

- Definición de las estrategias de formación para la capacitación de usuarios líderes.
- Diseño y construcción de las guías de entrenamiento semipresencial para los usuarios finales.
- Elaboración y acompañamiento en la ejecución de la estrategia de formación semipresencial para los usuarios finales.
- Respuesta a los requerimientos funcionales de los clientes

OPEN SYSTEMS LTDA., Medellín, Colombia

Consultor Funcional Proyecto de implantación de OpenFlexIS en EEPPM

02/02/2002 – 30/06/2003

Logros:

- Además de operacionalizar la herramienta, los funcionarios lograron relacionarla con los procesos de EEPPM y su función en el entorno laboral.
- Al momento de la salida en vivo los funcionarios ya lograron un nivel de asimilación de un 70% a 80%.
- Logro del equipo: Por este proyecto Empresas Públicas de Medellín y Open Systems recibieron el premio "Mejor Implementación de Facturación 2005" (Best Billing Implementation) durante la ceremonia de World Billing Award bajo el marco de Billing Systems en Londres.

Principales Responsabilidades:

- Validación funcional de las guías de entrenamiento elaboradas por la Universidad de Antioquia.
- Capacitación funcional de la solución Open a los usuarios formadores
- Creación y ejecución de la metodología de actualización de conocimientos dirigida a los usuarios finales y llevada a cabo antes de la salida en vivo.
- Asesoramiento al cliente en el ajuste de procedimientos y definición del esquema de soporte de primer y segundo nivel.
- Definición del esquema de seguimiento y control de la mesa de ayuda

OPEN SYSTEMS LTDA., Quito, Ecuador

Consultor Funcional para el Proyecto de implantación de OpenFlexIS en ANDINATEL

14/05/2001 – 01/02/2002

Logros:

- Cambio del enfoque de la estrategia de formación de por módulos a por procesos.

- Redefinición del método de cálculo de los indicadores de gestión comercial de la compañía con base en los reportes generados por la herramienta OpenFlexIS
- Cambio Cultural: se introdujeron nuevas habilidades operativas en funcionarios de edad avanzada: cambio de terminales tontas a computadores personales, uso del mouse, entre otros.

Principales Responsabilidades:

- Análisis de brecha entre los procesos del cliente y los procesos soportados por la solución Open.
- Asesoramiento al cliente en el ajuste de los procesos para aprovechar al máximo las funcionalidades de la solución Open en implantación.
- Apoyo al cliente en la Capacitación funcional en OpenFlexIS para los usuarios líderes.
- Respuesta a los requerimientos funcionales de los clientes.

TRANSTEL S.A. - Teléfonos de Cartago S.A. E.S.P, Cartago, Valle del Cauca

Jefe de Atención al Cliente

01/10/2000 – 30/04/2001

Logros: Implantación de la cultura del autocontrol a todo nivel.

Principales Responsabilidades:

- Coordinar, controlar y mejorar la operación de los procesos de cara al cliente
- Capacitar y empoderar en sus respectivos roles a cada funcionario involucrado en los procesos operativos
- Crear e implantar el Balanced Scorecard a nivel de supervisores y auxiliares y alinearlos con el de Teléfonos de Cartago y con el de Transtel

TRANSTEL S.A. - Corporativo, Santiago de Cali, Valle del Cauca

Ingeniero de Procesos

01/05/1999 – 30/09/2000

Logros: Estandarización de la operación de todas las compañías del holding: 8 telefónicas, 1 de internet y 1 de televisión por cable.

Principales Responsabilidades:

- Diseñar los procesos requeridos para la prestación de los servicios de telefonía básica, internet y televisión por cable para que operen de manera eficiente y unificada logrando eficiencia y competitividad
- Definir y mantener el sistema de normalización de la compañía para garantizar la disponibilidad permanente de la información de los procesos
- Controlar el cumplimiento de los procesos normalizados para garantizar que las eficiencias estimadas realmente se den.
- Identificar y formular requerimientos a los sistemas de información para garantizar que este responda a las necesidades del proceso

TRANSTEL S.A. - Teléfonos de Cartago S.A. E.S.P, Cartago, Valle del Cauca

Jefe de Tecnología Informática

01/06/1997 – 30/04/1999

Logros:

- Creación e implantación del Sistema de Control de Gestión para Teléfonos de Cartago S.A. E.S.P. con base en Balanced Scorecard logrando reducir en un 90% el tiempo de los comités de evaluación de resultados y simplificando el análisis de los mismos.
- Reducción de tiempos y mejoramiento de la calidad del proceso de facturación.

Principales Responsabilidades:

- Gestión del área de Tecnología Informática
- Análisis de procesos y flujo de información
- Elaboración y seguimiento del plan estratégico de Teléfonos de Cartago S.A. E.S.P.
- Implantación del Sistema de Control Interno y de Gestión en Teléfonos de Cartago y las empresas de Telecomunicaciones de TRANSTEL S.A.
- Miembro activo del Comité Nacional de Control y de Gestión del Sector de Telecomunicaciones

TELESANTAROSA S.A. E.S.P. - , Santa Rosa de Cabal, Risaralda

Jefe de Tecnología Informática

01/06/1993 – 31/05/1997

Logros: Empoderamiento a los usuarios finales mediante capacitación constante, logrando volverlos autónomos, disminuyendo la dependencia del departamento de sistemas.

Principales Responsabilidades:

- Gestión y mantenimiento de los sistemas de información de apoyo a la prestación del servicio de Telecomunicaciones
- Soporte y capacitación a usuario final
- Participación en la elaboración del plan estratégico de TELESANTAROSA
- Creación e implantación del manual de procedimientos y funciones del área de tecnología informática para TELESANTAROSA y las Telesociadas de Telecom.

Independiente. - Santa Rosa de Cabal, Risaralda

01/07/1990 – 31/05/1993

Logros: Llevar a cabo la primera implantación de tecnología en la localidad

Principales Responsabilidades:

- Asesorar pequeñas y medianas empresas en todo lo relacionado con sistematización: compra de hardware, software, implantación y capacitación de usuarios finales.
- Desarrollo de software a la medida