



SERGIO IVAN RAMIREZ ORTIZ

EXPERIENCIA LABORAL:

YEAPDATA

Gerente de Operación Ciberseguridad / Diciembre 2021 - Actual

Diseño e implementación de estrategias de protección, enfocadas en proteger los activos de información.

Realizar el análisis de las alertas de seguridad priorizando las que representan riesgos críticos

Atender alertas de seguridad cibernética, asegurando su solución.

Prevenir incidentes mediante los protocolos de seguridad y respuesta oportuna

Supervisar de forma continua la infraestructura tecnológica, a fin de detectar posibles vulnerabilidades

Mantener una comprensión detallada del perfil de los clientes (Telefónica, Coomeva, BCS, Colpatria, UNAD, BAC), generar y actualizar la hoja de vida, gestionar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados y realizar revisiones periódicas del servicio para garantizar la satisfacción.

Simplificar la experiencia del cliente y eliminando las demoras y asumiendo la responsabilidad de los problemas de servicio, movilizandolos recursos necesarios para garantizar una resolución oportuna y satisfactoria. Fortalecer la relación con el cliente y asegurar la entrega de un servicio diferenciador actuando como defensor del cliente, anticipándose a las necesidades del cliente y desarrollando la confianza del cliente en los productos y procesos, siendo dueños de la relación de experiencia del cliente de principio a fin.

Asesorar proactivamente sobre las necesidades del servicio y busca mejoras en el servicio a través de revisiones funcionales cruzadas y generación de oportunidades de crecimiento de la cuenta sobre estas mejoras.

Trabajar en conjunto con comercial para el desarrollo de nuevas oportunidades en la cuenta.

Asegurar la optimización de costos y la eficiencia de los proyectos.

Líder de Servicios / Mayo 2019 - Noviembre 2021

Garantizar los procesos relacionados con el desempeño en las mesas de ayuda (Ivanti, Avianca, Medicina Legal, IBM), asegurando el cumplimiento de los SLAs y la satisfacción de los clientes, según los parámetros de servicio establecidos por la compañía.

Coordinar el desarrollo, optimización y mejora continua de los proyectos y servicios con estándares de calidad.

Entregar informes a la Gerencia de Ingeniería

Service Manager Help Desk / Mayo 2017 - Mayo 2019

Seguimiento y Control del cumplimiento de los estándares de tiempos de solución predefinidos para todos los tickets generados por parte de los clientes de la Mesa de Ayuda (Pichincha, GR Chía, Medicinal Legal, Movistar).

Coordinador de Proyectos / Agosto 2016 - Abril 2017

Seguimiento y Control del cumplimiento de los estándares de tiempos de solución e implementación de nuevos proyectos o soluciones de telecomunicaciones generadas por parte de diferentes clientes (L'Oreal, 472, Teleperformance).

Coordinador de Servicios / Octubre 2013 - Julio 2016

Seguimiento y Control del cumplimiento de los estándares de tiempos de solución predefinidos para todos los tickets generados por parte del cliente Ivanti (Gas Natural), en la mesa de servicio dedicada a la administración y soporte de la plataforma Call Center Avaya.

Ingeniero de Implementación y Soporte / Mayo 2011 - Septiembre 2013

RESUMEN PROFESIONAL:

Ingeniero de Sistemas con sólida formación y experiencia especialmente en liderazgo de equipos y gestión de proyectos utilizando frameworks reconocidos como ITIL, Scrum. Enfoque en coaching valioso para el desarrollo y el rendimiento del equipo.

Actitud responsable, colaborativa y fuerte sentido de pertenencia, logrando resultados significativos en los proyectos.

HABILIDADES:

- ITIL DPI, OSA y Fundamentos.
- Conocimiento en Alta Gerencia
- Liderazgo y Coaching
- Conocimiento en Seguridad de la Información

INFORMACION DE CONTACTO:

Teléfono :(+57) 3124850543

Correo: sergio850929@gmail.com

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/sergio-ramirez-389a09138/>

REFERENCIAS:

Rafael Ramirez - 3133249255

Especialista Redes y Seguridad

Liberty Latin America

Jose Vasquez - 3005507486

Gerente de Infraestructura

Metlife Colombia

INFORMACION ACADEMICA UNIVERSIDAD POLITECNICO

Especialista en Seguridad de la Información - 2025

Ingeniero de sistemas - 2016

OTROS

ISO/IEC 27001:2022 Internal Auditor

Diplomado Alta Gerencia

ITIL V4 Strategist Direct, Plan and Improve Certificate,

ITIL Intermediate in OSA

Scrum Master, Scrum Foundation

Configuración de switch Nortel, Cisco, Extreme, 3COM para cambio de Vlan, verificación de rutas, troubleshooting para verificación de fallas de red.

Gestion, asignación y solución de casos asociados a la plataforma AVAYA y demás equipos que conforman la infraestructura tecnológica de cliente.

Gestion de Fallas con Proveedores de Servicios de comunicación del cliente conforme a la infraestructura tecnológica de cliente Teleperformance.



Personería Jurídica: Resolución 19349 del 4 de Noviembre de 1980,
Ministerio de Educación Nacional, Reforma Estatutaria 8963 del 11 de Septiembre de 1991

ACTA DE GRADO Núm. 689

En la ciudad de Bogotá D.C., República de Colombia, el día 20 de marzo del 2025, bajo la presidencia del Doctor, **JUAN FERNANDO MONTAÑEZ MARCIALES**, Rector del Politécnico Gran Colombiano, se llevó a cabo la ceremonia de entrega del diploma en que consta el título académico de **Especialista en Seguridad de la Información**, programa que fue aprobado por medio de la Resolución número 24305 del 27 de Diciembre de 2021 del Ministerio de Educación Nacional, a **RAMIREZ ORTIZ SERGIO IVAN**, identificado(a) con la CC No. 80876270 de Bogotá D.C., quien cumplió con todos los requisitos académicos exigidos para obtener dicho reconocimiento.

El título académico fue registrado en el folio 169 del libro Número 23 de actas de grado, y le correspondió el diploma Número 150638.

En fe de lo anterior se firma la presente acta de grado,

EL RECTOR
JUAN FERNANDO MONTAÑEZ MARCIALES

EL SECRETARIO GENERAL
JAIME SARMIENTO MARTINEZ



Certifica que

SERGIO IVAN RAMIREZ ORTIZ
80876270

Cursó y aprobó el Diplomado

Diplomado Alta Gerencia-6

Implementado en modalidad virtual entre los días 9 de mayo hasta el 24 de julio de 2022 con una duración de (100) horas.

Rector
Pontificia Universidad Javeriana Cali

Director
Centro de Consultoría y Educación Continua

VIGILADA MINEDUCACIÓN, Res. 12220 de 2016

PeopleCert®
All talents, certified.



Certifica que

SERGIO IVAN RAMIREZ ORTIZ
80876270

Cursó y aprobó el Diplomado

Diplomado Alta Gerencia-6

Implementado en modalidad virtual entre los días 9 de mayo hasta el 24 de julio de 2022 con una duración de (100) horas.

Rector
Pontificia Universidad Javeriana Cali

Director
Centro de Consultoría y Educación Continua

VIGILADA MINEDUCACIÓN, Res. 12220 de 2016

This is to certify that
Sergio Ramirez

Has achieved the
**ITIL® Foundation Certificate in
IT Service Management**

Effective from **10 Feb 2020**

Expiry date **N/A**

Certificate number **GR671120750SR**

Candidate number **9980021606767487**


Mark Basham, CEO, AXELOS


Panorala Thelenti, Certification Qualifier, PeopleCert

ITIL 4 Edition

Printed on 13 February 2020

This certificate remains the property of the issuing Examination Institute and shall be returned immediately upon request.

AXELOS, the AXELOS logo and the AXELOS name are registered trademarks of AXELOS Limited. PeopleCert, the PeopleCert logo and the PeopleCert name are registered trademarks of PeopleCert Limited. All rights reserved.

This is to certify that
Sergio Ramirez

Has achieved the
**ITIL® Intermediate Certificate in
IT Operational Support and Analysis**

Effective from **14 Dec 2018**

Expiry date **N/A**

Certificate number **GR757026073SR**

Candidate number **9980021606767487**


Mark Basham, CEO, AXELOS


Panorala Thelenti, Certification Qualifier, PeopleCert

Certificate this is to certify that

Sergio Iván Ramirez Ortiz

Has successfully passed the certification exam for

Scrum Foundation Professional

Certification Date: April 13, 2025

Certification ID: 36E6D9-36E6D9F-312D2C6



LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
Ministerio de Educación Nacional y en su nombre la

Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Confiere el título de

Ingeniero de Sistemas

a:

Sergio Iván Ramírez Ortiz

D.I. 80876270

Por haber cursado y aprobado todos los estudios y haber cumplido con los requisitos académicos establecidos por la institución y las disposiciones legales; en testimonio de ello se otorga el presente

DIPLOMA

Dado en Bogotá, D.C., a los 21 días del mes de Octubre de 2016


Rector


Secretaria (o) General


Decano (a)

Registro oficial
Anulado al folio 09 del libro 15
Bogotá, D.C., 21 de Octubre de 2016

Certificate of Completion

is hereby granted to
SERGIO IVAN RAMIREZ ORTIZ
C.C: 80.876.270

PROJECT AVANZADO
10 Hours

Microsoft Partner
Learning

Intelligent Training

September 29th 2020
COLOMBIA


Manager


Trainer


intelligent training

Scrum Master

Sergio Ramirez

Document type: Cédula de Ciudadania
Identification number: 80876270

Has successfully achieved the requirements to be certified
as **Scrum Master (CM-SMC)**

Partner ID: 900491457

Certification N°: 954822119

Effective from: 2025-04-14

Expiry date: 2028-04-14

Validate
your e-cert




CEO


Content Manager

certm.nd
We Certify Your Skills

CertMind is a registered trademark of CertMind Netherlands. All rights reserved.