

# Harold David Cardenas Montañez

E-mail: [hcardenasmontanez@gmail.com](mailto:hcardenasmontanez@gmail.com)

Celular: +57 312 3834843

Linkendl: [Harold David Cardenas Montañez](#)

<https://www.linkedin.com/in/harold-david-cardenas-monta%C3%B1ez-286253212/>



## PERFIL PROFESIONAL

---

Especialista en Analítica de Datos – en formación, Administrador de Empresas, con más de doce años de trayectoria profesional certificada, desarrollando funciones y enfoque en la extracción y análisis de tipo estadístico descriptivo e inferencial de datos para optimizar procesos y estrategias en los sectores de telecomunicaciones y educación, desarrollando como ultimo rol coordinación de aprovisionamiento de segmento de empresas para Claro Colombia, en el cual se diseñaron y evaluaron indicadores KPI's, entre otros modelos evaluativos descriptivos para la implementación de servicios, logrando un seguimiento eficaz y comunicación clara con nuestros clientes, con capacidad de desarrollo de Dashboards en Excel y Power BI, automatización de procesos en Power Query y Access, generación de indicadores y métricas, aplicando en el modelamiento de datos desde sistemas básicos como Excel hasta lenguajes dentro del campo como lo son SQL, Python y R.

Con habilidades laborales como trabajo en equipo, aprendizaje continuo, adaptabilidad a los cambios, liderazgo, comunicación asertiva, atención al detalle, optimización del trabajo bajo presión y tolerancia a la frustración.

## EXPERIENCIA LABORAL

---

### **CLARO Telecomunicaciones – NECTIM COLOMBIA S.A.S.**

**Bogotá, Colombia**

*Coord. de Aprovisionamiento Segmento Empresas (Analista de Indicadores – KPI's)* Agosto 2022 - Actualmente

- Extracción de información para a partir de la Data almacenada en la bodega de CRM y la data en múltiples fuentes de información.
- Reporte de indicadores de cumplimiento.
- Diseño de modelos para evaluar el proceso en curso de la implementación de cada servicio.
- Análisis de indicadores KPI's de cumplimiento mes vencido para cada etapa principal del proceso de implementación del servicio.
- Seguimiento y coordinación del envío de notificaciones al cliente del estado de las OTP's respecto estado en que se encuentra cada orden de trabajo de este.

### *Logros*

- Diseñé un modelo en Power BI que centraliza y actualiza el seguimiento de servicios para los clientes, permitiéndoles ver todas sus solicitudes (más de 50 en algunos casos). Pasamos de una comunicación limitada de 1 o 2 correos a al menos 4 reportes mensuales con el detalle de cada orden de trabajo.
- Antes, las órdenes de trabajo superaban los tiempos estimados sin una causa clara, generando inconformidad y reprocesos entre áreas.

Para solucionarlo, apoyé el diseño de modelos KPI que identificaron puntos críticos y permitieron monitorear tiempos y fechas clave en cada proceso usando datos de Access y CRM, con ajustes en SQL, calculamos porcentajes de cumplimiento y detectamos cuellos de botella, como resultado, los tiempos de gestión se redujeron en un 50%.

- Desarrollé un modelo automatizado en Power Query que centraliza y depura la información de migraciones, evitando errores por edición simultánea en Excel, el proceso pasó de tomar entre 3 y 6 horas a solo 30 minutos, permitiendo visualizar reportes actualizados desde las 6 a.m y ayudando en la correcta toma de decisiones para el día a día.

## **CLARO Telecomunicaciones – HITSS COLOMBIA SAS**

*Analista De Operaciones Estándar (Analista de Inteligencia Comercial)*

**Bogotá, Colombia**

Diciembre 2018 – Julio 2022

- Actualización y reporte de Base Maestra Segmento Empresas para ventas Digitadas y Legalizadas y adicional la base de instalaciones, en bodega de SQL con conexión a Access.
- Actualización y reporte de Dashboard con cifras de reportes para el segmento empresas fijo.
- Análisis de casos y situaciones presentadas en las ventas de los servicios o implementación de estos para el segmento empresas fijo.
- Validación de cifras entre Bases de Inteligencia Comercial y Bases del área de Implementación (Altas y Upselling).
- Escalamiento y seguimiento de casos con inconsistencias en su facturación.
- Reporte de cifra de crecimiento neto, validación de datos en los sistemas de información y plataformas de la compañía.

### *Logros*

- Se rediseñó el dashboard comercial abordando dos frentes:
  - Procesamiento de datos: Se migró de Excel a una base en DBeaver, automatizando la extracción y transformación de datos vía SQL, con interfaz en Access para el administrador.
  - Visualización: Se reemplazó el informe en Excel por uno dinámico en Power BI, accesible desde múltiples dispositivos, más claro para la gerencia y con actualización continua según la gestión de ventas.

Esto redujo los tiempos de procesamiento de 7 a 3,5 horas y permitió que la gerencia accediera a los datos desde las 10 a.m., en lugar de después de las 3 p.m.

- Diseñé un modelo de conciliación de cifras entre valor bruto, neto y facturado de ventas, unificando criterios usados por distintas áreas, esto permitió identificar diferencias y causas, facilitando decisiones más precisas para la dirección, antes no existía este proceso, y la gestión de cifras se optimizó en un 100%.

## **CLARO Telecomunicaciones – ATENTO COLOMBIA S.A**

*Analista de Inteligencia Comercial*

|

Mayo 2018 – Diciembre 2018

- Validación de cifras entre Bases de Inteligencia Comercial y Bases de SIAO (Altas y Upselling) para los segmentos empresas y negocios.
- Escalamiento y seguimiento de casos con inconsistencias en su facturación e información reportada

- Reporte de cifra de crecimiento neto.
- Apoyo como Back- up a la Base de Ventas Segmento Negocios.
- Apoyo en proceso de reclamaciones (análisis, gestión, respuesta y escalamiento de casos).
- Validación de datos en los sistemas de información y plataformas de la compañía.

#### *Logros*

- Optimicé el proceso de reclamaciones mediante una estructura de escalamiento según el caso, validando en sistemas o con el área correspondiente.  
Se redujo el tiempo de respuesta de 10 a 5 días en casos que requerían escalamiento.

### **CLARO – Comcel Telecomunicaciones – Temporal A Tiempo** *Consultor Integral de Servicios*

**Bogotá, Colombia**  
Abril 2017– Abril 2018

- Atención al clientes externos y ocasionalmente internos.
- Gestión de PQR's, análisis, solución y escalamiento de casos, solicitudes o inconformidades reportadas por los usuarios.
- Ventas de productos y servicios de los segmentos personas y hogares.
- Actualización y gestión de datos en los sistemas de información y plataformas de la compañía.
- Cumplimiento de variables y metas establecidas en cuanto a ventas, atención y fidelización del cliente de los segmentos respectivos.

### **Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO – Zipaquirá** *Coordinación de Admisiones y Registro Centro de Operación*

**Bogotá, Colombia**  
Junio 2013 – Octubre 2016

- Coordinar los procesos y proyectos referente a manejo de personal, soporte y control del sistema BANNER como apoyo para realizar informes estadísticos de la oficina y el personal a cargo.
- Coordinar programación de horarios y asignaturas para todos los programas del Centro Regional Zipaquirá
- Cargar planta de docentes al sistema con el fin de contribuir a la logística académica.
- Asignación y distribución de la planta física.
- Validación de registros e historiales académicos de docentes y estudiantes.
- Coordinar y controlar el registro de novedades de nota.
- Actualización de datos y validación de carpetas de postulados a grado para garantizar el cumplimiento de la maya curricular.
- Coordinar el proceso de grados, control, depuración y adecuamiento del archivo.
- Creación de currículos para diplomados y los NRC correspondientes, así como proponer y diseñar las fechas de ejecución de estos.

#### *Logros*

- Se optimizó el proceso de grados reduciendo la validación del historial académico de 30 a 5 minutos, mediante un cruce automatizado de información y una plantilla que mostraba el cumplimiento del pènsu m e identificaba pendientes.
- Se redujo la programación de horarios de más de 3 semanas a 2, coordinando trabajos simultáneos entre área, por otra parte, para el cargue de la información en el sistema académico pasó de 6 a 4 días, gracias a métodos de visualización que organizaron la información y eliminaron tareas innecesarias.

- Se organizó el archivo físico, que antes no tenía estructura, mediante un modelo alfanumérico por programa, permitiendo el acceso rápido a documentos académicos e históricos de los estudiantes.

## EDUCACIÓN

---

### **Especialización en analítica de Datos**

Febrero 2025 – Actualmente

*CUN - Corporación Unificada Nacional de Educación Superior*

### **Administrador de Empresas**

Febrero 2014 – Abril 2018

*Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano*

### **Tecnólogo en Gestión de Mercados**

Febrero 2010 – Noviembre 2011

*SENA*

## CURSOS VIRTUALES

---

### **Microsoft Certified: Power BI Data Analyst Associate.**

Febrero 2025 – Actualmente

*Microsoft*

### **Diplomado Técnico en Big Data**

Marzo 2021 – Julio 2022

*Fundación Carlos Slim*

### **Curso: Bases de Datos con SQL Server**

Octubre – 2024

*Cymetria – Colsubsidio*

### **Curso: Power BI**

Agosto – 2024

*Universidad de los Andes – Colsubsidio*

### **BOOTCAMP: Análisis de Datos Nivel Explorador**

Diciembre – 2024

*Universidad Sergio Arboleda – MinTic*

## HABILIDADES EN SOFTWARE Y LENGUAJES ENFOCADAS AL ANALISIS DE DATOS

---

**Excel:** Competente – Nivel Alto

**Access:** Competente – Nivel Alto

**Power BI:** Competente – Nivel Alto

**DAX:** Intermedio

**SQL:** Intermedio

**Python:** Básico

**R:** Básico

## **CONOCIMIENTOS TECNICOS**

---

- Más de 5 años de experiencia en elaboración de Dashboard's en Excel y Power BI, así como reportes de información estadística para áreas comerciales y operativas
- Mas de 5 años de Experiencia en Análisis de indicadores de cumplimiento, comerciales y operativos.
- Mas de 5 años de experiencia en diseño, estructura y optimización de procesos.
- Minería y Depuración de datos.
- Estructuración Bases de Datos e Informes.
- Conocimientos en Bodegas y programación en lenguaje SQL para extracción de información o análisis de los esquemas de almacenamiento.
- Conocimientos de Programación en PHYTON enfocado a la administración de bases de datos y análisis de datos.
- Conocimientos en R enfocados en análisis estadístico de variables cuantitativas y cualitativas, así como cálculos de probabilidad total, teorema de Bayes y diagramas de Pareto, entre otros tipos de diagramas de análisis gráfico.
- Excel Avanzado, Access Avanzado y Power BI.
- Manejo de sistemas de información académica (Banner).
- Manejo de sistemas de información financiera (SAP)
- Manejo del sistema de información para servicios fijos de Fibra Optica (CRM).
- Manejo de sistema de información para servicios fijos de Fibra Hibrida (RR).

## **HABILIDADES ADMINISTRATIVAS**

---

Mas de 5 años liderando de equipos comerciales, administrativos y operativos

Mas de 5 años realizando seguimiento de indicadores y diseñando estrategias para el cumplimiento de estos.

Mas de 10 años de experiencia en mercadeo, negocios y servicio al cliente.

Adaptabilidad y aprendizaje rápido.

Atención meticulosa al detalle.

Comunicación asertiva.

## **IDIOMAS**

---

Inglés – Intermedio– B1.

## **INTERESES PERSONALES**

---

Hacer Ejercicio.

Leer.

Escuchar Música.