



CONTACTO

Teléfono / WhatsApp:

310 666 6848

Correo:

Ericasantibonilla@gmail.com

SOBRE MÍ

Técnico en mantenimiento de cómputo y redes, estudiante de Ingeniería de Sistemas (5.º semestre). Experiencia en soporte técnico de segundo nivel, diagnóstico de redes y resolución de incidentes en entornos empresariales. Con conocimientos en programación (Python, JavaScript), desarrollo web y bases de datos. Enfocado en la mejora continua, la atención al cliente y la optimización de servicios tecnológicos.

COMPETENCIAS PROFESIONALES

- Lenguajes: Python, JavaScript, PHP
- Web: HTML, CSS, Frontend, Backend básico
- Bases de datos: MySQL, SQL Server
- Redes: Cableado estructurado, routers, switches, LAN/WAN
- Soporte: Hardware, software, diagnóstico remoto
- Herramientas: Office, Outlook, editores multimedia

Eric Santiago Bonilla Torres

Técnico en mantenimiento de
computo y redes.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Ingeniería de Sistemas - En curso

Universidad San Mateo – Bogotá D.C.

Inicio: Agosto 2023 | **Actualmente en 5.º semestre**

Técnico en Mantenimiento de Cómputo y Redes - Culinado

SENA – Bogotá D.C.
2018

Bachiller Académico

Colegio Moralba Sur Oriental – Bogotá D.C.
2017

CURSOS COMPLEMENTARIOS

PLATZI, VIRTUAL - CERTIFICADOS

- Python
- Python: Comprehensions, Funciones y Manejo de Errores
- Fundamentos de JavaScript
- Frontend Developer
- Práctico de Frontend Developer
- Lenguajes de Programación
- Pensamiento Lógico: Manejo de Datos, Estructuras y Funciones
- Algoritmos y Diagramas de Flujo
- Básico de Computadores e Informática

EXPERIENCIA LABORAL

NEXA BPO – Analista 2 de Operaciones

Febrero 2024 – Actualmente | Jefe: Elkin Martínez – Cel. 321 251 5639

Funciones:

- Soporte técnico de segundo nivel (Back Office) a clientes empresariales Claro de F.O o HFC.
- Cierre de PQR escaladas por soporte nivel 1 por falla de Caida total o Intermittencias.
- Porcesos de QoE(Monitorio de cliente por Intermittencias o Niveles. desfasados) Creacion de Incidentes a nivel de sector o matriz.
- Verificación y aseguramiento de la continuidad del servicio.

Customer Operation Success S.A.S (Grupo COS) – Técnico de Soporte Claro EYN (Empresas y Negocios)

Septiembre 2022 – Febrero 2024 | Jefe: Elkin Martínez – Cel. 321 251 5639

Funciones:

- Soporte técnico de segundo nivel (Back Office) a clientes empresariales Claro F.O o HFC..
- Cierre de PQR escaladas por soporte de primer nivel.
- Diagnóstico y resolución de fallas en servicios de internet, telefonía y televisión.
- Configuraciones avanzadas de red (puertos, DMZ, modo bridge, entre otros).
- Supervisión y aseguramiento de la continuidad operativa del servicio.

Thomas Greg and Sons (SERDEMPPO) – Analista de Soporte Técnico (Mesa de Ayuda)

Febrero 2022 – Julio 2022 | Jefe: Diana Lumbana – Cel. 316 368 9550

Funciones:

- Brindé soporte remoto a equipos y redes a nivel nacional.
- Diagnóstico y solución de incidencias en escáneres y conectividad de red.
- Coordinación de personal técnico y atención al usuario.
- Alistamiento, control logístico y seguimiento de equipos tecnológicos.

EXPERIENCIA LABORAL

Colegio Taller Psicopedagógico de los Andes – Técnico en Mantenimiento de Equipos de Cómputo

Agosto 2018 – Marzo 2019 | Jefe: Sandra Sánchez – Tel. (1) 746 4522

Funciones:

- Realicé mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo.
- Elaboración de inventario y control de equipos de cómputo, sonido y video.
- Registro y documentación de reportes técnicos en base de datos.