



## CONTACTO

Teléfono / WhatsApp:

310 666 6848

Correo:

Ericsantibonilla@gmail.com

## SOBRE MÍ

Técnico en mantenimiento de cómputo y redes, estudiante de Ingeniería de Sistemas (5.<sup>º</sup> 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.<sup>º</sup> semestre

### ● Técnico en Mantenimiento de Cómputo y Redes - Culminado

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 Intermitencias.
- Procesos de QoE(Monitorio de cliente por Intermitencias 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 (SERDEMPO) – 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.