



# Ignacio Riquelme Cisternas

Técnico en Informática Mención Desarrollo de Aplicaciones

📍 Santiago ✉ [ignaciorici@gmail.com](mailto:ignaciorici@gmail.com) 📞 +56953004474

## Perfil

Me he desempeñado a lo largo de muchos años en el sector informático y telecomunicaciones en los cuales he logrado desenvolverme de acorde a las expectativas de las diferentes empresas en las que he prestado servicios siempre enfocándome en la satisfacción del cliente y en el cumplimiento de lo solicitado, soy una persona ordenada, proactiva y eficiente en la búsqueda constante de nuevos desafíos profesionales.

## Formación

Marzo 2010 – Julio 2012

INSTITUTO PROFESIONAL IPEGE , SANTIAGO

Soy un profesional capacitado para participar en distintas etapas de la implementación de proyectos tecnológicos tales como: diseñar e implementar soluciones de software utilizando diversas técnicas de programación y modelamiento de datos en entornos empresariales, analizar y gestionar requerimientos, diseñar arquitecturas de software e integración, diseñar e implementar soluciones de inteligencia de negocio, modelar procesos de negocio, gestionar, monitorear, evaluar y liderar proyectos de software, utilizando metodologías tradicionales y ágiles, asegurando estándares de calidad del producto.

Conocimientos en:

- Visual Estudio 2008
- C#
- ASP.net
- SQL Server 2008.
- Redes Alámbricas e Inalámbricas
- Windows Server 2008 / Windows XP / Windows 7/Windows 8
- Microsoft Office 97 / XP / 2003 /2007/2010/2013
- Active Directory
- Conocimientos en Linux
- UNIX
- Oracle (Toad, SQL Navigator)
- BSCS
- MYSQL
- JAVA
- NETBEANS

## Datos personales

NOMBRE

**Ignacio Riquelme Cisternas**

CORREO ELECTRÓNICO

**[ignaciorici@gmail.com](mailto:ignaciorici@gmail.com)**

TELÉFONO

**+56953004474**

DIRECCIÓN

**Los Robles N° 10943- El Bosque, Santiago**

F. DE NACIMIENTO

**11 de diciembre de 1981**

LUGAR DE NACIMIENTO

**Santiago**

CARNÉ DE CONDUCIR

**al día**

GÉNERO

**Hombre**

NACIONALIDAD

**Chilena**

LINKEDIN

**[linkedin.com/in/ignacio-riquelme-24a80866](https://www.linkedin.com/in/ignacio-riquelme-24a80866)**

# Experiencia

## INGENIERO EN OPERACIONES

KIWOX SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

Mayo 2022 a la fecha

### Funciones:

1. -Resolver incidencias con las aplicaciones (fallas en la funcionalidad, errores en los datos, etc).
2. Ejecutar mantenimientos correctivos y evolutivos sobre las aplicaciones.
3. Canalizar los requerimientos con las áreas de desarrollo interna o con las empresas externas, con las cuales se tiene contrato de soporte.
4. Apoyar en el análisis de información registrada en los distintos sistemas.
5. Canalizar las solicitudes de respaldo y recuperación de información.
6. Dar soporte fuera de horario a las aplicaciones y al procesamiento de datos.
7. Ejecutar tareas no automatizadas o sistematizadas de apoyo a los procesos de negocio.
8. Analizar la causa raíz de los incidentes y proponer mejoras para su óptimo rendimiento.
9. Elaborar los informes de incidencias y realizar seguimiento a la implementación de las mejoras y mitigaciones.
10. Coordinar con proveedores y especialistas técnicos la recuperación de los servicios críticos de la compañía.
11. Generación y atención de tickets, cumplimiento de SLA y generación de KPI.

## INGENIERO DE SOPORTE

Jun 2014 - abr 2021

AKZIO CONSULTORES, SANTIAGO

Me desempeñé como Ingeniero de Soporte (N3) para la empresa Akzio consultores (contratista ENTEL) en el área de continuidad operacional efectuando las siguientes actividades:

- Monitoreo y Operación del Sistema.
- Gestionar y supervisar la liberación de las mejoras en los procesos.
- Análisis y Solución de contingencias.
- Análisis de reportes de problema y consultas (requerimientos usuarios).
- Documentar y registrar eventos asociados al servicio.
- Contingencias.
- Generar propuestas de mantenciones preventivas y mejoras a los sistemas que he tenido a mi cargo.
- Ejecución, planificación, coordinación y monitoreo de los procesos
- Generación de reportes.
- Participar directamente en las tareas propias de la Provisión y Gestión de Servicios IT, bajo la dirección y coordinación del jefe de Proyectos, debiendo aplicar metodologías, prácticas y herramientas definidas.
- Atención de Reportes de Problemas/Incidentes.
- Atención de Consultas/Generación de Información.
- Mantenciones Correctivas Menores.
- Ejecución/Explotación de Procesos.
- Monitoreo de Procesos.

## COMPETENCIAS

Soy un profesional capaz de colaborar con el análisis de sistemas informáticos, utilizando diferentes metodologías. Diseñando sistemas informáticos de mediana complejidad para dar soluciones a requerimientos de usuarios, Además de la creación de programas y sistemas informáticos de mediana complejidad para dar soluciones a requerimientos de usuarios

## IDIOMAS

Ingles



## PASATIEMPOS E INTERESES

**Futbol, video juegos, disfrutar en familia**

## **BACKOFFICE**

**abr 2012 - jun 2014**

### **ENTEL CALL CENTER, SANTIAGO**

Me desempeñé como Soporte técnico en la Mesa de Ayuda Banco Chile, realizando labores de asistencia remota a usuarios del Banco en temas relacionados con Outlook (Configuraciones de casillas de correo, creación y administración de archivos PST), Excel, Word y Power Point en sus versiones Microsoft Office 2003, 2007 y 2010, Bloqueos y desbloques de usuarios en Active Directory, Internet Explorer, Soporte Remoto y configuración de Periféricos Informáticos, Biométricos, Pistolas Lectoras de código de Barra, Antivirus, Impresoras y ofimática en general, Soporte aplicaciones Banco, junto con esto también la generación de Requerimientos y gestión de Incidentes en plataforma BMC Remedy 7.5, Me destacé en la MAU por mi compromiso, resolución de incidentes y satisfacción de usuario final cumpliendo con las métricas del servicio y los SLA involucrados siendo promovido a BACK OFFICE de mesa de ayuda.

## **ANALISTA**

**sep 2011 - ene 2012**

### **WIDEFENSE CHILE, Santiago**

Me desempeñé como soporte de primer y segundo nivel en la Empresa Widenfense Chile dedicado al área de la Seguridad Informática (McAfee y Symantec), realice labores de atención clientes, administración de consola ePO McAfee, resolución de problemas de infección de máquinas tanto a nivel remoto como en terreno, administración de Consola IronMail McAfee, bloqueos de casillas, bloqueos de Spam, listas blancas y negras, bloqueos de dominios entre otros.

## **SOPORTE TECNICO**

**ene 2010 - nov 2009**

### **A3D CHILE, SANTIAGO**

Me desempeñé como Soporte Técnico del área de Informática en la empresa A3D Chile S.A de prestando apoyo de manera presencial y de forma remota en las sucursales ubicadas a lo largo del país (Escritorio Remoto) además de la Casa Matriz ubicada en Santiago, también realice labores de cotización y adquisición de equipos relacionados con el área de informática. Me desenvuelvo en mayor grado en el área de hardware (Pc, Notebook, Impresoras, Telefonía) y software, también en la implementación y mantención de redes

## **Cursos**

### **BOOTCAMP DESARROLLO DE APLICACIONES**

**2021 ago 2021**

La metodología BOOTCAMP, permite simular ambientes laborales reales, sin clases tradicionales. Aquí el profesor se transforma en un facilitador de aprendizajes y NO ENSEÑA, sino que dirige el proceso formativo basado en autoaprendizaje y aprendizaje colaborativo. Como valor agregado, trabajamos con la metodología SCRUM, una de las más utilizadas en el sector de las TICs. Reforzando mis conocimientos de desarrollo de aplicaciones con JAVA y manejo de base de datos con PHPMYADMIN

## **ASISTENTE TECNICO EN TELECOMUNICACIONES Y REDES HFC**

may 2009

En este curso se me enseñó sobre la programación y mantenimiento de sistemas y equipos de telecomunicaciones, así como en la administración de recursos.

1. Montar, instalar y desmontar sistemas y equipos de telecomunicaciones.
2. Programar y /u operar sistemas y equipos de telecomunicaciones.
3. Mantener y reparar sistemas y equipos de telecomunicaciones.
4. Diseñar, construir, ensayar y modificar circuitos electrónicos y equipos de telecomunicaciones.
5. Administrar recursos.

## **Certificación ICDL**

dic 2009

ICDL es la Sigla en Inglés de Licencia Internacional para Conducir Computadores. Es una certificación internacional de las competencias de una persona para utilizar productivamente computadores personales y las principales aplicaciones informáticas a un nivel básico de destrezas.

Este programa de certificación está presente en 140 países.