

Marco Andrés Silva Ponce

Curriculum vitae

ANTECEDENTES PERSONALES

Nombre : Marco Andrés Silva Ponce
Fecha de Nacimiento : 17 de Febrero de 1991
RUN : 17.683.548-6
Dirección : Villa Bernardo Leytón José Rubilar N° 387, Melipilla
Región : Región Metropolitana
Estado civil : Soltero
Nacionalidad : Chilena
Fono : 961718297 – 0228316109
Correo : marco.silvaponce10@gmail.com
marco.silva19@hotmail.cl

ANTECEDENTES ACADÉMICOS

Curso: System Center Configuration Manager and Intune

Certificación: ITIL V4 Fundation (Cursando)

Enseñanza superior: Ingeniería Informática, Instituto Profesional Duoc UC,
Facultad de Ingeniería, Escuela De Informática y Telecomunicaciones. (2009-2014)

Titulado: 2016

Enseñanza Básica y media: Colegio Polivalente “San Agustín de Melipilla” Melipilla

ANTECEDENTES LABORALES

Responsable de la administración y operación del Service Desk de IT asegurando el cumplimiento de los SLAs y la mejora de la satisfacción de los clientes internos. Implica la mantención, soporte y la optimización de los servicios provistos por IT a los usuarios además del desarrollo e implementación de nuevos servicios.

NTT Ltd. (Enero 2015 – Enero 2020)

Cargo: IT Support Engineer

- Soporte a usuarios en equipamiento computacional y telefónico.
- Distribución de equipamiento tecnológico a cargo del Área TI (Computadores, teléfonos, adaptadores, periféricos).

- Armado de nuevos equipos computacionales para los usuarios.
- Encargado del inventario del equipamiento computacional
- Cambio e implementación de antivirus corporativo.
- Cambio y distribución de equipamiento computacional.
- Cambio y configuración equipos de red.

Administración Service Desk

Operar, Mantener y analizar los servicios de IT provistos a la compañía debiendo asegurar los SLA establecidos y la continuidad operativa a nivel de usuarios. Responsable además de controlar los requerimientos e incidentes atendiendo al cumplimiento de los OLA establecidos con las diferentes áreas de IT.

Proyectos de Managed Desktop

Realizar análisis de los servicios de escritorio aportando nuevas soluciones acordes a la estrategia y objetivos de Americas IT.
Planificar e implementar los proyectos de Managed Desktop en coordinación con IT.

Administración de la infraestructura de red

Administrar los servicios de red de nuestra compañía para brindar una continuidad operativa a nuestros usuarios internos y para los servicios de administración remota de clientes.

Documentación

Responsable de la documentación de procedimientos, proyectos relacionados con los Servicios IT se encuentre actualizada y al día.

Coordinar recursos

Coordinar los recursos necesarios para la operación e implementación de nuevos servicios de IT.

“Dimension Data Chile” Enero 2015 - Febrero 2020

Cargo: IT Support Engineer

Proyecto: Implementación, desarrollo de proyecto Citrix “Bring yourown devices”
“Dimensionada Chile”

Cargo: IT Engineer

Proyecto: Administración, de servidores Microsoft (Exchange Server, Sql Server y Windows Server para “Mario Torres Servicios profesionales EIRL” (Junio – septiembre 2014)

Proyecto: Mantenición de servicios de red para “Cemco Kosangas S.A.” (Agosto – Diciembre 2013)

Soporte y mantenimiento de equipos e impresoras en ambiente Windows “Colegio Carmelitas” Melipilla (marzo – junio 2013)

Vendedor Electrónica y computación “Falabella retail” (2012)

FORTALEZAS

Buena disposición a trabajar en equipo y recibir órdenes.

Manejo de sistemas Windows en general.

Manejo básico de sistemas Linux.

Conocimientos:

Gestión de servicios TI

Ambiente Windows Server,

Active Directory,

Microsoft Exchange,

SQL Server,

Microsoft Office365,

Onedrive,

Cisco Webex meeting Center,

System Center Configuration Manager,

Cisco CallManager 9,11,12,

Cisco Jabber,

Printer Server,

PowerApps,

PowerBI,

Vmware,

Virtualization,

Capacidad de auto aprender en situaciones adversas.

Disponibilidad Inmediata.

PRETENCIONES DE RENTA

Líquidos.