

WILLIAM ROBERTO MORA BERNAL

C.C. 1.017.150.149 de Medellín
Cll 160 # 58 – 75 Dali
Teléfonos: 3182566796 - 4607238
Email: william_mora7@hotmail.com
Bogotá, Colombia

PERFIL PROFESIONAL

Soy estudiante de Ingeniería de Sistemas, Tecnólogo en Análisis y desarrollo de sistemas de información, altamente responsable, hábil y muy creativo; la iniciativa también es una de mis principales cualidades personales lo cual me hace tener una alta tendencia a generar proyectos o propuestas de cambio y mejora continua, capaz de concebir nuevas alternativas tecnológicas con eficiencia y eficacia para desarrollar, adaptar, aplicar y administrar sistemas de información, proporcionando información oportuna y confiable a las personas u organizaciones, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos planteados.

Tengo los conocimientos de diversos sistemas operativos como Linux, iOS, Windows, Windows Phone y Windows Server, manejo los lenguajes de programación HTML5, Php y .Net, manejo bases de datos tales como SQL y MySQL, tengo conocimiento de todas las aplicaciones de Windows, también tengo conocimientos en manejo de redes LAN (cableado, ponchado e instalación y manejo de Sophos) e instalación y configuración de direcciones IP (cámara, teléfonos, computadores), además tengo conocimientos en mantenimiento de equipos e impresoras (recargas de tóner de Epson, hp, Samsung), manejo las herramientas de Adobe (creación de animaciones flash, videos con After Effects, entre otros), se realizar pruebas unitarias y funcionales, manejo la plataforma de líneas telefónicas Xorcom, tengo experiencia en atención al cliente, soporte telefónico, manejo de herramientas de administración de seguimientos de casos primer nivel SAP.

Gracias a mi enfoque sistémico asumo con responsabilidad los retos que se me planteen siendo muy adaptable al cambio y con facilidad para trabajar en equipo, en condiciones de alta presión, así como para resolver problemas eficientemente y lograr las metas propuestas; Con excelentes valores como la honestidad, moralidad, respeto, don de gente y solidaridad.

OBJETIVOS PROFESIONALES

Aplicar mis conocimientos de Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información en actividades que me permitan obtener la experiencia necesaria para competir en el mercado laboral; seguir desarrollando mis habilidades y elevar mis capacidades personales y profesionales.

EXPECTATIVAS PROFESIONALES

Pertenecer a una empresa en donde desarrolle todas las habilidades adquiridas en mis antiguas experiencias, para el logro de los objetivos de la empresa y proyectos personales, al igual que la superación personal y profesional, centrándome en el desarrollo de actitudes y habilidades para el desempeño en mi área, el crecimiento de la empresa y aprender nuevas habilidades en Sistemas.

HABILIDADES Y DESTREZAS

Me considero un profesional en el área sistemas y soporte, responsable, dirigente, proactivo e innovador, con capacidad para trabajar en equipo y tomar decisiones en situaciones críticas o bajo presión. Poseo conocimiento en el área de Mantenimiento, desarrollo, configuración e instalación de hardware y configuración de software, Además de habilidad y disponibilidad de aprender.

PRINCIPALES LOGROS Y EXPERIENCIAS

Montaje de puntos de red, JMC & Asociados S.A. (Myriam Camhi), Bogotá, 2014.

Administración De Pagina Web, JMC & Asociados S.A. (Myriam Camhi), Bogotá, 2014.

Organización de Call Center, JMC & Asociados S.A. (Myriam Camhi), Bogotá, 2013.

Experiencia en programación: los lenguajes en el que he programado son PHP y .NET.

FORMACION ACADEMICA

Ingeniería de Sistemas, Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Bogotá D.C, Actualmente.

Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información, Servicio Nacional De Aprendizaje Sena, Bogotá, 2014.

Bachiller Académico con Media Técnica en Diseño de Software, Institución Educativa Gilberto Alzate Avendaño, Medellín-Antioquia, 2006.

DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

ITIL Foundation Certificate in IT Service Management, PeopleCert All talents, certified, Bogotá, 2020.

Certificado EDX (Microsoft Service Adoption Specialist), Educación y Tecnologías de Información S.A, Bogotá, 2020.

Diploma Soporte Técnico Nivel Básico, Kibernetum IT Academy, Bogotá, 2020.

Virtual Básico de programación SQL con énfasis en Python, Instituto Colombiano de Cualificación Empresarial, Bogotá, 2020.

Presentación de eventos empresariales, Servicio Nacional De Aprendizaje (Sena), Bogotá, 2013.

Formalización de empresas, Servicio Nacional De Aprendizaje (Sena), Bogotá, 2012.

Fortalecimiento en competencias en formulación de Proyectos, Servicio Nacional De Aprendizaje (Sena), Bogotá, 2012.

Fortalecimiento en competencias en lectura crítica, Servicio Nacional De Aprendizaje (Sena), Bogotá, 2012.

Fortalecimiento en competencias de cultura ciudadana, Servicio Nacional De Aprendizaje (Sena), Bogotá, 2012.

Fortalecimiento en competencias en razonamiento matemático, Servicio Nacional De Aprendizaje (Sena), Bogotá, 2012.

Diseño de flujo-gramas, Servicio Nacional De Aprendizaje (Sena), Bogotá, 2012.

Elaboración de cotizaciones, Servicio Nacional De Aprendizaje (Sena), Bogotá, 2012.

Flash animación en 2D, Servicio Nacional De Aprendizaje (Sena Virtual), Bogotá, 2012.

Comprender textos en ingles en forma escrita y auditiva- Nivel 1, Servicio Nacional De Aprendizaje (Sena), Bogotá, 2011.

EXPERIENCIA LABORAL

SMARTEC S.A.S

Agente Mesa De Servicios Nivel 1

Agosto 2020 – Actualmente

Principales Funciones:

- Asesoría y renitencia vía telefónica de solicitudes de usuarios para creación de casos.
- Creación de casos en herramienta de Helix.
- Manejo de aplicativo Genesys.
- Análisis y escalamiento de requerimientos.
- Manejo de directorio activo desbloqueo y cambio de claves a usuarios.

KIBERNUM S.A.S.

Agente Mesa De Servicios Nivel 1

Junio 2020 – Agosto 2020

Principales Funciones:

- Creación de casos en herramienta de Helix.
- Manejo de aplicativo Genesys.
- Análisis y escalamiento de requerimientos.

TRABAJADOR INDEPENDIENTE

Mayo 2019 – Junio 2020

Principales Funciones:

- Soporte y mantenimiento de equipos

- Instalación de cámaras IP
- Licenciamientos

MANUFACTURAS ELIOT S.A.S - PEPAL (Pat Primo)

Mesa de Ayuda y Auxiliar de Sistemas

Junio 2016 – Mayo 2019

Principales Funciones:

- Responsable de toda la plataforma de comunicaciones Switch, redes Wan, Lan, Extranet.
- Coordinar con los Carrier (ETB-IFX) las interrupciones programadas de servicios informáticos según los SLA establecidos y notificarles a los usuarios.
- Administrar todas las controladoras o manejadoras de todas las radios frecuencias de todas las sedes
- Cumplir con los estándares que se manejen a nivel informático y recomendar mejoras de éstos relacionadas con el servicio en común acuerdo con el Cliente
- Estar monitoreando Enlaces a nivel MRTG de los MPLS.
- Documentar los nuevos requerimientos y nuevas soluciones que surjan en la atención a los usuarios para alimentar la Base de Conocimiento
- Hacer cumplir los reglamentos de la Empresa a nivel de infraestructura de acuerdo a sus políticas internas.
- Actualizar firmware de cada equipo activo o de red de todas las sedes de la empresa
- Administrador del inventario de activos de comunicaciones.

JMC & ASOCIADOS S.A. (Myriam Camhi)

Auxiliar de Sistemas

Febrero 2013 - Marzo 2015

Jefe Inmediato: José Librado Jiménez 3451819

Principales Funciones:

- Soporte técnico de sistemas de tecnología de información de la compañía
- Elaboración de cotizaciones en el área de sistemas
- Análisis y desarrollo de aplicaciones a la medida de la compañía
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo
- Elaboración de material de audio y video para la compañía
- Soporte técnico de sistemas de tecnología de información (Dvr, Teléfonos IP, xorcom, servidores, cableado, mantenimiento de redes)
- Análisis y desarrollo de aplicaciones a la medida de la compañía (Html5, .net,
- Compra y cotizaciones de equipos de sistemas.

GRUPO KONECTA

Practicante Del Sena en Testing

Octubre 2012 - Enero 2013

Jefe Inmediato: 4056060

Principales Funciones:

- Testing a Programas.

MM ABOGADOS LTDA.

Asistente

Septiembre 2008 - Octubre 2012

Jefe Inmediato: María Zenaida Mora 3204361-2878872

Principales Funciones:

- Atención al cliente.
- Archivo.
- Envío de correspondencia.
- Atención telefónica.
- Tramites entidades bancarias

REFERENCIAS A SOLICITUD DEL INTERESADO