



OBJETIVO

Contribuir al crecimiento y prestigio de la empresa aportando con mis conocimientos y aptitudes, buscando siempre la excelencia con un profundo sentido de la responsabilidad, así como la innovación continua.



EXPERIENCIA

Help desk | Freelance

AGOSTO 2021 – ACTUALIDAD

- Prestar ayuda eficiente a la empresa o cliente
- Manejar los problemas de rotura/arreglo y de configuración
- Guiar a los clientes hacia la solución del problema
- Supervisar las herramientas disponibles para la solución de incidentes (red, servidor...)
- Examinar la información y la capacitación disponible para el personal
- Diagnóstico y resolución bajo procedimiento de incidencias técnicas de los productos contratados por cliente.
- Resolución de problemas durante la provisión e instalación de los servicios: mediación con otros proveedores, resolución de conflictos orientadas a satisfacer las necesidades del usuario.
- Soporte funcional disponibilidad inmediata para ayudar el cliente en medio presencial y remoto.
- Realizar mantenimiento periódico a los equipos de trabajo para garantizar su correcto funcionamiento.
- Guiar al cliente para adquirir productos tecnológicos
- Realizar y organizar inventario de los productos en las diferentes plataformas
- Realizar estudio de mercado para ayudar a la organización o cliente a optimizar la tienda virtual ajustar precios y disponibilidad de productos.

Ingeniero de Soporte Nivel 2 | Garden Tech S.A.S

JULIO 2021 – AGOSTO 2021

- Hallar soluciones con ayuda de la Base de Datos
- Cerrar o reasignar consultas e incidencias a otros niveles
- Manejar los problemas de rotura/arreglo y de configuración
- Guiar a los clientes hacia la solución del problema

- **Supervisar las herramientas disponibles** para la solución de incidentes (red, servidor...)
- **Examinar la información y la capacitación** disponible para el soporte de primer nivel
- **Diagnóstico y resolución bajo procedimiento** de incidencias técnicas de los productos contratados por cliente.
- **Resolución de problemas** durante la provisión e instalación de los servicios: mediación con otros proveedores, resolución de conflictos orientadas a satisfacer las necesidades del usuario.
- **Soporte funcional** al usuario en el uso de los productos contratados.
- **Prescripción de productos comerciales** que pudiesen ser de ayuda al usuario en la resolución de sus problemas.

Soporte de TI (Help Desk) | Hotel Casa Amarilla y Sedes.

AGOSTO 2017 – JUNIO 2021

- **Administrar base de datos en SQL** implementar sistemas de archivo digitales para los documentos de la empresa para que los miembros del equipo puedan acceder a los registros fácilmente y gestionar actualizar los formularios.
- **Controlar y gestionar todos los procesos documentales**, incluyendo la revisión de archivos, registros e información crítica, confirmando la exactitud y el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa.
- **Mantenimiento y actualizaciones de todos los sistemas de la oficina**, incluyendo el hardware y el software de los ordenadores, proporcionar soluciones a los problemas informáticos.
- **Alimentar la base de datos** con todos los documentos financieros y facturas, contratos e informes de gastos.
- **Gestión de transacciones**, validación de transacciones, Servicios Bancarios de la empresa y equipos de facturación.

Analista Bases de Datos | ESE Hospital Local Santa María.

JULIO 2016 – JULIO 2017

- **Realizar visitas sistemáticas y programadas a las sedes de las EPS** en Cartagena, Barranquilla y Magangué con el fin de reforzar los procedimientos de envío de soportes y otros aspectos críticos de la facturación.
- **Participar activamente en las reuniones de grupo** de trabajo para el diagnóstico, planes de mejoramiento, y gestión de la información
- **Solicitar mensualmente a las diferentes sedes las bases de datos** en TXT y actualizar para SQL en el servidor diariamente para generar la facturación a las diferentes EPS
- **Analizar la base de datos** generada y validar la información con el software de facturación y entregar a gerencia para su correspondiente envío a las EPS

Analista de Datos | IPS San Francisco.

FEBRERO 2015 – DICIEMBRE 2015

- **Administrar las bases de datos** de la empresa y realizar seguimiento de las metas diarias
- **Controlar y gestionar** todos los procesos documentales, incluyendo la revisión de archivos, registros e información crítica, confirmando la exactitud y el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa.
- **Supervisar la recolección de archivos digitales**, hojas de cálculo e informes actualizados para los requisitos de las diferentes EPS.
- **Actualizar y supervisar copias de seguridad**, modificación, actualización diaria de la base de datos en SQL de cada EPS.
- **Brindar soporte técnico y ofimática** a los diferentes equipos de trabajo, y administrar las licencias de los programas

Practicas profesionales

Ingeniero de Soporte de nivel 1 | CLICK HD S.A.S

MARZO 2020 – AGOSTO 2020

- **Atender con suma atención** las preocupaciones de los clientes y responder a sus preguntas y prestar un nivel óptimo de atención del servicio
- **Actuar como jefe de equipo** en soporte con el objetivo de promover una estrecha cooperación para compartir información y desarrollar soluciones eficaces para la prestación de diversos servicios.



EDUCACIÓN

Escuela de Programación y Desarrollo Web desde cero a Master | Udemy

ENERO 2022 - ACTUALIDAD

Certificado profesional de IBM Full Stack Cloud Developer | IBM

JUNIO 2021 - ACTUALIDAD

Ingeniero en Sistemas | Universidad de Cartagena

ENERO 2015 – AGOSTO 2021

Google IT Support Professional Certificate | Grow with Google

SEPTIEMBRE 2020 - JULIO 2021

(IT Support Professional Certificate) de Google está disponible a través de la licencia internacional de Creative Commons Attribution 4.0. (Mountain View, EE.UU)



CURSOS

Técnico en Seguridad Informática (Análisis de Riesgos) | Capacítate para el empleo (Fundación Carlos Slim)

MAYO 2016 - MAYO 2016

Curso Especial en Manejo de Herramientas Ofimáticas e Internet | SENA

MARZO 2018 - OCTUBRE 2018

Curso Especial en Resolución de Conflictos | SENA

AGOSTO 2018 - OCTUBRE 2018

Curso Especial en Atención al Cliente | SENA

JUNIO 2017 - AGOSTO 2017



IDIOMAS

Español | Nativo

Inglés | B1



APTITUDES

- Capacidad de adaptación.
- Lealtad y buen relacionamiento
- Polivalente
- Capacidad de innovación
- Uso eficiente de aplicaciones de Microsoft Office
- Capacidad de trabajo: en equipo e individualmente
- Proactividad
- Capacidad de negociación
- Habilidades financieras y en el ámbito contable



ACTIVIDADES

- **Ingeniero en sistemas:** conocimiento en creación y gestión de bases de datos con **SQL**, programación de Frontend en **HTML, CSS y JavaScript** control de versiones con **Git** e instalación y soporte de máquinas virtuales de **VMware**.
- Utilizar el conocimiento del sistema operativo para solucionar problemas comunes en un rol de Especialista de soporte de TI.
- **Sistemas Operativos: Windows, Linux, Mac OS**, experiencia en asesoría para la adquisición, implementación, soporte y puesta en marcha de tecnología hardware, Software como solución al mejoramiento y aprovechamiento de los procesos empresariales
- **Help Desk: con más de 6 años de experiencia en TI**, soporte técnico en mantenimientos de equipos informáticos.