

LUIS FDO. SCHOONEWOLFF DE LA ASUNCIÓN

TECNÓLOGO EN ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

INFORMACIÓN PERSONAL

Fecha de Nacimiento: 10 de Enero 1979
Lugar de nacimiento: Barranquilla
Cédula: 72.242.327 de Barranquilla
Estado Civil: Casado
Dirección Actual: Calle 50c # 2g-05
Celular: 3015160769
E-mails: lschoonewolff@gmail.com



PERFIL PERSONAL

Me considero una persona responsable, respetuosa y honesta, dedicado y comprometido con las personas, en el entorno laboral y trabajo en equipo. Con capacidad de lógica, análisis, planteamiento y resolución de problemas. Persona competitiva con capacidades eficientes para la aplicación de destrezas y aprendizaje de nuevas habilidades.

PERFIL PROFESIONAL

Programador Junior: Certificado con conocimientos en Desarrollo Personal G5 - ONE | Principiante en Programación G5 - ONE | Próximos Pasos ONE Grupo 5 (G5) - Etapa Especialización | Business Agility G5 - ONE | Java Orientado a Objetos G5 - ONE | Java y Spring Boot G5 - ONE | Challenges Back End ONE - G5 | Emprendimiento G5 - ONE |

Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información: Certificado con conocimientos en HTML | CSS | JAVASCRIPT | PHP | PHPadmin | MYSQL | BOOTSTRAP | JAVA, manejo de herramientas de desarrollo como: Sublime text, Visual Studio Code

¡Dame una oportunidad! Actualmente no poseo experiencia en el Desarrollo de software, pero sé, que con sacrificio, dedicación y voluntad puedo avanzar y la razón principal es que, tengo ganas de seguir aprendiendo para aportar a su equipo de trabajo ideas y solución de problemas y en adaptarme en ese entorno laboral, para seguir creciendo personalmente y profesionalmente.

Certificado en ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management (ITIL 4 Edition).

Certificado en Microsoft Service Adoption Specialist.

PERFIL PROFESIONAL

Experiencia certificada de 6 años como Técnico de Soporte en sitio (SUPPORT TECHNICIAN 2) en ensamble, mantenimiento correctivo y preventivo de Hardware y Software en configuración de PC al dominio, configuración de cuenta de correo Outlook y utilización de herramientas de Acceso Remoto; instalación, configuración y actualización en Windows, Linux y equipos MAC demás aplicaciones que se corren en estos Sistemas Operativos, e instalación y configuración en el manejo de impresoras marca XEROX, EPSON y LEXMARK. Con experiencia en manejo de paquetes como Microsoft Office Intermedio y herramientas aplicativas e Internet.

INFORMACIÓN ACADÉMICA

ABR—OCT 2023	PROGRAMADOR JUNIOR ALURA LATAM ONE G5 (DURACION: 6 MESES).
NOV 2020— NOV 2022	TECNOLOGO EN ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACION SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE (SENA) (DURACION: 2 AÑOS).
ABR 2020	PEOPLE CERT BARRANQUILLA ITIL® FOUNDATION CERTIFICATE IN IT SERVICE MANAGEMENT. (DURACION 4 MESES).
ABR 2020	IT TALENT LEARNING SOLUTIONS. BARRANQUILLA MICROSOFT SERVICE ADOPTION SPECIALIST. (DURACION 8 HORAS).
2001-2009	INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS LTDA. (SYTEM CENTER)- BARRANQUILLA ANALISTA Y PROGRAMADOR DE COMPUTADORES. (DURACION 2 AÑOS).
2001-2003	CENTRO DE SISTEMAS DPTAL (SYSTEM CENTER) - SOLEDAD TÉCNICO EN MTO. DE COMPUTADORES. (DURACION 2 AÑOS).
JUL-SEPT 2003	ITSA (INSTITUTO TECNOLOGICO DE SOLEDAD ATLANTICO) - SOLEDAD DIGITADOR Y OPERADOR DE SISTEMAS. (3 MESES).
1992-1997	COLEGIO NACIONAL JOSE EUSEBIO CARO BACHILLER INDUSTRIAL ELECTRICIDAD. (DURACION 6 AÑOS).

EXPERIENCIA LABORAL

SEPT 2020 –
DIC 2023

PEAR SOLUTION S.A.S
Barranquilla – Colombia

Cargo: Agente Mesa de servicio nivel II

FUNCIONES:

- Gestionar incidentes o requerimientos reportados vía telefónica, web o correo electrónico en temas relacionados con el área de TI, de conformidad con los ANS pactados con el cliente, los procedimientos y protocolos establecidos.
- Documentar de manera permanente las acciones realizadas en la herramienta de gestión y realizar seguimiento al caso hasta el cierre del mismo.
- Escalar a tercer nivel los casos que no puedan ser resueltos de acuerdo con el procedimiento establecido, y hacer seguimiento a los casos asignados hasta su cierre, con el fin de dar solución oportuna a los mismos.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo y periféricos, con el fin de asegurar el correcto funcionamiento de los mismos.
- Mantener actualizada la CMDB a través de la asociación de los ítems de configuración, de conformidad con el procedimiento establecido.
- Mantener actualizada la base de conocimiento y aportar mediante investigación, la solución a casos atípicos encontrados.
- Generar reportes relacionados con la gestión de los casos y demás relacionados con su área de desempeño.
- Dar cumplimiento a las disposiciones del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Ambiente de la compañía e informar oportunamente al área responsable, sobre las condiciones, actos inseguros, incidentes y accidentes ambientales y de trabajo.
- Participar en proyectos, acciones o actividades que aporten al cumplimiento de la misión de la dependencia, en coherencia con el nivel y los requisitos exigidos para el cargo.
- Realizar las actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato que correspondan a la naturaleza de su cargo.

**ENE - SEPT
2020**

KIBERNUM

Barranquilla – Colombia

Cargo: Agente Mesa de servicio nivel II

FUNCIONES:

- Gestionar incidentes o requerimientos reportados vía telefónica, web o correo electrónico en temas relacionados con el área de TI, de conformidad con los ANS pactados con el cliente, los procedimientos y protocolos establecidos.
- Documentar de manera permanente las acciones realizadas en la herramienta de gestión y realizar seguimiento al caso hasta el cierre del mismo.
- Escalar a tercer nivel los casos que no puedan ser resueltos de acuerdo con el procedimiento establecido, y hacer seguimiento a los casos asignados hasta su cierre, con el fin de dar solución oportuna a los mismos.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo y periféricos, con el fin de asegurar el correcto funcionamiento de los mismos.
- Mantener actualizada la CMDB a través de la asociación de los ítems de configuración, de conformidad con el procedimiento establecido.
- Mantener actualizada la base de conocimiento y aportar mediante investigación, la solución a casos atípicos encontrados.
- Generar reportes relacionados con la gestión de los casos y demás relacionados con su área de desempeño.
- Dar cumplimiento a las disposiciones del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Ambiente de la compañía e informar oportunamente al área responsable, sobre las condiciones, actos inseguros, incidentes y accidentes ambientales y de trabajo.
- Participar en proyectos, acciones o actividades que aporten al cumplimiento de la misión de la dependencia, en coherencia con el nivel y los requisitos exigidos para el cargo.
- Realizar las actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato que correspondan a la naturaleza de su cargo.

OCT 2018 - **INDRA SISTEMAS S A SUCURSAL COLOMBIA**
ENE 2020 **Barranquilla – Colombia**
Cargo: **SUPPORT TECHNICIAN 1.**

FUNCIONES BASICAS:

- Brindar atención según el modelo de servicio a los equipos Ofimáticos del Proyecto
- Apoyar y controlar la gestión de los casos asignados por MDS Incidentes, Requerimientos, Tareas, Acompañamientos y Manos Remotas en soporte en sitio.
- Velar por el cumplimiento de los niveles de servicio.
- Gestionar activamente la herramienta del Service Manager.
- Gestionar y atender los Casos en Relaciona Repuestos y Garantías de los equipos de Ofimáticos.

FUNCIONES DEL CARGO SOPORTE EN SITIO:

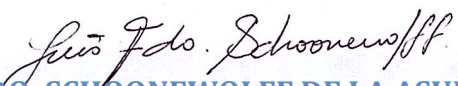
- Utilizar los protocolos establecidos por el supervisor nacional de soporte en sitio, para la atención a los usuarios del SENA.
- Cumplir con los horarios establecidos para las sedes fijas que le sea asignado.
- Realizar Soporte presencial con el cliente SENA para solucionar Incidentes, solicitudes y peticiones de equipos de ofimática.
- Realizar el respectivo diagnóstico de cada caso asignado por la Mesa de Servicio, posterior solución y documentación en la herramienta SM.
- Tramitar y gestionar las garantías y repuestos para los equipos de ofimática necesarias para dejar los equipos de manera operativa para el usuario, y/o gestionar la respectiva contingencia.
- Proceder con el Mantenimiento correctivo que surja de la operación diaria del SENA es decir instalación de repuestos a equipos ofimáticos.
- Asistencia de manos remotas para N3 para los planes de DRP por cada servicio cuando sea necesario.
- En los casos asignados que tienen cambio de repuesto, realizara la respectiva solicitud al grupo de repuestos y realizara el cambio necesario una vez tenga el repuesto solicitado.
- Velar por la instalación correcta del Software base establecido por el SENA, en cada equipo ofimático y disponer de un disco duro de almacenamiento para el mismo en cada sede del SENA.
- Utilizar la respectiva Herramienta de Gestión para el manejo de los incidentes y solicitudes de los colaboradores del SENA, en la que debe registrar diagnóstico, avance y solución de las solicitudes que tenga a cargo.
- Velar por el cumplimiento de los ANS asociados a Soporte en Sitio.

- Documentar los respectivos diagnósticos de equipos de ofimática para su respectiva baja "Concepto Técnico".
- Realizar el traslado de equipos de ofimática y puesta en operación entre pisos, puestos de trabajo del mismo edificio.
- Actuar como segundo nivel de soporte en la solución de servicios. Cuando el diagnóstico no está al alcance se procede a escalar a Nivel 3.
- Recibe las solicitudes de servicio asignadas por el analista de MDS por los medios designados (Service Manager), u ocasionalmente en forma directa por el usuario, aplicando un procedimiento predefinido de aceptación del servicio.
- Valida y confirma con el analista de MDS la información del usuario y/o la máquina a soportar: ubicación, disponibilidad, prediagnóstico.
- Programa y prioriza sus visitas, así como la reprogramación de las mismas, si el usuario no está disponible y la notificación a los usuarios en caso de demoras.
- Es el ejecutor de las actividades cotidianas de Instalaciones, Movimientos, Adiciones y Cambios (IMACs) sobre equipos ofimático.
- Asegura la integridad de los requerimientos en la Herramienta, en especial posible reclasificación con base en la solución real aplicada.
- Escala al Líder de zona, cualquier servicio que presente una anomalía en su proceso.
- Gestiona con el Líder de Zona la realización de tareas puntuales o proyectos.
- Apoya los planes de mejoramiento.
- Gestiona proactivamente el cierre de los casos acordado con el usuario y a satisfacción con la solución entregada.

REFERENCIAS A SOLICITUD

Nombre: Jeynner De Las Salas Álvarez
 Profesión: Ingeniero de Sistemas
 Ocupación: Técnico de soporte
 Teléfono: 3147159721

Nombre: Adrián Osorio Marciglia
 Profesión: Técnico en Sistemas
 Ocupación: Técnico de soporte
 Teléfono: 3007829021


LUIS FDO. SCHOONEWOLFF DE LA ASUNCION
CC. 72'242.327 de Barranquilla-Colombia

Para todos los efectos legales, certifico que toda la información anotada por mí en la presente hoja de vida es veraz (C.S.T. Art. 62 Núm. 1).