

## PERFIL

Ingeniero de Soporte Técnico enfocado en el cliente, con más de 20 años de experiencia en entornos empresariales, combinando habilidades avanzadas en SQL y Python con un profundo entendimiento de sistemas de software y tecnologías web. Probada capacidad para investigar, depurar y resolver problemas técnicos mientras mejora flujos de trabajo y la satisfacción del cliente. Recientemente completé las carreras de Full Stack y WordPress en CoderHouse, ambas con la distinción de Top 10 Student. Apasionado por hacer la tecnología más accesible, mejorar la documentación y apoyar productos orientados a desarrolladores.

## HABILIDADES TÉCNICAS

- Lenguajes: Python, JavaScript, SQL
- Desarrollo Web: HTML5, CSS3, React, Node.js, Express.js, Bootstrap, Tailwind
- Bases de Datos: SQL Server, PostgreSQL, MySQL, MongoDB
- Herramientas de Soporte: Zendesk, Jira, Chrome DevTools
- CMS & eCommerce: WordPress, WooCommerce, Wix
- Herramientas Dev & Ops: Git, REST APIs, Docker (básico), VS Code
- Colaboración Remota: Slack, Zoom, Loom, Gmail

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

### L2 Customer Support Architect, Crossover - Trilogy.com — 2018 -2022

- Brindé soporte de nivel 2 para 10 soluciones empresariales, con foco en SQL Server.
- Resolví más de 500 incidencias complejas de SQL en procedimientos almacenados, vistas y procesos ETL.
- Único agente L2 para 20 cuentas de CRM bancario, dando soporte a 15.000 usuarios a nivel nacional en EE. UU.
- Experto (SME) en una plataforma de RRHH multiestatal con más de 150.000 usuarios.
- Experto (SME) en un sistema global de encuestas que gestionaba 2 millones de transacciones SQL diarias.
- Colaboré con equipos multifuncionales para prevenir y resolver problemas críticos de base de datos.
- Mantuve un 100% de satisfacción del cliente gracias a un soporte rápido y preciso.

### **Freelancer — Actualmente**

Brindo soporte de escritorio (Windows, macOS, Ubuntu), configuración y mantenimiento de redes, y desarrollo de proyectos web full-stack utilizando HTML, CSS, JavaScript, React, Node.js, MySQL y MongoDB. Desarrollo y mantención de sitios personalizados en WordPress y Wix. Implementación de tiendas WooCommerce con pasarelas de pago integradas. Apoyo a pequeños negocios con la configuración de plataformas, flujos de trabajo personalizados y resolución de incidencias.

### **Senior Internal Technical Support Engineer, Oracle Chile — 2008 - 2017**

Brindé soporte de escritorio, gestión de proveedores y actualizaciones de infraestructura, apoyando a más de 800 empleados. Realicé más de 100 capacitaciones internas.

### **Network and Systems Administrator, European Southern Observatory (ESO) — 2006-2007**

### **Platform Administrator, TyS Tecnología y Servicios — 2004-2005**

### **IT Manager, Municipalidad de Quillota — 1999-2004**

## **EDUCACIÓN**

- Python Developer Track – DataCamp (2025)
- Data Engineer in Python Track – DataCamp (2025)
- Associate Data Engineer in Snowflake – DataCamp (2025)
- Full Stack Developer Career – CoderHouse (2024) - Distinción Top 10 Student
- WordPress Developer – CoderHouse (2024) - Distinción Top 10 Student
- Systems Analyst – ITESA, Chile (1997)

## **HABILIDADES**

- Mentalidad analítica y atención al detalle
- Resolución de problemas y troubleshooting
- Documentación de soporte y gestión del conocimiento
- Aprendizaje rápido y adaptabilidad
- Colaboración remota y comunicación efectiva

## **IDIOMAS**

- Español (Nativo)
- Inglés (Fluido)