

MARIAFRANCIA HERNANDEZ

Ingeniera en Informática

ACERCA DE MI

Cuento con mas de 4 años de experiencia como soporte técnico, con habilidades en la resolución eficiente de problemas y la prestación de asistencia técnica a usuarios. Capacidad para trabajar bajo presión y comunicarme efectivamente con clientes de diversos niveles de habilidad técnica.

EXPERIENCIA LABORAL

- Jul 2022 - **EJECUTIVO DE SOPORTE**
Feb 2024 *Rindegastos. Santiago, Chile*
Soporte a través de diversos canales como teléfono, email y chat del sitio web, brindando asistencia sobre el software y asesoramiento técnico a los clientes en el uso de la plataforma.
- May 2019 - **ANALISTA MESA DE AYUDA N2**
Jun 2022 *COASIN Logicalis. Santiago, Chile*
Análisis y gestión de los casos no resueltos en el nivel 1, proporcionando soporte técnico telefónico y remoto a los usuarios.
- Oct 2018 - **AGENTE MESA DE AYUDA N1**
May 2019 *COASIN Logicalis. Santiago, Chile.*
Recepción y gestión de los requerimientos de usuarios y escalamiento de ticket a grupo resolutor en caso de no poder resolver en este nivel.
- Ene 2014 - **ASISTENTE ADMINISTRATIVO**
Abr 2017 *Administración del Hospital Israel Ranuarez Balza. Venezuela*
Clasificación de las nóminas de pago de los empleados, organización y archivado de documentos, elaboración de informes detallados y de transferir datos de manera eficiente a bases de datos.
- Jul 2013 - **SOPORTE TÉCNICO**
Dic 2013 *MERCAL. Empresa de alimentos, Venezuela.*
Soporte integral de hardware y software a los usuarios de la institución, así como a la plataforma de la Red, asegurando un funcionamiento óptimo y continuo de los sistemas tecnológicos.

EDUCACIÓN

Ingeniera en Informática.
Universidad Rómulo Gallegos
(Venezuela)
2007 - 2011

CURSOS

Excel Completo - Desde Principiante Hasta Avanzado.
Udemy. (2024)

SQL interactivo.
Desafío latam. (2024)

Curso Cisco CCNA, modulos I - IV. Cisco Networking Academy.
UCV, Venezuela. (2011 - 2013)

VI Congreso Nacional de Software Libre.
UNERG, Venezuela (2010)

Mantenimiento de Computadoras.
CETPETGAS. Venezuela (2008)

DATOS PERSONALES

RUN: 26.023.140-5


Estado civil: Soltera

Fecha de nacimiento:
23/09/1988


Nacionalidad: Venezolana

Visa: Perrmanencia definitiva

CONTACTO

 mariafrancia.hg@gmail.com

 +56 9 62297150

 Santiago de Chile, RM.