

# 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:** Permanencia definitiva

## CONTACTO

 mariafrancia.hg@gmail.com

 +56 9 62297150

 Santiago de Chile, RM.