



# JONATHAN LOPEZ AYALA

## SOBRE MI

Soy ingeniero en computación con especialidad en tecnologías de la información, apasionado por la programación web, autodidacta por excelencia. Orientado a resultados y con un enfoque profesional para cumplir con los objetivos que se me encomiendan. Soy una persona responsable, seria y activa en las actividades que desempeñó, me gusta dar lo mejor de mi día con día

## CONTACTO

CELULAR:  
5584756366

TELEFONO:  
5589169585

CORREO ELECTRÓNICO:  
jlopeza1105@alumno.ipn.mx

## ACTIVIDADES E INTERESES

Cine  
Ejercicio  
Videojuegos  
Lectura  
Bebidas  
Música

## HABILIDADES

Trabajo y comunicación en equipo  
Experiencia en manejo de ofimática  
(Excel , Word, Powerpoint)  
Excelente comunicación oral y escrita  
Autogestionable  
Desarrollo web front end ( HTML, CSS y  
JavaScript)  
MySQL  
SASS  
CRM

## EXPERIENCIA LABORAL

### Atención al cliente y soporte técnico

#### Atento Servicios

Marzo 2020 – diciembre 2021

Ayuda y soporte técnico telefónico para usuarios de telefónica Movistar con las siguientes actividades:

Toma de llamadas para soporte de 1er Nivel

Escalación de tickets para soporte de 2do nivel

#### Agente de Onboarding

#### Mensajeros Urbanos

Diciembre 2021 – diciembre 2022

Capacitación y onboarding a nuevos usuarios de la aplicación, seguimiento vía telefónica para la fidelización y prevención de CHURN de aliados nuevos, escalación de tickets de problemas tecnológicos de los usuarios a través de las plataformas Jira o Slack

#### Desarrollador web

#### Freelance

Noviembre 2022 – Actualidad

Maquetación de sitios web (landing pages, web personal) con HTML5, CSS3 y JavaScript

## FORMACIÓN ACADÉMICA

### Instituto Politecnico Nacional (Completada)

Agosto de 2015 – Enero de 2021

Ingeniería en Computación

## CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS CLAVE

- Formación y orientación del personal, Onboarding
- Manejo de paquetería Microsoft Office nivel intermedio
- Uso de gestores de bases de datos MySQL y SQL Server
- Manejo de Google Workspace, Jira, Slack .
- Capacidad de trabajo bajo presión
- Comunicación asertiva
- Diseño y maquetación de Landing pages
- Manejo de CRM y Salesforce
- Manejo de Anydesk
- Mantenimiento, manejo e instalación del SO Windows