Luis Miguel Cruz Niño



Número de cédula: 74337397
Fecha de nacimiento: 28 de julio de 1975
Teléfono móvil: 300 8101089
Dirección: Cl 63F # 85H -26
Ciudad: Bogotá D.C.
Estado civil: Casado
E-mail: lumicrunis@hotmail.com

PERFIL PROFESIONAL

Ingeniero Electrónico con especialización en gerencia de calidad, con más de 10 años de experiencia brindando un excelente servicio al cliente final, gestión de incidentes y soporte técnico en productos HP de cómputo e impresión. Soy un profesional con una sólida comprensión de los fundamentos de redes de telecomunicaciones, modelos de comunicación, direccionamiento IP y Subnetting. Mi formación y experiencia incluyen conocimientos clave sobre diagnóstico, configuración y mantenimiento gestión y resolución de problemas en redes de telecomunicaciones y apertura de tickets. Con conocimiento en Fortinet Ciberseguridad, amenazas, vulnerabilidades y herramientas de seguridad. Conocimiento en implementación y administración de soluciones CISCO con certificación CCNA.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Especialización Gerencia de Calidad
Universidad Agustiniana – Noviembre 2014

Ingeniero Electrónico
Universidad Santo Tomas de Aquino – Noviembre 2001

Bachiller académico
Colegio Lisandro Cely – Noviembre 1992

EXPERIENCIA LABORAL

Cirion

Cargo: Service Delivery Engineer
Funciones y logros:
Activador para el proyecto con el Consejo Superior de la Judicatura responsable de la Activación y Configuración sobre equipos CISCO, Junipper, Nokia de canales backup de ultima milla Legacy y SDWAN proporcionados por diferentes proveedores como Claro (Fibra-Starlink), UFINET, Azteca, Netbeam. Responsable del aseguramiento y alta de este canal de acuerdo a lo acordado con cada una de las sedes.
Manejo de herramientas como Dokiuviz, SAP, Excel, Word, outlook.

Fecha: Octubre 2024 – Julio 2025

HP Colombia S.A.S

Cargo: Quality Engineer Level 3
Funciones y logros:

- Responsable del proceso de reparación de equipos HP, computo e impresión dentro y fuera del periodo de garantía, asegurando la adecuación física de los laboratorios, protección electroestática, herramientas, programas y SW de pruebas y aplicación de guías de reparación acordes a los lineamientos de HP.
- Elaborar y desarrollar entrenamiento al personal de laboratorio, centros de servicio y asesores de venta para equipos HP de cómputo e impresión, tanto en la parte de Software como Hardware. Se utilizo los equipos prototipo que recibí de la unidad de negocios para una mejor experiencia.
- Identificar e implementar oportunidades en el procesos de reparación que impacten positivamente las métricas (KPI), optimización de procesos de reparación y herramientas de diagnóstico que mejoran tiempo de solución (TAT 2 días), estudio de fallas por plataforma para identificar partes a usar en la reparación y lograr disminuir el uso de material (logrando 1.1 partes por Intervención), análisis de causa raíz para equipos que representen devolución logrando efectividad y disminuyendo el KPI de retornos (Re-Repair en 2.2%). Generar los correspondientes dashboard que permitan visualizar estas métricas.
- Implementar el proceso de recuperación de impresoras defectuosas tanto en la parte funcional como cosmética para ser ingresadas como equipos refurbish a inventario mejorando el costo de intervención. Adquirir partes necesarias para aumentar este Yield, porcentaje de recuperación.
- Brindar soporte técnico remoto y en sitio a usuario final, cliente interno HP y promotores en tienda en el uso del producto, funcionamiento, configuración, solución de problemas y atención a las necesidades del cliente en equipos de cómputo e impresión, incrementando la experiencia y satisfacción del usuario.
- Mostrar a la gerencia los análisis y resultados de la implementación de las diferentes iniciativas, el impacto que tienen en la operación, en los costos y en la experiencia del usuario con el servicio medido a través del NPS..

Fecha: 12 de Junio 2012 – 07 de Noviembre de 2023

ManPower - Hewlett Packard - IPG Consumo

Cargo: Technical Specialist

Funciones y logros:

- Servicio al cliente, brindando Soporte técnico de Segundo nivel remoto y en sitio sobre características, funcionamiento, configuración, capacidad del producto, diagnóstico y solución remota a las fallas**,** gestión de incidentes, para productos de consumo (computo (PCs), impresión), dirigido a usuario final, a cliente interno HP, a técnicos en centros de servicio y laboratorio de reparación.
- Colaboré con equipos interdepartamentales para garantizar la resolución eficiente de problemas reportados y mejorar la experiencia del cliente a través de una comunicación clara y efectiva. Apoyo directo a Contact Center.
- Estudio, documentación y escalación a segundo nivel de las fallas que representan mayor volumen de casos en el proceso de reparación en laboratorio. Implementar en la cadena la soluciones y cambios en los procesos de diagnóstico y reparación que surjan de estas escalaciones. Identificar planes de mejora que representaban ahorros en los costos de reparación.

Fecha: 27 de Agosto 2009 – 08 de Junio de 2012

Alfa Ingenieros S.A - Hewlett Packard - IPG MCA

Cargo: Channel Operation

Funciones:

- Manejo administrativo para los canales de servicio, seguimiento a las ordenes en garantía para garantizar cumplir los tiempos de reparación. Apoyar al canal con los path de escalación que permitan cumplir esta métrica.
- Soporte Técnico a usuario final y canales de servicio para equipos de impresión HP, de línea corporativa como multifuncional laserjet , inkjet, impresión de gran formato (Designjet),
- implementación de procesos de mejora para el cumplimiento de procesos con CCC y canales.

Fecha: 20 de Junio 2006 – 12 de Marzo de 2009

ManPower - Hewlett Packard - IPG Services MCA

Cargo: Order Management

Funciones:

- Brindar soporte técnico telefónico para productos de consumo (PCs, e impresoras). Acompañamiento al usuario final en los proceso de instalación y configuración de su producto
- Implementación de iniciativas que generen ahorros dentro de la operación y mejoren la experiencia del servicio en garantía..

Fecha: 22 de Julio 2003 – 16 de Junio de 2006

CURSOS

FCA – FortiGate 7.4 Operator Self-Paced
FORTINET Training Institute – Agosto 26 2024

Certificación CCNA ID: CSCO14712099
Cisco – Agosto 21 2024

FCF – Getting Started in Cybersecurity 2.0
FORTINET Training Institute – Agosto 16 2024

FCF – Technical Introduction to Cybersecurity 1.0
FORTINET Training Institute – Agosto 14 2024

FCF – Introduction to the Threat Landscape 2.0
FORTINET Training Institute – Agosto 14 2024

Implementing and Administering Cisco Solutions
Netec 20 Mayo – 24 de Mayo 2024

Curso Excel Avanzado y Fundamentos en Powerbi
(Sena - COLSUBSIDIO) – Diciembre 01 – Diciembre 14 2023

White Belt & Certificación CCNA ID: 1970380892
GlobalKnowledge 2009
DMAIC (In Learning – HP)

REFERENCIAS

Astrid Marcela Gómez M.
Manager Technical Support Cirion
Cel: 3163967490

Patricia Elena Gómez M.
Contadora Pública, Independiente
Cel: 3006097528

Daniel Mojica
SSR Service Delivery Manager LATAM
Cel: 3222283424

_____

LUIS MIGUEL CRUZ NIÑO
C.C 74337397 de Mongua
Tarjeta profesional: **CN206-93476**



cisco

Cisco Certifications

Luis Miguel Cruz

has successfully completed the Cisco certification exam requirements and is recognized as a

Cisco Certified Network Associate

CISCO CERTIFIED CCNA

Date Certified August 21, 2024
Valid Through August 21, 2027
Cisco ID No. CSCO14712099

Validate this certificate's authenticity at
www.cisco.com/go/verifycertificate
Certificate Verification No. a7747fb1bbc34c91937fc43c2a008131

Chuck Robbins
Chair and Chief Executive Officer
Cisco Systems, Inc.

© 2024 Cisco and/or its affiliates



FORTINET
Training Institute

This acknowledges that

Luis Miguel Cruz

successfully completed the course

FCA - FortiGate 7.4 Operator Self-Paced

Rob Rashotte
Vice President, Fortinet Training Institute

Date: August 26, 2024



FORTINET
Training Institute

This acknowledges that

Luis Miguel Cruz

successfully completed the course

FCF - Getting Started in Cybersecurity 2.0 Self-Paced

Rob Rashotte
Vice President, Fortinet Training Institute

Date: August 16, 2024



FORTINET
Training Institute

This acknowledges that

Luis Miguel Cruz

successfully completed the course

FCF - Technical Introduction to Cybersecurity 1.0 Self-Paced

Rob Rashotte
Vice President, Fortinet Training Institute

Date: August 14, 2024



FORTINET
Training Institute

This acknowledges that

Luis Miguel Cruz

successfully completed the course

FCF - Introduction to the Threat Landscape 2.0 Self-Paced

Rob Rashotte
Vice President, Fortinet Training Institute

Date: August 10, 2024



MICROSOFT® CERTIFICATE OF

Achievement

El presente Certificado acredita que

Luis Miguel Cruz Niño

Microsoft Partner
Gold Learning

ha completado con éxito:

Designing and Implementing a Data Science Solution on Azure

un producto oficial de Microsoft Learning tal como prescribe Microsoft Corporation.

MICROSOFT CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

Del 23 de Septiembre al 1 de Octubre, 2024
Que otorga: 28 Horas de curso

Satya Nadella
Chief Executive Officer

Juan Pablo L.
Juan Londoño Ospina
Instructor certificado por Microsoft

Nº de pieza X19-56835