

Santiago Sánchez Correa

Software Engineering · Tier 3 Escalation · Production Reliability

Construyo sistemas escalables y soluciones con IA

santiagosanchezcorrea520@gmail.com

TODO: phone (+57 ...)

linkedin.com/in/santiagosanchezcorrea

santi-ops.com

Cali, Colombia · Remoto

PERFIL

Perfil híbrido de soporte e ingeniería de software. Lidero el soporte Tier 3 de PRMS, la plataforma global de reporte de resultados de CGIAR: tomo los escalamientos más difíciles, encuentro la causa raíz en logs y datos de producción y cierro el ciclo con ingeniería — desde la spec funcional y el mockup hasta el fix en producción. Trabajo con flujos guiados por specs y asistidos por IA.

EXPERIENCIA

Alliance of Bioversity International & CIAT (CGIAR)

Unidad IBD · Híbrido / Cali, Colombia

Analista de soporte de aplicaciones — Líder de soporte, PRMS

2023 - Actual

- Lidero el soporte técnico de una plataforma global de monitoreo y evaluación usada en todo el portafolio de investigación de CGIAR.
- Resuelvo casos complejos escalados desde Tier 1 y Tier 2: análisis de causa raíz, reproducción de bugs, trazabilidad de logs e investigación en base de datos.
- SQL avanzado en MySQL 8: optimicé un query de reportes de Innovation Packages (~25 subconsultas correlacionadas) llevando los filtros a CTEs; detecté diferencias de collation que impedían usar índices.
- Puente con ingeniería: specs funcionales, mockups HTML navegables y tickets de Jira para el handoff; entrego fixes y features con desarrollo guiado por specs y asistido por IA, alineado a los lineamientos técnicos de cada proyecto.
- Construí el versionado de definiciones del glosario que separa los ciclos de reporte legacy y actuales, con una interfaz de administración dedicada.
- Coordiné el QA de la épica de mejoras de Theory of Change: tracker de pruebas, seguimiento de re-tests y métricas de resumen.
- Rediseñé el proceso de validación de partners de CLARISA (BPMN AS-IS / TO-BE) con niveles de calidad de match por IA y reglas de enrutamiento.
- Administro FreshService para la unidad: gestión de incidentes, agentes y licencias.

Desarrollador web (prácticas) · Frontend y QA

2022 - 2023

- Desarrollé features de frontend con AngularJS y HTML.
- Mantuve el QA de los releases: planes de prueba, regresión, seguimiento de re-tests y aprobación de releases.
- Di soporte a usuarios de la aplicación mientras construía un conocimiento profundo del producto en todos sus módulos.

Alohados

QA y acompañamiento a clientes

TODO: start year (Alohados) - TODO: end year (Alohados)

- Realicé el QA de la aplicación antes de su salida a producción.
- Tras el lanzamiento, contacté a los clientes para mostrarles la aplicación y hacerles el walkthrough — trabajo directo con clientes.

Centro Comercial La Pasarela

Jornada completa · Cali, Colombia

Técnico de sistemas

2017 - 2022

CONSULTORÍA Y PRODUCTOS

Granizados Catary — Cofundador

2026 - Actual

- Cofundé el negocio con dos socios; gestiono la compra de insumos y los pagos.
- Construí y soporto su plataforma POS y de gestión multi-negocio: ventas con descuento automático de inventario, facturación electrónica (Dataico), nómina, cuentas por cobrar/pagar y un motor de gamificación para clientes (códigos semanales, rankings, ruleta de premios). Next.js 15, NestJS, Supabase (PostgreSQL + Auth), Tailwind CSS.

chaovueltas.com — Producto e ingeniería

2026 - Actual

- Ingeniero principal de un SaaS para agentes inmobiliarios: recolección de datos y documentos por parte mediante enlace seguro, checklist de faltantes, borradores de contrato exportables a PDF y ajustes asistidos por IA; MVP en piloto con agentes invitados. Next.js 16, React 19, Cloudflare Workers (D1, R2), Better Auth, Claude API.

Plataforma de crédito FECCB — Diseño de solución (próximo)

Próximo

- Cotización y diseño de solución de una plataforma por fases para un fondo de empleados: pagos en línea, portal de crédito y futura app móvil.

TOOLKIT

Lenguajes	TypeScript, JavaScript, Python, SQL
Backend y datos	Node.js, NestJS, MySQL 8 (CTEs, optimización de queries), PostgreSQL / Supabase, Power BI
Frontend	React, Next.js, AngularJS, Tailwind CSS, HTML, mockups navegables
Infra y entrega	Cloudflare Workers (D1, R2), CI/CD, Git
Soporte y operación	Jira, FreshService, gestión de incidentes, trazabilidad de logs, RCA
Ingeniería con IA	Claude Code, Claude API, spec-driven development, integraciones MCP, n8n
Procesos	BPMN, specs funcionales, planeación de QA

CERTIFICACIONES

- [Technical Support Fundamentals — Google · Coursera](#), 2024
- [The Bits and Bytes of Computer Networking — Google · Coursera](#), 2024
- [Operating Systems and You: Becoming a Power User — Google · Coursera](#), 2024

EDUCACIÓN

Ingeniero de Sistemas — Universidad Santiago de Cali

2024

IDIOMAS

Español	Nativo
Inglés	

FUERA DEL TRABAJO

Cofundé un pequeño negocio en Cali con dos socios; operarlo me mantiene cerca de clientes y números reales.