



**ANGEL GUADALUPE LOPEZ DIAZ**  
36 años. Mexicano.  
Belisario Domínguez 166. CP 44360.  
Guadalajara. Jal. MX.  
**Contacto.**  
angelgldiaz@gmail.com  
3317591002

## **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

### **Helpware (Guadalajara). Representante de Servicio al cliente y Soporte técnico.**

-De Septiembre 2020, empleo actual.

VINTED: Solicitudes de calidad, usabilidad, seguridad y pagos en una tienda online enfocada en ropa y accesorios, vía chat e email.

GRUPS 360: Soporte técnico e informe de errores para el sitio web de reservas de viajes para grupos. Vía correo electrónico y teléfono.

GRUV/CLICKII: Seguimiento de envío de pedidos de películas físicas y entrada de nuevos pedidos vía teléfono y correo electrónico.

Para todas las campañas: ajuste constante de enfoques y plantillas para mejorar el ritmo de resolución de tickets y otros KPI requeridos en el SLA del cliente.

### **Oficina de Ventas Independiente.**

-De febrero 2021 a junio 2021.

Proyecto remoto para crear y mejorar un sistema de registro y procesamiento de información administrativa para una oficina de venta de electrodomésticos de cocina; incluyendo nómina, KPI y encuestas a clientes para marketing.

Uso de formularios de Google para recopilar la mayoría de los datos y Google Sheets para procesarlos y mostrar gráficos de información relevante.

### **PROULEX (Guadalajara). Maestro de Inglés.**

-De November 2019 a February 2021

Enseñanza de ESL de A1 a C2 (CEFR) para jóvenes y adultos, en línea y en el campus.

### **NTT Data (Guadalajara). Agente de Service Desk (L1).**

-De abril 2019 a noviembre 2019.

Recibir a través de chat, correo electrónico y teléfono reportes de IT.

Guiar a usuarios para conectarse de forma remota a su máquina.

Solucionar problemas de software y hardware, problemas de inicio de sesión, configuración de PC y Mac, VPN y soporte de red local, así como asignación de trabajos para técnicos o Soporte de nivel 2.

Implementación de técnicas para evitar confusiones repetitivas del usuario y obstáculos al trabajar con la variedad de aplicaciones en el sistema informático proporcionado por NTT a los Hospitales Mount Sinai, NY.

**Instituto Mexico Americano de Cultura, IMAC (Guadalajara). Maestro de Inglés.**

-De septiembre 2017 a febrero 2019.

Enseñanza de ESL de A1 a C2 (CEFR) para jóvenes y adultos.

**Alorica (Guadalajara). Representante de Servicio al cliente.**

-De diciembre 2016 a agosto 2017.

Seguimiento de retail y atención al cliente para Amazon. Guiar a los usuarios a través del sitio web y las aplicaciones para mejorar su experiencia de compra. Vía telefónica y chat.

**Teleperformance (Aguascalientes). Soporte técnico.**

-De diciembre 2015 a septiembre 2016.

Asistencia técnica telefónica de clientes. Solución de problemas y asignación de técnico local, para problemas de internet, teléfono y cable (COMCAST).

**RIU Palace (Nuevo Vallarta). Capitán de meseros.**

-De septiembre 2013 a febrero 2014.

Supervisión del comedor y mejora del bienestar de los huéspedes. Capacitación para nuevos meseros.

## **EDUCACIÓN.**

- Computer Science 50: Desarrollo web con Python y JavaScript por el Instituto Harvard (2023).

-Certificación de servicio al cliente bilingüe, por el Servicio Nacional de Empleo Aguascalientes (2016).

-TESST (Examen para maestros de inglés de hablantes de español ) certificación por el College Board (2018).

-Graduado de la carrera de Turismo, por la Universidad de Guadalajara (2014).

## **HABILIDADES EN SOFTWARE.**

Lenguajes de programación y entornos de trabajo: Python, Django, HTML, CSS, JavaScript, Bootstrap, React, Node, y Express.

Portafolio: <https://angeluz99.github.io/Portfolio/>

Google suite: Forms, Sheets, Documents y slides.

Microsoft 365 Office: Excel, Word, y Publisher.

## **HABILIDADES DE COMUNICACIÓN**

Debido a mi experiencia enseñando y guiando a estudiantes y usuarios, soy capaz de explicar y ayudar a las personas a comprender conceptos e instrucciones, a través de un lenguaje fácil y conciso. Además de vender ideas y servicios. Soy proactivo y eficaz en la búsqueda de recursos de información orientados a soluciones.

¡Gracias por su atención!