



# Manuel de Jesús Toledo Ovando

ING. EN SISTEMAS COMPUTACIONALES

## CONTACTO



3329247533



Jesus-Toledo



JesussToledo



jesusstoledo@hotmail.com

## HABILIDADES

- Diagnostico y reparación de dispositivos móviles.
- Atención a clientes y resolución de problemas.
- Herramientas de ofimática
- sistemas operativos
- Gestión de tickets y documentación técnica.
- Redes y telecomunicaciones.

## EDUCACIÓN

- Ingeniero en sistemas computacionales (sin titulo) Uveg.
- Diplomado en Telecomunicaciones - Liderly
- Curso soporte técnico - Mastermind
- Curso de Ofimática - A2Capacitacion
- Inglés Básico A1-A2

## ACERCA DE MÍ

Ingeniero en sistemas con experiencia en atención a clientes y soporte técnico, destacando por habilidades en resolución de problemas, manejo de herramientas digitales y soporte técnico móvil 1. formación complementaria en ofimática, soporte técnico de computadoras y telecomunicaciones. busco integrarme a un equipo tecnológico donde pueda aportar y seguir desarrollándome profesionalmente.

## EXPERIENCIA LABORAL

### Ingeniero en Desarrollo Mega -2025

- Gestión y seguimiento de tickets para identificar patrones y áreas de oportunidades.
- Creación de métricas y dashboards para la toma de decisiones.
- Monitoreo del estado de la red de telecomunicaciones.

### Analista técnico SMart KTG (TELCEL) Nov 2024 - Jul 2025

- Diagnostico, configuración, actualización y carga de software a teléfonos móviles
- Revisión y gestión de garantías en dispositivos móviles
- Resolución de problemas mediante tickets de seguimiento
- Logística, recepción y envío de paquetes
- atención a clientes
- Elaboración de reportes semanales y manejo de Excel.

### Practicas profesionales Grupo Xcaret 2023

- Reestructuración de plantillas en servicenow
- Elaboración de plantillas en Excel
- QA manual a las nuevas funcionalidades de servicenow

### Agente de Reservas Grupo Xcaret 2017 - 2024

- Gestión de reservas vía telefónica y plataformas digitales
- Elaboración de reportes de trabajo
- Manejo de herramientas informáticas como: avaya telefónico, Excel, Teams, Word, Salesforce
- Atención a clientes