



### Datos personales

Nombre y apellidos **SANTIAGO RAMOS SIERRA**  
Fecha y lugar de nacimiento 21 de Julio de 1983 Madrid.  
Lugar de residencia C/ La Violetera - 28018 MADRID.  
Correo electrónico [santiagoramossierra@yahoo.es](mailto:santiagoramossierra@yahoo.es)  
Teléfono de contacto: **667.894.374**

### Formación académica

- **Técnico Superior en Sistemas de Telecomunicación e Informáticos.**

Instituto de Educación Secundaria. Palomeras-Vallecas.2005

#### Formación en Centros de Trabajo

MBS. Soluciones Informáticas. System Computer Advanced.

Funciones: instalación, configuración, actualización, reparación y mantenimiento de PC y LAN, así como la instalación, configuración y actualización del SO; software corporativo de diversa índole para empresa y particulares; incluyendo también la atención telefónica/ presencial a los clientes, asesoramiento/venta de productos /consumibles informáticos, todo ello con la correspondiente gestión de stock y control de inventario.

- **Técnico en Equipos Electrónicos de Consumo.**

Centro Privado de Educación Secundaria Escuela Profesional Primero de Mayo.2003

#### Formación en Centros de Trabajo

Lavisom Servicio Técnico Oficial de PANASONIC.

Funciones: puesta en marcha, configuración y reparación de equipos de TV, video, audio HI FI y terminales telemáticos; así como la gestión, registro y revisión de los pedidos a terceros.

### Idiomas

- Español Idioma natal
- Inglés Nivel medio de escritura/lectura y básico de conversación.

### Experiencia Laboral

**GRUPO PRISA.** Actualmente desde enero de 2014; estoy desempeñando labores como técnico de soporte local en la **Dirección de IT.**

Anteriormente he estado desplazado siempre en cliente y sigo desde mi incorporación en la compañía y en diversos sectores de actividad de lo más variopinto, los cuales detallo a continuación:

#### BANCO DE ESPAÑA

Período: Del 07/01/2013 al 20/12/2013

Proyecto: Microinformática.

Sector de actividad: Administración Pública

Soluciones y servicios: Outsourcing de TI

Funciones: Técnico de Soporte Local

Actividades: instalaciones/infraestructuras/básicas.

Experiencia: Instalador básico de hardware. 8\*7; (incluidos algunos fines de semana).

#### CENTRO INTEGRADO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS DE MADRID

Período: Del 07/10/2012 al 20/12/2012

Proyecto: Microinformática.

Sector de actividad: Defensa

Soluciones y servicios: Outsourcing de TI

Funciones: Técnico de Soporte Local

Actividades: soporte, sistemas y redes.

Experiencia: Soporte Local y de Telefonía in situ. 24\*7

#### UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID

Período: Del 31/07/2012 al 01/10/2012

Proyecto: Oficina de Atención al Usuario.

Sector de actividad: Enseñanza media y superior.

Soluciones y servicios: Soluciones Comerciales

Funciones: Implantador

Actividades: Soporte - Apoyo Administrativo

Experiencia: atención al cliente, dudas y su resolución acerca de la implementación del sistema de fichajes de empleados, docentes y alumnos, mediante la identificación de tarjeta electrónica personal.

### RED ELÉCTRICA DE ESPAÑA

Período: Del 24/10/2011 al 30/12/2011

Sector de actividad: Energía

Proyecto: Técnico de Soporte Local

Soluciones y servicios: Outsourcing de TI

Funciones: Técnico de Soporte Local.

Actividades: Soporte - Sistemas - Redes.

Experiencia: instalación de sistemas, configuración y puesta a punto de los mismos, resolución de incidencias en puesto de usuario VIP a nivel hardware y software de primer nivel e implementación de maquetas para pruebas.

### GRUPO AHORRO CORPORACIÓN

Período: Del 01/08/2011 al 21/10/2011

Proyecto: Micro

Sector de actividad: Servicios financieros y seguros

Soluciones y servicios: Outsourcing de TI

Funciones: Técnico de Soporte Local

Actividades: Soporte – Sistemas - Redes.

Experiencia: Soporte informático a nivel hardware, software y telefonía a los usuarios VIP, instalación de maquetas, configuración de perfiles de usuario y puesta a punto del equipo para que el usuario pueda trabajar.

### GRUPO LECHE PASCUAL

Período: Del 27/04/2009 al 28/01/2011

Proyecto: Call Center

Sector de actividad: Gran Consumo Alimentación

Soluciones y servicios: Outsourcing de TI

Funciones: Técnico de Help Desk

Actividades: Call Center.

Experiencia: atención telefónica y resolución de incidencias informáticas en remoto de primer nivel, con su correspondiente escalado a los grupos de 2º y 3º nivel, según el tipo de incidencia o petición, con remedy.

### AEROPUERTOS ESPAÑOLES Y NAVEGACIÓN AÉREA

Período: Del 07/05/2008 al 22/04/2009

Proyecto: Help Desk

Sector de actividad: Transporte Terrestre y Ferroviario (Administración Pública).

Soluciones y servicios: Outsourcing de TI

Funciones: Técnico de Help Desk

Actividades: Soporte - Administrativo

Experiencia: Ejecución de de las tareas de atención y soporte telefónico de usuarios centrales y aeropuertos.

### AGENCIA DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Período: Del 28/08/2007 ( Incorporación en Indra ) al 01/05/2008.

Proyecto: Micro

Sector de actividad: Administración Pública

Soluciones y servicios: Outsourcing de TI

Funciones: Técnico de Soporte Local

Actividades: Sistemas Internos - Soporte a Usuario

Experiencia: atención telefónica y on line con remedy, gestión de usuarios, configuración de perfiles de usuario, gestión/resolución de incidencias informáticas in situ, peticiones y consultas en las diferentes ubicaciones a usuarios y VIP de los Sistemas de Información y Comunicaciones de ICM.

**MOBILE PHONE COMUNICACIONES - TELEFÓNICA MOVISTAR. 17/04/2007 - 16/07/2007. Informático.**

Instalación y mantenimiento de los sistemas informáticos en la sede central y periferia así como la red de voz y datos.

**SERMICRO – Informática El Corte Inglés. 11/09/2006 - 11/04/2007. Técnico de Sistemas.**

Presté mis servicios en el Dpto. de Sistemas desempeñando las siguientes labores: recepción de llamadas, creación de incidencias, gestión/resolución de incidencias informáticas en remoto, configuración de perfiles de usuario, gestión/administración de usuarios, grandes cuentas (A. D.) y cierre de incidencias informáticas con Remedy; para los más diversos e importantes corporaciones multinacionales de todos los sectores petrolíferos, industriales tecnológicos, culturales y de ocio.

**MICROELECTRÓNICA ESPAÑOLA. 15/04/2004 - 22/09/2004. Oficial de 3ª**

Prácticas profesionales (**Becario**) realizando: diseño, confección y la elaboración de tarjetas SIM, junto con los correspondientes controles de calidad.

### Conocimientos informáticos

- SS.OO. Microsoft Windows NT Server, 2000,2003,2008, XP, UNIX/LINUX y MS-DOS
- Office 2000 /XP, Microsoft Visio 2000, Microsoft Project 2000 y Microsoft Visio 2003
- Herramienta HelpDesk: Consola de Gestión de Incidencias (CGI) REMDEDY.
- Servidores de aplicaciones: weblogic/tomcat y monitorización de procesos con HP Open View.
- Facturación FACTURAPLUS
- Almacén. SAP.
- Contabilidad. CONTAPLUS
- Nóminas. NOMINAPLUS
- Conexiones remotas con VMware, y net meeting.

### Formación complementaria

- **MOC 10747. MCA** Administering System Center 2012 Configuration Manager. Diciembre 2013. Net Mind
- Presentaciones eficaces. Junio 2013. 36 H. MAFOREM
- Certificado en **ITIL** FOUNDATION V3. Mayo 2013. 26 H. **EXIN**.
- Gestión de conflictos. Abril a Mayo 2013. 70H. MAFOREM
- Resolución de conflictos. Noviembre 2012. 30H. MAFOREM.
- Administrador de sistemas Microsoft Windows Server 2008 Hyper-V. Abril 2012. 69H. **ASOGESTIC**.
- Trabajo en equipo. Junio 2010. 16H. INDRA
- Servicio y atención al cliente. Junio 2009 18H. INDRA
- Administración de Servidores Windows Server 2003 Julio a Octubre. 2005. 250H. **UPM. EUIT INFORMÁTICA**
- Diseño electrónico basado en PC. Junio a Julio 2003. 160H. **UPM. EUIT TELECOMUNICACIÓN**
- Iniciación a la red de Internet. Septiembre 2002. 69H. CES y FP 1º de Mayo
- Electricista de mantenimiento industrial. Julio a Noviembre 2001. 550H. CES y FP 1º de Mayo
- Diseñador de sistemas de control eléctrico. Noviembre 2003 a Febrero 2004. 300H. IFES.
- Aplicaciones informáticas de gestión. Mayo a Julio 2001.300H CES y FP 1º de Mayo
- Técnico en electrónica general. Mayo a Octubre 2000.470H. CES y FP 1º de Mayo

### Otros datos de interés

- Monitor de OTL.2006. **Cruz Roja Española**. Voluntario en **Cruz Roja Juventud** y formación específica en la **Escuela de Voluntariado del Ayuntamiento de Madrid**.
- Dispuesto a adquirir experiencias laborales nacionales e internacionales.
- Permiso de conducción: B1. Disponibilidad de vehículo propio.
- Entre mis aficiones destaco las principales: cine, teatro y excursiones.