

Sergio Alejandro Álvarez Roque

Ingeniero en Informática | Soporte Técnico TI | Infraestructura

📍 Guadalupe, N.L. ☎ 81 2938 2874 / 81 3457 3587

✉ sergioalvarezroque@gmail.com



Resumen Profesional

Ingeniero en Informática con más de 3 años de experiencia en soporte técnico e infraestructura TI en sectores logístico, manufacturero y de servicios. Especializado en resolución de incidencias, administración de usuarios, mantenimiento de equipos y optimización de sistemas. Manejo de Active Directory, Acronis, Office 365 y plataformas de gestión de tickets como Openser e Invgate. Historial comprobado de soporte eficaz en ambientes dinámicos, resolviendo más de 1,000 incidencias anuales con altos índices de satisfacción del usuario.



EXPERIENCIA PROFESIONAL

HABILIDADES TÉCNICAS

- Active Directory
- Office 365
- Acronis Backup
- Openser, Invgate
- Redes y cableado estructurado
- Trabajo en alturas
- Uso de herramientas
- Uso de Canaletas

HABILIDADES BLANDAS

- Resolución de problemas
- Trabajo en equipo
- Adaptabilidad
- Atención al cliente
- Responsabilidad

EDUCACIÓN

Ingeniería en Informática
Instituto Tecnológico Superior
de Cintalapa
Cintalapa, Chis. | 2015 – 2020

Soporte Técnico TI

TLE - Transportes Logísticos Especializados, Guadalupe, N.L. | Mayo 2022 – Actualidad

- Administración de usuarios en Active Directory (alta, baja, modificación).
- Soporte técnico en sitio y remoto.
- Clonación de equipos para agilizar entregas de activos
- Respaldo de información.
- Configuración de correo (POP, IMAP, SMTP, Exchange).
- Soporte y mantenimiento a impresoras.
- Soporte a programas: SUA, ADVANPRO, IBIX, Intranet.
- Gestión de tickets con Openser, garantizando tiempos eficientes.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware/software.
- Cableado estructurado y filtrado MAC.

Auxiliar de Sistemas

Mold and Die G&G, Guadalupe, N.L. | Abril 2021 – Mayo 2022

- Instalación y mantenimiento de redes y cableado estructurado.
- Clonación de equipos y soporte técnico a usuarios.
- Apoyo básico en desarrollo web con HTML y PHP.

Atención a Usuarios

CFE Suministrador de Servicios Básicos, Tuxtla Gutiérrez, Chis. | Junio 2020 – Febrero 2021

- Atención telefónica a clientes y gestión de incidencias.
- Mejora de indicadores de servicio y satisfacción.
- Coordinación de notificación de cortes de suministro.