

# Silvia Cortés Guillen

*Licenciatura en Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicación*



## Experiencia

- Sep 2021 - Dic 2021**    **Service Desk**  
*Tata Consultancy Services*
- Proporcionar soporte técnico a una empresa bancaria canadiense
  - Aplicar técnicas de diagnóstico y completar procesos de resolución de problemas en inglés
  - Gestión de cuentas de clientes
  - Escalar los tickets a los equipos apropiados de soporte
- Ene 2019 - Ago 2021**    **Profesor de Ingeniería en Tecnologías de la Información**  
*Universidad Tecnológica de la Zona Metropolitana del Valle de México*
- Mejora del aprendizaje de los estudiantes mediante la optimización de una amplia gama de enfoques de instrucción e innovar las actividades en el aula de acuerdo con los planes educativos del curso

## Educación

- Sep 2014 - Dic 2018**    **Licenciatura en Ingeniería de Tecnologías de la Información**  
*Universidad Tecnológica de la Zona Metropolitana del Valle de México*
- Gestionar y guiar a los participantes de México en un Concurso Internacional en dirección de proyectos (GeCCo)
  - Fundación y administración de una radio universitaria online, así como transferir el modelo de radio y capacitar a otros alumnos de diferentes universidades en México.

## Educación complementaria

- Ene 2018 -**    **Licenciatura en Ingeniería de Tecnología de la Información - Intercambio**
- Abr 2018**    *Centennial College – Emerging Leaders of the Americas Program*
- Sep 2016 - Dic 2016**    **Diseño Web y Gráfico – Intercambio**  
*College of New Caledonia – Béalos Santander Universia*

## Voluntarios

- Ene 2017 - Actualidad**    **Miembro de la YC IPMA México**  
*Asociación Internacional de Gestión de Proyectos*
- Planear, coordinar y llevar a cabo diferentes eventos de IPMA México relacionados con la Gestión de Proyectos.
  - Ayudar a planificar, reclutar y promover capacitaciones de Project Management para jóvenes en México y sus aliados internacionales.

## Cursos y certificaciones

- Actualidad**    **Professional en Coding – DEV.F**
- 2021**    **Excel – Universidad Autónoma de México**
- 2020**    **Programa de Innovación – Harvard**
- 2019**    **Apprenticeship Python Mastery Program - CeroUno**
- 2017**    **Gestión de Proyectos – International Project Management Association**
- 2014**    **CCNA – Cisco**
- 2014**    **IT Essentials - Cisco**

### Teléfono:

(+52) 558 038 1416

### Correo electrónico:

scortesg9527@gmail.com

### LinkedIn:

linkedin.com/silviacg19/

### Idiomas

Español (Nativo)

Inglés (B2 – Certificación ITEP)

### Habilidades

- Atención al cliente
- Resolución de problemas
- Liderazgo
- Gestión de proyectos
- Gestión del tiempo
- CSS / HTML
- Python

