



# José Alberto Sánchez Nava

Carta de Presentación Digital: <https://albertonava-16.github.io/CartaPresentacion.io/>



5563686318



[mephisto1696@gmail.com](mailto:mephisto1696@gmail.com)



Coacalco, Edomex.

## RESUMEN PROFESIONAL

### Service Now Administrator

**con 3 años de experiencia desarrollando soluciones tecnológicas integrales dentro del módulo de ITSM, utilizando metodologías ágiles y marcos de referencia como ITIL.**

Adicionalmente cuento con experiencia *liderando equipos multidisciplinarios para alcanzar los objetivos asignados, siempre enfocado en la elaboración de planes de acción y desarrollo con base a las métricas e indicadores del área.*

## APTITUDES

9 / 10

Liderazgo

10 / 10

Actitud de Servicio

9 / 10

Trabajo en Equipo

10 / 10

Trabajo bajo presión

9 / 10

Proactividad

## EDUCACIÓN

### Desarrollador Full-Stack

Platzi

2020 – En curso

### Preparatoria Abierta

Cedco (En espera finalizar tramite de entrega de diplomapor contingencia)

2019 – 2020

### Media Superior

Cbtis 133, Manuel Velazco Suarez

2011 - 2013

## EXPERIENCIA

### Service Now Administrator

*Servicios de Dirección RQS SA DE CV, BFS Ingenieria Aplicda SA DE CV  
Walmart de México / 2018 - Actualidad*

- Responsable del desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas basadas en el módulo de ITSM – Service Now y utilizando tecnologías como JavaScript, HTML y CSS además de complementar dichas soluciones con workflows, Update Set, Incidents, Service Catalog, RITM, REQ, SLA, Service Portal, Email Notifications, Reports, Scheduled Reports, Performance Analytics, Testing, Con el objetivo de impulsar las políticas del proceso de incidentes y solicitudes en Walmart.
- Toma y análisis de los requerimientos realizados por múltiples grupos de trabajo en Walmart de México y Centro América. Alineado siempre al marco teórico de ITIL, metodologías ágiles y las mejores prácticas obtenidas por el CORE TEAM de Service Now en Estados Unidos.

# José Alberto Sánchez Nava

## CONOCIMIENTOS ADICIONALES

JavaScript

HTML

CSS

Git y Github

NPM

Paquetería Office

## EDUCACIÓN CONTINUA ...

### Service Now Fundamentals

*Service Now learning.*

Finalizado

### Ingles

*Platzi*

En curso

### Seguridad informatica

*Platzi*

En Curso

### Sitios Web creados

<https://albertonava-16.github.io/PlatziVideo.io/index.html>

<https://albertonava-16.github.io/Batatabit.io/>

<https://albertonava-16.github.io/Curso-Html.io/test-position/index.html>

### Coordinación Service Desk - Seguimiento

*Scan Consultores & Servicios de Dirección RQS SA DE CV*

*Walmart de México 2018 - 2019*

- Gestión y seguimiento de incidentes y solicitudes reportados al Service Desk de IT, asegurando el cumplimiento de SLA y realizando escalaciones pertinentes para aquellos reportes en donde el nivel de servicio se hayan incumplido.
- Análisis de tickets en Service Now con el objetivo de identificar reincidencias y así implementar planes de acción con las áreas de Soporte segundo nivel tanto en México como en Estados Unidos y a diferentes niveles de la organización
- Buscar y coordinar soluciones a eventos escalados, de alto impacto y críticos que afecten al negocio.
- Buscar resolución de incidentes a problemas operativos mediante sistema Linux en lenguaje SQL.

### Supervisor de ejecutivos telefónicos

*Call Center de México / 2016 – 2017*

- Dedicado a brindar atención al cliente a usuarios de la marca Telcel cumpliendo con altos estándares de calidad y solución al cliente.

### Encargado y fundador de Call Center

*Nextel / 2016*

- Proyecto con duración de 3 meses, encargado de habilitar el equipo de cómputo para el personal, Así como mantenimiento del mismo, capacitación para generar nuevas contrataciones para nuestros clientes de telefonía móvil.