

# Guillermo A. Herrera

Ingeniero Soporte | Ingeniero Service Desk | Soporte de Aplicaciones

Soy un profesional con más de una década de experiencia en Soporte Técnico y Service Desk, donde desempeñé un papel fundamental en garantizar la continuidad operativa y la eficiencia de los sistemas de tecnología de la información para usuarios de diversas organizaciones. Mi enfoque se centra en brindar un soporte integral, desde el nivel básico hasta casos más complejos, asegurando una resolución efectiva y satisfactoria. Además, cuento con conocimientos en desarrollo de software, especialmente en áreas Frontend, React, JavaScript, CSS, HTML como Backend, Express, PrismaORM, MongoDB, MySQL, entre otros. Para poder desempeñar un rol de Soporte de Aplicaciones, Destaco por mi capacidad para resolver problemas de manera creativa. Estoy comprometido con brindar un soporte técnico excepcional y contribuir al éxito de los proyectos en los que participo.

## Información de contacto

**E-mail:** guialexander@gmail.com

**GitHub:** [guialexander](#)

**LinkedIn:**  
[guillermoalexanderherrerarodriguez29a816124](#)

**Celular:** (+57) 301-2736903

## SKILLS

### Skills Principales:

- Dominio de sistemas operativos
- Herramientas de soporte remoto
- Software de gestión
- Conocimientos de redes
- Excel, Power BI, DAX.
- Instalación y Configuración
- Activity Directory
- Scrum, ITIL
- Consultas SQL, AWS Básico
- Mesa de ayuda, Microsoft 365
- Monitoreo
- ETL, Power Query, Python

### Soft Skills

- Resolución de Problemas
- Gestión de Incidentes
- Aprendizaje Continuo

### Otros Skills:

- Javascript
- Next.js
- HTML
- CSS
- Node.js
- Express
- PrismaORM
- Pyth

### Bases de datos

- PostgreSQL
- MongoDB
- MySQL

## Formación

**2013** - Ingeniero Electrónico.  
Universidad Nacional

## Experiencia laboral

### ALMUNDO.COM - CVC ARGENTINA

Febrero 2018 – Marzo 2024. Bogotá, Colombia  
Ingeniero de soporte, Service Desk.

Como Service Desk desempeñé un papel fundamental garantizar que los usuarios de una organización reciban el soporte técnico necesario para mantener la operatividad y eficiencia de sus sistemas de tecnología de la información.

#### Funciones:

Gestión de incidentes y mejora de procesos, resolver las solicitudes de usuarios y asegurar la continuidad operativa de sistemas, cumpliendo rigurosamente los SLA. Diagnosticar y resolver problemas técnicos, así como en configurar redes, cuentas y proporcionar soporte nivel 1 y 2 a aplicativos empresariales. A través de herramientas como JIRA. Gestión de incidentes y la resolución de fallos en instalaciones. Además, tengo experiencia en fortalecer la seguridad y conectividad mediante soporte de VPN. Mi compromiso se enfoca en identificar mejoras que promuevan la agilidad y el progreso continuo del equipo. Además, poseo habilidades en trabajo colaborativo y en la administración del Active Directory para la creación y configuración de usuarios.

También monitoreo de alarmas con New Relic de los aplicativos de la empresa.

### HUAWEI - Claro Colombia

Diciembre 2014 – Febrero 2018. Bogotá, Colombia  
Ingeniero en soporte - Ingeniero NOC

Dirigí un Soporte técnico eficiente y oportuno para satisfacer las necesidades del cliente. Coordiné la comunicación de fallos críticos a nivel nacional al Ministerio de Tecnologías de la Información. Trabaje en el área de gestión de fallas, desde su detección hasta su cierre, asegurando soluciones efectivas. Supervisé las fallas a nivel nacional y colaboré con diversas áreas para resolver incidencias, garantizando la continuidad del servicio. Aprobé y gestioné actividades de mantenimiento y cambios en redes móviles y fijas, asegurando la estabilidad y altos estándares de calidad en los servicios prestados.

## Idiomas

**Español:** nativo

**Inglés:** competente  
profesionalmente (B1)

## Certificaciones

- Scrum Master Professional Certificate
- ITIL Foundations V3
- Scrum Foundation Professional
- Design Thinking Professional Certificate (Dtpc) – (Spanish)
- Analisis de Datos Y Big Data ,