

# Monica Gabriela Patiño Nava

Av. Fuentes Brotantes SN Edificio K7 Departamento 102• Tlalpan, Ciudad de México 14410  
Teléfono 53353009• Móvil: 7773277426• Correo Electrónico: patino-monica@hotmail.com



## Formación

---

### Licenciatura en Informática

**Periodo:** 2004 - 2009

**Institución:** Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM)

**Ubicación:** Cuernavaca, Morelos.

## Experiencia

---

### Royal Holiday

**Enero 2018 - Actualidad**

**Puesto :** Soporte Técnico Help Desk 1er Nivel

**Teléfono:** 55 56 27 8880

#### Funciones Desempeñadas:

- Atención y seguimiento de tickets de soporte en los dispositivos Macintosh y Windows.
- Asistencia remota en los unidades del negocio nacional y extranjero.
- Altas, bajas y modificaciones en el Directorio Activo.
- Administración de Outlook 365
- Asignación, configuración de equipos de trabajo, instalación de aplicaciones nativas y propias de la empresa.
- Solución de problemas paquetería office, iwork.
- Solución de problemas conexión de redes.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.

### PADEN S.A. de C.V. [ TECHPEOPLE - ISHOP ]

**Septiembre 2012- Enero 2018**

**Puesto:** Líder Técnico

**Teléfono:** 55 9154 8923

#### Funciones Desempeñadas:

- Diagnóstico y reparación de dispositivos Apple; relacionados al software y hardware.
- Organización y distribución del trabajo del área de soporte técnico. (Inventarios, Manejo de personal, Resolución de problemas, Reportes, creación de ordenes de servicio para equipos, gestión y seguimiento de procesos de los mismos)
- Seguimiento oportuno sobre el escalamiento a las áreas de apoyo de TechPeople para el manejo de los casos de satisfacción de los clientes.



- Recibir, asegurar y reforzar al personal del centro de servicio sobre nuevos lineamientos, políticas y procedimientos establecidos. (Capacitación a nuevos integrantes y miembros del equipo de trabajo)
- Asegurar el cumplimiento de los procedimientos técnicos, métricas, estándares de calidad y excelencia de Apple así como el cumplimiento de los controles de calidad para todos los casos que se atiendan en el Centro de Servicio
- Atención a usuarios.

**TOPOGRAFIA APLICADA Y CONSTRUCCION S.A. de C.V.      Enero 2011- Diciembre 2012**

**Puesto:** Soporte Técnico.

**Funciones Desempeñadas:**

- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computo.
- Asesoría en soporte Técnico (Hardware, Software, Redes).

**BRUMI S.A. de C.V. [Sumitel Express Cuernavaca]      Noviembre 2009- Diciembre 2010**

**Puesto:** Gerente de sucursal.

**Funciones Desempeñadas:**

- Manejo administrativo de la sucursal (Inventarios, Nomina, Caja, Bancos)
- Asesoría en soporte Técnico (Hardware, Software, Redes)
- Ventas de Hardware.
- Manejo de Personal.

**THOR SPARING S.A. de C.V.**

**Puesto:** Soporte Técnico.

**Funciones Desempeñadas:**

- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computo.
- Asesoría en soporte Técnico (Hardware, Software, Redes).
- Gestión de los sistemas de COI, SAE.



## **CONSTRUCCIONES Y CONSULTORES ELECTRICOS S.A. de C.V.**

**Puesto:** Soporte Técnico.

### **Funciones Desempeñadas:**

- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computo.
- Asesoría en soporte Técnico (Hardware, Software, Redes).
- Instalación y configuración de red interna de oficina matriz y sucursales.
- Configuración de servidores y enlaces a sucursales.

## **DESPACHO GONZALEZ NAVA Y CIA S.A. de C.V.**

**Puesto:** Soporte Técnico.

### **Funciones Desempeñadas:**

- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computo.
- Asesoría en soporte Técnico (Hardware, Software, Redes).
- Instalación, configuración y monitoreo de red interna de oficina.

## **Conocimientos**

---

- Sistemas operativos Unix / Windows / Mac Os. / IOS.
- Instalación y administración de Redes.
- Soporte técnico en equipos de computo.
- Soporte técnico dispositivos móviles Apple.
- Asesoramiento en equipos para resolver necesidades específicas de los usuarios.
- Manejo de paquetería Office.

## **IDIOMAS**

---

### **Inglés**

Competencia básica limitada.