



Ricardo Cruz Reyes

CONTACTO

✉ lori_ricardo@hotmail.com

☎ 56-28-04-91-68

📍 Tlalnepantla de Baz

HABILIDADES

- ❖ Agradable, amable y orientado al servicio del cliente para ofrecer soporte personalizado
- ❖ Excelente comunicador, tanto por escrito como oralmente
- ❖ Trabajo en equipo y colaboración con áreas multidisciplinarias
- ❖ Empatía y capacidad de escucha activa
- ❖ Orientación a resultados y resolución de conflictos
- ❖ Capacidad de organización y gestión del tiempo
- ❖ Flexibilidad para atender múltiples tareas en entornos dinámicos
- ❖ Liderazgo:
- ❖ Flexibilidad y adaptabilidad:
- ❖ Comunicación efectiva

FORMACIÓN

Instituto Tecnológico Tlanepantla (Campus Oriente)
 Julio del 2019 A Octubre 2025
 Titulado en Tecnologías de la Información y Comunicaciones

SOFTWARES

Paquetería Office 2019
 TeamViewer, AnyDesk y Any Viewer
 GLPI
 Mysql Workbench
 HTML, CSS
 Packet Tracer

PERFIL

Soy proactivo y orientado al servicio con experiencia en soporte técnico de primer y segundo nivel, especializado en la atención a usuarios, diagnóstico de incidencias y mantenimiento de sistemas informáticos. Capaz de adaptarse a entornos dinámicos, brindar soluciones eficientes y comunicar conceptos técnicos de forma clara y accesible.

Poseo experiencia en la solución de problemas de hardware y software, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, así como en la documentación de procedimientos. Mi enfoque combina precisión técnica con sensibilidad comunicativa, lo que me permite colaborar eficazmente con equipos multidisciplinarios y contribuir al buen funcionamiento de los sistemas informáticos de la organización.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Área: Infraestructura

Puesto: Analista de la Información (Soporte Técnico)

Multimedios | Julio 2024 Al 2025 Octubre

- ❖ Atención de soporte técnico de primer y segundo nivel a empleados y clientes, adaptando las soluciones a cada perfil de usuario.
- ❖ Registro y seguimiento de tickets de servicio mediante herramientas de gestión, asegurando trazabilidad y resolución eficiente.
- ❖ Instalación y configuración de equipos de cómputo, impresoras y software corporativo, incluyendo control de accesos, respaldo de información, instalación y actualización de antivirus asegurando su correcto funcionamiento desde el primer uso.
- ❖ Configuración de redes LAN/WAN, incluyendo asignación de accesos, IPs, DNS, y monitoreo de conectividad para garantizar una red estable y segura.
- ❖ Ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo en hardware y software
- ❖ Diagnóstico y solución de problemas de red, optimizando el rendimiento de la infraestructura tecnológica.
- ❖ Actualización y reemplazo de componentes físicos en equipos obsoletos, mejorando su desempeño y adaptándolos a nuevas necesidades operativas.
- ❖ Encargado de configurar perfiles corporativos, cuentas de correo electrónico, accesos a recursos compartidos y software esencial, garantizando una integración eficiente al entorno tecnológico de la empresa.

Área: Redacción (Sistemas)

Puesto: Becario de T.I (Prácticas Profesionales)

Universal | 09/01/2023 al 09/06/2023

- ❖ Activite Directory.
- ❖ Atención al usuario para equipos portátiles y de escritorio por parte de la empresa.
- ❖ Copiado de la clonación de imágenes corporativas.
- ❖ Configuración de equipos de cómputo (Windows 10 y 11).
- ❖ Documentación de procesos.
- ❖ Registros y Actualización de inventario de equipo de cómputo.
- ❖ Mesa de ayuda.