

**Ashley Guzmán Ramírez**  
**Soporte Técnico TI | Help Desk | IT Support Specialist**

ashleygr1417@gmail.com | (506) 64312896 | <https://www.linkedin.com/in/ashley-gr-8026672a7/>

**IT Support Specialist** con experiencia en soporte técnico corporativo de primer nivel, brindando atención integral a usuarios en entornos empresariales. Especializado en diagnóstico y resolución de incidencias relacionadas con hardware, software, redes LAN/WLAN y conectividad VPN.

### **Tecnologías**

- **Sistemas Operativos:**  
Windows 10/11 | Microsoft 365
- **Infraestructura y Redes:**  
VPN | Soporte en redes LAN/WLAN
- **Directorios y Dominio:**  
Active Directory (básico) | MDM / Endpoint Management
- **Gestión de Incidencias:**  
ServiceDesk Plus | Gestión de incidencias
- **Bases de Datos:**  
SQL Server (consultas básicas)
- **Sistemas Empresariales:**  
SAP (soporte funcional a usuarios)

### **Experiencia Profesional**

#### **Grupo DIPO**

**Soporte Técnico TI | IT Support Specialist** | Agosto 2025 – Febrero 2026

- Gestión de 25–30 incidencias diarias cumpliendo SLA establecidos.
- Soporte técnico a usuarios en hardware, software, redes y VPN en entorno corporativo.
- Administración básica de Active Directory y dispositivos mediante MDM.
- Despliegue masivo de equipos (15 PCs + 30 móviles).
- Soporte funcional a usuarios del ERP SAP, brindando asistencia en procesos y resolución de incidencias operativas.
- Consultas en SQL Server para análisis de incidencias.
- Documentación técnica y estandarización de procesos.
- Capacitación a usuarios finales.

#### **ExtremeTech**

**Asesor de ventas y soporte técnico** | Febrero 2024 – Diciembre 2024

- Atención al cliente y resolución de incidencias.
- Soporte básico en hardware y software.

### **Educación**

#### **CTP José Albertazzi Avendaño**

**Técnico Medio en Configuración y Soporte a Redes** | 2021 – 2023

### **Proyectos**

- Implementación de despliegue masivo de equipos en entorno corporativo
- Migración de aplicaciones y dispositivos móviles
- Documentación técnica para procesos de soporte

### **Idiomas**

- Español: Nativo
- Inglés: Básico (lectura técnica y documentación).