

OSCAR GABRIEL GELVEZ

Córdoba, Argentina | +54 2954-479473 | og.gelvez@gmail.com | [linkedin.com/in/gabrielgelvez](https://www.linkedin.com/in/gabrielgelvez)

PERFIL PROFESIONAL

IT Support Specialist con nivel de Inglés C1 (Avanzado). Aporto experiencia práctica en diagnóstico de incidencias (troubleshooting), manejo de sistemas de ticketing y soporte a usuarios finales. Actualmente cursando Ingeniería en Sistemas de la información (UTN FRC), con capacidad para resolver problemas técnicos y escalar incidencias complejas de manera eficiente.

HABILIDADES TÉCNICAS

- **Soporte IT:** Diagnóstico de Hardware/Software, Windows 10/11, Office 365, Conceptos de Active Directory y Redes (DNS/DHCP).
- **Herramientas de Gestión:** Jira, Sistemas de Ticketing, CRM.
- **Sistemas y Datos:** Linux (Básico/Shellscript), SQL (Básico), Excel (Avanzado).
- **Idiomas:** Español (Nativo), Inglés (C1 Avanzado - Certificado EF SET).

EXPERIENCIA LABORAL

Apex América | Córdoba, Argentina *Asesor de Soporte Técnico (Help Desk Tier 1)* | Enero 2024 – Presente

- Diagnóstico y resolución de incidencias técnicas (troubleshooting) para usuarios finales, asegurando la satisfacción del cliente.
- Gestión, clasificación y seguimiento de tickets en CRM/Jira hasta su cierre.
- Cumplimiento estricto de métricas de desempeño (SLAs) y resolución al primer contacto.
- Escalamiento efectivo de problemas complejos al nivel superior de soporte.

El Templo Market | Córdoba *Encargado de Local* | 2017 – 2022

- Liderazgo de equipo y gestión integral de las operaciones del negocio.
- Control de stock y manejo de proveedores utilizando Excel para reportes de gestión.

La Terminal Bar | Córdoba *Cajero y Atención al Cliente* | 2022 – 2024

- Manejo de valores y atención al público en entorno de alta demanda.

EDUCACIÓN

Universidad Tecnológica Nacional (UTN FRC) *Ingeniería en Sistemas de la Información* | 2024 – Presente (3er año en curso)