

LUCIANO GERTRUDES

Ingeniero de Aplicaciones | Soporte Técnico | Despliegue de Sistemas

Belo Horizonte – MG, Brasil | +55 (31) 9 9129-5673 | luciano.gertrudes@outlook.com
linkedin.com/in/luciano-g-96625589 | luciano-gert.github.io

RESUMEN PROFESIONAL

Ingeniero en Computación con más de 7 años de experiencia en **soporte técnico (N2/N3)**, **despliegue de sistemas e ingeniería de aplicaciones** para software de misión crítica en la industria minera global. Trayectoria comprobada implementando y dando soporte a **sistemas de gestión de flotas, seguridad y despacho** para grandes clientes en Brasil, Perú, México, Canadá y Australia. Sólida experiencia en **bases de datos (PostgreSQL, SQL Server, Oracle)**, **análisis de logs**, **investigación de causa raíz**, **reportes y capacitación de clientes**. Acostumbrado a entornos multiculturales y de alta presión, donde la confiabilidad y la comunicación clara son esenciales.

COMPETENCIAS CLAVE

Soporte Técnico & Operaciones: Soporte N2/N3 · Gestión de incidentes · Análisis de causa raíz · Análisis de logs · Onboarding y capacitación de clientes · Documentación técnica · Pruebas de campo

Bases de Datos & Reportes: PostgreSQL · SQL Server · Oracle · SSRS / Report Builder · Power BI · Azure Data Studio

Programación & Sistemas: SQL · Python · Shell/Bash · C/C++ · C# · HTML/CSS · Windows Server · Linux

Herramientas & Métodos: JIRA · Confluence · Salesforce · Scrum · Pruebas de aceptación en sitio · Soporte a preventa

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Hexagon Mining — Belo Horizonte, Brasil

Ingeniero de Aplicaciones

Jun 2021 – Nov 2024

- Experto funcional del portafolio Underground Operations (Mine Operate UG Pro), actuando como puente técnico entre los clientes y la ingeniería de producto.
- Lideró pruebas de campo, definió criterios de éxito y aprobó funcionalidades para su lanzamiento.
- Responsable de la entrega de la documentación del producto: guías de usuario, instrucciones de instalación y materiales de referencia técnica.
- Impartió capacitaciones funcionales, de instalación y de soporte a equipos de ventas, servicios y soporte en todo el mundo.
- Revisó solicitudes de mejora y proporcionó requisitos de usabilidad a ingeniería, garantizando el cumplimiento de las especificaciones del producto.
- Brindó soporte técnico a preventa y realizó despliegues en Brasil, Perú, México, Australia y Canadá.

Analista de Despliegue

Ene 2021 – Jun 2021

- Realizó despliegues presenciales y remotos de sistemas de gestión de flotas y seguridad en operaciones mineras de Sudamérica.
- Coordinó los rollouts y condujo pruebas de aceptación en sitio, asegurando puestas en marcha exitosas.

Ingeniero de Soporte

Ene 2019 – Ene 2021

- Brindó soporte técnico N2/N3 para sistemas de despacho, seguridad y gestión de flotas en minería.
- Analizó logs de aplicaciones, gestionó accesos de usuarios y resolvió problemas de servidores y bases de datos (PostgreSQL, SQL Server).
- Desarrolló reportes personalizados con SQL Server Reporting Services y mantuvo la integridad de los datos en los entornos de los clientes.

Practicante de Soporte

Sep 2017 – Ene 2019

- Apoyó al equipo de servicios y soporte con despliegue de sistemas, mantenimiento de bases de datos, análisis de datos y atención a clientes mineros en Brasil.

PRINCIPALES DESPLIEGUES INTERNACIONALES

Yamana Gold – Mina Jacobina (Brasil, 2020) · Nexa Resources – Aripuanã (Brasil) y Cerro Lindo (Perú, 2021) · Torex Gold (México, 2023) · Aeris Resources (Australia, 2024) · NORCAT Training Facility (Canadá)

FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura en Ingeniería en Computación — Pontificia Universidad Católica de Minas Gerais (PUC Minas), Brasil · 2013–2020

Título validado internacionalmente por la University of Toronto (ECA).

CERTIFICACIONES

Scrum Foundations Professional Certificate (SFPC) · Foundations of Project Management (Google) · Android for Beginners (Study Jam)

IDIOMAS

Portugués — Nativo · Inglés — Avanzado · Español — Intermedio