DENNIS MURILLO CAMACHO

SOPORTE TÉCNICO TI | INFRAESTRUCTURA Y REDES | DESARROLLO WEB

Heredia, Costa Rica | +506 7187-6934 | dennismc.0110@gmail.com

PERFIL PROFESIONAL

Profesional de tecnología con experiencia desde 2017 en soporte técnico TI, infraestructura, redes, operaciones y desarrollo web. Experiencia en atención a usuarios y clientes, soporte presencial y remoto, diagnóstico y resolución de incidencias de hardware y software, mantenimiento de equipos, administración de inventarios tecnológicos y coordinación de tareas técnicas. He participado en análisis de rentabilidad y costos, gestión de servicios basada en buenas prácticas de ITIL y proyectos de implementación tecnológica. Actualmente desarrollo y mantengo soluciones web institucionales, incluyendo sitios responsive y un portal privado de asociados con servicios integrados, gestión de datos y analítica. Orientado a la continuidad operativa, la mejora continua y la resolución de problemas.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Soporte TI: Soporte presencial y remoto, atención a usuarios, diagnóstico de hardware y software, mantenimiento preventivo y correctivo, instalación de sistemas operativos, respaldos, Microsoft 365, AnyDesk.

Infraestructura y redes: Redes, conectividad, revisión de flujo de red, servidores, monitoreo de tráfico, equipos periféricos e impresoras multifuncionales.

Desarrollo web y nube: HTML, CSS, JavaScript, diseño responsive, Cloudflare Pages, Cloudflare D1, GitHub, Resend API.

Datos y gestión de servicios: SQL, bases de datos, Google Analytics 4, CRM, Salesforce, ITSM, ITIL, inventario tecnológico, análisis de costos y rentabilidad.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Desarrollo web y gestión de comunicación digital

Asociación Deportiva Club Sport Herediano | Agosto 2025 – Actualidad

- Recibí el proyecto y asumí el desarrollo, implementación, mantenimiento y actualización del sitio web institucional.
- Desarrollé una plataforma digital responsive y un portal privado para asociados, con flujo de autenticación mediante códigos de acceso enviados por correo electrónico.
- Implementé y configuré componentes de infraestructura y servicios en la nube utilizando Cloudflare Pages y Cloudflare D1.
- Integré Resend API para el envío de correos transaccionales y códigos de acceso.
- Implementé Google Analytics 4 y apoyé la creación de un dashboard para visualizar indicadores de uso y actividad digital.
- Gestiono y actualizo contenido web, apoyo la comunicación institucional y creo contenido para redes sociales, incluyendo copywriting y piezas gráficas.

IT Consultant

SoporteXperto.com | Servicio para IMAS | Octubre 2023 – Enero 2025

- Brindé soporte técnico presencial y remoto a usuarios en tiendas del IMAS ubicadas en los principales aeropuertos de Costa Rica.
- Diagnostiqué y resolví incidencias de hardware, software, equipos informáticos, servidores, redes y máquinas multifuncionales.
- Configuré sistemas de facturación, preventa e inventario conectados a bases de datos SQL.
- Administré inventarios de equipos informáticos y suministros, con controles y actualizaciones mensuales.
- Revisé el flujo y la conectividad de red en oficinas y tiendas; apoyé el monitoreo de tráfico y la gestión de servidores.
- Gestioné incidencias y solicitudes mediante herramientas ITSM y coordiné al equipo técnico, incluyendo planificación de tareas, giras y seguimiento de mejoras.

Analista de Rentabilidad y Costos

Ricoh LATAM | Noviembre 2021 – Octubre 2022

- Analicé pedidos de suministros y la rentabilidad de contratos de clientes.
- Di seguimiento al aseguramiento de calidad y a la entrega de servicios para la cartera de clientes.
- Coordiné proyectos de instalación de equipos de cómputo y otros equipos tecnológicos.
- Implementé y apoyé estrategias de mejora continua basadas en buenas prácticas de ITIL.
- Utilicé plataformas CRM para la gestión y seguimiento de información de clientes.
- Brindé apoyo preventivo y correctivo a equipos informáticos e impresoras multifuncionales.

Managed Service Support

Ricoh Costa Rica | Soporte en sitio para Unilever | Septiembre 2019 – Noviembre 2021

- Atendí usuarios y clientes de forma presencial, telefónica y por correo electrónico, brindando soporte en sitio.

- Recibí y digitalicé documentación para procesos de cuentas por pagar y actualicé plataformas de proveedores del cliente.
- Realicé mantenimiento preventivo de laptops rentadas por Ricoh a Unilever y de equipos multifuncionales.
- Levanté, controlé y actualicé inventarios de suministros para máquinas multifuncionales.
- Apoyé la continuidad operativa mediante seguimiento de solicitudes, revisión de equipos y atención de requerimientos.

Servicio al Cliente y Ventas
Inversiones IRS | Centro de copiado | Marzo 2017 – Agosto 2019

- Atendí clientes y gestioné servicios de fotocopiado, digitación y levantado de texto.
- Elaboré currículums y documentos solicitados por clientes.
- Diseñé imágenes y materiales gráficos para actividades de escuelas y colegios.
- Realicé mantenimiento preventivo de laptops y computadoras, respaldos de información e instalación de sistemas operativos.

FORMACIÓN ACADÉMICA

- **Técnico en Soporte y Mantenimiento de Computadoras —** Universidad Politécnica | 2017
- **Técnico en Redes —** Cisco CCNA V7 | 2022
- **Desarrollo Web Full Stack —** Colegio Técnico Profesional de San Pedro de Barva | En curso
- **Administración Gerencial —** Universidad Americana (UAM) | En curso
- **Bachillerato en Educación Media —** 2015

CURSOS Y FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Operador de Aplicaciones Ofimáticas | Excel Avanzado | Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) | Navegadores de Internet | IT Essentials | Conceptos Básicos de Redes | Conceptos Básicos de Hardware de Computadora | Fundamentos de Python 1 y 2 | Cybersecurity Essentials | Endpoint Security

IDIOMAS

Español: Nativo | Inglés: B2.