

ITHAN JIMÉNEZ VALENTINE

Técnico en Soporte Técnico | Help Desk | Redes – Junior

Costa Rica | Tel: 8783-0516 | Email: ithanvalentine@gmail.com

PERFIL PROFESIONAL

Técnico en Soporte Técnico y Redes a nivel junior medio, con experiencia en Help Desk y Service Desk, soporte técnico nivel 1 y 2, atención a usuarios, troubleshooting, gestión de incidencias mediante sistemas de ticketing, configuración básica de redes LAN/WAN y administración básica de sistemas Linux. Alta capacidad de aprendizaje y orientación al servicio al cliente.

Grupo CRG Soluciones – Técnico de Soporte (2026 – Actualidad)

Clientes: Heineken Costa Rica (antes FIFCO)

- Migración de buzones y usuarios entre dominios corporativos.
- Configuración de Outlook y dispositivos móviles bajo nuevos protocolos.
- Atención de usuarios en soporte nivel 1 y 2, con seguimiento en sistemas de tickets (ServiceNow, Jira, OTRS).
- Ejecución de callbacks para cierre de incidencias críticas.
- Diagnóstico de hardware, software y conectividad LAN/Wi-Fi.
- Soporte brindado a una base de más de 6,000 usuarios corporativos.

Security Services – Pasantía / Práctica Profesional (09/2024 – 28/11/2025)

- Soporte técnico a usuarios y resolución de incidencias.
- Instalación, configuración y monitoreo de sistemas CCTV.
- Configuración y mantenimiento básico de redes de datos.
- Administración básica de servidores Linux.
- Creación y gestión de máquinas virtuales.

Electrónica MA – Construcción y Electricidad

- Instalación de redes y cableado estructurado.
- Mantenimiento eléctrico e infraestructura residencial.

La Principal – Tienda de Zapatos •

Atención al cliente y manejo de caja.

- Control de inventario.

EDUCACIÓN

Colegio Técnico Profesional Roberto Gamboa Valverde (2020 – 2025)

Técnico Medio en Soporte y Configuración de Redes de Comunicación y Sistemas Operativos.
Bachiller en Educación Media.

CERTIFICACIONES

PCAP: Programming Essentials in Python (2023)

IDIOMAS

Inglés básico (lectura técnica).

