Dennis David Padilla Hernández

Email: ddpadilla89@gmail.com | **Tel:** +504-3195-5513 | Choloma, Honduras | **LinkedIn:**linkedin.com/in/dennisdavidpadilla

PERFIL PROFESIONAL

Profesional en formación en Ingeniería Informática comprometido con el aprendizaje continuo, crecimiento personal y profesional. Experimentado en sector hospitalario y servicios finacieros desarrollando habilidades clave como; Liderazgo, comunicación efectiva, trabajo en equipo, inteligencia emocional, pensamiento crítico, escucha activa y resolución de problemas.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Promotex Enero 2025 – Junio 2025 | Cargo: Agente Implementacion de Sistemas POS

- Implementacion, gestion y resolución remota de incidentes técnicos en sistemas y dispositivos POS (Clover, DejaVu), utilizando herramientas como Screenconnect y Anydesk para soporte e implementacion remota de comercios de estados unidos.
- Diganostico de conectividad de red y trobleshotting de incidencias para garantizar el cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA). (Fallas de impresion, conectividad entre dispositivos del ecosistema Clover, etc).
- Configuracion de POS segun requerimientos de cliente; carga servicios personalizados, flujos de impresion, ajustes funcionales. Elaboracion de documentacion tecnica y escalamientos de incidencias a equipos de desarrollo manteniendo comunicacion efectiva con el equipo de IT de Clover. Gestion de tickets en CRM Iso Access.
- Soporte y capacitación funcional a clientes para promover el uso correcto de los sistemas, reduciendo la recurrencia de tickets por error de usuario.

Hospital del Valle Julio 2024 - Diciembre 2024 | Cargo: Oficial Implementacion de Sistemas

- Planificación e implementación de modulos del sistema de gestión hospitalaria ERP Lolcli9000 sobre nuevas actualizaciones, asegurando la correcta adopción de los módulos críticos por parte de los equipos internos.
- Soporte técnico a los usuarios durante la transición de nuevas implementaciones e identificando mejoras para optimizar flujos de trabajo. Monitoreo y resolución de incidencias del ERP mediante la revisión de logs del sistema, screenshoots diagnósticos de conectividad de red (ping).
- Gestión de usuarios en el ERP, incluyendo creación de cuentas, restablecimiento de contraseñas y configuración de estaciones de trabajo; administración del sistema de parqueo con control y trazabilidad de tarjetas de acceso; y elaboración de reportes en SQL Server Management para apoyar procesos operativos y administrativos
- Documenté procesos y redacté manuales de uso para estandarizar la operación, elaboración de políticas internas, fortaleciendo la organización en temas de seguridad de la información y buenas prácticas operativas en base a las normas iso 27001.

Banco Ficohsa Enero 2015 - Enero 2024 | Cargo: Jefe Administrativo

- Gestión operativa, administrativa y comercial de la agencia, supervisión de procesos críticos, atención personalizada a clientes incluyendo visitas comerciales para captar nuevos clientes y cerrar ventas, asegurando una experiencia de servicio de calidad, atención al detalle, experiencia del cliente y cumplimiento estricto de procedimientos.
- Lidere y desarrolle equipos de agencia para asegurar el cumplimiento de indicadores operativos, comerciales y de servicio. Coordine y capacite al personal a mi cargo promoviendo buenas practicas y guiar al logro de objetivos KPI y SLA.
- Manejo y supervisión de sistemas internos, dispositivos y canales de servicio (ATM, kioscos, sistemas de filas, Pos), asegurando correcto funcionamiento y resolución de incidencias.
- Implementación de controles y seguimiento de transacciones, garantizando seguridad, integridad de la información y cumplimiento de políticas.

FORMACIÓN ACADÉMICA

- Ingeniería en Informática (En curso, 3er año) | **CEUTEC – Honduras**

HABILIDADES TECNICAS:

- **Redes:** CCNA 1; protocolos de redes, capas de redes, subneteo, direccionamiento ipv4, cableado estructural.
- **Virtualizacion:** Conocimientos Hyper-V, creación vm recursos azure, creación de instancias aws.
- **Herramientas de soporte remoto:** Screenconnect, Remote desktop, VNC, Any Desk
- **Gestion de Proyectos:** Monday, Trello, GitHub, google workspace.
- **Base de datos:** Sql Server Management Studio
- **Sistemas Operativos:** Windows server, Linux ubuntu server.
- **Lenguajes de programación y frameworks:** Python, Javascript, Django, Html, Css, Tailwind Css, Bootstrap.

CERTIFICACIONES

- CCNA 1 – Cisco 2025
- Linux Unhatched – Cisco 2025
- Administracion de servidores Linux – EdTeam 2025
- English Second Language Course – Escuela Internacional Sampedrana 2025
- Jefes que Sobresalen - Ficohsa
- Equipos Colaborativos – Ficohsa
- Experiencia de Servicio – Ficohsa
- Gestión de personas y equipos, IESE Business School.

IDIOMAS

Inglés - Conversacional y Escrito B2