

Camilla Quirós Torres

Ingeniera en Software | Desarrollo Web y Cloud | Bilingüe
(ES/EN)

📍 San José, Costa Rica 📞 + 506 8304-1426 ✉️ cquiros626@gmail.com

Resumen Profesional

Ingeniera en software orientada a resultados, con experiencia práctica en soporte técnico a nivel empresarial, computación en la nube y desarrollo full-stack. Actualmente brinda soporte a clientes de IBM con Cognos Analytics, especializándose en resolución de problemas, configuración de servidores y optimización del rendimiento. Su trayectoria incluye análisis de datos e inteligencia artificial en IBM y gestión de escalaciones para Microsoft en Tek Experts. Interesada en infraestructura en Azure, automatización y tecnologías web modernas. Comunicadora bilingüe con pasión por la excelencia operativa y el aprendizaje continuo.

Professional Experience

IBM

Ingeniera en Software (Cognos Analytics)

San José, Costa Rica | 2025 – Presente

- Soporte técnico L2 para entornos cloud y on-prem de Cognos Analytics.
- Diagnóstico y resolución de problemas de servidores, configuraciones SSL y errores de reportes.
- Coordinación con equipos globales para escalar errores y proponer mejoras.
- Contribución a herramientas internas y documentación con Python y SQL.

Práctica en Inteligencia Artificial y Análisis de Datos

San José, Costa Rica | 2024

- Desarrollo de herramientas de automatización interna en Python (pandas, scikit-learn).
- Creación de reportes visuales para análisis de desempeño de productos.
- Presentación de resultados a líderes técnicos de IBM.

Tek Experts

Analista de Calidad y Gestora de Relaciones (Soporte Microsoft)

San José, Costa Rica | 2021 – 2023

- Gestión de casos escalados de clientes Premier y Unified de Microsoft.
- Mejora de KPIs y experiencia del cliente; premiada por satisfacción del usuario.
- Entrenamiento técnico en Microsoft 365 y herramientas internas.
- Auditoría de calidad y mentoría a nuevos agentes.

Concentrix

Representante de Soporte Apple

San José, Costa Rica | 2021 – 2022

- Atención a clientes en LATAM y EE.UU. sobre pedidos, envíos y garantías.
- Resolución de reclamos y problemas complejos con altos niveles de satisfacción.

Educación

Bachillerato en Ingeniería de Software – *Universidad CENFOTEC (En curso)*

Bachillerato en Administración de Negocios – *Universidad de Costa Rica (2021–2023)*

Programa de Inglés Avanzado – *Harrow House College, Reino Unido (2018)*

Título de Bachiller en Educación Media – Saint Clare School (2020)

Habilidades Técnicas

-
- **Soporte Técnico y Resolución de Problemas:** Cognos Analytics, depuración de servidores y reportes.
 - **Lenguajes de Programación:** Python, Java, C++, C#, SQL, JavaScript, HTML, CSS, TypeScript
 - **Frameworks y Herramientas:** Spring Boot, Angular, React, Node.js, ASP.NET, FastAPI, Vite, Thymeleaf
 - **Bases de Datos y BI:** Cognos Analytics, MySQL, SQL Server, MongoDB, DB2, visualización de datos
 - **Nube y Seguridad:** Fundamentos de Microsoft Azure, modelo Zero Trust, SSL
 - **Plataformas:** Git/GitHub, Docker, Postman, Swagger, VS Code, IntelliJ, CLion, Figma
 - **Habilidades Blandas:** Inglés C1, atención al cliente, presentaciones, mentoría, comunicación

Referencias

Disponibles a solicitud.