

Neilim Villegas Vivas

Analista de Procesos y Gestión| QA funcional

Los Cerezos, Ñuñoa. Santiago de Chile| +56-991261826 | neivh15@gmail.com

Perfil profesional

Analista con 06 años de experiencia en documentación de procesos, 04 años de experiencia en QA funcional y análisis de datos. Proporciono información clave y métricas que apoyan la toma de decisiones y la mejora continua. Colaboro eficazmente en equipos multidisciplinarios y brindo soporte a los procedimientos. Tengo experiencia en capacitaciones de sistemas de facturación en la industria retail. Busco oportunidades en las áreas de procesos, business intelligence (BI) o QA, donde pueda aplicar mi experiencia y seguir creciendo profesionalmente.

Experiencia

ANALISTA QA| ADEXUS S.A | MARZO – JUNIO 2024

Santiago de Chile – Telecomunicaciones

- Elaborar la documentación de los proyectos: análisis y diseño, casos de uso, plan de pruebas, listado de caso de pruebas y listado de maestro componentes, garantizando la trazabilidad de los requerimientos.
- Ejecutar el plan de pruebas funcionales a los desarrollos web, garantizando su calidad y asegurando una experiencia de usuario óptima.
- Monitorear los tiempos de los proyectos y de las tareas asociadas a través de Project.
- Facilitar la comunicación entre el equipo de desarrollo y las áreas de negocio, agilizando la resolución de dudas e incidencias.

DEFECT MANAGER | ADEXUS S.A | ENERO 2022 – MARZO 2024

Santiago de Chile – Telecomunicaciones

- Desarrollar KPI diario, semanal y mensual, midiendo el tiempo de atención (SLA) y satisfacción (NPS) del servicio de soporte de aprovisionamiento, logrando identificar oportunidades de mejora que llevaron al cumplimiento de los objetivos del equipo.
- Optimizar elaboración de KPI, centralizando en Excel la data para disminuir el tiempo de elaboración de los informes.
- Levantar, gestionar y monitorear los errores más frecuentes del servicio de aprovisionamiento, mejorando la documentación del error, lo que permitió evaluar mejor el escenario donde ocurre la falla.
- Auditar el performance de los analistas y entregar la información a los supervisores, brindando una herramienta para feedback personalizado del desempeño del equipo.
- Elaborar ranking mensual de analistas para dar cumplimiento con el plan de incentivos establecido.

ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO| ADEXUS S.A | AGOSTO 2018 – ENERO 2022

Santiago de Chile – Telecomunicaciones

- Ejecutar la facturación de servicios de telefonía móvil, internet y cable a nivel nacional, dando continuidad al servicio durante el proceso de migración del sistema Legacy.
- Gestionar errores durante cualquier etapa del proceso de facturación, identificando a través de queries en SQL los clientes con errores y reportándolos para ser corregidos por el área encargada.
- Realizar la tarificación de consumos de servicios de telefonía fija y televisión a través de comandos CMD.
- Generar muestras de boletas y facturas según solicitudes a fin de cumplir con los estándares de calidad.

ANALISTA DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS| GRUPO LOS PRINCIPITOS | JULIO 2013 – ABRIL 2017

Caracas, Venezuela – Retail

- Participar en el levantamiento de procesos del área de contabilidad, identificando tareas que pueden automatizarse con soluciones tecnológicas.

- Elaborar documentación técnica (diagramas de flujo, casos de uso y documentos funcionales) para garantizar la alineación de los desarrollos con los requerimientos del negocio.
- Elaborar plan de pruebas y ejecutar manualmente pruebas funcionales de integración, de sanidad y de regresión del sistema de facturación, identificando errores de desarrollo y oportunidades de mejora en ellos, logrando el pase a producción de los sistemas con la calidad correspondiente.
- Registrar, escalar y monitorear los errores encontrados durante las pruebas funcionales.
- Realizar capacitaciones de los nuevos sistemas de facturación y de marcaje de asistencia a nivel nacional, apoyando el manejo al cambio y el uso eficiente de estas herramientas.
- Participar en la implementación del sistema de facturación y marcaje de asistencia, dando soporte al personal de tienda a nivel nacional durante el pase a producción.
- Diseñar e implementar encuesta de satisfacción a los usuarios finales mediante Google forms a fin de medir la satisfacción del sistema y de los procedimientos.

Educación

TÉCNICO UNIVERSITARIO EN ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL |2009-2013 | UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR | VENEZUELA

CURSOS

Planificación del proyecto: reunir todos los elementos|2025 | Google, online.

Iniciación del proyecto – como iniciar un proyecto exitoso|2024 | Google, online.

Fundamentos de la gestión de proyectos|2024 | Google, online.

Técnicas de análisis y visualización de datos|2023 | ONG CDI Chile, Santiago, Chile.

SQL para el análisis de datos |2023 | Desafío LATAM, Santiago, Chile.

ISO 9001:2015 |2016| FONDONORMA, Miranda, Venezuela.

Aptitudes y habilidades

- | | |
|--|-------------------------------------|
| · Manejo del paquete Office | · Manejo de SQL |
| · Manejo de Excel nivel Intermedio | · Inglés nivel B2 |
| · Excelentes habilidades interpersonales y comunicativas | · Conocimiento de conceptos Scrum |
| · Visualización de datos: Looker studio y PowerBI | · Conocimiento en análisis de datos |