

LISETH XIOMARA MOSQUERA R.

lmosquera987@gmail.com | 3024241251
www.linkedin.com/in/liseth-xiomara-mosquera-ramirez-65590a16b

PERFIL

Técnica en programación de sistemas de información, con experiencia en soporte de primer nivel, mesa de ayuda y pruebas de software.
Conocimientos sólidos en atención de incidencias vía SysAid, resolución de problemas comunes en entornos Windows, redes y conectividad (TCP/IP, DNS, DHCP) y gestión de usuarios en Office 365. Capacidad para diagnosticar y escalar problemas técnicos, brindar soporte remoto o presencial y documentar soluciones efectivas.
Con dominio intermedio en pruebas de software y metodologías ágiles. Orientada al servicio, con habilidades de comunicación clara y enfoque en la mejora continua.

EXPERIENCIA

Noviembre 2021 Auxiliar de Tecnología
Marzo 2025 Trabajé en pruebas de software participando en proyectos ágiles con Scrum. Me encargué de levantar requerimientos, diseñar y ejecutar casos de prueba manuales, y reportar errores usando Azure DevOps. Brindé soporte básico de aplicativos a usuarios internos, resolviendo incidencias comunes. Colaboré con equipos de desarrollo y producto para asegurar entregas de calidad. También realicé análisis de métricas y reportes con Excel, apoyando decisiones basadas en datos. Además, elaboré contenido de aprendizaje para capacitar al personal en el uso de las aplicaciones de la empresa.
Adicional a esto, brindé soporte técnico de primer nivel a través de SysAid, resolviendo incidencias relacionadas con Office 365, red local, impresoras y sistemas internos. Además, documenté soluciones frecuentes y capacité a usuarios en el uso de herramientas digitales.

EDUCACIÓN

Técnico profesional en programación de sistemas de información
Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid
ene 2018 - dic 2020

Curso: Testing de Software
EAFIT
Diciembre - 2023

APTITUDES Y CARACTERÍSTICAS CLAVE

- Levantamiento de requerimientos
- Diseño, ejecución y gestión de casos de prueba manuales
- Detección, documentación y seguimiento de defectos
- Gestión de proyectos
- Soporte técnico de primer nivel: atención a usuarios vía SysAid.
- Capacitación a usuarios en el uso de herramientas digitales.
- Metodologías ágiles
- Ejecución de pruebas de regresión, funcionales y de integración
- Comunicación asertiva
- Trabajo en equipo
- Resolución de incidencias en Office 365, red local, impresoras y sistemas internos.
- Creación y documentación de soluciones frecuentes.

HERRAMIENTAS Y LENGUAJES DE PROGRAMACIÓN

- Azure DevOps
- Looker Studio
- Google Analytics 4
- Excel
- Lunacy
- HTML y CSS (Intermedio)
- SQL (Intermedio)

- Robot Framework
- Excel
- Sharepoint
- Power Point

- C# (Intermedio)
- Python (Básico)
- Word