






Zuleima Heverlin Castelar Moreno

Soy una persona motivada, comprometida con mi trabajo. Tengo una buena capacidad de resolución de problemas con una actitud positiva. Me apasiona aprender, estoy constantemente buscando formas de mejorar mis habilidades, con experiencia en desarrollo y diseño web estoy emocionada por la oportunidad de contribuir al éxito de su empresa.

CONTACTO

-  (0412) 9503127 - (0424) 1288604
-  zulycas00@gmail.com
-  Caracas, Venezuela.

FORMACIÓN

UNIVERSIDAD ALEJANDRO DE HUMBOLD
Ing. En Informática 2023 – Actual

**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE GERENCIA
Y TECNOLOGÍA**
TSU en Informática 2019 – 2022

HERRAMIENTAS

- Visual studio code
- Canva

REFERENCIAS

Maribel Carrillo

Teléfono: (0412) 2985402

Eduard Bastida

Teléfono: (0412) 3060279

EXPERIENCIA

FIBEX TELECOM, C.A

ESPECIALISTA DE MONITOREO

Octubre 2022 - Marzo 2024

Para la realización del monitoreo implicaba tener conocimientos de 3 aplicativos para garantizar que la transmisión de televisión en vivo se llevará de manera eficiente y son los siguientes:

WMSPANEL: Software que ayuda a transcodificar canales para la transmisión en vivo.

- Agregaba los puertos suministrado por el headend, configuraba la entrada y salida del canal.
- Transcodificaba el canal con la entrada y salida del video/audio.
- Realizaba la configuración del canal por cada cdn (servidor).
- Mantenía el funcionamiento correctamente.

OTT: Plataforma que emite el contenido al servicio de streaming.

- Se agregan, edita, elimina, habilita o deshabilita los canales.
- Solicitaba y agregaba los logos de dichos canales.

FIBEXPLAY: Servicio de streaming que ofrece televisión en vivo.

- Realizaba el monitoreo de canales verificando que no presentará ninguna anomalía, solventaba o reportaba al headend.
- Realizaba un reporte diario de las fallas.

DESARROLLADORA WEB

Mayo 2021 - Octubre 2022

- Responsable de crear y mantener 3 sitios web Fibex, CableHogar y Conex peru, utilizando escritura de código HTML, CSS, TypeScript además de trabajar estrechamente en colaboración con diseñadores gráficos: <https://www.fibextelecom.net/>
- Colaboré en el desarrollo de una aplicación móvil llamada Fibex Oficina Móvil, utilizando Ionic/ angular.
- Y finalice creando una página para la grilla de programación de un servicio de streaming Fibeplay: <https://fibeplay.tv/grilla>

SMARTCALL811, C.A

EJECUTIVA DE TELEMARKETING (FREELANCER)

Enero 2021 - Abril 2021

La principal función es de persuadir a los clientes de otras compañías de telecomunicaciones para que se cambiaran a Movistar en México. Para lograr esto, utilizaba habilidades de persuasión y gestión de clientes para presentar las ventajas y beneficios de cambiarse a Movistar, como mejores planes, tarifas más competitivas, cobertura de red más amplia y promociones atractivas. Además, mantenía un contacto constante con los clientes potenciales a través de mensajes de WhatsApp, Mi objetivo era aumentar la base de clientes de Movistar en México a través de mis habilidades de ventas y trabajo freelance desde Venezuela.

BANCO DE VENEZUELA, S.A. BANCO UNIVERSAL.

CAJERA

Noviembre 2020 - Marzo 2021

- Brindar orientación y asistencia a los clientes sobre los diversos servicios y operaciones ofrecidos con el objetivo de satisfacer sus necesidades.
- Dar respuesta a cualquier solicitud o consulta de los clientes.
- Realizar el seguimiento de las distintas transacciones financieras, como recibir pagos efectuados, administrar el dinero destinado a depósitos y retiros de efectivo,
- Actualizar y mantener los registros financieros de los clientes,
- Garantizar la transparencia de cada transacción u operación bancaria, como contar el dinero al iniciar y terminar la jornada laboral, verificar la identidad de los clientes, validar los cheques antes de proceder con su pago,
- Llevar el registro detallado de las transacciones realizadas y reportar cualquier irregularidad.

OPERADORA

Junio 2019 - Noviembre 2020

Gestionar las llamadas de los clientes que tenían deudas pendientes con el banco. Durante estas llamadas, me encargaba de recordar el monto adeudado, informar sobre los plazos de pago, negociar alternativas como refinanciamientos. Además, proporcionaba asesoramiento sobre los diferentes medios de pago disponibles y resolvía dudas e inquietudes de los clientes relacionadas con sus deudas. También actualizaba la información como dirección y/o teléfonos en los sistemas. Mi objetivo era gestionar las deudas pendientes de manera efectiva, manteniendo un enfoque en la satisfacción del cliente y la recuperación de los montos adeudados para el Banco.