



# NICOLL BRIGHT MARÍN MORA

Ingeniera Industrial en Curso

☎ 310 286 0833  
✉ brightmarin703@gmail.com  
📍 Calle 53b sur #36a - 59

## EXPERIENCIA

### Axity - Soluciones de TI

APV - Calidad

Febrero 2024 - Julio 2024

### Fundación Colombia

#### Nuevos Horizontes

Proyecto Comunidades Saludables

Agosto 2022 - Diciembre 2022

## FUNCIONES DEL CARGO

Fundación CNH

- Tabulación y registro de listados de asistencia a talleres y actividades de la fundación.
- Organización y actualización de bases de datos de asistencia, asegurando la precisión y consistencia de la información.
- Colaboración con el equipo de coordinación para el seguimiento y análisis de la participación en eventos y actividades.
- Apoyo en la elaboración de informes periódicos sobre la asistencia y participación de los beneficiarios.
- Contribución a la mejora de los procesos de registro y seguimiento de asistencia, proponiendo y aplicando soluciones eficaces.
- Comunicación con los participantes para confirmar asistencia y resolver dudas relacionadas con los talleres y actividades.

## PERFIL PROFESIONAL

Profesional en curso último semestre con conocimientos en sistemas de gestión de calidad y experiencia en la realización de auditorías de servicios, cámaras y llamadas. Competente en la definición, asesoría y seguimiento de acuerdos de niveles de servicio (ANS) y la implementación de medidas correctivas para garantizar la satisfacción del cliente. Capaz de liderar reuniones de gestión del servicio, asegurar el cumplimiento de compromisos acordados y gestionar riesgos en la prestación del servicio. Habilidad para elaborar informes detallados, incluyendo análisis de brechas contractuales (GAP), y gestionar oportunidades de mejora identificadas durante la auditoría. Eficaz en la medición de tiempos de respuesta de los analistas en la atención al cliente y en la gestión y reporte de resultados de experiencia del cliente, colaborando estrechamente con diversos roles dentro de la organización.

## FUNCIONES DEL CARGO

Axity

- Realización de auditorías de servicios, cámaras y llamadas para asegurar el cumplimiento de estándares de calidad.
- Definir, asesorar y realizar el seguimiento en la creación y medición de los indicadores de gestión o acuerdos de niveles de servicio (ANS).
- Garantizar la realización de reuniones de gestión del servicio según la frecuencia establecida con el cliente.
- Asegurar el seguimiento y trazabilidad de los compromisos acordados entre las partes.
- Generar alertas ante desviaciones de los procesos o acuerdos definidos con el cliente y asegurar la toma de acciones correctivas necesarias.
- Elaborar el análisis de brechas contractuales (GAP) basándose en documentos contractuales firmados, tales como contratos, otrosíes, términos de referencia y propuestas comerciales.
- Liderar y gestionar sesiones de entendimiento, análisis, identificación y gestión de riesgos aplicados a la prestación del servicio con las partes interesadas (cliente, gerente de servicio, supervisor de equipo, entre otros).
- Ejecutar el plan de auditoría definido por la organización para cumplir con los lineamientos establecidos en los sistemas de gestión.
- Garantizar la identificación, registro y gestión de oportunidades de mejora detectadas en el cliente y como resultado de la gestión realizada.
- Medición y análisis de tiempos de respuesta de los analistas en la atención al cliente.
- Seguimiento de requerimientos del usuario desde la recepción hasta la resolución.
- Contribución a la optimización y eficiencia de los procesos mediante el análisis de datos y la implementación de recomendaciones basadas en auditorías.
- Gestionar y reportar los resultados de experiencia del cliente conforme a los lineamientos definidos por la organización, en colaboración con los diferentes roles involucrados.



# NICOLL BRIGHT MARÍN MORA

Ingeniera Industrial

## EDUCACIÓN

- Febrero 2020 - Actual  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Ingeniería Industrial
- Marzo 2024  
SENA  
Enfoque y Tendencias de Negocios Electrónicos
- Abril 2023 - Actual  
SENA  
Técnico en Operaciones de Comercio Exterior
- Agosto 2022  
Politécnico de Colombia  
Diplomado Gerencia de Proyectos
- Agosto 2022  
Politécnico de Colombia  
Diplomado Logística de la Cadena de Suministro
- Agosto 2022  
Academia Inglés para Todos  
Técnico en Habilidades Lingüísticas con Énfasis en Inglés - B1
- Abril 2018  
SENA  
Técnico en Sistemas

## HABILIDADES

### Habilidades Técnicas:

- Gestión de sistemas de calidad
- Auditorías de servicios, cámaras y llamadas
- Análisis de indicadores de gestión (KPI)
- Análisis y mejora de procesos
- Implementación de acciones correctivas

### Habilidades Blandas:

- Comunicación efectiva
- Liderazgo y gestión de equipos
- Pensamiento crítico y resolución de problemas
- Capacidad de análisis y atención al detalle
- Trabajo en equipo y colaboración
- Adaptabilidad y flexibilidad

### Habilidades Informáticas:

- Herramienta de automatización de flujos de trabajo
- Herramienta de inteligencia de negocios (BI) y análisis de datos
- Herramienta de desarrollo de aplicaciones de bajo código
- Uso de herramientas de gestión de bases de datos
- Familiaridad con plataformas de gestión de proyectos
- Utilización de herramientas de comunicación y colaboración
- Uso de software de presentación
- Competencia en la creación y manejo de documentos y hojas de cálculo
- Habilidad para aprender y adaptarse a nuevas aplicaciones y software según sea necesario

## REFERENCIA PERSONAL

### Jasbleidy Mora

Consultor II Suramericana

Cel: 305 361 9345

Email: jasmora1407@gmail.com