

VALERIA ROMERO PEREZ
Data Analyst | Junior Developer | Soporte Técnico Bilingüe
valromer21@gmail.com
3106841137

PERFIL PROFESIONAL

Técnica en sistemas con más de 5 años de experiencia en soporte técnico y atención en entornos bilingües (inglés y español), destacada por la resolución de incidentes bajo estándares de calidad (ANS/SLA) y la comunicación efectiva con usuarios internacionales.

Actualmente me encuentro en formación en Ingeniería de Software y Datos, con sólidos conocimientos en Python, SQL, Power BI y Excel intermedio, orientando mi trayectoria hacia el análisis de datos y la programación. Me caracterizo por la atención al detalle, la gestión eficiente de información y la capacidad de transformar requerimientos técnicos en soluciones prácticas.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

- **Asistente técnica Bilingüe**

Unisys

2024 - Junio 2025

Responsabilidades:

- o Coordiné reuniones estratégicas con clientes internacionales para definir necesidades y cronogramas de proyectos.
- o Elaboré informes de progreso trimestral y reportes de seguimiento, apoyándome en herramientas de análisis de datos.
- o Aseguré el cumplimiento de entregables clave y resolución de incidencias en tiempo real bajo estándares SLA.
- o Comunicación fluida en inglés y francés con clientes, garantizando calidad y efectividad en la experiencia.

- **Agente de soporte técnico Bilingüe**

Unisys

2022 - 2024

Responsabilidades:

- Atención personalizada a clientes internacionales en inglés y español, con foco en resolución eficiente de problemas.
- Gestión de múltiples tickets diarios en entornos de alta presión, alcanzando altos niveles de satisfacción del usuario.
- Elaboración de reportes de incidencias y análisis de patrones recurrentes para proponer mejoras en procesos.

EDUCACIÓN

Formal

- **Ingeniería de Software y Datos – En curso**
Universidad Digital de Antioquia
- **Tecnología en Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información – 2021**
SENA
- **Bachiller Académico – 2018**
Colegio La Presentación

No Formal

- **Inglés C1 – 2018**
Eafit
 - **Francés B1 – 2020**
Alianza francesa
-

HABILIDADES CLAVE

- Análisis y visualización de datos (Excel, Power BI, SQL).
 - Programación en Python para manipulación y limpieza de datos.
 - Elaboración de reportes e interpretación de métricas clave para la toma de decisiones.
 - Resolución de problemas y pensamiento crítico en entornos tecnológicos.
 - Comunicación efectiva en inglés y español en contextos técnicos y de negocio.
 - Gestión de cronogramas, organización de proyectos y trabajo en entornos ágiles.
-

HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS

- **Lenguajes:** Python, Java, SQL
- **Redes / Infraestructura:** Redes, cableado estructurado
- **Ofimática:** Microsoft Office, Google Suite.
- **Bases de datos / BI:** SQL, Power BI, Excel Intermedio