



CURSOS

- Google Data Analytics – Coursera
- Programación Backend (Node.js, APIs REST) – YPF Ingenías
- Soporte IT – Junior Achievement



HERRAMIENTAS

- Microsoft Windows
- Windows Server
- Linux
- Microsoft 365
- Active Directory
- Power BI
- Power Apps
- Python
- SQL
- MySQL
- PowerShell (nivel básico)
- WireGuard VPN
- SharePoint
- Microsoft Teams
- Notion
- Zendesk



IDIOMAS

- Inglés: Intermedio (lectura técnica y comunicación escrita)
- Español: Nativo



CONTACTO

Disponibilidad: Full time

✉ aye_diaz08@hotmail.com

☎ +54 261 6433204

in linkedin.com/in/ayelen-diaz25

github.com/ayediaz25

AYELÉN DIAZ

ANALISTA FUNCIONAL - SOPORTE TÉCNICO

📍 Mendoza, Argentina

✉ aye_diaz08@hotmail.com

☎ +54 261 6433204

in linkedin.com/in/ayelen-diaz25

github.com/ayediaz25

Profesional en Sistemas con experiencia en soporte funcional y técnico, análisis de datos y optimización de procesos. Experiencia en entornos corporativos e internacionales brindando soporte a usuarios, gestión de incidencias y desarrollo de soluciones.



EXPERIENCIA LABORAL

● 2026 – Presente
Presencial

Analista funcional – Soporte YPF – ATOS
Refinería Luján de Cuyo, Mendoza, Argentina

- Soporte funcional y técnico a usuarios.
- Gestión y seguimiento de incidencias.
- Administración de usuarios y permisos.
- Resolución de incidencias sobre aplicaciones corporativas.
- Elaboración de documentación técnica.
- Desarrollo de dashboards en Power BI para seguimiento de indicadores.
- Automatización de tareas utilizando Power Apps y Python.
- Análisis de datos mediante Excel y Power BI.
- Comunicación con distintas áreas para la resolución de requerimientos.
- Trabajo en conjunto con ciberseguridad industrial.
- Manejo de redes internas y documentación en la nube.
- Implementación de software en distintos niveles jerárquicos (internos y externo).
- Fomento de presencialidad a usuarios sin acceso/entorno informático.
- Uso de Microsoft 365 para conexiones encriptadas con sus distintas herramientas.

● 2024 – Presente
Remoto

Analista de Soporte – Cripto y Financiera | Bitnovo / Bitsa
Valencia, España

- Soporte técnico y funcional a clientes en productos cripto y financieros.
- Resolución de incidencias relacionadas con plataformas digitales y operaciones.
- Gestión de verificaciones de identidad y cumplimiento normativo (KYC/AML).
- Análisis y seguimiento de operaciones (compras, ventas, depósitos y retiros).
- Documentación de procedimientos y escalamiento de incidencias técnicas.
- Brinde soporte multilingüe (inglés, español, italiano y francés), atendiendo usuarios internacionales vía chat y email.
- Túnel y máscaras de red para sistema interno.
- Manejo de sistema de gestión en la nube.
- Redes TCP/IP, DNS, DHCP, VPN.

● 2021 – 2024
Remoto

Analista de Datos BI / E-commerce – Pura Intimates
Buenos Aires, Argentina

- Relevamiento y análisis de requerimientos de las áreas administrativas y comerciales.
- Soporte funcional a usuarios internos en el uso de herramientas y sistemas de gestión.
- Elaboración y análisis de reportes utilizando Excel para el seguimiento de indicadores comerciales y operativos.
- Construcción de dashboards e indicadores clave en Power BI (ventas, productos, vendedoras, medios de pago, logística y carritos abandonados).
- Análisis de comportamiento de ventas por producto, categoría, talle, color y canal.
- Seguimiento de KPIs de e-commerce: facturación, unidades, ticket promedio, conversión y performance por vendedora.
- Análisis de carritos abandonados y campañas para recuperación.
- Control y análisis de costos: productos, envíos y comisiones.
- Integración y transformación de datos con Power Query.
- Automatización de reportes y procesos para actualización diaria de información.
- Documentación de procedimientos y circuitos de trabajo.



EDUCACIÓN

● 2022 – 2024

Tecnicatura Superior en Programación Auxiliar en programación (Intermedio)
TECLAB/SIGLO XXI

● 2008 – 2014

Tecnicatura en Industria de Procesos
Químicos Argentinos



ENFOQUE AL USUARIO
Brindo soluciones claras, empáticas y efectivas.



DECISIONES BASADAS EN DATOS
Transformo datos en información útil para impulsar resultados.



RESOLUTIVA Y PROACTIVA
Me adapto rápido, investigo y encuentro soluciones.



TRABAJO EN EQUIPO
Colaboro con distintas áreas para alcanzar objetivos comunes.