

CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES

Nombre: **María José** Apellidos: **Fuentes Gallego**

D.N.I.: 26229011-H

Dirección: C/ 18 de Febrero, 17

C.P.:41309 Localidad / provincia: La Rinconada/Sevilla

Tlfn: **647149380**

Fecha de nacimiento: 17 – 04 – 79 Localidad Nacimiento: Linares (Jaén)

Estado civil: Casada Permiso de conducir: sí



ESTUDIOS ACADÉMICOS

Diplomada en Magisterio (1997-2000) en la Universidad de Jaén.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Feb2019 – Jul2019: Responsable y coordinación de personal dedicado a gestión del Proyecto de Red Corporativa de Junta de Andalucía, Proyecto de TI de Parlamento Andaluz, Agencia de Medio Ambiente y Proyecto de Gestión de Puestos de Trabajo de Junta de Andalucía.

Gestión y tramitación de provisión y traslados del servicio en el marco del proyecto de Escuelas Conectadas de Andalucía. Soporte directo de empresas colaboradoras y personal propio dedicado a la instalación de los servicios.

Responsable Facturación del contrato Global Red Corporativa Junta Andalucía. Gestión SLAs de contrato y ANS de facturación.

Estudio de las condiciones comerciales acordadas (interlocución con equipo de acuerdos especiales: facturación concertada, facturación personalizada, etc...) y emisión de facturas. Asimismo, control de envío y recepción del cliente, de la factura electrónica.

Análisis de los conceptos facturables, en cada uno de los servicios de telecomunicación que se ofertan a Empresas. Soporte directo a la red de Ventas.

Análisis de facturación de Proyectos TI de Agencia de Medio Ambiente, gestión de discrepancias con el cliente y responsable de la emisión de facturas.

Control y seguimiento de la facturación global anual del proyecto de Red Corporativa de Junta de Andalucía. Asimismo, control de las facturas de cliente y UTE emitidas para el proyecto.

Apoyo en Calidad, Gestión Planta (ABM). Gestión SLAs de contrato.

Centro: Oficina de Proyectos Junta Andalucía (UD Ibérica) para **Telefónica de España**. Ubicación: Sevilla

Oct2010 – Feb2019: Responsable Facturación y Gestión CAEs del contrato Global Red Corporativa Junta Andalucía: Análisis oferta, y valoración económica de preventa, para tratamiento de reclamaciones de provisión y facturación. Interlocución directa con clientes. Gestión SLAs de contrato y ANS de facturación.

Estudio de las condiciones comerciales acordadas (interlocución con equipo de acuerdos especiales: facturación concertada, facturación personalizada, etc...)

Análisis de los conceptos facturables, en cada uno de los servicios de telecomunicación que se ofertan a Empresas. Soporte directo a la red de Ventas.

Análisis de facturación de Proyectos TI, gestión de discrepancias con el cliente y realización de solicitud de emisión de facturas.

Actuación sobre herramientas de facturación de Telefónica.

Correlación facturación Voz, Datos y TI, con la planta instalada en Proyectos Especiales.

Apoyo en Calidad, Gestión Planta (ABM). Gestión SLAs de contrato.

Centro: Oficina de Proyectos Junta Andalucía (UD Ibérica) para **Telefónica de España**. Ubicación: Sevilla

Nov 2007 – Oct.2010: Seguimiento y control de Facturación, Gestión de pedidos, desde la Venta, y posterior implantación, tanto en Proyecto Especial o Provisión General para el Contrato Despliegue Red Corporativa Junta Andalucía.

Control de plazos y calidad acordados, y aplicación de precios según catálogo y ofertas comerciales.

Interlocución directa con clientes.

Gestión de incidencias, a trasladar a áreas operativas de provisión, tramitación y/o mantenimiento.

Soporte directo a la red de Ventas. Gestión SLAs de contrato.

Centro: Oficina de Proyectos Junta Andalucía (Networstest hasta Oct2008/UD Ibérica) para **Telefónica de España**. Ubicación: Sevilla

Mayo2005 – Mayo 2007: Coordinadora Oficina Seguimiento Provisión/Facturación: Análisis oferta, y valoración económica de preventa, para tratamiento de reclamaciones de provisión y facturación. Interlocución directa con clientes.

Gestión SLAs de contrato. Estudio de las condiciones comerciales acordadas (interlocución con equipo de acuerdos especiales: facturación concertada, facturación personalizada, etc... Análisis de los conceptos facturables, en cada uno de los servicios de telecomunicación que se ofertan a Empresas. Actuación sobre herramientas de facturación y provisión.

Correlación facturación Voz, Datos y TI, con la planta instalada en Proyectos Especiales.

Centro: Grupo ATENTO SAU para **Telefónica de España**. Ubicación: Central Telefónica España de Aluche en Madrid

Junio2002 – Abril2005: Gestora Proyectos Oficina Seguimiento de Pedidos: (Soluciones a Empresas), área telecomunicación. Empresas de diferentes sectores AAPP, EEFF, IDS.

Gestión de pedidos, provisión, desde la Venta, y posterior implantación. Control de plazos y calidad acordados. Interlocución directa con clientes. Planificación de tareas críticas, y transmisión al equipo de trabajo y soporte al cliente (Atención directa telefónica) con informes de seguimiento y atención de reclamaciones, y escalaciones, así como gestión de incidencias, a trasladar a áreas operativas de provisión ó tramitación. Soporte de seguimiento a la red de Ventas.
Gestión SLAs de contrato.

Centro: Grupo ATENTO SAU para **Telefónica de España**. Ubicación: Central Telefónica España de Aluche en Madrid

Febr2001-Junio 2002: Comercial en Call Center de Airtel (Vodafone) en Madrid.

Formación interna

Curso de Aplicaciones en Entorno Multiusuario. Office 365.

Cursos de Herramientas corporativas de Telefónica. Atlas, Logos, Suso, Miga, MOS, Infranet, Odin, Hera, etc..

Cursos Servicios de Empresas Datos y Voz en Telefónica. (Macrolan, vpn ip, ibercom, etc..)

Curso de ITIL.

Curso de Herramientas Remedy cliente Junta Andalucía.

Cursos internos tecnologías xdsl, fibra, Voz (BRI y PRI), centralitas Unify.

Curso específico procesos facturación global a grandes clientes en Telefónica.

Idiomas

Curso de Inglés de Atención al Público. Junta de Andalucía, C.F.P.O. de Linares.
Duración **220 horas**.

Nivel de Inglés medio escrito, hablado y traducido.

OTROS DATOS DE INTERÉS.

Puedo aportar profesionalidad, responsabilidad y constancia en el trabajo, con gran habilidad de adaptación, comunicación, y orientación a cliente, proactiva, con capacidad de iniciativa, para solventar los problemas del día a día. Orientada a resultados, con objetivos como, satisfacción del cliente y cumplimiento de plazos.