

INFORMACIÓN PERSONAL

Nombre: **Ana Illescas Navarro**
Teléfono: **690 638 431**
e-mail: anajesus.illescas@gmail.com
Fecha de Nacimiento: 21/02/1979
Lugar de residencia: Málaga
Otros datos: Carnet de conducir y coche propio
<http://es.linkedin.com/in/anaillescas>



Soy Ingeniero de Telecomunicaciones, y acabo de empezar un MBA, ya que me gustaría desarrollar mis fortalezas en este campo. Mi experiencia profesional es amplia y variada, lo más reciente es mi trabajo en Telefónica Global Solutions durante los tres últimos años, en donde pasé por diferentes roles por promoción interna. Mis competencias destacables son la flexibilidad, tolerancia a situaciones de estrés y altos picos de trabajo. Soy muy versátil debido a mi experiencia y no me rindo ante los retos complejos. Me integro con facilidad en los equipos y tengo buenas capacidades para la identificación y análisis de problemas.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

TELEFONICA GLOBAL SOLUTIONS – TGS (Consultor externo - Centro Internacional de Control – CIC, Madrid)

- **Control de la Prestación y Asistencia Global** (Marzo 2013 – febrero 2014)
 - Control de la prestación suministrada por los diferentes Proveedores de Outsourcing que dan servicio en el Centro de Gestión de TGS.
 - Asegurar que las actividades y procedimientos siguen las metodologías de trabajo definidas por TGS.
 - Elaboración de RFP's (Request For Proposal). Responsable de recoger los requerimientos de la operación y plasmarlos en dichos pliegos. Gestión y seguimiento de ofertas y cotizaciones de los proveedores de servicios.
 - Revisión de los cuadros de mando integrales de todos los servicios, análisis y seguimiento de KPI's y SLA's definidos en las RFP's vigentes.
 - Gestión de reclamaciones internas por incumplimiento de contrato/niveles de servicio y definición de Planes de Acción con los Proveedores de Outsourcing.
 - Asistencia a reuniones de seguimiento periódicas con los responsables de TGS y el proveedor de outsourcing correspondiente.
 - Elaboración de informes, procedimientos y cuadro de mando integral de los servicios analizados.
 - Análisis de las estructuras productivas y organizativas, estudio de cambios y transformaciones para mejorar la eficiencia y el rendimiento operativo y / o económico.
 - Coordinación y seguimiento del proyecto: 'Most Valuable Professional', en colaboración con la empresa 'Latam Training', para garantizar la excelencia operativa.
 - Garantizar a todos los grupos operativos las herramientas necesarias de acomodación al puesto de trabajo.
 - Gestión de accesos edificio y tramitación de altas en las aplicaciones corporativas.
 - Apoyo a otros departamentos (RRHH y Tecnologías de la Información) en las campañas de Comunicación interna.

➤ **Coordinador Service Desk** (Febrero 2012 – marzo 2013)

- Responsable de la gestión del grupo de operaciones, formado por más de 25 personas distribuidas en distintos roles: operadores, soporte técnico/migraciones, gestión de proveedores, gestión de problemas, calidad y soporte administrativo.
- Supervisión y evaluación del trabajo del grupo. Gestión de recursos para atender picos de trabajo o tareas especiales, elaboración de cuadrantes de turnos y gestión de periodos vacacionales.
- Creación y revisión de informes periódicos del servicio, analizando KPI's, SLA's y volumen, identificar deficiencias y eventos importantes.
- Elaboración del cuadro de mando integral y otros informes relativos a la actividad. Definición de planes de acción y mejora.
- Asistencia a reuniones de seguimiento de la actividad con TGS y defensa de los resultados del grupo.
- Responsable de la capacitación de los recursos y selección de nuevas incorporaciones. Elaboración y actualización de procedimientos y manuales operativos.

➤ **Técnico de comunicaciones** (Mayo 2011 – febrero 2012)

- Estudio, diagnóstico y resolución de incidencias en la infraestructura de comunicaciones y en los servicios VPN-IP para clientes internacionales.
- Troubleshooting en equipos Cisco, Juniper y Nortel, con todo tipo de circuitos (Ipsec, ATM, GBS, MPLS...)
- Contacto permanente con clientes y proveedores de la red internacional de Telefónica.
- Coordinación de actividades entre los distintos grupos de apoyo para garantizar el cumplimiento de SLA's y reducir al máximo el impacto sobre los servicios de Cliente.

FUNDACIÓN VODAFONE ESPAÑA (Junio 2009 – mayo 2010. Madrid).

- **I+D+i**: Proyecto INREDIS, centrado en la investigación y el desarrollo de una plataforma digital de provisión de servicios accesibles que permitan a personas discapacitadas interactuar con su entorno. Análisis y elaboración de diseños técnicos y funcionales para el desarrollo de aplicaciones accesibles.

ISOFOTON (Septiembre 2006 – enero 2008. Málaga).

- **Técnico de operaciones**: Área de clasificación de células fotovoltaicas. Calibración y configuración de equipos. Control de inventario.

VITELCOM MOBILE TECHNOLOGY

- **Team Leader** (Octubre 2004 – junio 2006. Málaga): Responsable del control y verificación de la producción. Control de inventario. Asignación de actividades diarias (10 personas) y formación de nuevas incorporaciones.
- **Tester** (Septiembre 2003 – octubre 2004. Málaga): Especialista en Ensamble y testeo de terminales telefónicos en línea final de producción. Configuración y calibración de equipos de prueba.

FORMACIÓN

- **Máster en Administración de Empresas – MBA.** Universidad Europea de Madrid (en curso, finalización prevista en enero 2015).
- **Máster en Informática aplicada a las Telecomunicaciones Móviles**, 960 horas. Universidad de Málaga.
- **Experto Universitario en Dirección y Gestión de la Calidad de la Producción y los Servicios**, 300 horas, Universidad de Málaga.
- **Grado en Ingeniería de Sistemas de Telecomunicación**, Universidad Europea de Madrid.

IDIOMAS

- **FIRST CERTIFICATE IN ENGLISH** (nivel B2 del Marco de Referencia Europeo), Universidad de Cambridge.
- **Francés nivel básico** (nivel A1 del Marco de Referencia Europeo), Fundación General de Idiomas de la Universidad de Málaga.

FORMACION COMPLEMENTARIA

Universidad de Málaga

- Osciloscopios de Altas Prestaciones de Agilent Technologies, 20 horas.
- Diseño Asistido por Ordenador 2D, 20 horas.
- Prevención y Riesgos Laborales, 20 horas.
- Marketing por Internet, 30 horas.
- Nuevas Tecnologías y Gestión de Datos en Movilidad, 25 horas.
- Introducción a las Redes Telemáticas, 30 horas.
- Taller de Configuración y Montaje de Ordenadores, 40 horas.

Universidad Internacional de Andalucía

- Tecnología de Células Fotovoltaicas, 50 horas.
- Análisis Económico de los Proyectos Fotovoltaicos, 50 horas.
- Televisión Digital, 30 horas.
- Comunicaciones Móviles de Tercera Generación. Tecnología UMTS, 30 horas.
- Situación y Perspectiva de la Industria Aeronáutica y Espacial, 30 horas.

Otros

- Curso ITIL v3. Academia CENEC, Madrid.
- Gestión de Personas con Técnicas de Coaching, 50 horas, Programa Municipal de Formación Empresarial, Ayuntamiento de Alcobendas.
- Técnico en Edificación Inteligente – Domótica, 150 horas, Centro de Formación e Innovación de Andalucía
- Telefonía VOIP basada en Software Libre, 60 horas, Parque Tecnológico de Andalucía S.A.
- OFFICE para PYMES, 50 horas, Unidad de Recursos Europeos y Cooperación Internacional, Diputación de Málaga.