  
María Luisa González Hernández

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Información personal  Experiencia  Laboral | | Fecha de nacimiento: 11-10-1977  Lugar de nacimiento: Toledo  DNI : 46842803 Z  C/López de Hoyos 182 3ºD Madrid 28002  Teléfonos: 677179894  [marisagonzalezhernandez@gmail.com](mailto:marisagonzalezhernandez@gmail.com)   * Implant de Movistar Entelgy Junio 2013   **DHL** con el proyecto internacional ETO (Puesto: Administrativo/a)  Entelgy (junio 2013 - Septiembre ). España.  Funciones realizadas: Gestión de pedidos telefonía fija desde recepción hasta la instalación.Atención al usuario, tanto personal como telefónica. Tramitación seguimiento y resolución de incidencias tanto fija como móvil. Ficheros seguimiento, Gestiones de Telefonía móvil, con la utilización de las aplicaciones correspondientes de Telefónica, realización de pedidos, altas y bajas de líneas, cambios de titular, activaciones de tarjetas Duales y Multisim, servicio posventa (reparación-swap), portabilidad de líneas, manejo de los terminales Blackberry con Blackberry Desktop.Herramientas de Telefónica, tanto fija como móvil. Telefonía móvil, Atos, Gestión del Servicio, Sofía. Telefonía fija: Midas, Odin, Mos, Argos, SMC, SGO, SGIC, SPM,Visord, Aries, GMC, BJ Y Ciberum, SIA, FactelL, Hz, Hz Herramientas propias del cliente :Service Now, Remedy, Intraship, SMC , Sigma.  **AMADEUS** Gestiones de Telefonía móvil, con la utilización de las aplicaciones correspondientes de Telefónica, realización de pedidos, altas y bajas de líneas, cambios de titular, activaciones de tarjetas Duales y Multisim, servicio posventa (reparación-swap), portabilidad de líneas, Administración del BES: alta, baja, modificación del usuario.Desktop.Uso herramientas cliente Remedy, LotusNotes | |
|  | * **ADMINISTRATIVA INCIDENCIAS (**INECO**)** Marzo 2011- Junio de 2012   Actividad: Asistencia Técnica para el apoyo en la tramitación de las reclamaciones en los aeropuertos de Aena.  Recepción y clasificación de las incidencias. Registro en la base de datos.  Mailing, elaboración de escritos de requerimiento audiencia y resolución. Gestión de envío, revisión de documentación. Archivo .Actualización periódica de las bases de datos. Atención telefónica.Back office   * **AGENTE DE VIAJES (Muchoviaje)** Julio 2009-Julio 2010   Actividad: Reservas, atención al cliente on line, atención proveedores,  **c**arga ofertas en la web, back office   * **ADMINISTRATIVO**. (Telefónica).Septiembre 2006 –Diciembre 2008 Incidencias Logos Actividad: Informes, gestión base de datos, archivo, resolución incidencia de usuarios * **DOCUMENTALISTA(**Biblioteca Cámara de Comercio de Madrid)   Noviembre- Febrero 2005Actividad: Catalogación retrospectiva de la biblioteca   * **DOCUMENTALISTA (**Aena**)** Mayo –Noviembre 2005   Actividad: Revisión y actualización de formularios, Adecuación de la Documentación al Reglamento de la LOPD, Publicación de Documento de Seguridad en Microsoft Share Point 2001, Secretaría, elaboración y gestión de actas, Actualización de Check-list de adecuación a la LOPD   * **BIBLIOTECARIA (**Biblioteca Caja Madrid Estrecho 200 horas)   Actividad: Gestión prestamos, Atención e información al usuario, Acceso y búsquedas en base de datos, Creación y actualización en base de datos, Selección de material, Grabación datos alfanuméricos.   * **ADMINISTRATIVO**(Escuela Oficial de Idiomas Jesús Maestro) 1998-2004   Actividad: Atención al usuario, personal y telefónicamente, Recepción y distribución material docente, Creación informes y documentos, Revisión documentación oficial, Actas, Archivo de historiales y facturas, Actualización Web, Grabación datos alfanuméricos, Creación y actualización base de datos, Correo electrónico, búsquedas en Internet | |
| Educación  Reglada y  títulos | * **DIPLOMADA EN BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN** .Universidad   Complutense de Madrid 1998-2002   * **CURSO PRÁCTICO DE USO Y CONSTRUCCIÓN AUTOMATIZADA DE TESAUROS**. Universidad Carlos III 150 HORAS .2004 * **CURSO MARC 21: TIPOS Y VARIANTES NACIONALES.** Universidad Carlos III de Madrid 150 horas. 2004 * **ESPECIALISTA EN APLICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN EN INTERNET.** Universidad Carlos III de Madrid 100 horas. 2004 | |
| Idiomas | * **Ciclo Elemental de inglés** de la Escuela Oficial de Idiomas. Escuela Oficial de Idiomas Goya de Madrid. | |
| Informática  Otros datos | * **Windows.** * **Word, Excel nivel medio.** * **Power point** * **Blackberry Administration Service** * **Blackberry Desktop** * **Bmc Remedy** * **Atos, Gestión del servicio** * **Microsoft Share Point 2001** * **Lotus Notes** * **Unicord** * **Absys** * Carnet de conducir | |