

## - ANÓNIMO

Dirección web: <http://airebolleda.micvweb.com>

Ciudad: Arganda del Rey CP: 28500(Madrid) País: España

---

### EXPERIENCIA:

8/ - / Empresa: GESTORIA GONZÁLEZ LINARES

Sector Empresarial: Administración/Oficina

Area Profesional: Consultoría - Asesoría

Descripción del puesto: Auxiliar administrativo, asesoramiento en materia administrativa, y presentación de documentación en la Administración Pública.

Ciudad: Burgos País: España

-----

5/2000 - 2/2005 Empresa: Academia Castilla

Sector Empresarial: Educación

Area Profesional: Educación - Formación

Descripción del puesto: Técnico comercial: funciones de captación de pequeñas empresas y autónomos para cursos de la Fundación Tripartita. Coordinación y seguimiento de los cursos impartidos.

Labores administrativas para el Plan FOP Cursos dirigidos a Desempleados , recopilando documentación requerida por la Administración.

Funciones docentes de Informática, procesador de textos, hoja de cálculo.

Ciudad: Burgos País: España

-----

3/2005 - 6/2011 Empresa: TELEPERFORMANCE

Sector Empresarial: Consultoría

Area Profesional: Consultoría - Asesoría

Descripción del puesto: Proyecto de la División de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, que tiene su comienzo en marzo de 2005, hasta enero de 2019, realizando las funciones descritas en los dos apartados anteriores para el mismo proyecto pero diferente empresa:

& 61692 Tramitación de expedientes administrativos: catalogación de la reclamación, trámite de audiencia a las partes del procedimiento, análisis de documentación.

& 61692 Resolución de expedientes de reclamación, análisis del expediente y  
propuestas de resolución.

elaboración de

Ciudad: MADRID País: España

-----

6/2011 - 9/2012 Empresa: DIGITEX

Sector Empresarial: Consultoría

Area Profesional: Consultoría - Asesoría

Descripción del puesto: Para el proyecto de la División de Atención al Usuario de Telecomunicaciones reclamaciones interpuestas por los usuarios a los operadores

& 61692 Tramitación de expedientes administrativos: catalogación de la reclamación, trámite de audiencia a las partes del procedimiento, análisis de documentación.

& 61692 Resolución de expedientes de reclamación, análisis del expediente y  
propuestas de resolución.

elaboración de

Ciudad: MADRID País: España

9/2012 - 1/2019 Empresa: OESIA NETWORKS

Sector Empresarial: Administración/Oficina

Area Profesional: Consultoría - Asesoría

Descripción del puesto: Coordinación equipo administrativo, y call center, para proyecto División de Atención al Usuario de Telecomunicaciones resolución y tramitación reclamaciones usuarios-operadores gestionar niveles de servicio, planificar los recursos disponibles para asegurar cumplimiento compromiso cliente absentismo, vacaciones . . Auditar trabajo. Planificación plan de formación anual, según las necesidades de cada uno de los equipos.

Ciudad: MADRID País: España

---

## **FORMACIÓN ACADÉMICA:**

10-1994 Licenciada en Derecho

Licenciado

Derecho

Normativa mercantil, civil, administrativa, fiscal, laboral, internacional

Centro: Universidad de Valladolid

Ciudad: Burgos (España)

---

## **FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:**

Técnicas de Comunicación para la gestión de las emociones en la atención telefónica

Marketing

Centro de Estudios: Oesia Network

Información adicional: enfocar y controlar las emociones para gestionar correctamente el trato con el cliente

Community Manager y Redes Sociales

Marketing

Centro de Estudios: Oesia Network

Información adicional: gestión en internet para potenciar la empresa y posibles clientes

Curso actualización Ley Procedimiento Administrativo

Asesoría Jurídica, Fiscal y Auditoría

Centro de Estudios: Oesia Network

Información adicional: modificaciones realizadas en la nueva ley 39/2015 de la anterior ley de procedimiento administrativo 30/1992

Excelencia Telefónica

Marketing

Centro de Estudios: Oesia Network

Información adicional: empatizar con el cliente

ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management

Gestión de Empresas

Información adicional: consecución de los compromisos adquiridos con el cliente.

---

Curso básico de prevención de riesgos laborales

Asesoría Jurídica, Fiscal y Auditoría

Centro de Estudios: Academia Castilla

Información adicional: curso de 50 horas, mejora de la salud y seguridad para los trabajadores

---

Curso Jefes de área

Gestión de Empresas

Centro de Estudios: Academia Castilla

Información adicional: control, planificación de un proyecto

---

### **IDIOMAS:**

Idioma: Francés Nivel: Nivel Principiante

Comentarios:

---

### **INFORMÁTICA:**

Conocimientos: Ofimática (Word, Excell,...)

en paquete office 2002 obtuve certificación experta, en office 2010 el nivel es medio

Nivel: Nivel Intermedio

---

### **OBJETIVOS PROFESIONALES:**

Formar parte de una empresa en la que pueda poner en práctica todos mis conocimientos, que me brinde la oportunidad de alcanzar todas mis metas trazadas, y que me ofrezca la oportunidad de crecer en el área laboral, personal e intelectual.

---

### **CUALIDADES:**

Adaptable, Amable, Colaborador, Comunicativo/a, Eficiente, Flexible, Organizado/a, Perceptivo/a, Productivo/a, Responsable, Servicial, Sociable, Trabajador/a, Versátil

---

### **INTERESES:**

Cine/Películas, Cocinar, Deportes de Agua, Senderismo/Acampadas

---

### **ENLACES WEB RELACIONADOS:**

Dirección web: <http://www.micvweb.com>\airebolleda

---

- ANÓNIMO

Curriculum generado con <http://www.micvweb.com>

---