

SÒNIA LAVILA SEGURA

 L'Ametlla de Mar (Tarragona) |  slavilasegura@gmail.com |  607 292 178 |  <https://sonialavila.com>

PERFIL PROFESIONAL

Profesional con más de 18 años de experiencia en operaciones, gestión de servicios y toma de decisiones en entornos exigentes.

Especializada en coordinación operativa, gestión de incidencias y optimización de procesos, con capacidad para garantizar la continuidad del servicio y la mejora continua.

Experiencia trabajando con equipos, proveedores y distintas áreas, asegurando la coordinación, el control operativo y la toma de decisiones en situaciones de presión.

Perfil con visión global, fuertemente orientado a la ejecución, los resultados y la mejora de los servicios.

COMPETENCIAS CLAVE

- Dirección de operaciones y gestión de servicios
- Gestión de incidencias y continuidad de servicio
- Coordinación de equipos y proveedores
- Diseño y optimización de procesos
- Definición de KPIs y control operativo
- Toma de decisiones basada en datos
- Análisis de impacto y gestión de riesgos
- Soporte a dirección y comités ejecutivos

COMPETENCIAS TÉCNICAS

- Power BI – cuadros de mando para control operativo y toma de decisiones
- Análisis de datos (SQL, R) aplicado a la mejora de procesos
- Automatización de procesos y optimización operativa
- Sistemas de información para el seguimiento y control del servicio
- Conocimientos en entornos Cloud y tecnologías emergentes

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Gestión y Control Inteligente del Servicio | CTTI

01/2025 – Actualidad

- Coordinación operativa y gestión de incidencias críticas en servicios TIC esenciales
- Coordinación con proveedores, equipos técnicos y responsables de servicio
- Soporte a la toma de decisiones en entornos de alta criticidad
- Definición y mejora de procesos de gobernanza del servicio
- Elaboración de informes ejecutivos para la dirección y comités de crisis

Directora de Operaciones | CONTREDI (Barcelona)

2017 – 2024

- Dirección integral de la operativa y definición del modelo de control y gobernanza
- Control de rendimiento, márgenes y eficiencia operativa
- Diseño de sistemas de control mediante Power BI
- Definición de KPIs y soporte a la toma de decisiones estratégicas
- Coordinación con dirección, equipos y clientes
- Implantación de mejoras operativas y tecnológicas

Experiencia anterior (resumen)

Servihabitat, Optimoos, Hormipresa

- Análisis de datos y soporte a dirección
- Control operativo y optimización de procesos
- Coordinación de equipos y proyectos

FORMACIÓN

Arquitecta Superior – UPC

Máster en Matemáticas – UPC

CERTIFICACIONES

Microsoft Power BI Data Analyst

AI Fundamentals – DataCamp

SQL – UOC

Formación en Cloud i IA

IDIOMAS

Catalán y castellano: nativos

Inglés: B2

Portugués: intermedio