

SÒNIA LAVILA SEGURA

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

PERFIL PROFESSIONAL

Professional amb més de 18 anys d'experiència en operacions, gestió de serveis i presa de decisions en entorns exigents.

Especialitzada en la coordinació operativa, gestió d'incidències i optimització de processos, amb capacitat per garantir la continuïtat del servei i la millora contínua.

Experiència treballant amb equips, proveïdors i diferents àrees, assegurant la coordinació, el control operatiu i la presa de decisions en situacions de pressió.

Perfil amb visió global però fortament orientat a l'execució, els resultats i la millora dels serveis.

COMPETÈNCIES CLAU

- Direcció d'operacions i gestió de serveis
- Gestió d'incidències i continuïtat de servei
- Coordinació d'equips i proveïdors
- Disseny i optimització de processos
- Definició de KPIs i control operatiu
- Presa de decisions basada en dades
- Anàlisi d'impacte i gestió de risc
- Suport a direcció i comitès executius

COMPETÈNCIES TÈCNIQUES

- Power BI – quadres de comandament per a control operatiu i presa de decisions
- Anàlisi de dades (SQL, R) aplicada a la millora de processos
- Automatització de processos i optimització operativa
- Sistemes d'informació per al seguiment i control del servei
- Coneixements en entorns Cloud i tecnologies emergents

EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL

Gestió i Control Intel·ligent del Servei | CTTI

01/2025 – Actualitat

- Coordinació operativa i gestió de incidències crítiques en serveis TIC essencials
- Coordinació amb proveïdors, equips tècnics i responsables de servei
- Suport a la presa de decisions en entorns d'alta criticitat
- Definició i millora de processos de governança del servei
- Elaboració d'informes executius per a direcció i comitès de crisi.

Directora d'Operacions | CONTREDI (Barcelona)

2017 – 2024

- Direcció integral de l'operativa i definició del model de control i governança
- Control de rendiment, marges i eficiència operativa
- Disseny de sistemes de control mitjançant Power BI
- Definició de KPIs i suport a la presa de decisions estratègiques
- Coordinació amb direcció, equips i clients
- Implantació de millores operatives i tecnològiques

Experiència anterior (resum)

Servihabitat, Optimoos, Hornipresa

- Anàlisi de dades i suport a direcció
- Control operatiu i optimització de processos
- Coordinació d'equips i projectes

FORMACIÓ

Arquitecta Superior – UPC

Màster en Matemàtiques – UPC

CERTIFICACIONS

Microsoft Power BI Data Analyst

AI Fundamentals – DataCamp

SQL – UOC

Formació en Cloud i IA

IDIOMES

Català i castellà: natiu

Anglès: B2

Portuguès: intermedi