

PAOLA CAIMÍ

PROYECTOS & OPERACIONES

paolacaimi.work@gmail.com | España: +34 607 747 848 | Uruguay: +598 92 135 893
LinkedIn: [linkedin.com/in/paola-caimi](https://www.linkedin.com/in/paola-caimi) | **Portfolio:** paolacaimi.com

PERFIL PROFESIONAL

Líder de Proyectos y Operaciones con más de 15 años de experiencia internacional en tecnología como servicio, soporte técnico, operaciones de clientes, supervisión y coordinación de equipos. Fui promovida a posiciones de liderazgo o especialización técnica en Amazon, Microsoft y Sabre, y lideré equipos de hasta 30 personas. Me especializo en organizar trabajos complejos, optimizar procesos, alinear las necesidades de los clientes y coordinar equipos técnicos con áreas de negocio. Busco oportunidades 100 % remotas en Proyectos y Operaciones, Liderazgo de Equipos, Supervisión de Operaciones, Apoyo a Proyectos, Oficina de Gestión de Proyectos u operaciones de tecnología como servicio, con proyección hacia la Gestión de Proyectos. Tengo un fuerte interés en inteligencia artificial y tecnologías emergentes aplicadas a operaciones y tecnología para el bienestar.

COMPETENCIAS CLAVE

Coordinación de proyectos y operaciones | Liderazgo y supervisión de equipos | Gestión de SLA y KPI | Mejora de procesos y SOP | Coordinación con clientes y stakeholders | Soporte SaaS | Agile y Scrum | Colaboración remota y multicultural

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Consultora de Integraciones II

UKG | Montevideo, Uruguay | Remoto | may 2024 - jul 2026

- Gestioné eficazmente más de 70 integraciones HRIS en simultáneo para clientes de Estados Unidos, conectando datos de nómina y beneficios entre UKG Ready y sistemas externos mediante la coordinación de requerimientos, el mapeo de datos, el testing, el análisis de errores y la validación final.
- Desarrollé conocimientos funcionales sobre beneficios laborales de Estados Unidos, incluyendo planes médicos HMO, FSA, PPO, POS, HRA y HSA, así como cobertura dental, de visión y planes de retiro 401(k), 403(b) y 457(b), aplicándolos en el relevamiento, mapeo, testing y validación de integraciones HRIS, lo que contribuyó a implementaciones más precisas y confiables.
- Configuré y probé conexiones SFTP seguras y obtuve la certificación HIPAA, garantizando el intercambio confiable de información y la protección de datos sensibles durante todo el proceso de integración.

Supervisora de Microsoft Power Platform

Tata Consultancy Services | Cuenta Microsoft | Remoto | jun 2021 - abr 2024

- Fui promovida de Ingeniera de Soporte a Supervisora en tres meses y lideré 13 ingenieros de soluciones, gestionando prioridades, asignación de casos, cargas de trabajo, SLA, KPI, escalamientos e informes operativos.
- Implementé flujos con Power Platform que redujeron en un 30 % el tiempo de resolución de incidentes.

Ingeniera de Soporte de Microsoft Power Platform

Tata Consultancy Services | Cuenta Microsoft | Remoto | mar 2021 - jun 2021

- Resolví incidencias de Power Apps y Power Automate, coordiné con equipos técnicos y documenté soluciones. Mi desempeño impulsó la promoción a los tres meses a un cargo de liderazgo y de supervisión de mi equipo.

Coordinadora de Operaciones y Marketing

CENTURY 21 | Fuengirola, España | sep 2018 - ago 2020

- Establecí las operaciones y el CRM desde la apertura de la oficina. Organicé la cartera de clientes y gestioné la cartera de propietarios y propiedades, ingresando los detalles al sistema y diseñando la ficha de diseño, descripción en múltiples idiomas y recaudación de documentación de cada vivienda para cumplir con el protocolo legal para su venta y/o alquiler.
- Gestioné proveedores, tecnología de oficina y materiales de marketing y reclutamiento; y creé el diseño de un stand promocional de la marca en la ciudad de Málaga así como una gigantografía que fue ubicada en la autovía principal que une Málaga con Fuengirola, lo cual impactó el crecimiento y visibilidad de la marca en la región.

Analista de Soporte de Producto | Soluciones para Aerolíneas

Sabre Corporation | Montevideo, Uruguay | abr 2017 - abr 2018

- Fui promovida desde Operaciones a un rol técnico tras completar una certificación intensiva de tres meses a jornada completa sobre Sabre GDS, gestionando soluciones técnicas y sistemas de reservas, creación de vuelos y soluciones informáticas para Aerolíneas a través de servicios web.
- Gestioné incidencias para aerolíneas internacionales mediante análisis de causa raíz y coordinación con equipos de desarrollo.

Asistente de Equipos y Coordinadora de Operaciones

Sabre Corporation | Montevideo, Uruguay | oct 2015 - mar 2017

- Brindé soporte a la Directora General y a una sede de aproximadamente 1.000 empleados, colaborando con Recursos Humanos, Finanzas y Payroll. Además gestioné el diseño gráfico de diversos eventos de la empresa. Mi desempeño facilitó la promoción interna a Airline Solutions.

Coordinadora de Operaciones y Recepción

Logicalis | Montevideo, Uruguay | ene 2014 - oct 2015

- Coordiné operaciones para aproximadamente 55 empleados y administré caja chica multimoneda, pagos a proveedores y gastos, completando todos los cierres sin diferencias.

Coordinadora de Control de Accesos y Recepción

World Trade Center Montevideo | may 2013 - ene 2014

- Formé parte del equipo de seguridad y fui capacitada en lenguaje corporal y observación de conductas para identificar posibles amenazas, además de gestionar accesos y registros confidenciales.

Agente de Atención al Cliente → Supervisora de Operaciones | Cuenta Amazon US

Nordine S.A. | Montevideo, Uruguay | sep 2011 - abr 2013

- Ingresé como Agente de Atención al Cliente y fui promovida a Supervisora de Operaciones a los tres meses, tras demostrar un alto desempeño y capacidad para coordinar equipos en la cuenta exclusiva de Amazon US.
- Lideré un equipo de aproximadamente 15 agentes, realizando seguimiento de indicadores, control de calidad, y acciones de mejora que contribuyeron a elevar la satisfacción del cliente del 87 % al 100 %.
- Desarrollé y di seguimiento a indicadores clave de desempeño y procedimientos operativos, además de gestionar evaluaciones de desempeño, incorporación de nuevos integrantes y resolución de casos escalados.
- Coordiné la operación diaria del equipo, distribuyendo tareas, monitoreando resultados y asegurando el cumplimiento de los estándares de servicio y calidad establecidos para la cuenta.

Coordinadora de Oficina | Apertura de Franquicia y Diseño Gráfico

Engel & Völkers | Palma de Mallorca y Punta del Este | feb 2009 - jul 2010

- Brindé atención premium a clientes de propiedades multimillonarias en Palma de Mallorca. Mi desempeño impactó al directorio y fui seleccionada para trasladarme a Punta del Este, Uruguay para colaborar en la apertura de una nueva franquicia asegurando la calidad de gestión estipulada por la reconocida empresa alemana.
- Organicé el CRM desde el inicio; apoyé el cumplimiento de protocolos de marca y diseñé materiales para plataformas digitales y revistas promocionales.

Coordinadora de Atención al Cliente y Operaciones de Hospitality

Royal Caribbean International | A bordo | feb 2004 - jul 2004

- Me adapté a mi primera experiencia internacional mientras supervisaba el bar del teatro y el Champagne Bar de lujo en itinerarios por el Caribe, Hawái, Italia, Francia y España.

CERTIFICACIONES Y FORMACIÓN

Certificado Profesional de Gestión de Proyectos de Google | Certificación HIPAA | Sabre GDS Product Analyst | Microsoft Power Platform | Formación Agile y Scrum | Formación ITIL y Lean Six Sigma | Google Data Analytics en curso | P4H Bionics Academy en curso

HERRAMIENTAS Y PLATAFORMAS TÉCNICAS

Jira, Asana, Trello, Notion, Microsoft 365, Google Workspace, Power Apps, Power Automate, UKG Ready, SFTP, Power BI, Tableau, Looker Studio, Excel, GitHub, ChatGPT, Claude, Gemini, Perplexity, Microsoft Copilot, Adobe Photoshop, CorelDRAW y Autodesk Fusion 360

EDUCACIÓN E IDIOMAS

Educación Licenciatura en Diseño Gráfico - Universidad ORT Uruguay | Estudios preuniversitarios en Medicina - Instituto Francisco Bauzá

Idiomas Español nativo | Inglés avanzado, certificaciones Oxford y Cambridge | Alemán intermedio, Goethe-Institut y Hartnacksschule Berlin