

## PAULA ANDREA CASTRO OPAZO

*Dirección: Los Tres Antonios #377 Departamento 78, Ñuñoa*

*Teléfonos: Celular: +56979881402*

*Email: pcasop@gmail.com*



### Resumen

De formación Ingeniero Civil en Computación con mención en Informática, con amplia experiencia en la gestión de proyectos TI que apoyan a las diferentes áreas de negocio, principalmente de las industrias de AFP, Servicios Financieros (Corredora de Bolsa, Seguros de Vida, FFMM, Rentas) y Banca. Diplomada en Dirección de Servicios en UAI con experiencia en funciones de Calidad y Servicio al Cliente focalizada en mejoras de Procesos de Servicio y Satisfacción. Experiencia dirigiendo la Escuela de Informática y Telecomunicaciones de una prestigiosa Institución de Educación a cargo del desarrollo de los planes de carrera, vinculación con el medio y procesos de acreditación. Actualmente liderando una célula en la Gerencia de Transformación Digital de AFP CAPITAL. Habilidades de liderazgo, foco cliente, innovación, construcción de equipos, educación y en comunicaciones interpersonales.

### Experiencia Profesional

---

Marzo 2019 – A la fecha	Product Owner Gerencia de Transformación Digital AFP Capital
Noviembre 2015 – Febrero 2019	Subdirectora Área Informática Escuela de Informática y Telecomunicaciones DUOC UC
Programa de Talentos Sura Chile 2010-2013: Programa con foco en entrenamiento de nuevos líderes.	
Marzo 2015 – Noviembre 2015	Jefe Calidad Área de Calidad y Experiencia Gerencia de Clientes Sura  Docente DUOC UC/ Tutor Programa PEV Escuela de Informática y Telecomunicaciones DUOC UC
Febrero 2014 – Marzo 2015	Jefe Gestión de Servicios Área de Calidad y Servicios WM Gerencia de Clientes Sura
Enero 2013 – Enero 2014	Jefe de Proyectos Área de Estrategia Digital Vicepresidencia de Relacionamento Clientes WM Sura
Abril 2012 – Diciembre 2012	Jefe de Proyectos Área de Servicios Operacionales Vicepresidencia de IT – Sura
Septiembre 2010 – Febrero 2012	Líder de Proyectos Área de Desarrollo Canales y Servicios Vicepresidencia de IT – ING Chile

Abril 2008 – Septiembre 2010	Analista Senior de Sistemas Área de Desarrollo Comercial y Segmentos Vicepresidencia de IT – ING Chile
Agosto 2007 – Marzo 2008	Analista de Gestión Proceso y Tecnología Riesgo Crédito Banco de Chile
Enero 2007 – Julio 2007	Analista de Sistemas Área Desarrollo - Click Support para Bansander AFP
Marzo 2006 – Diciembre 2006	Analista de Sistemas Subgerencia de Sistemas - Bansander AFP
Diciembre 2005 – Febrero 2006	Práctica Profesional Ingeniero Civil en Computación. Subgerencia de Sistemas - Bansander AFP
Enero 2002 – Marzo 2002	Práctica Profesional Técnico en Programación de Computadores Banco Estado

## **Educación**

---

**Entrenamiento Lean Inception – Caroli.org 2019**

**Entrenamiento Management 3.0 – BlackHat Team 2019**

**Curso Scrum Master Talentis – Certificación Scrum Master Certified 2017**

**Universidad Adolfo Ibáñez - Diploma en Dirección de Servicios 2013**

Diploma de Dirección de Servicios. Conocimientos en Diseño y Delivery del servicio al cliente interno - externo. Capacidad de diseño de estrategias de Retención y Recuperación de Servicios. Foco en estrategias de relacionamiento cliente – personal en contacto.

**Cursos E-Class: Liderazgo, Estrategia y Personas, Plan de Negocios, Manager Coach.**

**Curso Gestión de Proyectos Deloitte**

**Universidad de Chile - Diplomado Customer Intelligence**

Especialización en Comportamiento del Consumidor, Investigación de Mercado, Data Mining, Estrategia de Relacionamiento de Clientes.

**Universidad Tecnológica Metropolitana del Estado de Chile 2002-2008**

2008: Examen de Grado. Graduada con Distinción. Trabajo de Título: “Gestión de la Siniestrabilidad en las Administradoras de Fondos de Pensiones”.

2002 – 2007: Ingeniería Civil en Computación Mención Informática.

**Estudios Secundarios: Liceo Comercial Talagante**

1998 – 2001: Egresada y Titulada de Técnico en Programación de Computadores.

**Estudios Básicos: Colegio Alcántara**

## **Dominio de Software**

---

- CRM, Herramientas BI, Bases de Datos, Herramientas de Office, Lenguajes de Programación varios, SAP

## **Idiomas**

---

- Inglés nivel intermedio/avanzado – Eclass
- TOEIC– Score 825 – Working Proficiency Plus (Rendido Enero 2019)

## **Referencias**

---

- Yanina Manassa  
Directora Customer Service y CC - LATAM  
Teléfono: +569 68447425 / Mail: yanina.manassa@latam.com
- Lorena Olate  
Subgerente de Gestión Comercial - Metlife  
Teléfono +569944502654 / Mail: lolateg@gmail.com
- Cristian Barros  
Gerente de Tecnología – Sura Chile  
Teléfono: +56229152377 /Mail: Cristian.barros@sura.cl

## **Información Adicional**

---

- Nacionalidad : Chilena.
- RUT : 15.778.575-3
- Edad : 35 años.
- Fecha de Nacimiento: 6 de Junio de 1984.
- Estado Civil : Soltera
- Licencia de Conducir: Sí
- Actividades de Interés: Lectura, Cine, Voluntariado, Running, Educación Continua y Viajes.