



Yidam Gracia.

+34614186321

yimugracia@gmail.com

PROFILE

Back office operativo y gestión administrativa de procesos internos en entornos de alto volumen. Experta en manejo de sistemas core/CRM, procesamiento de transacciones y datos, reporting analítico, resolución eficiente de incidencias y automatización de flujos con IA generativa.

Soporte operativo a clientes nacionales e internacionales: gestión precisa de alto volumen de interacciones/casos con enfoque en eficiencia, trazabilidad y satisfacción.

Resultados clave

Resolución de incidencias operativas: >85-90% en primera contacto

- Automatización con IA: reducción de tiempo de procesamiento 25-40%

- Gestión diaria: 50-80

operaciones/interacciones con alta precisión

Orientada a eficiencia operativa, control riguroso de procesos back office y soporte a operaciones en cualquier sector.

EXPERIENCIA

Portaventura World 2025-Marzo 2026. Back office operator.

- Gestión diaria de 50-70 transacciones/casos en sistemas core (creación, modificación, cancelación, auditoría, conciliación).
- Administración avanzada de plataformas operativas: configuración, troubleshooting, resolución incidencias y reportes clave.
- Gestión de feedback y reputación: +100-150 interacciones/mes respondidas en <24 h → mejora sostenida de métricas de satisfacción.
- Procesamiento y conciliación de pagos/preautorizaciones/devoluciones → >90% resueltos en primera instancia.
- Automatización de flujos repetitivos con IA generativa: reducción tiempo 25-40%, mejora calidad/consistencia comunicaciones.
- Registro y seguimiento en Salesforce CRM para trazabilidad, auditorías y reporting. • Elaboración de reportes analíticos en Excel avanzado (KPIs, tendencias).

Rovel Restaurante S.R.L. Responsable de la Experiencia del Cliente Soporte Operativo – Agosto 2023 – 2025.

- Registro eficiente de casos optimizando flujos y tiempos de servicio.
- Atención y resolución inmediata de consultas/incidencias → >90% first contact resolution.
- Implementación y análisis de encuestas de satisfacción (feedback semanal +50-80 clientes), identificando mejoras y elevando calidad del servicio.

FORMACIÓN

Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma

En curso - Actualidad

(Universidad Oberta de Catalunya)

Formación Superior en Lengua Inglesa

Instituto de Idiomas, El Ministerio de Defensa Nacional

Certificación en Pedagogía Montessori, Educación Inicial

Universidad de Nebrija - Madrid, España (2021)

SKILLS

- Herramientas: Salesforce, Excel avanzado, PowerPoint, IA generativa
- OTAs: Booking, TripAdvisor, Expedia, Google
- PMS: Oracle OPERA, Lightspeed Galaxy
- Administración: Reservas, cobros internacionales.

LANGUAGES

- Español - Nativo.
- English - avanzado
- Portugués- Básico



Yidam Gracia.

+34614186321

yimugracia@gmail.com

PROFILE

Operational Back Office and Internal Process Administrative Management in high-volume environments. Expert in core systems/CRM management, transaction and data processing, analytical reporting, efficient incident resolution, and workflow automation using generative AI.

Operational support for national and international clients: precise handling of high volumes of interactions/cases with a strong focus on efficiency, traceability, and customer satisfaction.

Key Results

- First-contact resolution of operational incidents: >85-90%
- Automation with AI: 25-40% reduction in processing time
- Daily management: 50-80 operations/interactions with high accuracy

Highly oriented toward operational efficiency, rigorous back-office process control, and support for operations across any industry.

EXPERIENCE

Portaventura World 2025-Marzo 2026. Back office operator.

- Daily management of 50-70 transactions/cases in core systems (creation, modification, cancellation, auditing, reconciliation).
- Advanced administration of operational platforms: configuration, troubleshooting, incident resolution, and key reporting.
- Feedback and reputation management: +100-150 interactions/month responded to in <24 hours → sustained improvement in satisfaction metrics.
- Processing and reconciliation of payments / pre-authorizations / refunds → >90% resolved on first contact.
- Automation of repetitive workflows using generative AI: 25-40% reduction in processing time, improved quality and consistency of communications.
- Registration and tracking in Salesforce CRM for full traceability, audits, and reporting. • Preparation of advanced analytical reports in Excel (KPIs, trends, dashboards)

Rovel Restaurante S.R.L. Customer Experience Manager – Operational Support 2023-2025.

- Efficient case registration by optimizing workflows and service delivery times.
- Immediate attention and resolution of inquiries/incidents → >90% first-contact resolution.
- Implementation and analysis of customer satisfaction surveys (weekly feedback from +50-80 clients), identifying improvement opportunities and elevating overall service quality.

EDUCATION

Cross-Platform Application Development In progress – Present
(Universitat Oberta de Catalunya – UOC)

Advanced Training in English Language Instituto de Idiomas,
Ministerio de Defensa Nacional

Certification in Montessori Pedagogy, Early Childhood
Education Universidad de Nebrija – Madrid, Spain (2021)

SKILLS

- Tools & Systems
Salesforce, Advanced Excel, PowerPoint, Generative AI (OTAs)
- Booking.com, TripAdvisor, Expedia, Google
- Property Management Systems (PMS)
- Oracle OPERA, Lightspeed Galaxy
- Administrative Expertise
- Reservations management, International payments/collections

LANGUAGES

- Spanish- Native.
- English – Advance.
- Portugués- Basic