

## **CURRICULUM VITAE**

### **ESCOLARIDAD**

- Egresado del Programa de Alta Gerencia de INCAE, Alajuela, Costa Rica, agosto 2005.
- Actualmente elaborando tesis doctoral para obtener el grado de Doctorado en Gestión de Proyectos con el INSTEC de la Habana, Cuba.
- LEAD ASSESOR (Auditor Líder), de la Norma Internacional ISO 9000. (Junio 2000) Guatemala, Guatemala. Impartido por SGS. Certificado No. 00/D503061S/11206. Curso Aprobado. (Reconocimiento del IQA, International Registers of Certificated Auditors).
- Especialización en Herramientas Estadísticas para Control de Calidad, Universidad Veracruzana, México, 1999.
- Post Grado: Maestría en Investigación de Operaciones:, Universidad Francisco Marroquín, 1999.
- Post Grado: Maestría en Reingeniería y Tecnologías de Aseguramiento, Universidad Francisco Marroquín. 1996.
- Post Grado: Tecnología e Ingeniería Azucarera, Universidad del Valle. - CENGICAÑA, 1997.
- Post Grado: Maestría en Análisis y Administración de la Confiabilidad, Universidad Francisco Marroquín, 1997.
- Universitaria: Título de Ingeniero Químico, Universidad de San Carlos de Guatemala, 1995.
- Programa Academic Year Abroad, patrocinado por AID, Universidad de Delaware y Abraham Baldwin Agricultural College, Estados Unidos, 1990-1991.

### **EXPERIENCIA LABORAL**

- Customer Service Manager para Centro América y República Dominicana, Shell Caribbean and Central America, Guatemala Branch. A cargo del centro regional de servicio al cliente para 8 países de la región, prestando servicios a 3 clases de negocios. Responsable de la operación, gestión y mejora del centro. Miembro del equipo de liderazgo de Servicio al Cliente para Shell en Latinoamérica. Enero 2007 a la fecha.
- Customer Service Assurance Coordinator Shell North Latin America, a cargo de la estandarización de procesos, indicadores de desempeño, análisis estadístico de procesos, aseguramiento de calidad y mejora continua para el Centro de Servicio al Cliente centralizado de 8 países en Guatemala y los Centros de Servicio al Cliente individuales localizados en el norte de latinoamerica, incluyendo el caribe (Colombia, Peru, Jamaica, Bahamas, Belize, Trinidad, Guyana, Bermudas, Barbados, etc.). Septiembre 2004 a diciembre 2007.
- Unico analista para Latinoamérica y miembro del equipo mundial de diseño (1 representante por cada continente) para el proyecto Global Business Process Standardisation (Streamline), responsable del análisis de los procesos en el area de Offer to Cash para los siguientes países: Brasil, Chile, Argentina, Centroamérica y Caribe, febrero 2003 a septiembre 2003 (Proyecto temporal).
- CRM Analyst para Shell Latinoamérica, responsable de la implementación de CRM para Shell Oil Products Latinoamérica (SOPLA), incluyendo software de CRM (Vantive) en 3 Centros de Servicio al Cliente (CSC's) en Brasil, Chile y Guatemala. Enero 2003 a diciembre 2007.
- Miembro del equipo de implementación del proyecto CRC (Customer Relationship Centre) para Shell Caribbean & Central America. Implementación para 8 países de un centro de atención a clientes basado en la filosofía de CRM. Funciones específicas: Diseño de procesos de atención y servicio al cliente basadas en la filosofía CRM, Diseño de aplicaciones para Call Center, Implementación del modelo ISO 9001 a los procesos operativos, Diseño de la plataforma tecnológica para Call Center (IVR, ACD, Predictive Dialer, etc.) así como el diseño de la red de telecomunicaciones internacionales. Julio 2001 a diciembre 2002.
- Gerente de CRM, Atento de Centroamérica, a cargo de la implementación del proyecto de CRM (Customer Relationship Management), Data Mining y análisis post venta y análisis de valor agregado para los clientes de Atento de Centroamérica, febrero 2001 a junio 2001.
- Gerente de Aseguramiento de Calidad, Atento de Centroamérica. A cargo de las áreas de Control de Calidad Operativa, Aseguramiento de Calidad ISO 9000. Miembro del Comité de Calidad y del Comité de Dirección. Representante de Centroamérica ante Atento Holding Inc. Abril 2000 a febrero de 2001.
- Consultor en las áreas de Reingeniería, Tecnologías de Aseguramiento, Calidad Total, Tecnología de la Información, Modelación de Procesos, Control Estadístico de Procesos, etc. Arandi Klee y Asociados. Abril 1999 a abril 2000.
- Jefe de Productividad, TATA, S.A. responsable de la optimización de procesos. Responsable de la implementación de un programa de mantenimiento preventivo basado en la filosofía TQM. Participación en la implementación de un ERP (Enterprise Resource Planning), específicamente BAAN. Junio 1998 a abril 1999.
- Jefe Corporativo de Control de Calidad de Ingenio Santa Ana, a cargo de 3 laboratorios, reportando directamente a Gerencia General, noviembre 1995 a abril 1998.
- Jefe del Departamento de Control de Calidad de Ingenio La Unión, a cargo de 3 laboratorios, noviembre 1993 a noviembre 1995.
- Analista de Materiales, encargado de planificación de producción, logística y control de inventarios de materia prima y producto terminado de la línea de cosméticos en Lancasco S. A. de marzo 1993 a noviembre 1993.

### **LOGROS PROFESIONALES**

- Rediseño de la estructura del Customer Service Center de Shell de Centroamerica que incidió en una reducción del 15% del presupuesto anual equivalente a US\$200,000.

- Implementación del Centro Regional de Servicio al Cliente (CSC) de Shell Oil Products para Latinoamérica Norte, atendiendo 8 países desde Guatemala.
- Responsable del logro de la certificación bajo el modelo ISO 9002:1994 de Atento de Centroamérica, diciembre 2000.
- Auditorías de Sistemas de Calidad bajo el modelo ISO 9002 realizadas en Perú, Puerto Rico, Colombia, El Salvador y Guatemala.
- Rediseño de los procesos operativos y administrativos del Instituto de Capacitación y Productividad (Intecap).
- Implementación de un sistema informático de optimización en el uso de materia prima (cuero) reduciendo los costos anuales en un 5%, TATA, S.A.
- Implementación de un sistema de mantenimiento total preventivo bajo la filosofía TQM (Total Quality Maintenance), TATA, S.A.
- Implementación de un sistema de Administración participativa en los departamentos de Control de Calidad tanto en Ingenio La Unión como en Ingenio Santa Ana. Formación de Círculos de Calidad y grupos de mejora
- Rediseño de procesos del Departamento de Control de Calidad de Ingenio Santa Ana lo que reincidió en una reducción del 20% del personal.
- Elaboración e Implementación de manuales operativos y de procedimientos para el Departamento de Control de Calidad, Ingenio Santa Ana.
- Implementación del programa de automatización de los Laboratorios en Ingenio Santa Ana.
- Rediseño e implementación de los sistemas de información del Departamento de Control de Calidad, Ingenio Santa Ana.

#### **CONOCIMIENTOS Y APTITUDES ESPECIALES**

- Completamente bilingüe inglés-español.
- Portugues nivel intermedio (business level), Berlitz.
- Sólidos conocimientos y amplia experiencia en programas de Calidad Total, Planificación Estratégica, Six Sigma y Control Estadístico de Procesos, Solución Participativa de Problemas y Trabajo en Equipo, ISO-9000, ISO 14000, Reingeniería, Tecnologías de Aseguramiento, Fiabilidad, HACCP, etc.
- Experiencia en diseño e implementación de Sistemas Gerenciales de Información y de Medición del Desempeño, Balanced Scorecard, Gestión Basada en el Desempeño, Tableros de Comando, etc.
- Diseño e implementación de la filosofía/metodología/tecnología CRM, incluyendo diseño de procesos para atención a clientes, programas de fidelización, gestión de reclamos, gestión de satisfacción de clientes, etc.
- Sólidos conocimientos en herramientas y plataformas tecnológicas para Customer Contact Centers, tales como: ACD, IVR, Marcadores Predictivos, Contact Systems, Workflow Managers, Workforce Management Systems, etc.
- Interpretación e implementación de la norma COPC específica para Centros de Atención a Clientes.
- Experiencia en la implementación de ERP's (Enterprise Resource Planning) tales como BAAN, SAP, JD Edwards, etc.
- Conocimiento y aplicación del Project Management Body of Knowledge (PMBOK)
- Amplia experiencia en formulación, preparación, evaluación y gestión de proyectos de distintos tipos como: implementación de tecnología, desarrollo de software, reestructuraciones organizacionales, reingeniería de procesos, etc.
- Conocimiento y experiencia en desarrollo e implementación de sistemas de CRM (Customer Relationship Management) y aplicaciones de Data Mining y análisis estadístico aplicado a Marketing, Ventas, Servicio al Cliente, Helpdesk, etc.
- Sólidos conocimientos y experiencia en implementación de CRM operativo, analítico y colaborativo; implementación de herramientas de front end para CRM tales como Vantive, PeopleSoft, Siebel, etc.
- Experiencia en técnicas analíticas y análisis instrumental (polarimetría, espectrofotometría, refractometría, cromatografía, volumetría, etc.).
- Experiencia en el diseño, desarrollo e implementación de sistemas informáticos aplicados, sistemas de integrados de información gerencial, Data Warehousing, Data Mining, etc.
- Experiencia en proyectos de interfase/comunicación de equipos analíticos a computadoras mediante puertos seriales RS-232.
- Experiencia en sistemas de tratamiento de agua para uso industrial, calderas, aguas residuales, etc.
- Experiencia en la implementación de programas de mantenimiento productivo bajo filosofía TPM (Total Productive Maintenance).

#### **EXPERIENCIA DOCENTE**

- Catedrático de los cursos Productividad, Fundamentos de Calidad, Sistemas de Gestión de Calidad en la maestría de Gestión Industrial, facultad de ingeniería, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2005 a la fecha.
- Catedrático de los cursos: Algebra y Tecnología Informática, Formulación Dinámica de Proyectos y Gestión de Proyectos con Tecnología Informática en la maestría de Ingeniería Vial, Facultad de Ingeniería, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2005 a la fecha.

- Catedrático de los cursos: Gestión de Calidad e Investigación de Operaciones en la carrera de Ingeniería Industrial, Universidad del Valle de Guatemala, enero 2003 a la fecha.
- Instructor de la Fundación Og Mandino en varios cursos, tanto abiertos como cerrados en las áreas de ISO 9000, Análisis y Rediseño de Procesos, CRM, etc.
- Catedrático del curso de Evaluación de Proyectos y Métodos Cuantitativos para Administración, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Económicas, junio 2001 a mayo 2003.
- Catedrático del curso de Investigación de Operaciones, Escuela de Postgrado, USAC, enero 2001 a mayo 2001.
- Catedrático del curso de Control Estadístico de Procesos en el programa de Maestría a Distancia (Universidad en Casa) impartido por televisión, julio-septiembre 2000.
- Catedrático del Curso Estadística para la Investigación, Doctorado en Psicología Clínica, Universidad Mariano Gálvez, Guatemala.
- Catedrático del curso de estadística, Universidad del Istmo, nov. 1999 a mayo 2000.
- Catedrático en los cursos de Planeación Estratégica, Reingeniería, Control Estadístico de Procesos, Calidad Total, Proyectos, Fiabilidad, Auditoría de Gestión, etc. Universidad Galileo, agosto 1999 a la fecha.
- Catedrático Auxiliar en los cursos de Química General, Química Analítica, Química Orgánica y Laboratorio de Operaciones Unitarias en la Universidad de San Carlos, 1990-1993.

#### **INFORMATICA Y CIENCIAS DE LA COMPUTACION**

- Sólidos conocimientos y experiencia en lenguajes de programación: Imperativa/Orientada a Objetos en lenguajes como Java, C++, Python, Fortran, Pascal, etc. Programación funcional con Lisp y Haskell, programación lógica con Prolog y programación por eventos con LabView.
- Dominio de todas las herramientas de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Access) incluyendo programación en Visual Basic for Applications.
- Amplia experiencia en software de manejo y administración de proyectos (MS Project)
- Amplia experiencia en uso de software especializado de optimización, simulación y métodos cuantitativos tales como WinQSB, @Risk, Arena, Crystal Ball, RiskEase, etc.
- Conocimientos de Bases de Datos Oracle, SQLServer, Access, etc.
- Sistemas operativos, Windows, Unix, Linux.
- Conocimiento básico de Redes de Comunicaciones, de voz y datos, protocolos, infraestructura, etc.
- Internet, diseño de sitios web con HTML, Flash Macromedia, Java etc.
- Sistemas CAD (AutoCAD, TurboCAD)
- Software de Control Estadístico de Calidad y Procesos, (STATISTICA, SPSS, StatGraphics, Minitab, etc.) preferiblemente con R, el software estadístico Open Source.
- Sistemas ERP, CRM, SCM, etc.
- Herramientas de modelación y diagramación de procesos como BPWin, Corporate Modeler, Visio, Graham Process Mapping, etc.

#### **OTROS CURSOS**

- Curso Actualización y Transición de Auditores a la Versión ISO 9001:2000. SGS, Guatemala, febrero 2002.
- Curso Auditor Líder de Sistemas de Calidad ISO 9000, S.G.S. México, Guatemala, junio 2000.
- Curso Sistemas de Documentación y Registros para Aseguramiento de Calidad ISO 9000, S.G.S. Guatemala, junio 2000.
- Curso Sensibilización a la Alta Gerencia para ISO 9000, S.G.S. Guatemala, mayo 2000.
- Curso de Interpretación de la Norma ISO 9001-94, S.G.S. Guatemala, mayo 2000.
- Seminario: "Small Business in a Multi-Ethnic Society" patrocinado por USAID, duración 10 días, Miami, Florida. 1990.
- Programa de Facilitadores de Calidad Total, Impartido por ICAITI, duración 8 semanas, 1994.
- Curso: Auditoría de Energía y Conservación de la Energía en la Industria, impartido por ICAITI, duración 6 semanas, 1994.
- Seminario: Resolución de conflictos, impartido por el doctor Guillermo Forno del Instituto de Ciencias de la Conducta, duración 2 días, 1994.
- Curso: Método Juran para la Calidad Total, impartido por el doctor Guillermo Forno del Instituto de Ciencias de la Conducta, duración 16 semanas, 1995.
- Participación como asistente y expositor en diversos seminarios de Control de Calidad y Métodos Analíticos en la Industria Azucarera.
- Participante como expositor en diversos seminarios sobre Calidad Total, Reingeniería y Tecnologías de Aseguramiento.
- Participación en diversos seminarios de Liderazgo, Planificación Estratégica, Calidad Total, Reingeniería, Trabajo en Equipo, Tecnologías de Aseguramiento, etc.
- Seminario Dale Carnegie de Relaciones Humanas y Comunicación eficaz. Noviembre a enero 1996.

#### **ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES**

- Consultor independiente en las áreas de: Aseguramiento de Calidad y Sistemas de Gestión (ISO 9000 e ISO 14000), Mapeo, Modelación y Rediseño De procesos, Control y análisis estadístico de procesos, filosofía Seis Sigma, Calidad Total y Tecnologías de Aseguramiento y gestión de Recursos Humanos.

- Miembro del Comité de Calidad y Comité de Dirección de Atento Centroamérica, abril 2000 a mayo 2001.
- Miembro de la Junta Directiva de la Asociación de Técnicos Azucareros de Guatemala, ATAGUA, 1996 a 1998, ocupando las posiciones de vocal, secretario y vicepresidente.
- Vicepresidente de la Junta Directiva de la Asociación de Jefes de Laboratorios Azucareros, 1997.
- Miembro del Circulo Mayor, integrado por Gerentes y Jefes de Departamento, Ingenio Santa Ana, 1996.
- Miembro del Circulo de Facilitadores al Cambio, Ingenio Santa Ana, 1996.
- Vicepresidente del comité de Seguridad e Higiene Industrial, Ingenio La Unión, 1995.
- Miembro de la Junta Directiva de la Asociación Solidarista de Trabajadores de Ingenio La Unión, 1995.
- Miembro del Consejo de Ahorro y Conservación de Energía Industrial, Ingenio La Unión, 1995.
- Líder de varios círculos de Calidad, Ingenio La Unión, 1995.
- Miembro de la Junta Directiva de Estudiantes de Ingeniería Química, ESIG, 1990.
- Trabajo Voluntario en el Latin American Community Center en Wilmington, Delaware, ayudando a inmigrantes hispanos a aprender y/o mejorar el idioma Inglés.

#### REFERENCIAS

- Lic. Mauricio Quezada, Shell El Salvador.
- Lic. Alejandro Villagran, Shell Guatemala.
- Ing. Mynor Rolando Estrada, Ingenio Tululá.
- Ing. Elfego Bautista, Ingenio La Unión, ATAGUA
- Ing. Rolando Acevedo, Ingenio Concepción. ATAGUA
- Ing. Oscar Monzón, Lancasco.
- Dr. Armando Aguirre, Gerente de RRHH, Ingenio La Unión.
- Lic. Oscar Monzón, LASER.
- Ing. Roberto Gonzalez, Ingenio Santa Ana.
- Ing. Carlos Cano, Cementos Progreso.
- Ing. Otto Juarez, Siglo XXI
- Ing. Arnoldo Arriaza, Grupo Financiero Uno
- Ing. Victor Cuevas, Gerente Mercadeo y Ventas, COPENSA.
- Ing. Carlos Arandi Klee, Universidad Galileo, Consultores Globales.
- Ing. Hector De León, Universidad Del Itsmo
- Ing. Luis Velasquez, Consultoría Internacional.
- Ing. Brahim Andrade, SGS Guatemala.

#### Algunas Consultorias Realizadas

<b>Empresa</b>	<b>Área / Servicio</b>	<b>Logros</b>
<b>Atento de Centroamérica</b>	Responsable ISO 9000. Auditor Líder	Certificación ISO 9002:94 (diciembre 2000). Auditorías realizadas en Guatemala, El Salvador, Perú, Colombia, Puerto Rico.
<b>Foremost Dairies de Guatemala</b>	Capacitación Apoyo en Implantación Asesoría ISO 9000	Implantación del Sistema de Gestión ISO 9001
<b>Dulces Tropical</b>	Capacitación Control Estadístico de Procesos	Implementación de un sistema de Control Estadístico de Calidad y de Proceso.
<b>Ministerio de la Defensa Nacional</b>	Capacitación Apoyo en Implantación Asesoría ISO 9000	Implantación del Sistema de Gestión ISO 9001 V2000 al Depto. De Finanzas del Ejercito.
<b>INFOM</b>	Reingeniería de Procesos Administrativos.	Rediseño de Todos los procesos administrativos. Modelación de los Procesos. Implementación de los procesos rediseñados.
<b>INTECAP</b>	Capacitación Reingeniería de Procesos Administrativos. Asesoría ISO 9000	Rediseño de Todos los procesos administrativos. Modelación de los Procesos. Implementación de los procesos rediseñados.

		Diseño y elaboración de los manuales de instrucción para los programas de ISO 9000.
--	--	---