

## Hugo Rolando Ruiz Alquijay

Tel. cel.: (502) 41497797

e-mail: hugoruiz7@gmail.com

### DATOS PERSONALES

**Nacionalidad:** guatemalteco

**Fecha de Nacimiento:** octubre 28 de 1976

**Estado Civil:** casado

### FORMACIÓN ACADÉMICA

2006	Universidad Galileo <i>Maestría en Análisis y Administración de la Confiabilidad</i>	Guatemala
2002	Universidad Francisco Marroquin <i>Licenciatura en Administración de Empresas</i>	Guatemala
1998	Liceo de Computación C.S.S. <i>Perito Contador con especialización en Computación</i>	Guatemala

### EXPERIENCIA LABORAL

Octubre 2018 – Mayo 2019	BANCO DE AMERICA CENTRAL <i>Jefe de Agencia (Comercial)</i>	Guatemala
--------------------------	--	-----------

Responsable de colocación comercial y supervisión actividades de la agencia, garantizar la calidad en procesos de acuerdo a los procedimientos y políticas de la institución (Atención al cliente, Venta de productos, Captación de Saldos, Cliente Nuevos e Inversiones.

Objetivos principales:

- Planeación estratégica y comercial de colocación mensual
- Preparación plan de trabajo ventas diarias
- Capacitación recurso humano
- Visitas y seguimiento a cartera de clientes corporativos
- Revisión base de clientes y preparación de cronograma para colocación de productos
- Presentación de resultados a comités

Octubre 2017 – Octubre 2018	NUEVOS ALMACENES, S.A. (CEMACO) <i>Gerente de Area (Ventas)</i>	Guatemala
-----------------------------	--	-----------

Responsable de supervisar las actividades de tienda, Asegurar calidad en procesos, Alcance de Objetivos mensuales (Ventas)

Objetivos principales:

- Atención al Cliente
- Venta de Producto
- Control de Inventario
- Planes de Acción Venta Semanal
- Control de inventarios físico versus sistema al 100%
- Capacitación recurso humano
- Revisión de Descuentos
- Acciones sobre Devoluciones

**Septiembre 2015 – Marzo 2017 CITIBANK N.A. SUCURSAL GUATEMALA** Guatemala  
*Operations Business Supplier Relationship Manager & Cash Handling*  
*Departamento de TTS Operations*

Coordinación, Control y Programación de actividades relacionadas con el manejo de efectivo del banco. Responsable sobre la interacción con proveedores y clientes externos, aseguramiento de eficacia y cumplimiento de los tiempos como negocio.

Funciones principales:

- Control de Límites en Bóveda General
- Autorización de envío de depósitos y retiros a Banco de Guatemala
- Coordinación envío de planillas a Clientes Externos
- Evaluaciones y Controles establecidos para nuestros Proveedores (Tpisa, Cira, Exit Strategy)
- Ingreso y Pago de facturas generadas por los proveedores
- Punteo y Revisión de boletas de Speed Collect y Servicios de Recolección
- Elaboración Controles Mensuales y Trimestrales MCA
- Cobro porcentual mensual a clientes
- Altas y Bajas de personal subcontratado
- Auditorias Anuales a los proveedores de sus procesos y mejoras (Issues)
- Participación de pruebas COB (Banco y Proveedores)
- Programación de Dotaciones Agencias
- Generación Reporte Diario y Semanal del envío de planillas
- Coordinación Traslados Internacionales BOFA
- Renovaciones de contratos personal subcontratado
- Preparación Provisiones de Gastos Mensuales

**Marzo 2011 – Agosto 2015 BANCO CITIBANK DE GUATEMALA** Guatemala  
*Supervisor de Iniciación e Infraestructura de Sistemas Área de Créditos*  
*Departamento de Operaciones*

Gestión de operaciones y actividades de soporte de iniciación y mantenimiento de crédito de Guatemala, garantizando que todas las solicitudes de crédito sean procesadas acorde a las políticas, procedimientos, tiempo y calidad establecida por Citibank.

Objetivos / logros principales:

- Mejorar el proceso de tarjeta de crédito y préstamos, implementando iniciativas (proyectos) para la reducción de costos y tiempo
- Garantizar la administración correcta del recurso humano, propiciando un ambiente de trabajo agradable, alto nivel de compromiso y de productividad
- Garantizar el uso correcto de las herramientas de apoyo para el proceso de créditos (Buros Externos, Validación de Listas Negras e Información del solicitante)
- Asegurar la adaptación y mejoramiento de infraestructura de sistema (tarjetas de crédito y préstamos) así como los controles para identificación de oportunidades de mejora
- Garantizar el soporte necesario a las áreas involucradas en el proceso (Ventas, Telemarketing, Agencias)

**Agosto 2010 – Marzo 2011 SCOTIABANK, S.A.** Guatemala  
*Funcionario de Negocios Alianzas (Ventas)*

Dirigir, coordinar, analizar y mejorar las actividades de ventas de las operaciones del área de créditos de consumo y alianza. Responsabilidad sobre la interacción con clientes externos, aseguramiento de calidad, reportería, auditoría, administración de proyectos y otras que complementan las operaciones de créditos; contribuyendo de esta manera a la administración adecuada del riesgo crediticio en apoyo a las estrategias de negocio.

Funciones principales:

- Incremento de cartera
- Control de recuperación y verificación diferentes moras
- Renegociaciones cartera muerta
- Mediciones de desempeño mensualmente
- Monitoreo satisfacción clientes
- Controles estadísticos para promociones y publicidad

## ESTUDIOS Y FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### Idiomas

Español	Inglés
Nativo	Lectura/Escritura/ básico

### Cursos

- 2004 – 2006 **Instituto Tecnológico de Telecomunicaciones.** INTELGUA
  - Desarrollo de Gerentes y Supervisores
  - Código de Conducta
  - Manejo de Inventarios con sistema SAP
  - Planificación y Organización de ventas y servicios
  - Proceso de selección de personal
  - Gestión del recurso humano
- Normativa de seguridad de agencias
- Relación de recursos humanos con agencias
- Proceso de auditoría de agencias
- Análisis y riesgos (Fraudes más comunes)
- Trabajo en Equipo
- Sensibilización servicio de calidad
- Herramientas básicas del instructor
- Productos y Tecnologías
- 2002 **Banco Uno, S.A.**
  - Atención al Cliente
  - Análisis y riesgo en papelerías
  - Lavado de Activos
  - Flujo de Efectivo

### REFERENCIAS

Mario Rolando Uluan Solis	Personal / Laboral	55550555
Auditor Santos Tiquiram	Personal / Laboral	40180706
Ing. Carlos David Chavarria	Personal / Laboral	55175632
Licda. Luisa Fernanda Díaz Orrego	Personal / Laboral	56127888

