#### rodriguez.jorge@yahoo.com - jorgerocre@gmail.com

Teléfonos: (503) 7057-8927 - (503) 7749-9919

Nacionalidad: Salvadoreño (visa USA B1/ B2 vigente)
Nacimiento: San Salvador, Agosto 15 de 1980

Estado civil: Casado

DUI: 01623784-3

ISSS: 101802693

NUP AFP Confía: 294461990016

 NIT / Licencia:
 0614-150880-113-5 (poseo automóvil)

 Teléfonos:
 7057-8927, 7749-9919, 2272-4472 (casa)

 Dirección:
 75 Avenida Norte y Calle Mano de León #222

Col. San Antonio Abad, San Salvador, El Salvador



#### **Accept Call Center English Training**

Certificación Speak, mayo 2018

#### Ingeniero en Ciencias de la Computación

Universidad Francisco Gavidia, El Salvador, abril 2016

#### Administración y Desarrollo de Bases de Datos e Inteligencia de Negocios

Especialización, Universidad Francisco Gavidia, abril 2016

#### Microsoft Technology Associate, Database Fundamentals

Certificación Microsoft IT Academy F537-3905, UFG diciembre 2015

#### **SQL Fundamentals course**

Certificación SOLOLEARN 1060-320323, VIRTUAL octubre 2015

#### Introducción a Oracle 9i SQL

Certificación Oracle University C14063-01, DATUM agosto 2003

Bachiller Técnico Comercial opción Contaduría, acreditación 0113-45150-02-1998

Centro Técnico de Capacitación Contable, noviembre 1998

#### **DIPLOMADOS**

Técnico en Contaduría Pública Técnico Analista de Sistemas Técnico Programador de Computadoras

#### **HABILIDADES**

Administración: Control de cumplimiento riesgo, detección fraude, manejo recurso humano Contabilidad, finanzas: procesos contables, análisis y proyecciones, auditoria de sistemas Base de datos: Administración de datos y creación de querys, análisis de indicadores SQL Soporte tecnológico: Administración aplicaciones contables, facturación, dialer call center Documentación, Capacitador: Planes de trabajo, creación de manuales y capacitación



#### MANEJO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y EQUIPO

Sistemas: Gaia Sofrecom (telecomunicaiones), ALM Aspect (dialer), Unifed IP (dialer)

Bases de Datos: Toad SQL Oracle, SQL Server, Oracle Development, MySQL Workbench

Web: Creación y administración Web Sites, Administración Sharepoints, Dominios, Hosting

Equipos de red: topologías, router, switch, patch panel, video surveillance, Avaya

Microsoft: Windows, Word, Excel, Power Point, Visio, Access, Outlook

#### **CURSOS Y ENTRENAMIENTOS**

El liderazgo ejecutivo en base a la calidad total La calidad total y la excelencia en el servicio La globalización económica mundial y el liderazgo efectivo La reingeniería en informática aplicada al ambiente windows

#### EXPERIENCIA LABORAL

#### ANALISTA SOPORTE OPERACIONES PARA CENTRO AMERICA

CITIBANK N.A. (sede El Salvador) (febrero 2016 – julio 2018)

Área: Dialer Centro América / Tecnología Call Center / Riesgo y Control Bancario en área de Dialer Funciones: Administrador Dialer

Administrador de la plataforma del marcador predictivo (Dialer), creación de parámetros, estrategias, ajuste de filtros, scripts y gestión de activación de estrategias a nivel regional con tecnología Aspect conexión Avaya Implementación y ejecución de estrategias de cobro y televentas para Centro América

Monitoreo y soporte de actividad diaria en las listas de marcación regional para cobros y televentas

Solución de problemas relacionados con la plataforma del marcador predictivo que reportan las operaciones de cobros de Centro América, configuraciones y modificaciones in live

Encargado de administración de estrategias de marcación de Televentas El Salvador, Costa Rica y Panamá Funciones: **Analista de Sistemas e Indicadores** 

Encargado de Management Information System (MIS) para el área de Dialer Call Center, creación y actualización de querys SQL (Structured Query Language), administración y generación de reportería en repositorio para las operaciones de cobro y televentas en Centro América

Encargado de generación del MIS cierre diario de gestiones de ventas y marcación Telemarketing El Salvador Encargado de extracción de datos SQL, y presentación de indicadores de performance call center: agent times, inbound calls, outbound calls para análisis de productividad semanal

Encargado de extracción de datos SQL, análisis de tendencias y presentación de resultados de indicadores regionales de rendimiento en área de cobro y televentas para los diferentes países con los que se tenía operación, Key Performance Indicator (KPI) en Deck regional mensual

#### Funciones: Encargado de Riesgo y Control Bancario en área de Dialer

Encargado de cumplimiento de Riesgo y Control Bancario del área de Dialer, Manager's Control Assessment (MCA), verificando políticas locales, regionales y globales, Anti money laundering (AML), administración de documentación, análisis y test de procesos, presentación de resultados pre-auditoria, seguimientos y auditoria Encargado de administrar herramienta de monitoreo de procesos para Dialer El Salvador y CACS Guatemala Encargado del inventario de registros físicos y digitales (Record Management) del área de Dialer, manejo, custodia y disposición de registros apegados a las políticas locales, regionales y globales de la compañía Encargado de cumplimiento de políticas de seguridad de la información (AISO) física, datos y virtual del área de Dialer conforme a políticas locales, regionales y globales de la compañía, clean desk y soporte remoto 24/7 Encargado de administración de Sharepoint y Sharefolder del área de Dialer cumpliendo con todos los estándares y políticas de seguridad que eran requeridos por la compañía

Principal logro: Investigación, análisis e Implementación de los procesos globales de Riesgo y Control MCA (Manager's Control Assessment) en el área de Dialer por repatriación de funciones hacia sede en El Salvador; y mejora del proceso de MIS (Management Information System) con SQL eficiente

Motivo retiro: Compañía finalizó las operaciones regionales en sede El Salvador. Estoy disponible para un nuevo reto laboral aplicando formaciones, conocimientos y experiencias en Telecomunicaciones, Sistema Financiero en Banca Local-Regional y Call Center Créditos-Cobros-Ventas

#### ANALISTA DE FACTURACIÓN PARA CENTRO AMERICA

CTE, S.A. DE C.V. / CLARO EL SALVADOR (julio 2013 - agosto 2015)

Área: Dirección de Finanzas / Gerencia de Facturación Regional / Telefonía Fija

Funciones: Analista de Sistemas / Administración de Base de Datos / Documentación

Analista de procesos de facturación línea fija Nicaragua y El Salvador (SQL)

Extracción de cifras a facturar SQL y análisis de ingresos por ventas periódicas

Encargado de extracción reportería SQL especial a solicitud de la SIGET

Control de calidad de datos facturación regional (Bases de datos Nicaragua, El Salvador)

Generación de reportería SQL a solicitud de cliente interno y funciones periódicas

Extracción de tráfico SQL desde líneas fijas y análisis de tendencias mensuales

Encargado de análisis y estimación financiera facturación TV y Corporativos Nicaragua

Encargado de análisis y estimación financiera facturación línea fija ciclo C El Salvador

Encargado de control de tasación y tarificación de llamadas de líneas fijas El Salvador

Instructor operaciones sistema de facturación Nicaragua (Capacitador en El Salvador)

Principal logro: Participación e implementación control regional calidad de datos por SQL

Motivo retiro: Finalización de contrato (retiro para finalizar proceso de graduación de la carrera y posterior especialización en Inteligencia de Negocios)

#### SOPORTE DE FACTURACIÓN

CTE, S.A. de C.V. / CLARO EL SALVADOR (noviembre 2005 – junio 2013)

Área: Gerencia de Facturación Local / Departamento de Facturación Línea Fija

Funciones: Analista de Sistemas / Administración de Base de Datos / Documentación

Soporte financiero sistema de facturación Gaïa (SQL)

Generación de reportería SQL a solicitud de cliente interno y funciones periódicas

Extracción de tráfico SQL desde líneas fijas y análisis de tendencias mensuales

Soporte de validación calidad de factura telefonía fija CLARO (Control PDF)

Analista de tráfico local, nacional, cpp en telefonía fija (Bases de datos)

Soporte regional de facturación de telefonía fija El Salvador y Nicaragua (SQL)

Instructor operaciones sistema de facturación Nicaragua (Capacitador en El Salvador)

Principal logro: Participación e implementación control local calidad de datos por SQL

Motivo retiro: Crecimiento profesional en nueva plaza (ascenso interno)

#### SOPORTE FUNCIONAL SISTEMAS

CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V. (septiembre 2002 – octubre 2005)

Área: Gerencia de Facturación / Departamento de Facturación

Funciones: Analista de Sistemas / Administración de Datos / Capacitador

Soporte financiero sistema de facturación Gaïa (Soporte Técnico)

Instructor financiero sistema Gaïa y facturación TELECOM (Capacitador)

Analista de parque de líneas especiales (DID's y enlaces digitales) (SQL)

Principal logro: Participación e implementación del nuevo sistema de facturación

Motivo retiro: Crecimiento profesional en nueva plaza (cambio a empresa del grupo)

#### COORDINADOR DIGITACIÓN DE COBROS BANCOS Y PAGO ELECTRÓNICO

CTE, S.A. de C.V. / TELECOM EL SALVADOR (febrero 2001 – agosto 2002)

Área: Gerencia de Contabilidad / Departamento de Créditos y Cobros

Funciones: Analista de Sistemas / Soporte Técnico / Capacitador / Documentación

Encargado de sección digitación cobranzas y pago de bancos (Pago electrónico)

Encargado del proceso de interface Online pagos electrónicos TELECOM y PERSONAL

Analista en depuración cuentas inactivas en proceso de contabilidad (Conciliación)

Coordinador de procesamiento pagos en bancos TELECOM y PERSONAL (Digitación)

Principal logro: Participación e implementación del pago electrónico por barras y NPE

Motivo retiro: Crecimiento profesional en nueva plaza (ascenso)

#### **CONTADOR AUXILIAR**

TRAMITES Y SERVICIOS ADUANALES, S.A. DE C.V. (octubre 1998 – diciembre 1999)

Área: Departamento de Contabilidad / Administración

Funciones: Contabilidad / Capacitador / Soporte Técnico / Documentación

Encargado de la contabilidad general y el registro contable en libros, partidas, balances

Encargado de la migración del proceso manual libros al nuevo sistema informático de contabilidad

Principal logro: Implementación del sistema informático de contabilidad y soporte técnico

Motivo retiro: Crecimiento profesional (cambio a empresa multinacional)

#### REFERENCIAS LABORALES

#### Lic. Carolina Degudiel

Recursos Humanos (carta de recomendación) SERH (antes CITIBANK), Tel. 2213-2853

#### Lic. Miguel Bautista

Dialer & CACS Manager Central América CITIBANK El Salvador, Tel. 2560-0534

#### Lic. Joaquín Quijada

Recursos Humanos (carta de recomendación) CLARO El Salvador, Tel. 2250-3354

#### Lic. Nery Montes

Subgerente Facturación Línea Fija Centro América CLARO El Salvador, Tel. 2271-7993

#### REFERENCIAS PERSONALES

#### Ing. Mónica Brizuela

Supervisor de Desarrollo de aplicaciones Citibank Tel. 7860-4628

#### Ing. Tito Melara

Analista de Sistemas Citibank Tel. 7815-0194

#### Dra. Marta Rodríguez

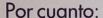
Encargada Clínica Empresarial Centro Cultural Tel. 7843-4103

#### Ing. Mauricio Gómez

Analista Regional de Finanzas Claro El Salvador Tel. 2271-7420



## UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA





Ha realizado los estudios y cumplido con las pruebas y requisitos que exige la Universidad de acuerdo a sus Estatutos, a la Ley de Educación Superior y demás disposiciones legales vigentes.

#### Por tanto:

# Le confiere el Título de Ingeniero en Ciencias de la Computación

A fin de que goce de todos los derechos y prerrogativas inherentes a la calidad profesional que se le acredita, otorgándose el presente título previamente registrado en el Ministerio de Educación.

Dado en la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, el día veintinueve de abril del año dos mil dieciséis.











ng, Elba Patricia Castanedo de Umaña Decana de la Facultad de Ingenieria y Sistemas

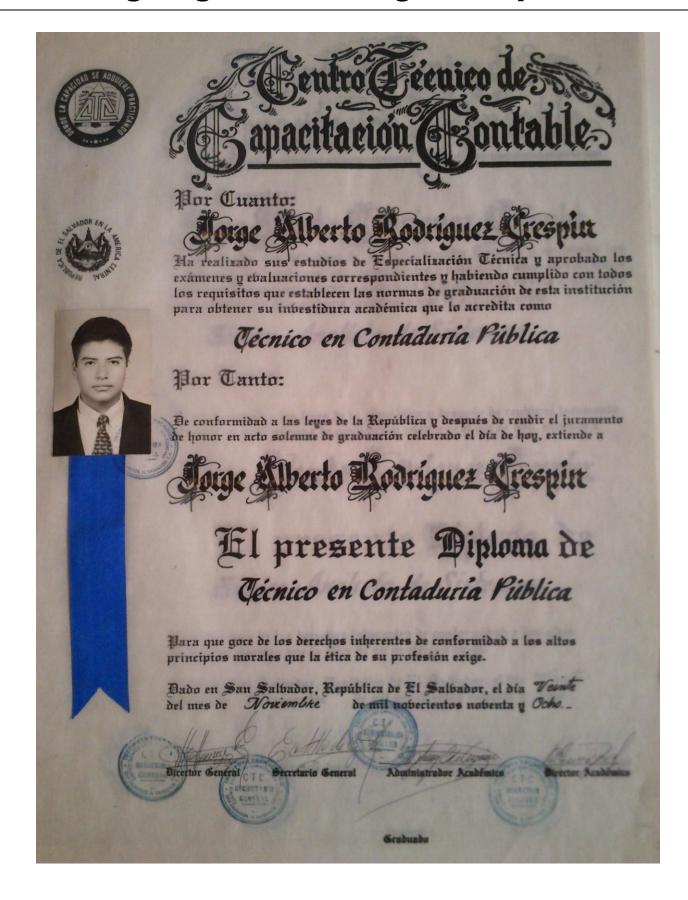


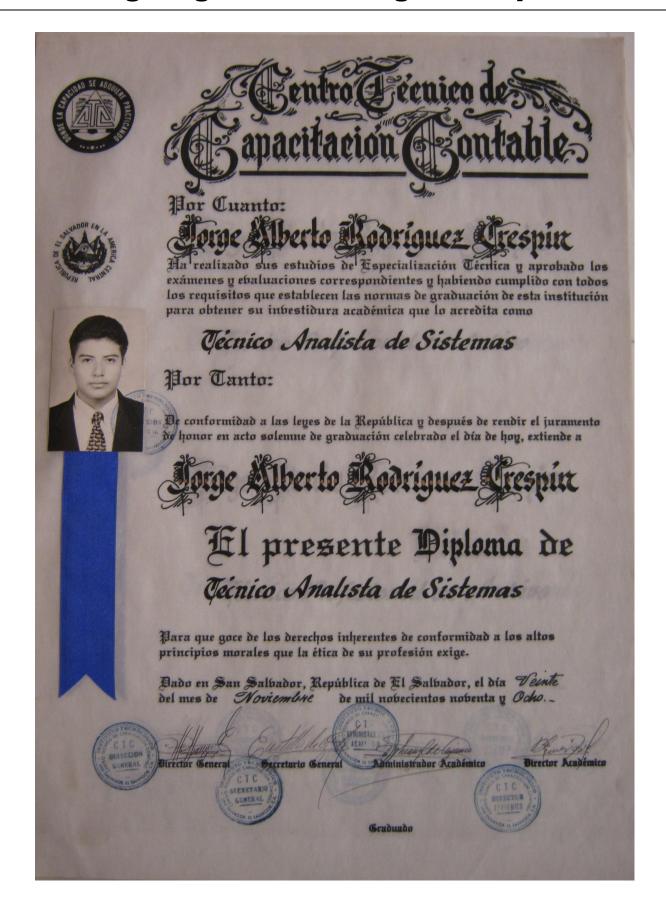




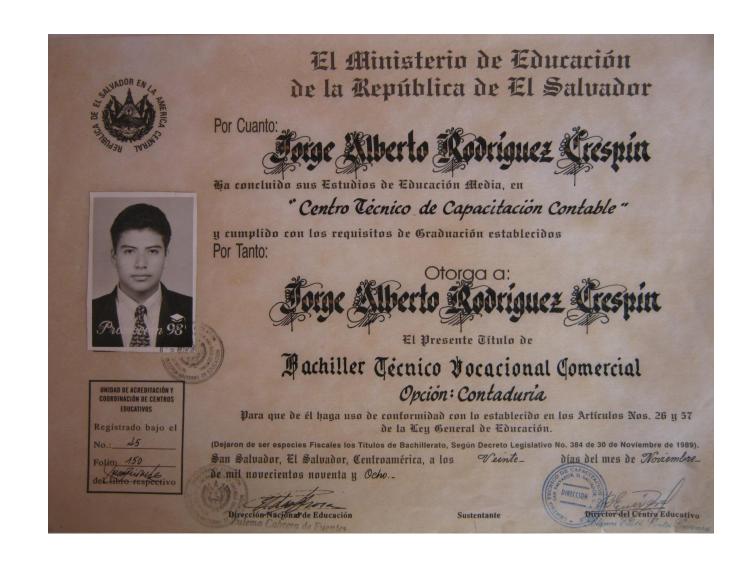






























#### **REFERENCIA DE EMPLEO**

Se hace constar que el señor JORGE ALBERTO RODRÍGUEZ CRESPÍN, titular del documento Único de Identidad 01623784-3, brindó sus servicios para la compañía: CTE, S.A. DE C.V. en calidad de ANALISTA DE FACTURACIÓN desde el 01 de Febrero de 2001 hasta el 16 de Agosto de 2015, cumpliendo 44 horas semanales de Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. con un sueldo mensual de \$1,123.00 dólares americanos, el motivo de su retiro de la empresa fue Terminación de Contrato con Responsabilidad Patronal (Reestructura).

Las responsabilidades que desempeñaba eran:

- Consultas a los sistemas de facturación local y regional, sus bases de datos para análisis de datos y extracción de reportes.
- Control de calidad, corrección e implementación de herramientas de gestión en la base de datos en procesos de facturación.
- Generación de reportes a través de SQL a solicitud de cliente interno y funciones periódicas en las bases de datos.
- Extracción de tráfico SQL desde líneas fijas y análisis de tendencias mensuales en las bases de datos.
- Análisis y estimación cíclica de facturación línea fija El Salvador y Nicaragua
   Control cíclico de tasación y tarificación de llamadas de líneas fijas El Salvador

Se extiende la presente a quien interese en la ciudad de SAN SALVADOR país EL SALVADOR, a los 20 días del mes de Enero de 2016.

Joaquín A. Quijada Rivera Centro de Servicios - Recursos Humanos CTE, S.A. de C.V.

Tel. 2250-3354

www.claro.com.sv