

REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

***Informe del desarrollo profesional de Armando Dueñas Díaz
en HSBC***

Autor: Armando Dueñas Díaz

**Tesis presentada para obtener el título de:
Lic. En Administración de Empresas**

**Nombre del asesor:
Roberto José Taboada González**

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar, organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación "Dr. Silvio Zavala" que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo "Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada", se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.





M.R.

**UNIVERSIDAD
VASCO DE QUIROGA**

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

**Informe del Desarrollo Profesional de
Armando Dueñas Díaz en HSBC**

**INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PRESENTA
Armando Dueñas Díaz**

**ASESOR DE TESIS
Ing. Roberto José Taboada González**

2006

IO ZAVALA



T270

16PSU0009E DE FECHA 23 DE
FEBRERO DEL 2000.

Diciembre del 2006



UVAQ

M.R.

**UNIVERSIDAD
VASCO DE QUIROGA**

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

**Informe del Desarrollo Profesional de
Armando Dueñas Díaz en HSBC**

**INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PRESENTA
Armando Dueñas Díaz**

**ASESOR DE TESIS
Ing. Roberto José Taboada González**

INDICE

AGRADECIMIENTO.....	2
OBJETIVO.....	4
ANTECEDENTES ACADEMICOS.....	4
LA EMPRESA.....	5
DESCRIPCION DE PUESTOS.....	8
Ejecutivo de Servicios.....	8
Ejecutivo de Cuenta.....	11
LUN (Líder de Unidad de Negocio).....	15
APLICACIÓN DE MIS CONOCIMIENTOS DENTRO DEL CAMPO LABORAL.....	22
CURRICULUM VITAE.....	27
CONCLUSIONES.....	33

AGRADECIMIENTO:

A DIOS por estar empujando y fortaleciendo mi vida, por ser quien me levanta cuando tropiezo, desfallezco y me desanimo para seguir adelante, con El me lleno de paz y me alimento para obtener los bríos necesarios para luchar en el mundo terrenal, con El encuentro la respuesta a mis dudas y sin El no soy nada.

Valla el presente reconocimiento a todas aquellas personas que directa o indirectamente han influido para lograr culminar una etapa de preparación que se había quedado pendiente, el obtener el titulo de la licenciatura esta dedicado a mi familia; Chely has sido mi fuerza, mi guía, mi apoyo, mi todo, eres el motor que alimenta mi vida, Mis niñas Ceci y Pau son las que me motivan a vivir, a saber que tengo un compromiso con ellas para sacarlas adelante y que por ellas debo prepararme cada día. Por ellas debo superar cada obstáculo para llegar a la meta y lograr hacer de mis hijas personas de bien para nuestra sociedad.

A mi Mamá, siempre preocupada por mí, me enseñaste siempre a luchar ante las adversidades y me mostrarte y me demostraste el camino correcto para alcanzar mis metas; Mis Hermanos que en las buenas y en las malas han estado conmigo dándome siempre muestras de apoyo. A mi Papá, por quien supe y aprendí los valores de la verdad, honestidad, humildad y entrega, el tiempo que convivimos me sirvió para aprender a amar a las personas y a entender mi mundo y mi realidad. Paco, tu que siempre estuviste viviendo conmigo todas las alegrías y reveses, haciéndome ver el lado positivo para encontrar la solución.

A todos mis maestros, Roberto, Mayra, Sandra Luz, Cayetano por motivarme a completar la obra educativa que ustedes iniciaron, por hacerme sentir importante y pusieron a la luz mis virtudes para creer en mi y encaminarme para involucrarme en el campo laboral.

A todos y cada uno de mis amigos que no quiero dejar de mencionar a ninguno que han sido y son parte muy importante de lo que soy y seré.

A todos: ¡GRACIAS!

OBJETIVO:

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer la forma en que me he aplicado los conocimientos de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas dentro del Banco HSBC durante los últimos 16 años y a partir de mi salida de la Universidad Vasco de Quiroga, analizando desde varias perspectivas y vislumbrando el alcance del plan de estudios a la realidad del campo laboral, todo ello para concluir la carrera y lograr obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas.

ANTECEDENTES ACADEMICOS:

Desde mi ingreso a la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Vasco de Quiroga siempre busque complementar mis actividades escolares apoyando y participando en los diferentes foros, conferencias, eventos deportivos, aniversarios de la Universidad, cursos de valor curricular organizados por la misma Universidad.

En cada semestre que avanzamos fui haciendo equipo con mis compañeros de la carrera para cubrir cada requerimiento de trabajos extracurriculares, desde demostrar la forma de producir e introducir un producto al mercado, pasando por el proceso de investigación de mercados para ver si nuestro producto podía tener el éxito al introducirlo al mercado, elaborando encuestas de mercadeo, hasta la elaboración del mismo producto, haciéndonos conciencia de lo que implica ser empresarios y conocer que nuestro entorno necesita de emprendedores que participen dentro de la actividad económica como generadores de empleo.

Debido a que toda la carrera la realice trabajando en el banco debo reconocer que no pude dar todo mi tiempo para participar de lleno en todos los eventos

realizados, ya contaba con un compromiso con mi Institución de trabajo, ya que mi Institución me otorgo un porcentaje de beca significativo que doblemente me comprometía, pero todo ello para mi en vez de ser un obstáculo fue una oportunidad para demostrar y demostrarme que no existen limites cuando uno tiene claramente una meta que alcanzar, el sacrificio de múltiples desveladas no son suficientes para sustituir el regocijo que me dio al momento de que me entregaron mi Constancia de Terminación de Estudios. Con ello sentí que no le falle a DIOS, a mi familia, a mi trabajo y a los que directa o indirectamente me motivaban para llegar a la meta.

Durante la realización de los diferentes ciclos de conferencias, foros, talleres y cursos podría mencionar mi participación activa dentro de los siguientes: "El horizonte económico y Administrativo hacia el siglo XXI", "Análisis del presente, visión del Futuro", "Foro de Actualización hacia el Siglo XXI" en los siguientes talleres: "Operación Bursátil y Proyectos de Inversión, sin dejar de mencionar que en todo mi tiempo escolar participé activamente dentro del equipo de Voli bol de la Universidad.

LA EMPRESA:

Ingrese a laborar para Banco Internacional el 24 de septiembre de 1990, Banco Internacional era una sociedad nacional de crédito del Gobierno de acuerdo a la primera Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito, la forma de operación y administración del Banco para ese entonces podría decir que era muy limitada, se basaba en procesos totalmente manuales y atrasados para su época, por la misma situación de ser una entidad manejada por el Gobierno no se preocupaban por implantar sistemas de control mas eficaces y eficientes que permitieran contar con información real y oportuna, para el año de 1992 y a raíz de la reprivatización de la banca.

Grupo Financiero Bital se forma como resultado de la unión de dos instituciones: Grupo Prime, que operaba con varias empresas financieras no bancarias en la época de la estatización bancaria, y Banco Internacional (BITAL), que se incorporó al Grupo en julio de 1992 durante el proceso de reprivatización de la Banca Mexicana. BITAL funciona como la Institución Eje del Grupo, aprovechando sus canales de distribución para que, con el apoyo de las otras compañías que al igual forman parte del Grupo, puedan ofrecer un esquema de servicios integrados.

Ya incorporando todos los sistemas informáticos que en ese entonces se tenían se logra efficientar los procesos de atención a los clientes y empleados de la Institución, mediante la automatización de depósitos en línea, mediante el análisis de las necesidades de nuestros clientes se determina la ampliación del horario de atención hasta las 5 p.m. que ya en si era una innovación a nivel nacional la cual provoco la renovación total de la atención y servicio de la banca mexicana. Bital siempre fue pionero de nuevos productos, el introducir el servicio de pago de nomina por medio de una cuenta de ahorros fue la punta de lanza para que las demás instituciones financieras fueran despertando y fueran creando mayores y mejores productos en donde los beneficiados fuéramos todos.

En BITAL, desde su adquisición, se realizó una intensa labor de mejora continua en todas las áreas para lograr una mayor eficiencia en su operación. Para ello fue necesario modernizar su funcionamiento en tecnología de sistemas y telecomunicación, reorientar los esfuerzos de promoción hacia el mercado objetivo, mejorar la mezcla de captación, cambiar la actitud del personal hacia el cliente y desarrollar una nueva imagen.

Además de la intensa labor de reingeniería, la modernización de procesos y el crecimiento en cobertura, se reconsidero y se ajustó el horario de atención al Publico que hasta la fecha sigue siendo pionero y líder en cobertura de servicio al cliente cerrando sus puertas de las sucursales hasta las 7 p.m., desde entonces se han realizado importantes acciones para fortalecer la situación financiera del Banco y que beneficiaran a todos nuestros clientes.

A partir del 22 de noviembre del 2004 GF BITAL se ha integrado al HSBC Holdings plc (HSBC). Haciendo de lo que hoy denominamos HSBC con su significado Hong Kong Shanghai Banking Corporation, el segundo banco a nivel mundial.

Con esta transformación y bajo la visión de la Administración Inglesa bajo un sistema de máximo control se establecieron nuevos y eficientes sistemas de administración, desde tomar la decisión de tajo de eliminar de la mente de los mexicanos el nombre de Bital, un nombre que ya estaba muy arraigado, muy reconocido por implantar en México un nombre difícil y desconocido de HSBC, desde el saber y no aceptar por parte de los empleados este cambio fue todo un reto para los nuevos dueños.

Ante este entorno HSBC eficazmente se puso a la tarea de cambiar esa visión de la sociedad mexicana mediante un agresivo plan publicitario que permito dar a conocer al Banco como una Institución preocupada y ocupada en incrementar la eficiencia, no solamente en lo que al sistema financiero se refiere si no a participar activamente dentro de los esquemas de recuperación de los recursos naturales de la tierra, buscando ante todo mejorar nuestro medio ambiente por medio de planes y esquemas que reduzcan la contaminación y el poder ofrecer a todos los clientes los mas altos estándares de servicio.

Descripción de Puestos Desempeñados:

TITULO DE PUESTO:	Ejecutivo de Servicio
-------------------	------------------------------

Puesto del jefe inmediato:	Líder de Unidad de Negocio
----------------------------	----------------------------

1. FUNCION PRINCIPAL DEL PUESTO

PROMOVER A CLIENTES ACTUALES Y POTENCIALES NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS CON EL FIN DE ALCANZAR LAS METAS ESTABLECIDAS A TRAVES DE LOS PROCESOS Y POLITICAS INSTITUCIONALES.

2. FUNCIONES PRINCIPALES (resumen de las principales responsabilidades)

No	RESPONSABILIDADES PRINCIPALES
1	ATENDER A LOS CLIENTES Y PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A TRAVES DEL PROCESO DE VENTA, UTILIZANDO EL SISTEMA DE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) Y LAS APLICACIONES DEL CID (CONTROL DE INFORMACIÓN DIRECTIVA).

2	VIGILAR QUE SE CUMPLA CON LAS NORMAS, POLÍTICAS Y PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN TALES COMO PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO, COMPLIANCE, SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL Y EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD.
3	PARTICIPAR QUE LOS CONSEJOS DE UNIDADES DE NEGOCIO SE LLEVEN A CABO Y CUMPLIR CON COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LOS MISMOS DE ACUERDO A LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA PARA LOGRAR MINIMIZAR LAS ACCIONES DE LA COMPETENCIA Y APROVECHAR AL MÁXIMO SU MICROMERCADO.
4	PROPORCIONAR Y FOMENTAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LA FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.

3. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

Información adquirida por medio de formación escolar, cursos y la experiencia requerida para desempeñar el puesto.

CONOCIMIENTOS

<input checked="" type="checkbox"/> Preparatoria	<input type="checkbox"/> Licenciatura	<input type="checkbox"/> Postgrado	<input type="checkbox"/> Maestría
--	---------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

Otros conocimientos (técnicos, humanísticos, especializados)

Conocimiento o Herramienta	Nivel de Profundidad
↓ Paquetería Institucional	↓ 3

<ul style="list-style-type: none"> ↓ Formativo de servicio ↓ Actitud de servicio ↓ Valores HSBC 	<ul style="list-style-type: none"> ↓ 3 ↓ 3 ↓ 4
--	---

Nivel de profundidad de estos conocimientos

<p>1.-Conocimiento</p> <p>Recordar o conocer, escribir, enlistar, decir.</p>	<p>2.-Comprensión:</p> <p>Traducir, comprender o interpretar. explicar, resumir, describir</p>	<p>3.-Aplicación:</p> <p>Seleccionar, transferir, complementar problemas sin supervisión, Usar, resolver, aplicar, construir</p>	<p>4.-Análisis:</p> <p>Distinguir, separar, analizar, comparar, clasificar y relacionar hipótesis o evidencias.</p>
---	---	---	--

EXPERIENCIA

<input checked="" type="checkbox"/> Hasta dos años	<input type="checkbox"/> De 2 a 5 años	<input type="checkbox"/> De 5 a 10 años	<input type="checkbox"/> Más de 10 años
--	--	---	---

4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS (Áreas, puestos y empresas con los que se tiene relación)

<p>INTERNAS</p> <p>1.- Digitalización. 2.- Cobro inmediato. 3.- Recaudaciones. 4.- Mensajería. 5.- Motivador.</p>	<p>EXTERNAS</p> <p>1.-Sindicato</p>
--	--

5. IDIOMAS

IDIOMA	NIVEL REQUERIDO	DEFINICIÓN	IDIOMA	NIVEL REQUERIDO	DEFINICIÓN
Inglés	N/A	Nivel 1: Conocimient o básico	Otro	N/A	Nivel 1: Conocimient o básico
	N/A	Nivel 2: Conocimient o limitado		N/A	Nivel 2: Conocimient o limitado
	N/A	Nivel 3: Conocimient o medio		N/A	Nivel 3: Conocimient o medio
	N/A	Nivel 4: Dominio alto		N/A	Nivel 4: Dominio alto
	N/A	Nivel 5: Pleno dominio		N/A	Nivel 5: Pleno dominio

TITULO DE PUESTO:	EJECUTIVO DE CUENTA
--------------------------	----------------------------

Jefe inmediato:	Líder de Unidad de Negocio.
-----------------	------------------------------------

Puestos que le reportan directamente

Puesto (s)	No. Personas	Puesto (s)	No. Personas
Ejecutivo de Servicio	2 a 5		

1. FUNCION PRINCIPAL DEL PUESTO

PROMOVER A CLIENTES ACTUALES Y POTENCIALES NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS CON EL FIN DE ALCANZAR LAS METAS ESTABLECIDAS A TRAVES DE LOS PROCESOS Y POLITICAS INSTITUCIONALES.

2. FUNCIONES PRINCIPALES

No	RESPONSABILIDADES PRINCIPALES
1	ATENDER A LOS CLIENTES Y PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A TRAVES DEL PROCESO DE VENTA, UTILIZANDO EL SISTEMA DE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) Y LAS APLICACIONES DEL CID (CONTROL DE INFORMACIÓN DIRECTIVA).
2	VIGILAR QUE SE CUMPLA CON LAS NORMAS, POLÍTICAS Y PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN TALES COMO PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO, COMPLIANCE, SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL Y EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD.
3	PARTICIPAR QUE LOS CONSEJOS DE UNIDADES DE NEGOCIO SE LLEVEN A CABO Y CUMPLIR CON COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LOS MISMOS DE ACUERDO A LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA PARA LOGRAR MINIMIZAR LAS ACCIONES DE LA COMPETENCIA Y APROVECHAR AL MÁXIMO SU MICROMERCADO.
4	PROPORCIONAR Y FOMENTAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LA FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.

3. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

CONOCIMIENTOS

<input type="checkbox"/> Preparatoria	<input checked="" type="checkbox"/> Licenciatura	<input type="checkbox"/> Postgrado	<input type="checkbox"/> Maestría
---------------------------------------	--	------------------------------------	-----------------------------------

Otros conocimientos (técnicos, humanísticos, especializados)

Conocimiento o Herramienta	Nivel de Profundidad
↓ Word	↓ 3
↓ Excel	↓ 3
↓ Paquetes Institucionales	↓ 4
↓ Ventas	↓ 3
↓ Actitud de servicio	↓ 3
↓ Trabajo bajo presión	↓ 3
↓ Capacidad de negociación	↓ 3
↓ AMIB 1	

Nivel de profundidad de estos conocimientos

<u>1.-Conocimiento</u>	<u>2.-Comprensión</u>	<u>3.-Aplicación</u>	<u>4.-Análisis</u>
Recordar o conocer, escribir, enlistar, decir.	Traducir, comprender o interpretar. explicar, resumir, describir	Seleccionar, transferir, complementar problemas sin supervisión, Usar, resolver, aplicar, construir	Distinguir, separar, analizar, comparar, clasificar y relacionar hipótesis o evidencias.

EXPERIENCIA

<input type="checkbox"/> Hasta dos años	<input checked="" type="checkbox"/> De 2 a 5 años	<input type="checkbox"/> De 5 a 10 años	<input type="checkbox"/> Más de 10 años
---	---	---	---

5. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS (Áreas, puestos y empresas con los que se tiene relación)

INTERNAS	EXTERNAS
1.-Aclaraciones	1.-Seguros
2.-OSC consumo	2.- Afore
3.-Logística Monetaria (PRLM)	3.- Empresa de Limpieza.
4.-Seguridad Lógica	4.- Seguridad (Policía Bancaria).
5.- Productos (tarjeta de crédito, inmediauto, hipotecario, captación, etc.)	5.- Mantenimiento (Xerox).
6.- Recursos Humanos	
7.- Remesas	
8.- Crédito	
9.-Cierre Diario	
10.-ATM's	
11.-Control de Gastos	
12.-CIS	
13.-GCC	
14.-Cobranza	
15.-Auditoria	
16.-Suministros	
17.-Mensajería	
18.-Compliance	
19.- Digitalización.	
20- Cobro inmediato.	
21.- Recaudaciones	
22.-.-Recursos Humanos	
23.-Relaciones Laboral.	
24.- Motivador	
25.- Seguridad Interna.	

9. IDIOMAS

IDIOMA	NIVEL REQUERIDO	DEFINICIÓN	IDIOMA	NIVEL REQUERIDO	DEFINICIÓN
Inglés	N/A	Nivel 1: Conocimiento básico	Otros	N/A	Nivel 1: Conocimiento básico
	X	Nivel 2: Conocimiento limitado		N/A	Nivel 2: Conocimiento limitado
	N/A	Nivel 3: Conocimiento medio		N/A	Nivel 3: Conocimiento medio
	N/A	Nivel 4: Dominio alto		N/A	Nivel 4: Dominio alto
	N/A	Nivel 5: Pleno dominio		N/A	Nivel 5: Pleno dominio

TITULO DE PUESTO:	Líder de Unidad de Negocio
-------------------	-----------------------------------

Puesto del jefe inmediato:	Subdirector
----------------------------	--------------------

Puestos que le reportan directamente: **Puestos que le reportan indirectamente:**

Puesto (s)	No. Personas	Puesto (s)	No. Personas
Ejecutivos de cuenta	2 a 5 promedio	E.C. Patrimonial	1
Ejecutivos de Servicio	2 a 6 promedio	E.C. Premier	1
		Afore	1
		Fuerza movil	1
		Fuerza Financiera	1

1. PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO

PROMOVER A CLIENTES ACTUALES Y POTENCIALES NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS CON EL FIN DE ALCANZAR LAS METAS ESTABLECIDAS A TRAVES DE LOS PROCESOS Y POLITICAS INSTITUCIONALES.

GESTIONAR Y DESARROLLAR LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE NEGOCIO Y MANTENER E INCREMENTAR LA CAPTACION Y COLOCACION DE LOS PRODUCTOS BANCARIOS CON APEGO A LOS PROCESOS INTERNOS

2. FUNCIONES PRINCIPALES

No	FUNCIONES PRINCIPALES
1	ATENDER A LOS CLIENTES Y PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A TRAVES DEL PROCESO DE VENTA, UTILIZANDO EL SISTEMA DE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) Y LAS APLICACIONES DEL CID (CONTROL DE INFORMACIÓN DIRECTIVA), CON EL FIN DE SATISFACER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

2	VIGILAR QUE SE CUMPLA LAS NORMAS, POLÍTICAS Y PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN TALES COMO PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO, COMPLIANCE, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL, CON EL FIN DE EVITAR FRAUDES Y AFECTAR EL PRESTIGIO DE LA INSTITUCIÓN.
3	CONTROLAR Y ADMINISTRAR QUE LOS CONSEJOS DE UNIDADES DE NEGOCIO (CUN'S) SE LLEVEN A CABO, CUMPLIR CON COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LOS MISMOS DE ACUERDO A LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA PARA LOGRAR MINIMIZAR LAS ACCIONES DE LA COMPETENCIA, APROVECHAR AL MÁXIMO SU MICROMERCADO, Y GANAR PARTICIPACIÓN.
4	PROPORCIONAR Y FOMENTAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LA FILOSOFÍA INSTITUCIONAL
5	UTILIZAR, IMPLANTAR Y MANTENER EL SAC (SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD), CON EL FIN DE CUMPLIR CON AL NORMA ISO 9001.
6	CONTROLAR LA CARTERA VENCIDA CON EL FIN DE MANTER LA RENTABILIDAD DE LA UN Y LA SELECCIÓN DEL MEJOR CLIENTE.
7	"IMPLEMENTAR LA POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO (COMPLIANCE) DEL GRUPO EN EL ÁMBITO LOCAL, MEDIANTE LA INCLUSIÓN DEL RIESGO DE CUMPLIMIENTO EN RELACIÓN CON EL FUNCIONARIO DE COMPLIANCE GLOBAL, CON EL FUNCIONARIO DE COMPLIANCE DEL ÁREA, O CON EL FUNCIONARIO DE COMPLIANCE LOCAL, GARANTIZANDO LA EXISTENCIA DE CAPACITACIÓN Y RECURSOS DE COMPLIANCE, IMPULSANDO ASÍ LA CREACIÓN DE UNA CULTURA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO, COMO TAMBIÉN LA OPTIMIZACIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS ENTES REGULADORES."

3. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

CONOCIMIENTOS

<input type="checkbox"/> Preparatoria	<input checked="" type="checkbox"/> Licenciatura	<input type="checkbox"/> Postgrado	<input type="checkbox"/> Maestría
---------------------------------------	--	------------------------------------	-----------------------------------

Otros conocimientos (técnicos, humanísticos, especializados)

Conocimiento o Herramienta	Nivel de Profundidad
↓ Sistemas Institucionales	↓ 4
↓ Conocimiento sobre el SAC	↓ 3
↓ Excel	↓ 3
↓ Word	↓ 4
↓ Formativo de Ejecutivo de Cuenta	↓ 4
↓ Prevención de Lavado de Dinero	↓ 1
↓ Crédito Básico	↓ 2
↓ Laborales	↓ 2
↓ Compliance	↓ 2
↓ Herramientas de Control información Directiva (CID)	↓ 3
↓ Seguridad y protección Civil	↓ 3
↓ Sistemas de aseguramiento y calidad	↓ 4
↓ Actitud y servicio	↓ 3
↓ Liderazgo	↓ 3
↓ Ventas	↓ 3
↓ Administración del tiempo	↓ 3
↓ Negociación	↓ 3
↓ Pensamiento visionario	↓ 3
↓ Matemáticas financieras	↓ 3
↓ Comunicación	↓ 2

<ul style="list-style-type: none"> ✚ Manejo de conflictos y trabajo en equipo ✚ Planeación estratégica ✚ Amib i ✚ Banquero completo 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 3 ✚ 3 ✚ 3 ✚ 4
---	--

Nivel de profundidad

<u>1.-Aplicación:</u>	<u>2.-Análisis:</u>	<u>3.-Síntesis:</u>	<u>4.-Evaluación:</u>
Aplicar, resolver, seleccionar, usar, transferir, complementar problemas sin supervisión.	Analizar, comparar, distinguir, clasificar y relacionar hipótesis o evidencias.	Crear, integrar, elaborar, planear combinar ideas o generar propuestas.	Apreciar, evaluar, criticar, justificar, recomendar, juzgar.

EXPERIENCIA

<input type="checkbox"/> Hasta dos años	<input checked="" type="checkbox"/> De 2 a 5 años	<input type="checkbox"/> De 5 a 10 años	<input type="checkbox"/> Más de 10 años
---	---	---	---

4. RETOS DEL PUESTO

<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Atención al cliente (excelencia en el servicio) ⇒ Trabajo bajo presión (cumplimiento de metas) ⇒ Asaltos bancarios (políticas y procedimientos) ⇒ Cumplimiento de presupuesto ⇒ Clima Laboral ⇒ Solución de conflictos

5. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

INTERNAS

EXTERNAS

1.-Aclaraciones	1.-Seguros
2.-OSC consumo	2.- Afore
3.-Logística Monetaria (PRLM)	3.- Empresa de Limpieza
4.-Seguridad Lógica	4.- Seguridad (Policía Bancaria).
5.- Productos (tarjeta de crédito, inmediauto, hipotecario, captación, etc.)	5.- Mantenimiento.
6.- Recursos Humanos	6.- Traslado de valores.
7.- Remesas	<i>Con todas estas areas se debe trabajar en equipo con el fin de asegurar el mejor servicio al cliente.</i>
8.- Crédito	
9.-Cierre Diario	
10.-ATM's	
11.-Control de Gastos	
12.-CIS	
13.-GCC	
14.-Cobranza	
15.-Auditoria	
16.-Suministros	
17.-Mensajería	
18.-Compliance.	
19.- Digitalización.	
20- Cobro inmediato.	
21.- Recaudaciones	
22.-Recursos Humanos	
23.-Relaciones Laboral.	
24.- Motivador	
25.-CID.	
26.- Seguridad Interna.	
27.- Jurídico	

28.- sistemas (cau, seguridad lógica)

Con todas estas ares se debe trabajar en equipo con el fin de asegurar el mejor servicio al cliente.

9. IDIOMAS

IDIOMA	NIVEL REQUERIDO	DEFINICIÓN	IDIOMA	NIVEL REQUERIDO	DEFINICIÓN
Inglés	N/A	Nivel 1: Conocimiento básico	Otro	N/A	Nivel 1: Conocimiento básico
	X	Nivel 2: Conocimiento limitado		N/A	Nivel 2: Conocimiento limitado
	N/A	Nivel 3: Conocimiento medio		N/A	Nivel 3: Conocimiento medio
	N/A	Nivel 4: Dominio alto		N/A	Nivel 4: Dominio alto
	N/A	Nivel 5: Pleno dominio		N/A	Nivel 5: Pleno dominio

APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DENTRO DEL CAMPO LABORAL:

Desde mi salida de la carrera de Administración he vislumbrado mejoras importantes en mi accionar dentro de la institución Bancaria, lo cual me permitió crecer y permanecer dentro de la misma por 9 años, pude constatar que sin la preparación académica y con todos los puntos de vista de mis maestros me ayudaron sin lugar a dudas a forjarme un criterio propio que me permitió desempeñarme adecuadamente en todas las áreas en las que estuve apoyando, entendiendo que todas las Instituciones y empresas requieren un adecuado, eficiente y racional uso y aplicación de sus recursos; pudiendo especializarme en áreas como administración de recursos humanos al tener a mi cargo varias sucursales liderando proyectos y estrategias junto con varios compañeros a mi cargo.

En la mercadotecnia al tener la posibilidad de establecer estrategias que nos permitieran darnos a conocer y así lograr colocar nuestros productos y servicios y poder crecer la participación de mercado de la Institución, siempre conociendo nuestro micro mercado y haciendo bench marketing para saber si nuestros productos eran realmente competitivos y saber cuales eran nuestras fortalezas y poder enfrentar nuestras debilidades y amenazas para convertirlas en fortalezas.

En el área de banca comercial pude constatar que la preparación académica en las áreas económico administrativas me permitieron establecer estrategias de servicio y atención a los clientes cautivos y potenciales de mi micro mercado haciéndome llegar a representar a la subdirección en concursos regionales de buenas estrategias; desde el establecimiento de metas que se debían cumplir hasta el saber utilizar todas las herramientas con las que el banco cuenta y que hacen de nuestra actividad todo un reto para lograr los resultados del día a día.

El servicio al cliente debe brindarse sin distinciones de razas ni credos, dentro del marco en el que el cliente es nuestro principio y fin, es nuestra razón de ser y

debemos hacer que el cliente perciba nuestro servicio como único y que en ningún otro lado se les va a atender como debe ser.

Es hacer ver ante la perspectiva del cliente que es el mejor banco del país.

Sociologicamente es una oportunidad de dar de mi a los demás para que ellos encuentren el apoyo necesario para mejorar sus niveles de interrelación con la sociedad, desde la creación de un negocio que de apoyo con la creación de fuentes de empleo para que familias puedan crecer y mantener a sus miembros y con ello puedan mejorar las estructuras sociales de nuestro entorno.

Éticamente mi trabajo realizado en HSBC se basa en Principios morales que me permitieron cuidar y hacer prevalecer el comportamiento adecuado basados en la verdad, representado por un proceso que nos evalúa la calidad de nuestra atención tanto en tiempo como en la forma y estando atentos a las condiciones cambiantes de nuestra sociedad.

En el Derecho, conocer de manera general pero con enfoque a las materias objeto de la carrera pude conocer y saber ubicar las leyes que apoyan las formas de concluir una relación de trabajo, conocí que leyes aplican para la consulta de los diferentes títulos y operaciones de crédito, leyes mercantiles, etc.

En el área contable he podido aplicar los conocimientos de la carrera al estar en contacto directo con la misma administración de la sucursal al conocer los procesos de conciliación de cuentas, cuadrar contablemente la sucursal y conocer con mayor detalle el origen y aplicación de los recursos conociendo y confirmando que para todo cargo invariablemente aplica un abono, inclusive desde el manejo de las cuentas y créditos de nuestros clientes.

En el áreas de las finanzas aprendí a aplicar todos los procesos de estimaciones y proyecciones para promover el otorgamiento adecuado y oportuno de créditos a

nuestros clientes, asesorarlos y otorgar prestamos a clientes de acuerdo a su perfil y capacidad de pago buscando ante todo evitar la cartera vencida y verificando que toda la información entregada por el cliente sea verídica y cumpliendo con los requisitos establecidos en los manuales de crédito vigentes y aplicables. En otro ámbito de las finanzas, al poder administrar y eficientar los recursos con los que contamos para hacer crecer la utilidad de mi sucursal.

Para el análisis de los modelos de comportamiento del mercado aplique dentro del campo laboral la elaboración de gráficas y modelos que me permitían analizar la situación de mi micro mercado (graficas de gant, cuadrantes, tableros de control, medidores, encuestas a nuestros clientes, etc.) y así entender el entorno en el que me desenvolvía y saber redireccionar las estrategias de la sucursal con análisis de resultados y establecer nuevas formas de hacer crecer mi sucursal.

Dentro del proceso administrativo el trabajar dentro del contexto de la administración me ha permitido poder lograr completar las estrategias establecidas desde el comienzo del año, planeando la mecánica a seguir por medio del análisis de los años anteriores definiendo los métodos de acción para el logro de la captación y colocación de recursos fue parte fundamental de mi actividad.

Organizando a mis ejecutivos en la asignación de responsabilidades, y dirigiéndolos desde la revisión de resultados dentro de lo que se denomina consejos de unidades de negocio fue parte importante para corregir las desviaciones y las mismas estrategias para mejorar los resultados, este método de control de actividades bien se podían evaluar en periodos cortos lo que al momento de realizar las revisiones a nivel subdirección se establecían nuevas líneas de acción para mejorar los resultados obtenidos.

Participo activamente en la propuesta de ideas que nos permitieran llegar a la meta con mayor certeza y buscando que las metas nos permitieran obtener los mejores beneficios.

Dentro de mis actividades se implemento el trabajo bajo el esquema de instructivos de trabajo avalados por la norma ISO 9000 versión 2000, la cual nos permitió estandarizar nuestras actividades y buscar siempre la homogenización de nuestro trabajo en todas las sucursales de HSBC, y para ello tuvimos capacitaciones constantes y revisiones para lograr certificarnos.

Fui líder del proyecto de certificación de mi sucursal con el compromiso de capacitar y enseñar a los ejecutivos de cuenta la forma de operar el nuevo sistema ISO 9000 versión 2000 por medio de instructivos de trabajo y procesos operativos, apoyados por registros de calidad que debían requisitarse y llevarse en la atención a los clientes la cual mediante test y capacitaciones presénciales debía calificar y en su defecto premiar o castigar para así poder lograr el resultado al menor tiempo posible.

Otro elemento fundamental del control de mi sucursal es el utilizar adecuadamente todas las herramientas de ventas con que el banco contaba, contamos con herramientas que nos ayudaron a lograr la colocación de productos, tales como una base de clientes que de acuerdo a su operación con nuestras cuentas se les podía preautorizar productos que solo bastaba la con tactación del cliente para lograr las ventas y así mejores resultados, en su defecto se programaron planes para hacer crecer la base de clientes del banco por medio del apoyo de mi subdirector y director regional el cual nos apoyaba para dar beneficios adicionales si accedían a trabajar con nuestro banco.

Constantemente se nos capacito para estar al día en tópicos como crédito tradicional, banca electrónica, Seguros, Mercado de Dinero, la prevención de lavado de dinero, protección civil, Banco de México, ventas consultivas, equipos de alto desempeño, certificación de la AMIB (Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles), entre muchos temas más.

El estar certificado ante la AMIB fue la oportunidad para adentrarme a la práctica de ventas en instrumentos de promoción de Sociedades de Inversión, que no todos pueden ofrecer.

CURRÍCULUM VITAE:

Nombre: Armando Dueñas Díaz
Edad: 37 años
Fecha de Nacimiento: 27 de Agosto de 1969
Lugar de Nacimiento: Morelia, Michoacán.
Estado civil: Casado.
Domicilio: Av. Solidaridad No. 1035
Col. Nueva Chapultepec C. P. 58280
Tel part.: 01 443 3243864
Tel cel.: 01 443 3184056
Profesión: Licenciado en Administración de Empresas.
RFC: DUDA690827-FF7
E-mail: armadd2@hotmail.com

ESTUDIO REALIZADOS:

Profesional: **Universidad Vasco de Quiroga**
Morelia, Mich. 1992- 1997.
Licenciatura en Administración de Empresas.
Pasante

Técnico Profesional: **Instituto Valladolid Turismo**
Escuela Michoacana de Turismo
Morelia, Mich. 1987- 1990
Técnico Profesional en Administración de Empresas Turísticas.

Cedula Profesional: 2413810

Ideas y Sistemas Computarizados SC.
Morelia Michoacán. 1991
Técnico Programador de Computadoras

Bachillerato: **Universidad Michoacana de San Nicolás Hidalgo**
Preparatoria 2 "Pascual Ortiz Rubio"
Morelia Michoacán 1988- 1990
Bachiller en Contabilidad y Economía

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Preparatoria 3 "José Maria Morelos"
Morelia Michoacán 1985- 1987
Bachiller en Químico Biológicas

EXPERIENCIA PROFESIONAL:

...HSBC, México, SA

Gerente Sucursal 702 La Huerta

Enero 2005 a noviembre de 2006

Actividades Realizadas:

Se indican en el perfil del puesto. (Pág. 14)

...HSBC, México, SA

Gerente Sucursal 300 Chapultepec

Enero 2004 a enero de 2005

Actividades Realizadas:

Se indican en el perfil del puesto. (Pág. 14)

... Banco Internacional, Grupo Financiero BITAL

Gerente Sucursal 879 Zinapécuaro, Mich

Marzo de 2001 a Enero de 2004

Actividades Realizadas:

Se indican en el perfil del puesto. (Pág. 14)

... Banco Internacional, Grupo Financiero BITAL.

Asesor Banca de Gobierno

Octubre 1999 a Marzo de 2001

Actividades Realizadas:

Atención a todas las dependencias del Gobierno del Estado, responsable de los contratos de mesa de dinero y sociedades de inversión, tramites de aclaraciones y bonificaciones, control y manejo de todas las cuentas que se aperturan para este segmento.

... Banco Internacional, Grupo Financiero BITAL.

Asesor Banca Empresarial

Julio de 1998 a Octubre de 1999

Actividades Realizadas:

Atención a todas las Empresas de Banca Empresarial, responsable de los contratos de mesa de dinero y sociedades de inversión, plazo y tramites de aclaraciones y bonificaciones, control y manejo de todas las cuentas que se aperturan para este segmento.

... Banco Internacional, Grupo Financiero BITAL

Ejecutivo de Cuenta, Suc. 3048 Camelinas.

Octubre de 1997 a Julio de 1998

Actividades Realizadas:

Se indican en el perfil del puesto. (Pág. 11)

... Banco Internacional, Grupo Financiero BITAL

Ejecutivo de Servicios Suc. 301 Géminis.

Septiembre de 1994 a Octubre de 1997

Actividades Realizadas:

Se indican en el perfil del puesto. (Pág. 8)

... Banco Internacional, Grupo Financiero BITAL

Analista de Sistemas

Junio de 1992 a Septiembre de 1994

Actividades Realizadas:

Encargado de la migración de nuevos programas adquiridos por BITAL para implantarse en las sucursales de la zona, encargado de realizar mantenimientos a software institucional, y a paquetes de Windows.

... Banco Internacional, Grupo Financiero BITAL

Operador de Sistemas

Febrero de 1991 a Junio de 1992

Actividades Realizadas:

Encargado del Centro de Proceso de BITAL, en donde se procesaban todos los relacionados a Cheques, Cheques Certificados, Remesas, Cobro Inmediato, Balanza, Cartera.

... Banco Internacional, Grupo Financiero BITAL

Capturista de Datos

Septiembre de 1990 a Febrero de 1991

Actividades Realizadas:

Captura de todos los cheques operados en el Estado por Banco Internacional SNC, por medio del Sistema 36, además de participar activamente en el proceso de cambio del sistema 36 a computadoras personales.

CURSOS:

Equipos de Alto Desempeño

Impartido por el Centro de Aprendizaje y Desarrollo

León Gto.

Curso de Promotor de Sociedades de Inversión

Impartido por la AMIB

Folio Certificación: 10411-19858

Curso Básico de Crédito Tradicional

Impartido por la Escuela Bancaria Comercial

Curso de Crédito al Consumo

Impartido por la Escuela Bancaria Comercial.

Curso de Banca Empresarial

Impartido por Banco Internacional

Curso de Banca Electrónica

Impartido por Banco Internacional

Curso de Liderazgo Gerencial

Impartido por la Escuela Bancaria Comercial

Curso de venta de seguros de Vida

Impartido por Banco Internacional

Curso de Venta de seguros de Accidentes

Impartido por Banco Internacional

Curso de Venta de seguros para auto
Impartido por Banco Internacional

Curso de Mercado de Dinero y Sociedades de Inversión.
Impartido por Banco Internacional.

Curso y aplicación de Administración para la Calidad
ISO 9001: ver. 2000 SAC BAJÍO.
LOGRO DE CERTIFICACIÓN ZONA CENTRO BITAL

CONCLUSIONES:

Bajo la premisa para desempeñar mi trabajo con honestidad y bajo los principios de las buenas prácticas bancarias, siempre fue para mí un gusto el poder resolver y atender los requerimientos de nuestros clientes y compañeros de trabajo con la oportunidad debida, saber exigir y saber responder ante las críticas de manera positiva, fue siempre mi bandera de trabajo.

Enumerando las diferentes materias vistas en la carrera podría comentar a grandes rasgos que los planes de estudio de la misma están enfocados a lograr un conocimiento claro y practico de la forma mas efectiva de administrar no solo una empresa si no mi propia vida.

Aunque es importante mencionar que algunos detalles presentados dentro de la misma actividad laboral no se vislumbran dentro de las aulas, es muy claro que la Universidad es el punto de partida para salir al campo laboral a poner mi granito de arena dentro del entorno global de la actividad económica.

Bajo este contexto y mediante una apreciación personal les comparto que es menester comentar que las materias tomadas dentro del plan de estudio de la Universidad si bien abarcan varios tópicos que en la realidad se manejan dentro del campo laboral es bueno buscar enriquecerlos para que no nos cause ninguna sorpresa al estar enfrentando los problemas diarios de la actividad laboral, como comentario constructivo mencionaría que es importante siempre contar con el personal altamente capacitado y que esté en contacto directo con la vida laboral, ya que he visto que la planta de profesores si bien en su momento apporto su experiencia y capacidad al estar encerrado en las aulas desvirtúan la situación actual de las empresas y sus actuales necesidades ya que ante una economía con constantes cambios la base teórica que trae el Profesor que se dedica solo a la docencia limita y limita al estudiantado a vislumbrar los problemas reales que enfrentamos en el campo laboral.

En el plan de estudios actual seria bueno mantener una relación estrecha con las asociaciones de Profesionales en sus ramos y lograr al termino de la carrera certificaciones de calidad que permitan a la misma Universidad constatar que los estudiantes que salimos de la carrera realmente estamos preparados para afrontar los retos que la sociedad nos exige.

Al mismo tiempo creo conveniente recomendar que para el futuro sea necesario considerar que se establezca como requisito de culminación de la carrera el presentar obligatoriamente por parte del estudiante el examen profesional para acreditar la licenciatura y no dejar a la libre decisión del estudiante el titularse o no. En varias Universidades a nivel nacional así se realiza y no dejamos desprotegidos a los alumnos que salimos al campo laboral directamente y provocamos que ya no realicen el trámite de titulación como debe ser.

En el apartado de idiomas, computación, finanzas es importante mencionar y reflexionar acerca de la forma como se imparten estas materias ya que en la actualidad el dominar un idioma, manejar paquetes de computación, saber interpretar y analizar estados financieros, balances, operaciones bursátiles, es parte importante para la toma de decisiones de contratar o no a un aspirante, en la actualidad la mayoría de las empresas son trasnacionales y la impartición de estas materias dejan mucho que desear ya que en lo personal las evaluaciones que se realizan en las aulas distan de lo que debería ser una evaluación a conciencia que permita al profesor saber si realmente el alumno debe acreditar la materia, es difícil pero es necesario dejar de lado los juicios que impiden evaluar libremente a los alumnos para no perjudicarlos por el solo otorgamiento de una calificación aprobatoria y así dar paso a sacar realmente a Egresados con una preparación adecuada capaces de afrontar los retos del campo laboral, utilizando la materia de titulación de los dos últimos semestres como obligación para acreditarla, el que se presente el trabajo realizado ya con todos los requisitos para la presentación del examen profesional y se egrese con el titulo profesional.

Finalmente todo esto lo menciono porque creo que es una parte importante para ver a profesionales exitosos con un panorama laboral muy amplio, sin temor y con muchas posibilidades para salir adelante y que si yo hubiese obtenido un respaldo y una clara visión de lo que el campo laboral implica me hubiese esforzado a aprovechar el tiempo de la escuela al máximo y darme cuenta que el estudio debe verse para afrontar los retos de la vida y no para acreditar en un examen la materia vista.