



## Personal

VICENTE EDUARDO CASTILLO HERNANDEZ

[eddy.1@live.com.mx](mailto:eddy.1@live.com.mx)

+52 55 5905 1700 (oficina)

+521 55 5101 5986 (celular)

## Resumen

Director Ejecutivo con 32 años de experiencia en el sector financiero mexicano en centros de contacto, centros de procesamiento de datos y la industria Telecomunicaciones.

He demostrado fortalezas en el enfoque estratégico y táctico que permite la evolución y la innovación de los procesos clave para que sean sostenibles en el tiempo, basados en soluciones tecnológicas de vanguardia y procesos robustos en un entorno de alto control y de seguridad.

Agente de cambio positivo y proactivo tanto en las funciones operativas como en la cultura corporativa, transformando y revolucionando componentes estratégicos y tácticos.

Habilidad para cambiar unidades de negocio de bajo rendimiento en operaciones altamente eficaces y rentables.

Amplia experiencia en la gestión de grandes proyectos y líder directivo en diversas culturas / países para producir mejoras en la evolución tecnológica, profesionalización de procesos, organización, en procesos de ventas, el crecimiento de la retención de clientes y mejorando la calidad de servicios postventa y por ende la experiencia del cliente.

Habilidad para el manejo de relaciones internas y externas, liderando grandes grupos de trabajo y proyectos a través de la influencia, innovación y énfasis en el desarrollo del talento

## Experiencia Profesional

2015 / 2014

Consultor y Conferencista Independiente Para empresas como Banamex, Accenture, Telecomm (SCT), Grupo Digitex (BPO Internacional), Northgate Capital (Fondo de Inversiones), IMT (Instituto Mexicano de Teleservicios), Grupo 3 Marias / Organización Ramirez, Directo.com (Telco), Call Fast (Call Center), OExcell (Training), entre otras.

2013 / 2012

Banamex Citi Group/México Managing Director Septiembre 2012 a la fecha. Responsable de la Planeación Estratégica de O&T México, continuando con la responsabilidad en los centros de contacto del segmento de Wealth Management (Citigold, GSC, IPB para clientes de Latinoamérica) así como las Subsidiarias: Soriban, Afore y Banamex USA-corresponsales con la red Banamex.

2012 / 2008

Director de Servicio a Clientes para Mexico y Latinoamérica, responsable de promover un Servicio de calidad mundial enfocado en exceder las expectativas del cliente en todo momento. Operando 12 Centros de Contacto en 7 países, 7000 empleados, con un gasto de 120 MMUSD por año, ingresos en ventas 289 MMUSD anuales, atendiendo 13MM de clientes Citibank y Banamex.

2008 / 2003

Director de Servicio a Clientes Banamex, responsable de Citiphone y Retención (Consumo), Citiservice (Corporativa y Comercial) y Servicio a Clientes de subsidiarias como Afore, Seguros, Soriban y Wealth Management para Mexico

2003/  
1982

Trabajé en diferentes puestos técnicos y administrativos dentro del área de sistemas de Banamex, hasta ser responsable del área de Tecnología y Centros de Computo para varias regiones y posteriormente a nivel nacional.

Colaboré como responsable de la operación y modernización de toda la Infraestructura Tecnológica del grupo financiero Banamex.

Antes de mi participación con Banamex, durante un poco más de nueve años, fui colaborador en otras tres importantes empresas: Taxco Internacional S.A., Pacific Maintenance Company, S. A. y Tasco y Asociados, S.A., de la Industria de la Construcción. De la última fui Director General

## Logros

Fusión y adquisición de grandes operaciones internacionales de Banco Uno y Cuscatlán a Citibank CA.

Consolidación internacional de 11 Centros de Contacto distribuidos en 6 países CA en 1 Hub CA/País

Integración de la de infraestructura tecnológica de Citibank México y Banamex en tiempo record.

Construcción e Integración de Centros de Computo Regionales.

Cumplimiento de infraestructura y tecnología en la red Banamex para recibir el cambio de milenio (Y2K) sin impacto en el servicio al negocio.

Evolución del modelo tradicional de Operaciones de los Call Centers hacia un modelo mixto Inhouse & Outsource incrementando significativamente la calidad y eficiencia.

Evolución del Call Center de Servicio a Clientes a una eficiente unidad de negocios de ventas y retención de clientes, generando 2.8 veces de ingresos vs. Gastos.

Diseño, desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas de acuerdo a la evolución de la industria global de Call Centers con estándares de servicio de clase mundial.

Pionero en implementación de comunicaciones de datos por Satélite, Radio PP y Microondas, contribuyendo a crear la mayor red privada de telecomunicaciones del país, transformándose en Avantel y logrando ser la segunda Telco en el país.

---

## Estudios

---

2013

CICA 2013  
Curso Internacional  
Continuidad y  
Actualización  
IPADE

2005/  
2004

Diplomado en  
Administración de  
Empresas  
IPADE / AD

1979/  
1976

Licenciatura en  
Arquitectura  
UNAM

---

## Cursos de especialización

Múltiples de diferentes componentes tecnológicos tanto de sw y hw, de operación y administración .  
de Centros de Computo, de Centros de Contacto, Telecomunicaciones ,  
Planeación Estratégica , Administración Financiera y Seguridad.

---

## Idiomas

---

Español : Nativo

Ingles: Nivel intermedio-alto