

FICHA CURRICULAR

GARCIA PADILLA JUAN RAMON

CARGO ACTUAL

Empresa / Institución	Cargo
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL	JEFE DE DIVISION DE MESA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS

TRAYECTORIA LABORAL

Cargo	Empresa / Institución	Fecha Inicio	Fecha Fin
COORDINADOR	Operations Leader BABEL	ENE-2020	FEB-2021

Experiencia

Coordinar proyectos de optimización a procesos productivos con un alto consumo de MIPS, Atención a proyectos como Scrum Master para la toma de decisiones que minimicen los costos en la atención de requerimientos bancarios.

GERENTE	Global Hits/Atención Niveles de Servicio	FEB-2013	ABR-2019
---------	--	----------	----------

Experiencia

Responsable de la mesa de servicio de dos bancos importantes en el país.

BANORTE Abr-Nov 2019

- * Atención y solución de incidencias en las aplicaciones de Crédito y Riesgos en Aseguramiento Operativo dentro de la mesa de servicio con el cliente.
- * Monitoreo y Administración de incidencias dentro de Aseguramiento Operativo para la mesa de servicios coordinando las siguientes áreas.
 - Seguridad de la información.
 - Cajeros.
 - Call Center.
 - Crédito.
 - Riesgos.
 - Filiales.
 - Legados

BBVA

- * Realice métodos de atención a incidencias para su pronta respuesta en la continuidad end to end.
- * Supervisé y dirigí informes técnicos relacionados con las actividades de la dirección.
- * Realice recomendaciones y asesoría a temas de War Room en CPD (Centro de Procesamiento de Datos) en Atizapán de Zaragoza para BBVA.
- * Trabajé en conjunto coordinado con otras empresas proveedoras de BBVA para solución y atención a incidencias .
- * Realice acuerdos de nivel de operación (OLA) entre bloques para disminuir el tiempo de atención de una incidencia.
- * Ofrecí un mantenimiento y desarrollo continuo de correcciones a las aplicaciones a mi cargo.
- * Elimine cancelaciones recurrentes de procesos productivos dentro de la banca.
- * Solución y acuerdos con otros bancos para temas de SPEI desde el backend de los canales.
- * Trabajé como asesor de negocios para medir los riesgos y los impactos del negocio para os canales de Bancomer Net Cash y Host to Host.

Utilizando las siguientes aplicaciones:

- Web Enterprise.
- Bancomer Net Cash
- Bancomer.com
- Bancomer Móvil.
- Plan Piso.
- Nomina.
- Domiciliaciones.
- Cuentas Personales.
- CIE (Cobro Inmediato Empresarial).
- DIE (Dispersión Inmediato Empresarial).
- DEM (Depósitos Empresariales Masivos).
- Arquitectura.
- Capa Gestora.
- AST (Administración de Sistemas Telemáticos).
- Arquitectura Corporativa.
- Host to Host.
- CIA (Clientes Integración América).
- Gestor de Eventos.
- Línea Bancomer.

LIDER DE PROYECTO Y ATENCIÓN A INCIDENCIAS	GESFOR México - Panamá	ABR-2003	FEB-2013
--	------------------------	----------	----------

Experiencia

- * Atención al cliente BBVA para México y Latinoamérica.
- * Trabajé como Líder de proyecto para elaborar el canal global de BBVA, Bancomer Net Cash.
- * Desarrolle equipos de trabajo para México, Perú, Venezuela, Argentina, Colombia, Chile y Puerto Rico para la distribución en América Latina del Canal Bancomer Net Cash.
- * Capacité a los equipos de trabajo para su mantenimiento y atención a países.
- * Migración de Cash Windows y Bancomer.com al canal global Bancomer Net Cash.
- * Coordine al equipo de trabajo para la certificación del IMSS para pagos SUA en Bancomer Net Cash.
- * Generé el proyecto Capa Gestora para la integración de España con México a través de una aplicación que sirviera de intermediaria entre ambos países.
- * Coordine el equipo para incluir en la aplicación de Capa Gestora los servicios de Nomina, domiciliaciones, transferencias intercambiaras a través de Cecoban, pago a crediproveedores, SUAs,
- * Distribuí la versión de Capa Gestora a Latinoamérica para el canal Net Cash en sustitución de la aplicación Siete.

INFORMACIÓN ACADÉMICA

Institución Educativa	Carrera Genérica / Grado o Nivel de Estudios	Periodo Inicio	Perido Fin
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO	Licenciatura en Actuaría	1993	2000

HABILIDADES

Inglés

Italiano

COMPETENCIAS

- | | | | |
|---------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Proceso Administrativo | <input type="checkbox"/> | 6. Iniciativa | <input type="checkbox"/> |
| 2. Toma de Desiciones | <input type="checkbox"/> | 7. Inovación | <input type="checkbox"/> |
| 3. Negociación | <input type="checkbox"/> | 8. Orientación al Logro | <input type="checkbox"/> |
| 4. Liderazgo | <input type="checkbox"/> | 9. Habilidades de Supervisión | <input type="checkbox"/> |
| 5. Trabajo en Equipo | <input type="checkbox"/> | 10. Gestión del Estrés | <input type="checkbox"/> |

Nombre y firma

"Declaro bajo protesta de decir verdad que la información proporcionada es veraz y que en caso de existir falsedad en ella, tengo pleno conocimiento de las sanciones aplicables por la responsabilidad administrativa en la que incurren los servidores públicos, así como de las penas que correspondan a los delitos que, en su caso, cometan quienes se conduzcan con falsedad, por lo que asumo la total responsabilidad que derive de cualquier declaración en falso que plasme en el presente formato de información curricular, en términos de lo previsto en el artículo 8 fracción XXIV de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas, en relación al diverso 250 del Código Penal Federal."