



## **ABOGADO**

### **JESUS JOANPOOL LARA BAUTISTA**

#### **OBJETIVO**

Soy una persona responsable, comprometida, honesta, y eficiente en mi vida personal y laboral, lo que me permite lograr objetivos que contribuyen día a día en el desarrollo y crecimiento de mi persona y de la organización laboral y social a la que pertenezco. Por ello que busco la oportunidad para seguir desarrollándome.

---

#### **EDUCACIÓN ACADÉMICA**

2008-2013 Licenciatura en derecho / Sin Título / Universidad Nacional Autónoma de México.

#### **EXPERIENCIA LABORAL**

Analista de Tarjetas de Crédito (TDC), Analista de Empresarial e Instructor habilitado de capacitación (IH) **HSBC**

De Junio 2007 a Abril del 2010

- ✓ Encargado de dar asesoría a los clientes y realizar procesos de Línea Directa, en el área de TDC cómo aclaraciones (promociones, abonos, garantías), envíos de estados de cuenta, programas de lealtad (Millas), quejas, cuadros de saldos y casos especiales.
- ✓ Proporcionar servicio de consulta de saldos, cuentas de inversión, detalle de movimientos, transacciones de TDC Empresarial, operaciones financieras de TDC y Cuentas DDA y Chequeras, se da soporte, corrección de errores operativos en la conexión, soporte y capacitación para las personas morales y personas físicas que operan la plataforma institucional.
- ✓ Capacitación y coordinación de diversos cursos en el sector financiero y humano
- ✓ Coordinación de programas de capacitación impartidos al personal del call center y de nuevo ingreso.
- ✓ Desarrollo y diseño de manuales y material de apoyo.

Analista de Capacitación de Prevención e Investigación de Fraudes **HSBC**

12 de Abril del 2010 al 10 de Febrero del 2012

- ✓ Proporcionar servicio a la dirección de Prevención de Fraudes y Seguridad en temas que son de relevancia en temas que impactan la operación en sucursales con el diseño e impartición de cursos de manera presencial y en línea a nivel República, detección de necesidades de capacitación (DNC), diseño y envío de alertas al personal de Sucursales con las imágenes y modus operandi de los distintos fraudes y defraudadores que se presentan en la institución, soporte y administración de la plataforma llamada Scion, para almacenamiento de información arrojada por las investigaciones impartición de un curso semanal para el personal de nuevo ingreso y Moodys (Conoce a tu cliente) una vez al mes.
- ✓ En conjunto con las demás áreas de Prevención de fraudes en el 2010 se lograron disminuir las pérdidas para la institución por concepto de fraude en comparación con el 2009 en un 49% y para el 2011 en un 55%, se impartió capacitación presencial a diecinueve plazas a nivel nacional en el 2010 con un total de 3356 personas capacitadas de distintas áreas como Sucursal, áreas de Staff y administrativas y en el 2011 se capacitaron a 3200, logrando cubrir más plazas en menos días al impartir dos cursos por día, logrando con ello disminuir en 45% los gastos por concepto de viáticos.

H. Ayuntamiento Constitucional De Tlalnepantla De Baz.

Logística en Giras y Eventos de Presidencia de diciembre del 2012 a la fecha.

- ✓ Realizar los preparativos, desarrollo de logística, solicitud de requerimientos a las áreas responsables (generación de oficios), supervisión de los trabajos a desarrollarse para cada evento o gira de trabajo y generación de programas para todas las eventualidades a las que asiste el C. Presidente Municipal.
- ✓ Realización de pre giras para verificar espacios, materiales, rutas de acceso y salida, y solicitud de la rehabilitación de los espacios a las áreas responsables para el correcto desarrollo de los eventos cívicos, de gira de trabajo en las comunidades así como los realizados en el Palacio Municipal.

### TEMAS IMPARTIDOS

- Sensibilización al cambio / Calidad en el servicio a clientes / Ponte la Camiseta / Integración de equipos / Inducción al Puesto/ Ventas/ Identificación de documentos apócrifos/ Empatía / Manejo de llamadas /

### INFORMACIÓN GENERAL

- Mexicano / Ingles 30 % / Software "Windows 75%" / Curso "Certificación en Ventas por USA, Programa de Logros Extraordinarios (Coaching Ontológico), Identificación de Documentos Apócrifos Por la ABM / Disponibilidad para viajar.