FICHA CURRICULAR

PAULIN MARTINEZ PAULINA

CARGO ACTUAL

Empresa / Institución	Cargo
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL	COORDINADORA DE ATENCION Y ORIENTACION AL DERECHOHABIENTE

TRAYECTORIA LABORAL

Cargo	Empresa / Institución	Fecha Inicio	Fecha Fin
ENCARGADA DE LA COORDINACIÓN	IMSS/Delegación Estado de México Poniente/Coordinación de Atención al Derechohabiente	ABR-2020	MAY-2021

Experiencia

- * Coordinar y supervisar los procesos de atención a las peticiones de la derechohabiente, patronos, sujetos obligados y población usuaria, garantizando que se realicen conforme a las normas, lineamientos y procedimientos autorizados por el organismo normativo responsable.
- * Coordinar y supervisar las acciones relacionadas con la atención de las quejas por servicios médicos presentadas ante la CONAMED, CNDH, CONAPRED e instituciones análogas.
- * Cumplimiento de las obligaciones con base en las leyes en materia de transparencia y acceso a la información.
- * Coordinar y supervisar el proceso de análisis de las peticiones recurrentes a fin de detectar áreas de oportunidad para la promoción de acciones que incidan en la mejora de los trámites y servicios institucionales.
- * Administrar los recursos humanos, materiales y tecnológicos asignados a la Coordinación Delegacional.

COORDINADOR TEC. QUEJAS DERECHOHABIENTE E2	IMSS/Delegación Estado de México Poniente/Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente/Coord. Tec. de Orientación e Información y Coord. Tec. de Análisis y Estadística.	ABR-2019	ABR-2021
--	---	----------	----------

Experiencia

- * Coordinar y supervisar los procesos de atención a las peticiones de la derechohabiente, patronos, sujetos obligados y población usuaria, garantizando que se realicen conforme a las normas, lineamientos y procedimientos autorizados por el órgano normativo responsable.
- * Coordinar y realizar reuniones con grupos organizados para atender sus peticiones y llevar a cabo el seguimiento de las mismas ante el área respectiva.
- * Supervisar que la operación de los Módulos y buzones de Atención y Orientación al Derechohabiente de las Unidades Médicas y Administrativas se realice conforme a normativa, procedimientos y lineamientos.
- * Supervisar a los y las Técnicas en Atención y Orientación al Derechohabiente.
- * Analizar la base de datos de las peticiones que se reciben a través de los diferentes medios de captación.
- * Elaborar informes, reportes y estadísticas relacionadas con las peticiones ciudadanas para la mejora de servicios y de la problemática recurrente para elaborar propuestas de acciones de mejora.
- * Analizar y dar seguimiento a los indicadores de desempeño.

DIRECTORA HONORARIA	IMSS/Delegación Estado de México Poniente/Coordinación de Atención al Derechohabiente	OCT-2014	ABR-2019
---------------------	---	----------	----------

Experiencia

- * Voluntariado y Atención y Orientación al Derechohabiente en la oficina delegacional.
- * Atención de peticiones de la derechohabiente, patronos, sujetos obligados y población usuaria que acuden a la oficina del Titular de la Delegación.
- * Orientar y gestionar acerca de trámites y servicios institucionales a la población que acude a la Oficina del Titular de la Delegación.
- * Dar seguimiento a las quejas presentadas hasta la resolución de las mismas con las áreas competentes.
- * Coordinar y supervisar las actividades del Voluntariado IMSS en los hospitales.
- * Difundir actividades del Voluntariado.
- * Recaudación de fondos y gestión de donaciones en especie.
- * Seguimiento a los programas "Un cafecito con el Voluntariado" "La Ludoteca de Ringo", "Manualidades", "Asistencia social" y Capacitación.

FACILITADORA INSTRUCTOR CAPACITACIÓN CALIDAD E2	IMSS/Delegación Estado de México Poniente/Coordinación de Atención al Derechohabiente	ABR-2014	OCT-2014
---	---	----------	----------

Experiencia

.

INFORMACIÓN ACADÉMICA

Institución Educativa	Carrera Genérica / Grado o Nivel de Estudios	Periodo Inicio	Perido Fin
UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE MEXICO	LICENCIATURA EN ADMINISTRACION. TITULO. Ced. 10890704	2008	2014

HABILIDADES

COMPETENCIAS

1. Proceso Administrativo	☒	6. Iniciativa	☐
2. Toma de Decisiones	☒	7. Innovación	☐
3. Negociación	☐	8. Orientación al Logro	☐
4. Liderazgo	☒	9. Habilidades de Supervisión	☐
5. Trabajo en Equipo	☒	10. Gestión del Estrés	☒

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 incurrir 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."