

# FICHA CURRICULAR

CUELLAR MARTINEZ MAYRA LIDICE

## 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/Veracruz Norte/Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente	OCT-2020	MAY-2021

### Experiencia

- \* Coordinar y supervisar los procesos de atención de peticiones de la derechohabiente, patrones, sujetos obligados y población usuaria para garantizar que se realicen conforme a la normas, procedimientos y lineamientos en materia de atención y orientación.
- \* Coordinar y supervisar las acciones relacionadas con la atención de las quejas por servicios médicos; las presentadas ante la CONAMED, CNDH, CONAPRED e instituciones análogas, respecto a las prestaciones, trámites y servicios de la Institución, así como el 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 de la derechohabiente, patrones, sujetos obligados y población usuaria de los servicios institucionales a fin de elaborar informes y detectar áreas de oportunidad para la promoción de acciones que incidan en la mejora de los trámites y servicios institucionales.
- \* Coordinar y promover mediante acciones de difusión, sensibilización, capacitación y de diagnóstico, la incorporación de la perspectiva de derechos humanos, igualdad, género y no discriminación en los procesos de atención a trámites y servicios, que se encuentran bajo la responsabilidad de la Oficina de Representación.
- \* Administrar los recursos humanos, materiales y tecnológicos asignados a la Coordinación Delegacional para la optimización de los mismos, así como participar en los diferentes comités y comisiones creados al interior de la Delegación cuando así se requiera.

CONSULTORA AL DERECHOHABIENTE E0	IMSS/Veracruz Norte/Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente	NOV-2017	OCT-2020
----------------------------------	---	----------	----------

### Experiencia

- \* Atender las peticiones de la derechohabiente, patrones, sujetos obligados y población usuaria sobre sus derechos al otorgamiento de los servicios y prestaciones establecidos en la LSS y sus reglamentos, así como los requisitos y trámites que deben cubrir para obtenerlos.
- \* Realizar las acciones necesarias para atender y dar seguimiento a las peticiones presentadas en las reuniones con Grupos Organizados y las derivadas de los eventos de orientación.
- \* Atención a las peticiones derivadas de Nivel Central, que presente la ciudadanía a través del Ejecutivo Federal que correspondan al ámbito de competencia de la Delegación.
- \* Realizar eventos de orientación a organismos públicos, privados y población en general para difundir los servicios institucionales.
- \* Otorgar apoyo a las y los Técnicos en Atención y Orientación al Derechohabiente en las acciones de seguimiento de las peticiones con el personal directivo ante las unidades.
- \* Atender las peticiones que se le instruyan directamente ante las Unidades Médicas y Administrativas.
- \* Dar seguimiento y atención a casos especiales.
- \* Control de presupuesto de las cuentas de la CAOD.
- \* Elaboración de pliegos de comisión de personal adscrito a la CAOD, así también trámite de comprobación.
- \* Cumplir con las funciones que le sean encomendadas por la o el superior jerárquico en materia de su competencia.

TÉCNICA	IMSS/Veracruz Norte/Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente	ENE-2012	OCT-2017
---------	---	----------	----------

### Experiencia

- \* Atender, registrar y analizar las peticiones de la derechohabiente, patrones, sujetos obligados y población usuaria presentadas en los Módulos y buzones de atención y orientación al derechohabiente, a fin de detectar los trámites y servicios más recurrentes y áreas de oportunidad en cumplimiento a las normas, procedimientos y lineamientos en materia de atención y orientación aprobados por el órgano normativo.
- \* Orientar a la derechohabiente sobre procedimiento para presentar una queja administrativa.
- \* Elaborar y enviar los informes a la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente.
- \* Informar a la Coordinación Técnica de Orientación e Información sobre situaciones relevantes y de contingencia que motive la interposición de quejas de la derechohabiente.
- \* Participar en las Juntas de Cuerpo de Gobierno.
- \* Realizar sesiones de orientación a la derechohabiente, sujetos obligados o población usuaria, relacionadas con LSS y sus reglamentos, prestaciones, derechos y obligaciones.
- \* Participar en la identificación de aquellos casos que competan a la Delegación y que de acuerdo a las directrices establecidas, sean considerados como especiales.
- \* Contribuir al cumplimiento de las metas de los indicadores que establezca la o el Titular de la CAQOD para evaluar el desempeño de la Coordinación Delegacional.
- \* Cumplir con las funciones que le sean encomendadas por la o el superior jerárquico en materia de su competencia.

INFORMACIÓN ACADÉMICA

Institución Educativa	Carrera Genérica / Grado o Nivel de Estudios	Periodo Inicio	Perido Fin
UNIVERSIDAD EURO HISPANOAMERICANA	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. TITULO. Ced. 12238126	2012	2016

HABILIDADES

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."