FICHA CURRICULAR

VEGA PADILLA LETICIA MONTSERRATH

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 COORDINACION DELEGACIONAL	IMSS/Delegacion Veracruz Sur/Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente	JUN-2022	ENE-2023

Experiencia

* Atender y dar seguimiento hasta su conclusión a las peticiones que presenten la derechohabencia, patrones, sujetos obligados y población usuaria, relacionadas con las prestaciones, trámites y servicios institucionales en apego al reglamento interior del instituto mexicano del seguro social y al manual de organización de la dirección de operación y evaluación; así como impulsar la incorporación de la perspectiva de derechos humanos, igualdad, género, no discriminación y buen trato, en coordinación con los diferentes órganos y unidades administrativas del instituto, para el desahogo oportuno de los planteamientos, la mejora de los servicios y de la atención a la población usuaria.

* Coordinar y supervisar los procesos de atención de peticiones de la derechohabencia, patrones, sujetos obligados y población usuaria para garantizar que se realicen conforme a las normas, procedimientos y lineamientos en materia de atención y orientación, autorizados por el órgano normativo responsable.

* Coordinar y supervisar las acciones relacionadas con la atención de las quejas por servicios médicos; las presentadas ante la comisión nacional de arbitraje médico, la comisión nacional de los derechos humanos, el consejo nacional para prevenir la discriminación 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 derechohabencia, patrones, sujetos obligados y población usuaria de los servicios institucionales fin de elaborar informes y detectar áreas de oportunidad para la promoción de acciones que indican 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 traies y servicios, que se encuentran bajo la responsabilidad de la delegación.

* 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	IMSS/Delegacion Veracruz Sur/Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente	JUL-2021	JUN-2022
-------------------------------	--	----------	----------

Experiencia

- *Atender las peticiones de la derechohabencia, patrones, sujetos obligados y población usuaria sobre sus derechos al otorgamiento de los servicios y prestaciones establecidos en la ley del seguro social y sus reglamentos, así como los requisitos y trámites que se deben cubrir para obtenerlos.
- * Verificar que la atención a peticiones que otorgan las técnicas y técnicos en atención y orientación al derechohabiente que presenta la derechohabencia. Patrones, sujetos obligados y población usuaria sobre prestaciones, trámites y servicios institucionales sea con base en la normatividad vigente.
- * Atender las peticiones que se le instruyan directamente ante las unidades médicas y administrativas de los OOAD.
- * Otorgar apoyo a las técnicas y técnicos de atención y orientación al derechohabiente en las acciones de seguimiento de las peticiones con el personal directivo de las unidades médicas y administrativas.
- * Verificar la captación, registro y atención de las peticiones planeadas por la derechohabencia, patrones, sujetos obligados y población usuaria de los servicios, analizando su procedencia y procurando su solución inmediata, mediante la coordinación y gestión directa ante los responsables de los servicios implicados con base en lo establecido en la normatividad vigente.
- * Verificar que las técnicas y técnicos de atención y orientación al derechohabiente asignados a las unidades médicas y administrativas cuenten con la información actualizada que les permita atender las peticiones de la derechohabencia, patrones, sujetos obligados y población usuaria, respecto de los requisitos y trámites que deben cumplir para que se les otorguen las prestaciones y servicios institucionales.
- * 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 a organismos públicos, privados y población en general.
- * Realizar las acciones necesarias para atender las peticiones derivadas de nivel central, que presente la ciudadanía a través del ejecutivo federal que correspondan al ámbito de competencia del órgano de operación administrativa desconcentrada. así como las que se reciban por conducto de las cámaras legislativas del congreso de la unión y del estado.
- * Verificar el registro permanente de las peticiones que reciben las técnicas y técnicos en atención y orientación al derechohabiente, en los formatos establecidos en la normatividad vigente, y que se actualicen de forma oportuna y veraz.
- * Integrar la información que captan las técnicas y técnicos en atención y orientación al derechohabiente, sobre situaciones relevantes y de contingencia de las que tenga conocimiento que motive la interposición de quejas de la derechohabencia y entregar al titular de la coordinación técnica de orientación e información para el análisis correspondiente.
- * Supervisar la participación de las técnicas y técnicos en atención y orientación al derechohabiente en la capacitación estratégica de formación para potencializar el talento del personal de atención y orientación al derechohabiente.
- * Realizar eventos de orientación a organismos públicos, privados y población en general para difundir los servicios institucionales y atender sus peticiones, cuando se lo indique la o el superior jerárquico.
- * Participar en los medios de comunicación para atender las peticiones de la derechohabencia, patrones, sujetos obligados y población usuaria en relación a las prestaciones, trámites y servicios institucionales, cuando se lo indique la o el superior jerárquico.
- * Verificar que se lleven a cabo las disposiciones establecidas por el órgano normativo de los módulos y buzones de atención y orientación al derechohabiente, ubicados en las unidades médicas y administrativas del OOAD, a fin de asegurar la imagen, funcionamiento y procedimiento en la captación y atención de las peticiones.

TECNICA EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE IMSS/Delegación Veracruz Sur/Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente OCT-2015 JUN-2021

Experiencia

- *Atender, registrar y analizar las peticiones de la derechohabencia, patrones, sujetos obligados y población usuaria presentada en los módulos y buzones de atención y orientación al derechohabiente, y derivadas de la coordinación delegacional o departamento de atención y orientación al derechohabiente en las unidades médicas de alta especialidad, 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 derechohabencia sobre el procedimiento para presentar una queja administrativa, con base en lo establecido en la normatividad vigente. derivar para su atención a la o el titular de la coordinación delegacional o a la o el titular del departamento de atención y orientación al derechohabiente en unidades médicas de alta especialidad, según sea el caso, aquellas peticiones que por su naturaleza no sean de su competencia. elaborar y enviar los informes que en el ámbito de su competencia señale el órgano normativo. a la coordinación delegacional o al departamento de atención y orientación al derechohabiente en unidades de alta especialidad. informar a la coordinación técnica de orientación e información o, en su caso, al departamento de atención y orientación al derechohabiente en unidades médicas de alta especialidad, sobre situaciones relevantes y de contingencia que motive la interposición de quejas de la derechohabencia. participar en las juntas de cuerpo de gobierno de la unidad en la que desempeña sus funciones, para informar la problemática detectada a partir del análisis de las peticiones y sugerir acciones de mejora, correctivas o preventivas, y darles seguimiento.
- * Realizar en la unidad médica o administrativa en donde desempeña sus funciones, sesiones de orientación a la derechohabencia, patrones, sujetos obligados o población usuaria, relacionadas con la ley del seguro social, sus reglamentos, prestaciones, derechos y obligaciones.
- * Desempeñar sus funciones de manera proactiva y con buen trato así como priorizar su presencia en el módulo de atención y orientación al derechohabiente de la unidad.
- * Promover y difundir los medios de captación a través de los cuales la derechohabencia, patrones y sujetos obligados o población usuaria pueden presentar sus peticiones.
- * Participar, en coordinación con las autoridades de la unidad, en el desarrollo de programas institucionales, conforme a lo que establece la o el titular de la coordinación delegacional o del departamento de atención y orientación al derechohabiente en unidades médicas de alta especialidad.
- * Participar en el ámbito de su competencia en los procesos de certificación de las unidades médicas en donde desempeña sus funciones.
- * Asegurar la existencia física y funcional de buzones para la captación de peticiones, dar seguimiento a las mismas hasta su conclusión y revisar diariamente el contenido de este medio de captación.
- * Proporcionar información al o la consultora de atención y orientación al derechohabiente o bien a la o el titular de la coordinación técnica de orientación e información y en su caso a la o el titular del departamento de atención y orientación al derechohabiente en unidades médicas de alta especialidad para integrar la propuesta del programa anual de trabajo de la coordinación técnica de orientación e información o de la jefatura de departamento de atención y orientación al derechohabiente en unidades médicas de alta especialidad.
- * Contribuir al cumplimiento de las metas de los indicadores que establezca la o el titular de la coordinación de atención a quejas y orientación al derechohabiente para evaluar el desempeño.

ASISTENTE PRESIDENCIAL Canacinfra Orizaba/Relaciones Públicas ENE-2013 DIC-2014

Experiencia

- * Apoyo a gerencia y trámites administrativos.

"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."

INFORMACIÓN ACADÉMICA

Institución Educativa	Carrera Genérica / Grado o Nivel de Estudios	Periodo Inicio	Perido Fin
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA LATINOAMERICANA EN LINEA	Licenciatura en Administración de Recursos Humanos. Ced. 12206441	2016	2019

HABILIDADES

Habilidades gerenciales

Ventas

COMPETENCIAS

1. Proceso Administrativo	☒	6. Iniciativa	☒
2. Toma de Desiciones	☒	7. Inovación	☒
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 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."