

FICHA CURRICULAR

MENDOZA MENDOZA ADELA

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 Oriente/Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente	OCT-2019	MAR-2022

Experiencia

- Coordinar y supervisar los procesos de la atención de peticiones de la derechohabencia, como patronos, sujetos obligados y población usuaria ante las diferentes jefaturas y coordinaciones de este órgano de operación administrativa desconcentrada.
- Supervisar y dar cumplimiento a las normas, procedimientos y ley aplicable en la materia de atención y orientación a la derechohabencia.
- Llevar a cabo supervisiones que permitan determinar las necesidades y acciones de mejora en los módulos de atención y orientación a la derechohabencia, ubicados en unidades médicas y administrativas.
- Coordinar las acciones relacionadas con la atención de las quejas médicas administrativas, derivadas a través de diferentes instancias, como son cndh, conamed, conapred, OIC, dirección general.
- Supervisar las actividades que se llevan a cabo en la oficina habilitada de transparencia.
- Analizar, mediante reportes estadísticos, las peticiones recurrentes captadas por la derechohabencia, con la finalidad de mejorar los servicios institucionales.
- Dar seguimiento a los indicadores establecidos por la normativa, que nos permitan obtener mejores resultados y definir estrategias de mejora continua.
- Otorgar seguimiento y cumplimiento a los casos especiales.
- Elaborar e integrar el programa anual de trabajo.
- Participación en juntas de cuerpo de gobierno.
- Presentación de seguimiento de asuntos de esta coordinación.
- Promover, aplicar y transmitir el buen trato con el personal institucional, así como a la población usuaria.
- Otorgar la atención oportuna a los asuntos requeridos por la normativa.

ENCARGADA DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA	IMSS/Delegación Estado de México Oriente/Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente/Coordinación Técnica de Quejas e Información Pública	SEP-2017	SEP-2019
--------------------------------------	---	----------	----------

Experiencia

- Supervisión de la integración de expediente de queja administrativa.
- Seguimiento a queja comisión nacional de los derechos humanos.
- Seguimiento a recomendaciones.
- Recepción de escritos de queja administrativa, conamed, órgano interno y dirección general.
- Seguimiento de la queja en sus diferentes etapas (integración de expediente, asignación de un médico investigador, revisión y envío para la sesión ante el H. consejo consultivo, notificación y conclusión).
- Revisión de convenios y finiquito.
- Acatamiento a sentencias definitivas.
- Supervisión de módulos de orientación del personal técnica y técnico de atención y orientación al derechohabiente.

TÉCNICA EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE	IMSS/Delegación Estado de México Oriente/Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente	OCT-2009	AGO-2017
--	--	----------	----------

Experiencia

- Atender, informar y orientar de manera personalizada a la derechohabencia y público en general. de los servicios y prestaciones que otorga el instituto.
- Participación en las juntas de cuerpo de gobierno.
- Desarrollo de sesiones de orientación a las y los derechohabientes en las salas de espera.
- Captar y atender los planteamientos interpuestos por la población usuaria, como son gestiones, quejas, sugerencias y reconocimientos.
- Participación en programas institucionales.
- Elaboración de informes mensuales, requerido por la coordinación delegacional.

INFORMACIÓN ACADÉMICA

Institución Educativa	Carrera Genérica / Grado o Nivel de Estudios	Periodo Inicio	Perido Fin
UNIVERSIDAD ETAC	Licenciatura en Derecho. Céd. 10735387	2012	2016

HABILIDADES

Gestión.

Compromiso.

Empatía.

COMPETENCIAS

- | | | | |
|---------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Proceso Administrativo | <input type="checkbox"/> | 6. Iniciativa | <input type="checkbox"/> |
| 2. Toma de Decisiones | <input type="checkbox"/> | 7. Innovación | <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 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."