

FICHA CURRICULAR

RAMIREZ GRANADOS SILVIA PAOLA

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
COORDINADORA TÉCNICA DE QUEJAS E INFORMACIÓN PÚBLICA	IMSS/OOAD Estatal Hidalgo/Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente	OCT-2021	MAY-2022

Experiencia

-Atender las quejas administrativas y quejas CONAME vinculadas con la atención de los servicios médicos, desde su registro hasta el pago en caso de sus procedentes, dar vista al OIC.
-Seguimiento a las peticiones de quejas.

ENCARGADA DE QUEJAS ADMINISTRATIVAS EN LA SUBDELEGACIÓN LOS REYES LA PAZ. CONSULTORA DE ORIENTACIÓN	IMSS/OOAD Regional Estado de México Oriente	FEB-2017	OCT-2021
---	---	----------	----------

Experiencia

-Atender las quejas administrativas vinculadas con la prestación de los servicios médicos, solicitudes de las y los derechohabientes que se encontraban relacionadas con actos médicos, y solicitaban reintegro de gastos e indemnización derivados de la omisión o deficiencia de estos.
-Dar seguimiento a quejas administrativas en el sistema informático SIADE, desde su registro hasta su término.
-Funciones de consultoría (supervisiones, roles vacacionales, guardias, seguimiento de casos especiales, etc.).

TÉCNICA EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE	IMSS/OOAD Regional Estado de México Oriente/Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente	SEP-2011	ENE-2017
--	---	----------	----------

Experiencia

-Atender, orientar e informar de manera personalizada a los derechohabientes y público en general, acerca de los servicios y prestaciones que otorga el Instituto, así como sus derechos y obligaciones.
-Desarrollar sesiones de orientación a la población derechohabiente, a través de pláticas sobre temas relacionados con la Ley del Seguro Social, así como reglamentos y prestaciones.
-Captar y atender los planteamientos de insatisfacciones que presente la población derechohabiente y usuarios en general.

INFORMACIÓN ACADÉMICA

Institución Educativa	Carrera Genérica / Grado o Nivel de Estudios	Periodo Inicio	Periodo Fin
UVM	Licenciatura en Derecho. Céd. 12806177	2018	2021

HABILIDADES

Iniciativa y aprendizaje activo.

Resultados.

COMPETENCIAS

1. Proceso Administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>	6. Iniciativa	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Toma de Decisiones	<input checked="" type="checkbox"/>	7. Innovación	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Negociación	<input checked="" type="checkbox"/>	8. Orientación al Logro	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Liderazgo	<input checked="" type="checkbox"/>	9. Habilidades de Supervisión	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Trabajo en Equipo	<input checked="" type="checkbox"/>	10. Gestión del Estrés	<input checked="" 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."