

FICHA CURRICULAR

NOMBRE MARTHA PATRICIA
A. PATERNO SANTIAGO
A. MATERNO GONZALEZ

INSTITUCIÓN
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

CARGO ACTUAL
COORDINADOR DE ATENCION Y ORIENTACION AL
DERECHOHABIENTE

TRAYECTORIA LABORAL

CARGO	EMPRESA/INSTITUCIÓN	INICIO / FIN	
Jefa del Departamento de Atención y Orientación al Derechohabiente	IMSS	jul 2012	abr 2017
<p>Orientación y supervisión del personal a mi cargo de Técnicas de Atención y orientación al derechohabiente Habilidades directivas y de gestión participación en juntas de Cuerpo de Gobierno como parte del sstaf de la Dirección. Participación en el Modelo de Competitividad y en los procesos de Certificación de la Unidad Médica de Alta Especialidad.</p>			
Apoyo en la Coordinación Técnica de Quejas	IMSS/Coordinación Técnica de Quejas	jul 2004	jul 2012
<p>Recepción de la queja administrativa, el registro en el sistema de quejas médicas, integración del expediente a través de la información solicitada a las unidades involucradas, seguimiento y presentación ante el H. Consejo Consultivo Delegacional y realización del oficio de notificación, así como la notificación al derechohabiente del resultado de la investigación, de conformidad al art.296 de la Ley del seguro social y del Instructivo para el Trámite y Resolución de Quejas Administrativas.</p>			
Técnico en Atención y Orientación al Derechohabiente	IMSS/Coordinación Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente	ago 2002	jun 2004
<p>Orientación al derechohabiente, tramite de insatisfacciones verbales y escritas, sugerencias y quejas que se reciben a través del buzón, información de las prestaciones que otorga la Ley del IMSS, así como sus reglamentos. Gestiones para apoyo y agilización de trámites a derechohabientes y trabajadores del propio Instituto y de manera específica en el módulo. Apoyo en la Jefatura de Afiliación Vigencia en el programa de expedición de cédulas CURP</p>			

TRAYECTORIA ACADÉMICA

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	ESTUDIOS	INICIO	FIN
Universidad Americana de Acapulco, A.C.	Licenciatura en Contaduría, CED 3557441 Reconocimiento expedido por la UAA	sep 1995	jun 2000
Istituto Guajardo, A.C.	Bachillerato Económico - Administrativo (Contabilidad)	sep 1992	jun 1995

HABILIDADES

NOMBRE MARTHA PATRICIA
A. PATERNO SANTIAGO
A. MATERNO GONZALEZ

INSTITUCIÓN
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
CARGO ACTUAL
COORDINADOR DE ATENCION Y ORIENTACION AL
DERECHOHABIENTE

Descripción de las habilidades

Capacidad en la resolución de conflictos y la capacidad para gestionar soluciones en la problemática presentada por el Usuario.

Carácter empático, amable y paciente en la atención al público

Disposición para la actualización continua.

Capacidad de organización y administración de proyectos.