FICHA CURRICULAR

VALDEZ CONTRERAS MARIA GRISELDA

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 ATENCIÓN A QUEJAS E INFORMACIÓN PÚBLICA	IMSS	OCT-2016	JUN-2020

Experiencia

- Recibir y tramitar quejas médicas y de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, así como solicitudes de reintegro de gastos médicos e incapacidades retroactivas.
- Aplicar el instructivo para el trámite y solución de quejas administrativas e integrar expediente.
- Formular proyecto de acuerdo que resuelva dicha queja.
- Coordinar actividad de los médicos que realizan la investigación.
- Elaborar oficio de notificación al quejoso.
- Participar con el área jurídica en la elaboración de convenios, finiquitos e indemnizaciones.
- Cumplir convenios celebrado por la Comisión Nacional de Derechos Humanos.
- Formular oficios de requerimiento de información a las Unidades involucradas.
- Elaborar oficios al Órgano Interno de Control si existe negligencia médica en la resolución de una queja.
- Tramitar y en caso necesario elaborar solicitudes de acceso a la información que se reciban.
- Supervisar que las respuestas a las solicitudes de información sean oportunas.
- Coordinar la recepción de los recursos de revisión turnados por la Unidad de Enlace.
- Coordinar la recepción de los recursos de revisión turnados por la Unidad de Enlace.
- Coordinar y supervisar actualización permanente del índice de expedientes con información reservada.
- Participar en los Comités que determine la Coordinación de Delegaciones.

TÉCNICA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE	IMSS/Hospital General de Zona No. 1 TM	MAR-2003	OCT-2016
--	--	----------	----------

Experiencia

- Atender, registrar y analizar las peticiones de la derechohabiente y población usuaria asegurando la existencia física de buzón.
- Orientar a la derechohabiente del procedimiento de queja administrativa.
- Participar en juntas del Cuerpo de Gobierno Delegacional de la Unidad para el análisis de diversa problemática.
- Realizar sesiones de orientación a la derechohabiente.
- Desempeñar funciones de manera proactiva y buen trato, priorizando presencia en módulo.
- Participar en el desarrollo de Programas Institucionales.
- Participar en el ámbito de su competencia en los procesos de certificación.
- Proporcionar información a la Coordinación Delegacional para integrar el Programa Anual de Trabajo, contribuir al cumplimiento de metas e indicadores establecidos.
- Participar e identificar casos especiales.
- Participar en cursos especiales y o en línea que se requieran.
- Brindar servicio de atención, sensibilización y orientación al derechohabiente.
- Cumplimiento de funciones inherentes a su puesto.

TÉCNICA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A QUEJAS	IMSS/Unidad de Medicina Familiar No. 5	MAR-2002	FEB-2003
--	--	----------	----------

Experiencia

- Atender, registrar y analizar las peticiones de la derechohabiente y población usuaria asegurando la existencia física de buzón.
- Orientar a la derechohabiente del procedimiento de queja administrativa.
- Participar en juntas del Cuerpo de Gobierno Delegacional de la Unidad para el análisis de diversa problemática.
- Realizar sesiones de orientación a la derechohabiente.
- Desempeñar funciones de manera proactiva y buen trato, priorizando presencia en módulo.
- Participar en el desarrollo de Programas Institucionales.
- Participar en el ámbito de su competencia en los procesos de certificación.
- Proporcionar información a la Coordinación Delegacional para integrar el Programa Anual de Trabajo, contribuir al cumplimiento de metas e indicadores establecidos.
- Participar e identificar casos especiales.
- Participar en cursos especiales y o en línea que se requieran.
- Brindar servicio de atención, sensibilización y orientación al derechohabiente.
- Cumplimiento de funciones inherentes a su puesto.

INFORMACIÓN ACADÉMICA

Institución Educativa	Carrera Genérica / Grado o Nivel de Estudios	Periodo Inicio	Perido Fin
Centro de Estudios Especializados de Comunicación y Administración Las Américas	Contador Fiscal. Pasante.	1993	1996

HABILIDADES

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 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."