

FICHA CURRICULAR

MARTINEZ ULIN YESENIA GUADALUPE

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 Tabasco/Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente	MAY-2019	MAY-2021

Experiencia

Atención personalizada a usuarios del IMSS, en el marco de la Ley del Seguro Social y sus reglamentos, detección de áreas de oportunidad en beneficio de los derechohabientes y dirección de un gran equipo de trabajo que muestra calidez humana y el lado sensible de nuestra honorable institución.

- * Atención personalizada a peticiones de los usuarios del IMSS
- * Detección de áreas de oportunidad y establecimiento de estrategias de mejora para los servicios en el Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal Tabasco.
- * Capacitación a empresas y trabajadoras y trabajadores afiliados al Instituto.
- * Supervisión y evaluación a las Técnicas en Atención y Orientación a Derechohabiente.
- * Seguimiento a quejas de Atención Ciudadana, CNDH, Administrativas, CECAMET, CONAMED, CONAPRED, 01C, Redes Sociales, Módulo Delegacional y Solicitudes de Información.
- * Desarrollo de Proyectos en defensa de los Derechos Humanos, Protección a datos personales, Igualdad y No Discriminación, Inclusión a Personas con Discapacidad y Buen Trato.
- * Seguimiento personalizado a pacientes de Oncología y Hemofilia.
- * Encuestas en hospitalización para detectar áreas de oportunidad y evaluar trato.
- * Desarrollo del Comité de Satisfacción del Usuario para establecer acuerdos con objetivo de mejorar los servicios y procesos en conjunto con las Jefaturas y Coordinaciones delegacionales.
- * Atención a Grupos Organizados para la atención de las peticiones recurrentes.
- * Comunicación constante con la Titular del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal en Tabasco, para proporcionarle herramientas para la entera satisfacción de la derechohabiente.
- * Estrategias para atención a distancia de las peticiones de los derechohabientes, en atención a las medidas sanitarias por Covid 19.
- * Monitoreo del sistema Infórmate de tu familiar, estrategia de la Dirección General para informar estados de salud a los familiares de pacientes hospitalizados por Covid 19.

CONSULTORA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	IMSS/Delegación Tabasco/Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente	ENE-2018	MAY-2019
--------------------------------------	---	----------	----------

Experiencia

Atender de manera oportuna y eficiente las peticiones de los usuarios a nivel Estatal, contribuir a fortalecer la gestión directiva y la transparencia, en el marco de la Ley del Seguro Social.

- * Atención a peticiones de los usuarios del IMSS (derechohabientes, entidades, grupos organizados).
- * Capacitación a trabajadores de empresas afiliadas al IMSS. Participación en campañas Institucionales.
- * Propuestas de mejora continua a los servicios y atención del IMSS.
- * Detección de áreas de oportunidad de la Delegación Tabasco.
- * Supervisión a Técnicas en Atención y Orientación al Derecho habiente.
- * Supervisión a Unidades de Medicina Familiar en materia de Buen Trato.

TÉCNICA EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE	IMSS/Delegación Tabasco/Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente	SEP-2011	ENE-2018
--	---	----------	----------

Experiencia

Atender de manera oportuna y eficiente las peticiones de los usuarios de los diversos servicios en mi unidad asignada, contribuir a fortalecer la gestión directiva y la transparencia, en el marco de la Ley del Seguro Social y sus reglamentos, de igual manera, coadyuvar a resolver de manera imparcial las quejas administrativas que presentan los usuarios con relación a las prestaciones de los servicios institucionales.

- * Atención personalizada a usuarios y derecho habientes del Instituto Mexicano del Seguro Social.
- * Pláticas programadas en salas de espera en materia de Ley del Seguro Social.
- * Participación en Subcomités y reuniones de cuerpo de gobierno en distintas unidades médicas, con la finalidad de dar a conocer las áreas de oportunidad y proponer acciones de mejora.
- * Resolución de gestiones e inconformidades de los usuarios, con el objetivo de hacer valer sus derechos.
- * Capacitación constante.

INFORMACIÓN ACADÉMICA

Institución Educativa	Carrera Genérica / Grado o Nivel de Estudios	Periodo Inicio	Periodo Fin
UNIVERSIDAD DE LOS ANGELES	LICENCIATURA EN CONTADURIA. TITULO. Ced. 12239385	2013	2016

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 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."