



LICENCIADA EN CONTADURÍA / ESPECIALIDAD EN FINANZAS.

Lic. Angelines Galán Arriaga.

OBJETIVO.

Especialista en Atención Ciudadana. Me he destacado en Atención Ciudadana y Control de Gestión, así como en Mapeo de Procesos, Manuales de Organización y Perfiles de Puestos, especialista en procesos de Certificación en la Norma ISO 2001:2000, ISO 2001:2008 y ISO 2001:2015 dentro de mis trabajos anteriores.

EDUCACIÓN ACADÉMICA.

- 2002 – 2003 Especialidad en Finanzas / Diploma / Universidad Emilio Cárdenas.
- 1999 – 2002 Licenciatura en Contaduría / Título / Universidad Emilio Cárdenas.

EXPERIENCIA LABORAL.

- 2015 – Actual **H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz / Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento.**
 - Planeación, Integración y Operación del Proyecto Global del Centro de Atención Integral al Ciudadano en el Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz;
 - Elaboración e Implementación de Manuales de Organización y de Procedimientos.
- 2010 – 2015 **CONSULTORA DE PROCESOS.**
 - **Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT) / Líder de Proyecto.**
 - Generación de Planes de Desarrollo Individual (PDI) aplicados a 141 Servidores Públicos.
 - **Servicios Generales, BANOBRAS / Consultora de Procesos.**
 - Elaboración de los Diagramas de Flujo del SIAB (Sistema Institucional de Archivo de BANOBRAS) y Memoria Técnica.
 - **Secretaría Técnica, Dirección General de Logística y Alimentación, SAGARPA / Asistente.**
 - Elaboración de Base de Datos en Access de los Informes Físico Financieros de las Instancias Ejecutoras, Elaboración de los Diagramas de Flujo de los Componentes de las Reglas de Operación 2013 y 2014.
 - **DILO Centro Nacional de Investigación para la Cultura de la Legalidad y la Sana Convivencia S.C. / Consultor.**
 - Elaboración del Plan de Desarrollo Municipal del Municipio de Naucalpan de Juárez 2013 – 2015.
 - **INAP.- Secretaría de Seguridad Pública / Consultor de Procesos.**
 - Análisis, desarrollo y en su caso adecuación de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Dirección General de Prevención del Delito y Participación Ciudadana.
 - **INAP.- Secretaría de Salud / Consultor.**
 - Análisis, desarrollo y en su caso la integración del Acta de Entrega de la Subsecretaría de Promoción y Prevención de la Salud (SPPS).
 - **INAP.- Servicio de Protección Federal / Consultor de Procesos.**
 - Análisis, desarrollo y en su caso adecuación y modificación de los Manuales de Organización y Procedimientos del Órgano Desconcentrado Servicio de Protección Federal.
 - **INAP.- Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal / Consultor de Procesos.**
 - Análisis, desarrollo y en su caso adecuación y modificación de la Normatividad Interna del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Dirección de Obras Públicas y la Dirección de Mantenimiento y Servicios.

- 2009 - 2010 **H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ / Jefa del Departamento del 072 Atención Ciudadana**
- Planeación, Integración y Operación del Proyecto Global de Atención Ciudadana en el Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz (Call Center, Central de Emergencias, Atención Ciudadana Zona Poniente, Elaboración e Implementación de Manuales de Organización y de Procedimientos.
- 2008 - 2009
- **Consultora PROMAD.**
 - Elaboración de Diagramas de Flujo de los Proceso que tiene PROMAD en el BPM (Business Process Management Suite).
 - Consultoría y Asesoría a la Central de Emergencias 066 de Pachuca de Soto, Hidalgo y de la Delegación Miguel Hidalgo.
 - DICAP Empresarial.**
 - Consultoría y asesoría al Instituto Nacional de Cancerología, para el diseño del Proyecto de INFOCANCER en sus 3 canales de Atención, Atención Personal, Página WEB y Call Center 01 800 22 62 371, año 2008.
- 2007 - 2008 **Sistema de Aguas de la Ciudad de México**
- Consultoría y asesoría al Sistema de Aguas de la Ciudad de México para el diseño del Proyecto de Desarrollo Organizacional y el Sistema de Atención Ciudadana y Control de Gestión, 2008.
- 2006 – 2007 **Sistemas Digitales.**
- Consultoría y asesoría a la Presidencia Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México, en la Implantación del Sistema de Atención Ciudadana y Control de Gestión, Elaboración de Manuales de Procedimientos, Diagramas de Flujo.
- C.P. Josefina Sánchez Méndez / Auxiliar Contable.**
- Mantener las contabilidades al día así como tener en orden los papeles de trabajo capturados y archivados por cada una de las compañías que se le lleva la contabilidad, manejo del **SAT, DOF, SUA, DIMM, DEM y PACIOLI.**
- 2005 - 2006 **FEIIL: Financial Expert International Investment, Ltd. / Asesor Financiero.**
- Operaciones en el mercado Forex (Divisas Internacionales), las Divisas de este Mercado son: Yen Japonés JPY, Franco Suizo CHF, Libra Esterlina GBP y Euro EU.
- 2003 - 2004 **H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos / Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión / Jefa del Departamento de Oficialía de Partes.**
- Implementación y Sistematización del Departamento de Oficialía de Partes de la Presidencia, Elaborando Manuales de Organización, Procedimientos, de Trámites y Servicios, perfil para cada puesto del departamento, Diseño y Administración del Sistema de Atención Ciudadana, así como la Recepción y Canalización de la Documentación.
- 1999 - 2003 **H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ / Asistente de la Subdirección de Atención Ciudadana y Control de Gestión.**
- Planeación, Integración y Operación del Proyecto de Atención Ciudadana y Control de Gestión en el Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz (Call Center y Central de Emergencias 072).

INFORMACIÓN GENERAL

Nacionalidad Mexicana / **Idiomas y Porcentaje de dominio** Ingles 20% / **Paquetería o Herramientas Informáticas** Windows 64 y XP / Microsoft Office 2007, 2010 / Word / Excel / Power Point / Publisher / Access / Outlook / Internet / SIAC / Certificación en Arcgis10 / **Cursos** Interpretación de la Norma ISO 9001:2001, ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 / Formación de Auditores Internos con Base en la Norma ISO 9000:2000 y la Normativa ISO 10011 / Clarify: Clearsupport – Call Center Centro de Atención Ciudadana Tlalnetel / Coordinador de Clarify – Call Center Centro de Atención Ciudadana / Medición y Métricas de Call Center / Desarrollo Estratégico y Funcional del Call Cente / Liderazgo / Integración de Equipos de Trabajo / Motivación Laboral / Calidad en el Servicio / Inteligencia Emocional / Mediación.