

MARÍA PATRICIA GARCÍA ROBLES

RESUMEN LABORAL

Acredita más de veinte años de trayectoria profesional a nivel gerencial y ejecutivo en los ámbitos privado y público en distintas instancias de los gobiernos federal, estatal y municipal.

Es Directora General de la Empresa de *Consultoría en Administración Gubernamental*.

Cuenta con amplia experiencia en la ejecución de proyectos de modernización administrativa y rediseño organizacional con un planteamiento estratégico.

Diseñó y puso en marcha proyectos como el de Atención Ciudadana, que han mejorado la Función Pública, mediante la instrumentación y consolidación de estructuras organizacionales altamente efectivas y la aplicación de Tecnología de la Información, para los procesos de atención ciudadana y atención de emergencias; a través de un *Call Center* (CRM); así como implementación de sistemas administrativos-contables (GRP).

Estableció Sistemas de Gestión de Calidad con certificación en ISO 9001-2000. Ha diseñado y desarrollado procesos de administración de personal, relaciones laborales, capacitación de personal, relaciones públicas, organización de eventos, incremento de la calidad y transparencia, seguimiento y evaluación.

Destaca la capacidad de liderazgo y el manejo de equipos de trabajo. Experiencia en la gestión y desarrollo de empresas propias. Estudió la Licenciatura en Turismo por la Universidad Autónoma del Estado de México. Cursó los diplomados en Administración de Recursos Humanos y en Participación de la Mujer en la Administración Pública y Política, entre otros. *Obtuvo Mención Honorífica, en el certamen anual Premio IAPEM, Tradición y Excelencia 2002, en la categoría de las mejores prácticas de gobierno por el "Proyecto de Atención Ciudadana y Control de Gestión".*

EXPERIENCIA COMO CONSULTORA

- Consultoría para el Diagnóstico Situacional y Desarrollo del Proyecto Integral de Seguridad Pública en la Delegación Miguel Hidalgo 2009.
- Consultoría para el Diseño del Plan Estratégico del "Centro Estratégico de Información del Cáncer INFOCANCER 2008".
- Consultoría y asesoría al Sistema de Aguas de la Ciudad de México para el Plan de Migración de la Base de Datos de Usuarios, el diseño del Proyecto de Desarrollo Organizacional, el Sistema de Atención Ciudadana y Control de Gestión 2008.
- Consultoría y asesoría a la Presidencia Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México, en la Implementación del Sistema de Atención Ciudadana y Control de Gestión, 2007.
- Consultoría y asesoría a la Dirección General del Instituto Electoral del Estado de México, 2005 – 2006.
 - Diseño de Tabuladores, Manuales de Procedimientos, Catálogos de Puestos y Plan de Capacitación.
 - Desarrollo del Proyecto ISO 9000:2000 de la Dirección del Servicio Electoral Profesional.
 - Desarrollo del Proyecto de Actualización de la Unidad de Protección Civil, Seguridad Vigilancia.
 - Desarrollo del Proyecto de Actualización del Servicio Electoral Profesional.
 - Desarrollo del Proyecto Centro de Capacitación y Desarrollo.
 - Participación como coordinadora del grupo de trabajo para adecuación a los lineamientos de Transparencia.

- Empresa Sistemas Digitales 2007-2008
 - Consultor para el Desarrollo del Sistema Integrar de Atención Ciudadana.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

- H. Ayuntamiento de Toluca de Lerdo, 2003 – 2004.
- Asesoría a la Presidencia en el diseño y desarrollo del proyecto de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
- H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, 2001 – 2003
- Secretaría del Ayuntamiento.
- Coordinadora General de Atención Ciudadana y Control de Gestión Municipal.
 - Responsable del Centro de Atención Telefónica, del Control de Gestión Documental, de la Atención Ciudadana, de la Central de Emergencias y del Análisis de Índice Delictivo y estrategias de mejora, con 82 personas a cargo.
 - Desarrollé el Proyecto de Atención Ciudadana y Control de Gestión, con base en Tecnología información *Customer Relationship Management* (CRM).
 - Coordiné e implementé el *Call Center* y la estructura de comunicación y redes del gobierno municipal.
 - Reduje en un 80% el tiempo de respuesta a las solicitudes ciudadanas, mediante la correcta utilización del Sistema de Atención Ciudadana y Control de Gestión.
 - Automaticé y sistematicé los canales de atención ciudadana del gobierno municipal, lo que permitió la atención eficiente de 560 mil solicitudes.
 - Desarrollé una organización eficiente, mediante el reclutamiento, capacitación y especialización de 82 empleados para el control de la gestión y 120 personas para la atención ciudadana en campo.
- Grupo ASAE – PROESA, Distrito Federal, 1999 – 2000
 - Empresa nacional dedicada a la instalación de sucursales bancarias y software, implementación de software y automatización de procedimientos administrativos y contables bajo el sistema *Justo a Tiempo* y desarrollo de personal especialistas en informática, con ventas anuales cercanas a los 50 millones de pesos y una plantilla de 900 personas.
- Gerente de Proyectos
 - Responsable de la realización de consultorías para la implantación de sistemas integrales de informática, mediante la medición y control de las actividades y procesos.
 - Implementé sistemas administrativos y contables en pequeñas empresas.
- Gerente de *Outsourcing*
 - Responsable del reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo del personal y pago de remuneraciones con 400 personas a cargo.
 - Desarrollé el sistema de tabuladores, compensaciones y capacitación del personal, lo que se tradujo en mayor estabilidad y eficiencia del personal.
 - Reduje en 40% la rotación de personal, mediante la implementación de un sistema de reclutamiento efectivo y de la entrega de estímulos.
 - Desarrollé proyectos integrales de sistemas en pequeñas y medianas empresas, lo que permitió agregar valor a las entidades.

- Petróleos Mexicanos 1995 – 1999.

Empresa internacional dedicada a la extracción, refinación, producción y distribución de crudo y sus derivados, con una plantilla de 120 mil personas (aproximadamente).
- Dirección Corporativa de Administración
- Asistente del Director Corporativo de Administración.
- Subdirección de Relaciones Laborales.
 - Jefe del Departamento de Prestaciones Socio-deportivas.
 - Encargada de la planeación, organización, operación y supervisión de las actividades para el cumplimiento de 6 programas nacionales, destinados a la atención de 120 mil trabajadores, con 570 personas a mi cargo.
 - Responsable de la creación del departamento, incluyendo la estructura organizacional y normativa.
 - Optimicé el presupuesto anual, lo que permitió la entrega de aportaciones al sindicato de manera efectiva.
 - Administré, supervisé e implementé mejoras en las escuelas primarias Artículo 123 y en 20 Centros de Desarrollo Infantil, con centros de cómputo, tecnología educativa, mantenimiento y capacitación, lo que se tradujo en beneficios para 32 mil niños.
 - Incrementé la calidad de los servicios en los Centros de Desarrollo Infantil, a través de la capacitación del personal.
 - Organización y coordinación de los "Juegos Deportivos Nacionales Petroleros XVII", con la participación de 45 mil trabajadores.
 - Incrementé la calidad y la efectividad en la adquisición y entrega de aportaciones sindicales con material deportivo, 4 mil becas anuales para hijos de trabajadores, en 38 secciones sindicales, lo que benefició a alrededor de 70 mil trabajadores.
 - Lideré el programa de protección al salario en beneficio de 18 mil familias.
- Secretaría de Gobernación Federal, Distrito Federal, 1994 - 1995
- Subsecretaría de Protección Civil, Prevención y Readaptación Social.
- Coordinadora de Atención Ciudadana y Relaciones Públicas.
 - Reduje el tiempo de atención de las solicitudes ciudadanas en un 70 %, así como una eficiente organización de eventos.
- Gobierno del Estado de México, 1991 - 1993
- Coordinación General de Comunicación Social.
 - Jefe de la Unidad de Relaciones Públicas.
- Instituto de Cultura de Baja California, Tijuana, 1990 – 1990.

- Gerente del Periódico "¡Qué Pasa Toluca!".
- Taller de impresión en serigrafía y *offset*.
- Gerente Restaurante San Felipe.

ESTUDIOS ACADÉMICOS

- Curso de Balance Score Card 2008 (entre otros).
- Instituto Nacional de Administración Pública, Distrito Federal, 2001 – 2001, Diplomada en La Participación de la Mujer en la Administración Pública y en la Política.
- Universidad Iberoamericana, Distrito Federal, 1999 – 1999, Diplomada en Administración de Recursos Humanos.
- Licenciada en Turismo, Universidad Autónoma del Estado de México, 1980 – 1984.

OTROS CONOCIMIENTOS

- Computación:
 - Manejo nivel usuario de Windows, Excel, Power Point, Word, Freelance y Lotus.
 - Sistema de Calidad ISO 9000-2000
 - Interpretación de la Norma, Implementación del Sistema de Calidad.

DATOS PERSONALES

- Fecha de Nacimiento: 23 de septiembre de 1963.
- R.F.C.: GARP 630923 9H0.
- Nacionalidad: Mexicana.



La Universidad Autónoma del Estado de México



otorga a
Ma. Patricia García Robles
la presente

Carta de Pasante

en virtud de haber cursado y aprobado
las materias que integran el Plan de
Estudios de la Carrera de

Licenciado en Turismo

según constancias que obran en la
Dirección de Control Escolar

Toluca, Mex., 7 de octubre de 1987

Patria Eterna y Trabajo



EL SECRETARIO ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

MANUEL FERNÁNDEZ ROBLES DAVILA
SECRETARIA ACADÉMICA



EL DIRECTOR DE LA ESCUELA

LIC. MANUEL HERNÁNDEZ LUNA
ESCUELA DE