

CURRICULUM VITAE

VERSIÓN PÚBLICA

1. *Nombre (s):	Nelda Deyssa
2. *Primer apellido:	Abud
3. *Segundo apellido:	Flores

4. *Unidad de adscripción:	Dirección General de Desarrollo Humano y Organización 510
----------------------------	---

ESCOLARIDAD	
5. *Nivel máximo de estudios:	Licenciatura
6. *Grado de avance:	Titulado
7. *Carrera:	Ciencias Políticas y Administración Pública
8. *Institución académica:	Universidad Iberoamericana
9. *Fecha de término:	mayo/1977
10. Otros estudios / Publicaciones:	Diplomado: "Gobernabilidad y Sistemas Políticos Comparados". Universidad Iberoamericana. Publicación: "Políticas y Medidas para el Fomento de la Empresa Social en el Medio Rural". SPP. Posgrado: "Ciencias Políticas". Concordia University, Montreal Canada.

EXPERIENCIA LABORAL

EMPLEO ACTUAL	
11. Institución / Empresa:	SEMARNAT
12. Cargo / Puesto:	Directora de Prestaciones y Servicios al Personal
13. Campo de experiencia:	Cargos vinculados al manejo de los recursos humanos y administrativos, así como en la atención al cliente.
14. Habilidades de acuerdo al puesto:	Liderazgo; Calidad en el Servicio; Atención y orientación al cliente; Coordinar la elaboración y cotejo de las solicitudes que envían otras dependencias u otras áreas; Revisar la calidad en la operación; Establecer acciones de mejora para asegurar la atención oportuna y expedita al cliente.
15. Fecha de ingreso:	agosto 2016

EMPLEO 1 <i>(llenar en caso de aplicar)</i>	
16. Institución / Empresa:	SAT
17. Cargo / Puesto:	Subadministradora de Análisis de Operación y de Mecanismos de Retroalimentación
18. Campo de experiencia:	Capacidad de análisis; Capacidad de observación para detectar cualquier anomalía en la operación a través de videocamaras a nivel nacional para brindar un servicio de calidad a los contribuyentes; Conocimientos fiscales; Coordinar, supervisar y analizar las respuestas a los contribuyentes sobre quejas, sugerencias y reconocimientos a través del portal del SAT.
19. Habilidades de acuerdo al puesto:	Liderazgo; Calidad en el servicio; Atención y orientación al cliente; Revisar la calidad en la operación; Establecer acciones de mejora para asegurar la atención oportuna y expedita al cliente.
20. Fecha de ingreso:	enero 2004
21. Fecha de término:	febrero 2012

EMPLEO 2 <i>(llenar en caso de aplicar)</i>	
22. Institución / Empresa:	SAT
23. Cargo / Puesto:	Subadministradora de Desarrollo
24. Campo de experiencia:	Organizar e implementar cursos de capacitación a nivel nacional; Analizar las solicitudes de becas de estudio del trabajador para su autorización; Coordinar la organización de los trámites de prestadores de servicio social a nivel nacional; Coordinar la elaboración de todas las credenciales oficiales de los trabajadores del SAT a nivel nacional.
25. Habilidades de acuerdo al puesto:	Calidad en el servicio; Establecer acciones de mejora para garantizar la calidad en el servicio.
26. Fecha de ingreso:	junio 2001
27. Fecha de término:	diciembre 2003

EMPLEO 3 <i>(llenar en caso de aplicar)</i>	
28. Institución / Empresa:	SAT
29. Cargo / Puesto:	Jefe de Salas en las salas internacionales del aeropuerto internacional de la Ciudad de México
30. Campo de experiencia:	Coordinar y supervisar al personal para garantizar el conocimiento sobre la Ley Aduanera, amabilidad, excelente trato al pasajero, así como solucionar con eficiencia y de manera expedita cualquier problema que manifestara el pasajero, con base en la Ley Aduanera.
31. Habilidades de acuerdo al puesto:	Coordinar; Organizar; Conocimiento de la Ley Aduanera para garantizar un servicio de excelencia al pasajero; Liderazgo.
32. Fecha de ingreso:	octubre 1999
33. Fecha de término:	enero 2001

*Obligatorio