

CURRICULUM VITAE
VERSIÓN PÚBLICA

1. *Nombre (s):	Nancy
2. *Primer apellido:	Macías
3. *Segundo apellido:	Noriega

4. *Unidad de adscripción:	
----------------------------	--

ESCOLARIDAD	
5. *Nivel máximo de estudios:	Licenciatura
6. *Grado de avance:	Titulada
7. *Carrera:	Comunicación Social
8. *Institución académica:	Universidad Autónoma Metropolitana – Xochimilco
9. *Fecha de término:	2000
10. Otros estudios / Publicaciones:	

EXPERIENCIA LABORAL

EMPLEO ACTUAL	
11. Institución / Empresa:	Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
12. Cargo / Puesto:	Subdirectora de Contacto Ciudadano/NC3
13. Campo de experiencia:	<p>Atención de usuarios del Espacio de Contacto Ciudadano de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental de la SEMARNAT.</p> <p>Atención y seguimiento de las quejas y sugerencias que presenten los/as usuarios/as de los servicios que presta la Subsecretaría, para llevar a cabo acciones de mejora continua.</p> <p>Realizar acciones de mejora continua para brindar con mayor eficiencia la atención al/la usuario/a, para agilizar y hacer más expedito los trámites.</p>
14. Habilidades de acuerdo al puesto:	Comunicación, sistemas de gestión de calidad, trabajo en equipo, planeación, negociación, atención al usuario, diseño de materiales de difusión, herramientas informáticas para generar mecanismos de control y seguimiento para la medición diaria y sistemática del servicio. Manejo de paquetería ADOBE (In design, Photoshop).
15. Fecha de ingreso:	03/2004

EMPLEO 1 <i>(llenar en caso de aplicar)</i>	
16. Institución / Empresa:	Instituto Nacional de Astrofísica, Óptica y Electrónica
17. Cargo / Puesto:	Ingeniero Titular/Coordinadora del Centro Integral de Servicios de la SEMARNAT
18. Campo de experiencia:	<p>Atención de usuarios del Centro Integral de Servicios de la Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental de la SEMARNAT.</p> <p>Atención y seguimiento de las quejas y sugerencias que presenten los/as usuarios/as de los servicios que presta la Subsecretaría, para llevar a cabo acciones de mejora continua.</p>

	Realizar acciones de mejora continua para brindar con mayor eficiencia la atención al/la usuario/a, para agilizar y hacer más expedito los trámites.
19. Habilidades de acuerdo al puesto:	Comunicación, sistemas de gestión de calidad, trabajo en equipo, planeación, negociación, atención al usuario, diseño de materiales de difusión, herramientas informáticas para generar mecanismos de control y seguimiento para la medición diaria y sistemática del servicio.
20. Fecha de ingreso:	11/2001
21. Fecha de término:	12/2003

EMPLEO 2 (llenar en caso de aplicar)	
22. Institución / Empresa:	Comisión Nacional del Agua.
23. Cargo / Puesto:	Coordinador de la unidad de servicios especiales.
24. Campo de experiencia:	Coordinar programas de promoción e inducción que permitan la difusión de los derechos y obligaciones de los usuarios de aguas nacionales y sus bienes públicos inherentes.
25. Habilidades de acuerdo al puesto:	Comunicación, elaboración de textos para campañas: (folletos, carteles, página web, presentaciones ppt.) Coordinación a nivel nacional de Enlaces de Promoción
26. Fecha de ingreso:	03/2000
27. Fecha de término:	10/2001

EMPLEO 3 (llenar en caso de aplicar)	
28. Institución / Empresa:	
29. Cargo / Puesto:	
30. Campo de experiencia:	
31. Habilidades de acuerdo al puesto:	
32. Fecha de ingreso:	
33. Fecha de término:	

*Obligatorio