

## **AZUCENA LOPEZ MUÑOZ**

Licenciada en Administración Industrial

RFC: [REDACTED]

Teléfono: [REDACTED]

Móvil: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]  
[REDACTED]

---

---

### **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

Más de 12 años de experiencia en Recursos Humanos, Capacitación, Servicio y atención a clientes y usuarios, Mejora de Procesos y Sistemas de Calidad.

**Subdirectora de Recursos Humanos y Servicio Profesional de Carrera  
Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales  
Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático  
Febrero 2011 - Abril 2012.**

#### **Responsabilidades del puesto**

- Realizar el programa anual de capacitación y asegurar su carga en los sistemas previstos por la SFP.
- Supervisar la elaboración e integración del anteproyecto de presupuesto de servicios personales del Instituto así como el programa operativo anual.
- Conformar el maestro de puestos para su envío e integración al maestro Institucional de puestos del sector, así como, realizar las propuestas de re estructuración de las áreas del Instituto Nacional de Ecología.
- Supervisar las propuestas de ingreso, promoción o interinato, a fin de que se apeguen a la plantilla de plazas autorizadas para cada Dirección General y coordinar la elaboración de constancias de nombramiento, de percepciones y retenciones del personal.
- Coordinar la elaboración y emisión de la nómina de personal, vigilando la aplicación y pago de incrementos tabulares, pago de impuestos y obligaciones patronales, retenciones correspondientes y el cumplimiento de las prestaciones a las que tienen derecho los trabajadores de acuerdo a las Condiciones Generales de Trabajo, establecer acuerdos con los Sindicatos.
- Dar seguimiento a las actividades del Servicio Profesional de Carrera.
- Atender los requerimientos de auditoría en materia de Recursos Humanos.

#### **Logros obtenidos:**

- Atender en tiempo y forma las auditorías del Órgano Interno de Control en materia de Capacitación y Recursos Humanos.
- Establecer controles preventivos en el proceso de nómina a fin de evitar demoras en el pago, pagos indebidos, incumplimiento de obligaciones fiscales o patronales.
- Elaborar y entregar en tiempo y forma el Presupuesto de Servicios personales, así como registrarlos en los Sistemas establecidos por la SHCP.
- Atender en tiempo y forma los envíos y registros de información solicitada por la SFP relativa al Servicio Profesional de Carrera.
- Tramitar en tiempo y forma las becas otorgadas al personal de confianza y operativo del Instituto.
- Atender los Laudos y Demandas de pensión alimenticia en tiempo y forma.
- Llevar a cabo la campaña de la Cruz Roja.

**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y MANEJO DOCUMENTAL  
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES  
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN Y PROTECCIÓN AMBIENTAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE VIDA SILVESTRE (DGVS)  
Abril 2008 a Enero 2011.**

**Responsabilidades del puesto:**

- Administrar los recursos asociados con la Capacitación, Coordinar la Detección de Necesidades y Programas de Capacitación.
- Tramitar ante la Dirección General de Desarrollo Humano y Organización la contratación de los proveedores e Instituciones Educativas para la ejecución de los programas.
- Gestionar los trámites para el cumplimiento del Servicio Profesional de Carrera.
- Proponer y dar seguimiento a las modificaciones, actualizaciones y cambio de capacidades técnicas específicas de los servidores públicos sujetos al SPC.
- Coordinar, vigilar, resolver y mejorar la calidad de los trámites y servicios en el Centro Integral de Servicios.
- Coordinar el Archivo de Trámite y las actividades para la conservación, manejo, disponibilidad, identificación, control y despacho de expedientes que conforman el Acervo Documental en cumplimiento de la LFTAIPG y los Lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
- Atender las auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de Calidad
- Establecer la estrategia para la certificación, seguimiento y recertificación de la Norma NMX-025 relativa a la Equidad y Género.
- Apoyar a la Dirección General de Vida Silvestre en el despliegue de Objetivos y evaluación de los mismos.

**Logros obtenidos:**

- Planear, organizar y vigilar que se llevará a cabo la capacitación para la Certificación de las Capacidades Técnicas Específicas del personal en Materia de Conservación y Manejo de Vida Silvestre, capacitando y certificando al 100% del personal sujeto al SPC.
- Lleve a cabo el proyecto para el "Expurgo, clasificación, identificación, y reubicación del Archivo de Trámite de la DGVS", en el momento del proyecto contaba con 19,490 expedientes en trámite.
- Implementé cambios en el Archivo de Trámite que aumentaron la calidad en la atención de los servicios proporcionados: archivo, despacho, gestión de correspondencia, préstamo de expedientes, atención a solicitudes internas y externas de información.
- Mantener actualizada la base de datos del Sistema Nacional de Trámites, en materia de Vida Silvestre, a fin de que las consultas realizadas por los usuarios contaran con información veraz y oportuna.
- Asegurar la capacitación y actualización en materia de trámites y servicios al personal de ventanilla.
- Coordinar, documentar y atender la auditoria de Certificación en la Norma NMX-025 relativa a la Equidad y Género.

**ANALISTA SR.  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y ENAJENACIÓN DE BIENES  
Febrero de 2003 al 01 de febrero de 2008.**

**Responsabilidades del puesto:**

- Realizar auditorías a los procesos de Recursos Humanos, Financieros y Cartera.
- Capacitación al personal para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Definición, implementación y seguimiento de la estrategia para el establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad. Realización del Diagnóstico Organizacional.
- Coordinación y Administración de Círculos de Calidad para el desarrollo de los procedimientos operativos y de apoyo.
- Presentación al Comité de Calidad de los Resultados y avances en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

**Logros Obtenidos:**

- Elaboración del Diagnóstico de Clima Organizacional y establecimiento de acciones para atender las áreas de oportunidad detectadas.
- 100% del personal capacitado en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, sin la necesidad de devengar recursos económicos en consultoría externa.
- Certificación del Sistema de Gestión de Calidad en el 2007, se certificaron 13 procesos operativos y 6 de apoyo.

**AUXILIAR ADMINISTRATIVO  
RACSY S.A. de C.V. (Empresa del Ramo de Artes Gráficas, principales clientes, Nestlé,  
Sonoco Embaces)  
Julio de 2000 a Abril de 2002.**

**Responsabilidad del puesto:**

- Apoyo al Área de Recursos Humanos
- Elaboración de Procedimientos administrativos y de calidad
- Elaboración de programas y eventos de capacitación
- Capacitación al personal en calidad, elaboración de procedimientos, interpretación de requisitos y buenas prácticas de manufactura.

**Logros Obtenidos:**

- Documentar los procedimientos de Recursos Humanos (Ingreso, elaboración de Nómina, Alta en el IMSS), Recepción de Materia Prima, Elaboración del Producto, Inspección del Producto Terminado, Devolución de papel, Análisis de laboratorio para la recepción y liberación de Papel.
- Capacitar al personal de los tres turnos en el Manual de Calidad.

**EXPERIENCIA EN DOCENCIA E IMPARTICIÓN DE CAPACITACIÓN.**

**Capacitación impartida en el Sector Público:**

- Interpretación de requisitos ISO 9001:2000
- Documentación del Sistema de Gestión de Calidad
- Auditorías Internas de Calidad ISO 19011:2000
- Trabajo en equipo y Círculos de Calidad
- Cinco "S's" en oficinas del Sector Público
- Mejora continua
- Manual de calidad
- Procedimiento de acciones correctivas

- Procedimiento de acciones preventivas
- Procedimiento para el control de productos no conformes
- Procedimiento para el control de documentos
- Procedimiento para el control de registros
- Procedimiento para el expurgo, clasificación, identificación e integración de expedientes de la Dirección General de Vida Silvestre.

**Capacitación impartida en el Sector Privado:**

- Inducción a la calidad
- Manual de Calidad
- Norma ISO 9001:2000
- Buenas prácticas de manufactura
- Introducción a la metodología seis sigma.

**Capacitación impartida en el Sector Educativo:**

- Formación de auditores internos de calidad para la certificación en ISO 9001:2000. UPIICSA, IPN. 2007 – 2011.
- Interpretación de requisitos ISO 9001:2000. UPIICSA, IPN. 2007 -2009.

**Otras Habilidades:**

- Enfocada a orientar los procesos para lograr la satisfacción del cliente o usuarios
- Desarrollo e implementación de nuevos procesos
- Capacidad analítica para la solución de problemas
- Capacidad para involucrar al personal en los proyectos de la organización
- Diseño de controles para la mejora de los procesos
- Capacidad de Negociación
- Manejo de Office, Project, Visio

**Escolaridad:**

Licenciatura en Administración Industrial  
 Unidad Profesional de Ingeniería Industrial, Ciencias  
 Sociales y Administrativas – IPN.  
 Titulada

**Formación complementaria:**

- Diplomado en Six Sigma.- 2004.- Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México.
- Diplomado en Reingeniería de Procesos.- 2003 – 2004 CECAL.
- Diplomado en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2000.- 2003 – CALMECAC.
- Administración y rendición de cuentas. 2011.- Universidad Chapingo.
- Balance Scorecard.- 2007.- Servicio de Enajenación y Administración de Bienes.
- Normas Generales del Control Interno.- 2007.- Secretaria de la Función Pública.
- Liderazgo Situacional.- 2007.- CENCADE
- Formación e Integración de equipos de trabajo.- 2002.- Centro Empresarial de Iztapalapa.
- Formación de instructores y facilitadores del aprendizaje.- 2002.- Centro Empresarial de Iztapalapa.
- Actualización e interpretación de la Norma ISO 9001:2008.- 2010.- Universidad Chapingo.
- Cambio Climático. Ciencia, evidencia y acciones.- 2010.- SEMARNAT.