



**INSTITUTO ELECTORAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO
CURRICULUM VITAE**

Nombre:	Margarita Amaya Reyes
Área de Adscripción:	Oficina de la Consejera Electoral Cecilia Aída Hernández Cruz
Denominación del Puesto:	Secretaria Ejecutiva
Número de empleada (o):	6605

FORMACIÓN PROFESIONAL

	Carrera e Institución	Período
Licenciatura:		
Educación Media Superior:	Universidad del CEM	2021-2022

EXPERIENCIA LABORAL

Período de inicio: (mes/año) 11/2023 Conclusión del empleo: (mes/año) 10/2024	Denominación de la Institución/Empresa: Instituto Nacional Electoral	Lugar (Ciudad): Ciudad de México
Cargo o Puesto: Asistente Base de Datos SPEN Dirección Ejecutiva del Servicio Profesional Electoral Nacional		
Funciones del Puesto: <ul style="list-style-type: none">Validación e identificación de nuevas funcionalidades del Subsistema de Concursos Públicos del SPEN (SIISPEN) para los sistemas INE y OPLE.Revisión y validación de la consistencia en las bases de datos generadas por el SIISPEN de los sistemas INE y OPLE.Registro y seguimiento de las personas designadas como ganadoras por lista de reserva de los Concursos Públicos INE y OPLE 2022-2023.Apoyo en la generación de documentación y análisis de la Jefatura de Integración y Análisis de Información en la Subdirección de Ingreso de la DESPEN.		

Período de inicio: (mes/año) 01/2021 Conclusión del empleo: (mes/año) 12/2022	Denominación de la Institución/Empresa: Instituto Electoral de la Ciudad de México	Lugar (Ciudad): Ciudad de México
Cargo o Puesto: Asistente Operativa-Dirección de Reclutamiento y Selección Unidad Técnica del Centro de Formación y Desarrollo		

Funciones del Puesto:

- Revisión y actualización de los lineamientos y procedimientos de la Dirección de Reclutamiento y Selección que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, así como de los indicadores de resultados relacionados a la Gestión del Recurso Humano del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.
- Apoyo en la elaboración y actualización de documentos que genera la UTCFD.
- Participación en la fase de revisión de documentos del Concurso Público del SPEN 2020.
- Apoyo en el Proceso de selección y designación de Consejeras y Consejeros Distritales para el Proceso Electoral Ordinario Local 2020-2021.
- Apoyo en las actividades desarrolladas durante el Proceso de Reclutamiento y Selección de Supervisoras/es Electorales (SE) y Capacitadoras/es Asistentes Electorales (CAEs) Locales.
- Apoyo en la elaboración, aplicación y análisis de resultados de las diferentes encuestas de satisfacción aplicadas para los procesos de reclutamiento y selección de personal eventual.

Período de inicio: (mes/año) 02/2005	Denominación de la Institución/Empresa:	Lugar (Ciudad):
Conclusión del empleo: (mes/año) 09/2009	Aerovías de México, S.A. de C.V.	Ciudad de México
Cargo o Puesto: Gerente de Atención a Clientes		
Funciones del Puesto: <ul style="list-style-type: none"> • Liderar al equipo de atención a clientes conformado por 32 personas, dedicadas a la atención de quejas, felicitaciones y sugerencias recibidas de los pasajeros por los diferentes medios de contacto: vía telefónica (call center), escrito (mail, formatos de queja incluidos en las revistas a bordo del avión o cartas), personalmente (a través del área de atención a pasajeros ubicada en el corporativo). • Implementar estrategias que permitieran cumplir con las metas y niveles de servicio establecidos por la empresa. • Atención y control del programa de atenciones proactivas para pasajeros afectados por alguna irregularidad de alto impacto. • Atención personal de pasajeros VIP (políticos, artistas, periodistas, empresarios, etc.) • Liderar el Proyecto de Control de Calidad implementado por la Dirección Comercial, reportando los resultados a Dirección General y coordinando con las áreas de servicio involucradas, medidas correctivas para garantizar la calidad del servicio al pasajero. • Miembro del Consejo Editorial de la Revista Escala (revista corporativa de Aeroméxico), evaluando contenidos y temas de interés para los lectores. 		

CAMPO DE EXPERIENCIA:

Administrativa, servicio al cliente, calidad.

OTROS CURSOS:

(Los tres más relevantes)

1. Aviso de Privacidad en el Sector Público. INAI.
2. Protección de Datos Personales, Deberes de Seguridad y Confidencialidad. INE.
3. Análisis de Problemas y Toma de Decisiones. INE.