



## Informe de Comisión Oficial

### Para la justificación de viáticos y pasajes.

Dirección Estatal o de Plaza:  
Mérida

Fecha Informe: 31/08/2016

Nombre: Francisco Jose Ortiz Gafete: 3185  
Cervera

Viaje:1981

Periodo del viaje: 01/07/2016 y  
02/07/2016

Destino: Campeche

#### Acciones realizadas:

Supervisión al área de Cobranza y Establecimientos de Acciones y Estrategias para el logro de los resultados y abatir las incidencias de No Pagos por parte de los Centros de Trabajo (Llamadas Telefónicas para Cobranza y para solicitar envío de incidencias, Aclaraciones de Centros de Trabajo, orientación y apoyo a Centros de Trabajo al portal Multibancos, etc.), así como establecer funciones, para la atención del cliente trabajador (Aclaraciones, Finiquitos, Cartas de Suspensión, Liquidaciones, Anticipos, Reembolsos, Planes de Salida, Reestructuras con Centros de Trabajo).

#### Resultados:

Se estructuró el área de Cobranza estableciendo un Analista para realizar las funciones anteriormente descritas y llevar a cabo las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos establecidos, dando como resultado una segregación en la función principal, por lo que, actualmente existe una separación de atención a clientes que involucre el área de Cobranza con la del Área de Crédito y de Afiliación.

#### Contribuciones al INFONACOT:

Como principal, el servicio al cliente, al establecer una ventanilla especializada y con ello se mejora la Imagen Institucional, así como también se incrementa el porcentaje de recuperación al dedicarse en parte a la Gestión de Recuperación a Centros de Trabajo, la aplicación oportuna de Cédulas, así como brindar la asesoría y atención necesaria a los clientes para la pronta solución de los casos que así se requieran

#### Conclusiones:

Se da un paso importante en la recuperación de la Cartera Vigente y Vencida, así como la mejora de la Imagen Institucional al brindar en una ventanilla un servicio especializado.

Atentamente,

Francisco José Ortiz Cervera