

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



INSTITUTO  
**Fonacot**

## Informe de Comisión Oficial Para la justificación de viáticos y pasajes.

Dirección Estatal o de Plaza:  
Área de Auditoría para  
Desarrollo y Mejora de la  
Gestión Pública

Fecha Informe: 24/04/2018

Nombre: Fernando Esteban Martí Meza  
Gafete: 6716

No. De Viaje: 10941

Periodo del viaje: 25/04/2018 al 27/04/2018  
Destino: La Paz B.C.S

### Acciones realizadas:

Aplicación de la Encuesta de Satisfacción a personas usuarias de trámites y servicios federales y analizar actividades de cobranza en sucursal para el diagnóstico al procedimiento de cobranza.

### Resultados:

Levantamiento de las encuestas de satisfacción a personas usuarias de trámites y servicios federales, relacionada con el trámite de otorgamiento de crédito, logrando obtener una percepción general de la calidad del servicio que presta el Instituto a nivel nacional, tomando una muestra selectiva para tales fines e identificar la forma en que se operan las acciones de cobranza en cada sucursal y sus posibles desviaciones operativas.

### Contribuciones al INFONACOT:

Impulsar la mejora en el trámite del crédito Fonacot, a partir de la percepción ciudadana y la instrumentación de acciones de mejora del Instituto e identificar acciones de mejora y áreas de oportunidad en el proceso de cobranza con el objeto de optimizar el mismo.

### Conclusiones:

El valor generado por este ejercicio de participación ciudadana, fortalece la capacidad institucional y el trabajo coordinado con el Órgano Interno de Control, promoviendo la mejora de los procesos y normas asociadas a los trámites y servicios.

La información obtenida del diagnóstico, permitirá identificar desviaciones en la operación y a su vez identificar las acciones que permitan su optimización.

Atentamente,

Lic. Fernando Esteban Martí Meza  
Nombre y firma