



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

Dirección Estatal o de
Plaza: Dirección de
Planeación y Evaluación

Fecha Informe: 03/12/2024

Nombre: Angélica Jaramillo Lara Gafete: 6976

No. De Viaje :15796

Periodo del viaje: 28 y 29 de
noviembre de 2024.

Destino: Dirección Estatal Mérida.

Acciones realizadas:

Con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el Programa Anual de Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad, se realizó la segunda auditoría interna de calidad del año 2024, en los sitios establecidos en la Notificación y Plan de Auditoría de calidad dados a conocer a través del oficio DPE/360/2024 de fecha 1 de noviembre de 2024.

En este sentido, se realizó la auditoría de calidad de manera presencial en la Dirección Estatal Mérida, donde se realizaron las acciones siguientes:

- Reunión de apertura con el Director Estatal, Coordinadora Administrativa, Coordinador de Crédito y Coordinador de Cobranza, donde se expuso el contexto de la auditoría y sus etapas.
- Revisión del proceso de originación del crédito en las etapas de promoción, evaluación y aprobación, con el personal responsable.
- Revisión del proceso de administración del crédito en las etapas de seguimiento, control, recuperación administrativa con el personal responsable.
- Entrevista con el Director Estatal con el objetivo de revisar los resultados de afiliación de centros de trabajo, colocación de crédito y recuperación de cartera.
- Reunión de cierre con el Director Estatal, Coordinadora Administrativa, Coordinador de Crédito y Coordinador de Cobranza, en la cual se dieron conocer los hallazgos detectados y el proceso que se realizara para el envío del Informe de auditoría y las actividades procedentes.

Resultados:

- Se dio cumplimiento al Plan de Auditoría de calidad para la Dirección Estatal Mérida, respecto al día y horario establecido para las entrevistas con el personal auditado.
- Se revisó el proceso de Originación del Crédito en las etapas de promoción, evaluación y aprobación y la Administración del Crédito en las etapas de seguimiento, control y recuperación administrativa, a través de un muestreo documental y de la observación en la ejecución de las actividades.
- Derivado de la revisión a los procesos se detectaron 3 hallazgos, los cuales se notificarán a través del Informe de auditoría interna de calidad al responsable de la Dirección Estatal Mérida, para que se determinen las acciones conducentes.



Contribuciones al INFONACOT:

- Validar que el personal de la Dirección Estatal Mérida está comprometido en la atención a las personas trabajadoras del país y que se les otorgue el acceso al crédito FONACOT con las mejores condiciones y se cumpla con sus expectativas.
- Confirmar que se brinda el servicio para la afiliación a los centros de trabajo y se da la atención y seguimiento respecto al entero de los recursos retenidos de las personas acreditadas derivado de los créditos otorgados por el Instituto FONACOT.
- Confirmar que el Instituto FONACOT mantiene el compromiso de la mejora continua en el proceso de originación y administración de crédito, y del cumplimiento de la normatividad aplicable.
- Cumplimiento al requisito 9.2 Auditoría interna de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015/ISO 9001:2015, con el objeto de contribuir al mantenimiento de la certificación.

Conclusiones:

- Se realizó la auditoría interna de calidad en la Dirección Estatal Mérida, cumpliendo el Plan de Auditoría autorizado.
- Se confirmó que el Instituto FONACOT mantiene el compromiso de la mejora continua en el proceso de originación y administración de crédito.

Atentamente,

Angélica Jaramillo Lara