



STPS
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



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

Dirección Estatal o de Plaza: Dirección General Adjunta Comercial

Fecha Informe: 19/04/2019

Nombre: Nancy Brenda Zayola Olvera

Gafete: 7503

No. de Viaje: 12887

Periodo del viaje: 12 y 13 de abril del 2019

Destino: Oficina Regional Norte. Dirección Estatal de Monterrey y Dirección Estatal de Chihuahua

Acciones realizadas:

- Derivado de la revisión e implementación de la estrategia comercial, de las políticas y procedimientos, se programaron las visitas a las oficinas de la Región Norte, en particular a las Direcciones Estatales de Monterrey y Chihuahua, atendiendo los siguientes objetivos:
 - o Entender el funcionamiento de todas las oficinas, así como los procesos que siguen con el fin de identificar mejoras en la atención y otorgamiento de los servicios FONACOT a los trabajadores formales.
 - o Revisar que todos los servicios que están a cargo de la DGA Comercial se encuentren operando funcionalmente.
 - o Revisar que la coordinación y comunicación entre oficinas estatales y oficinas centrales esté funcionando en óptimas condiciones.
 - o Entender las diferentes problemáticas que se suscitan en las oficinas con motivo de la colocación de créditos.
 - o Se procuró visitar las más oficinas con el tiempo programado a fin de poder comparar la atención y servicios en cada una de ellas.
 - o Se tuvieron entrevistas con el personal operativo (front, cobranza, mesa, promoción y comercial), así como con los Directores Estatales y Representantes Regionales para conocer la problemática de cada oficina en cuanto a Recursos Humanos, Operaciones y necesidades del inmueble, además de conocer su desempeño y retos de sus funciones

Resultados:

- Se tomaron las mejores prácticas de la Dirección Estatal de Monterrey y de la Dirección Estatal de Chihuahua para documentar mejoras en los procesos
- Se llevaron a cabo reuniones con la Subdirección General de Administración y la Dirección de Cobranza con la finalidad de transmitir la problemática en los procesos a fin de brindar un mejor servicio, así como estandarizar y documentar a nivel de procedimiento la revisión documental, previo a la atención en ventanilla.
- Se integró información sobre el uso de las UTY's y se solicitó a la Subdirección General Comercial que se retirarán las que aún siguen duplicadas en oficinas.
- Se informó a la Subdirección General de Administración las necesidades de los inmuebles, en términos de reparaciones menores y mayores.
- Se solicitó a la Dirección de Gestión Comercial, tomar medidas preventivas y correctivas derivado de la falta de comunicación con el *call center* que derivó en fallas, ocasionando retrasos en la originación de los créditos.



STPS
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



- Se trabaja, a través de la Dirección de Supervisión y Operaciones en la mejora de los procesos y en una política de atención a clientes, específicamente para los trabajadores.
- Se observó la necesidad de implementar una fuerte estrategia para la promoción de las citas, a fin de evitar largas filas para los trabajadores.

Contribuciones al INFONACOT:

- Se trabaja, a través de la Dirección de Supervisión y Operaciones en la mejora de los procesos y en una política de atención a clientes, específicamente para los trabajadores.
- Se observó la necesidad de implementar una fuerte estrategia para la promoción de las citas, a fin de evitar largas filas para los trabajadores.
- Se impulsa una mayor comunicación entre las sucursales y la Alta Dirección, transmitiendo las líneas generales de la estrategia nacional desde la perspectiva de la Dirección General, así como se fomenta el trabajo en equipo, en beneficio de los trabajadores formales.
- Se realizarán mejorar en los manuales y procedimientos que contribuyan a brindar una atención de excelencia y servicio por parte de las sucursales. Asimismo, se llevará a cabo una capacitación que permita al personal operativo, mejorar su atención.

Conclusiones:

- Se revisarán los procedimientos existentes y se integrarán las mejoras observadas. Asimismo, se coordinará con las áreas involucradas la capacitación del personal a fin de actualizarlos en los procedimientos y se llevarán a cabo el diseño y la implementación de encuestas para mejorar los servicios y entender mejor las necesidades de nuestros trabajadores.

Atentamente

Mtra. Nancy Brenda Zayola Olvera
Directora General Adjunta Comercial