



**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: 05/06/2019

Nombre: Nancy Brenda Zayola Olvera

Gafete: 7503

No. de Viaje: 12999

Periodo del viaje: 23 al 25 de mayo 2019

Destino: Oficina Regional Occidente. Dirección Estatal de  
Guadalajara; Tepic y Aguascalientes

### Acciones realizadas:

- Derivado de la revisión e implementación de la estrategia comercial, de las políticas y procedimientos, se programaron visitas a las oficinas de la Región Occidente, en particular a las Direcciones Estatales de Guadalajara y Aguascalientes, así como a la Dirección de Plaza de Tepic, atendiendo los siguientes objetivos:
  - o Revisar que todos los servicios que están a cargo de la DGA Comercial se encuentren operando funcionalmente.
  - o Entender las diferentes problemáticas que se suscitan en las oficinas con motivo de la colocación de créditos.
  - o Recolección del vehículo correspondiente a la Dirección Estatal de Guadalajara para entregar a la Dirección de Servicios Generales de la Subdirección General de Administración, en las Oficinas Centrales ubicadas en Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, 06760. CDMX, con motivo del memorándum de austeridad publicado por el Presidente, el pasado 5 de mayo del presente
  - o Entender el funcionamiento de cada oficina, 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 Entrega de reconocimientos, a nombre del Director General, así como entregar su mensaje de agradecimiento, al personal con más de 30 años de servicio en el Instituto. Se entregaron tres reconocimientos: dos en la sucursal de Abastos en Guadalajara y uno en Aguascalientes. Se adjunta evidencia fotográfica.
  - o Revisar que la coordinación y comunicación entre oficinas estatales y oficinas centrales esté funcionando en óptimas condiciones.
  - 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 las Directoras Estatales y de Plaza, 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



**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



#### Resultados:

- Se tomaron las mejores prácticas de la Dirección Estatal de Guadalajara, Dirección de Plaza de Tepic y de la Dirección Estatal de Aguascalientes 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 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 conversó con los jóvenes construyendo el futuro que apoyan las oficinas del Instituto para conocer su experiencia y agradecer su colaboración con el FONACOT.
- 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 identificaron tareas que pueden continuar a una mayor capacitación de los jóvenes construyendo el futuro.
- 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 mejoras 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.



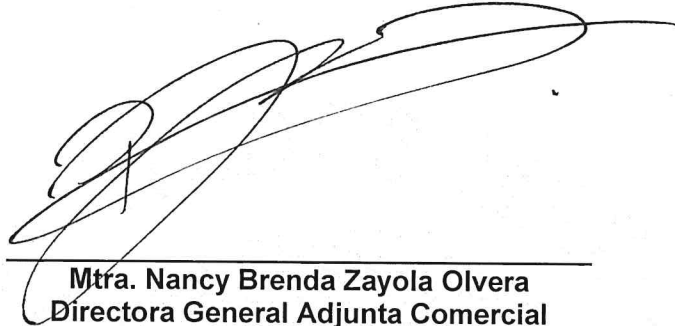
**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



**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**