



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

Dirección Estatal o de Plaza: Dirección General Adjunta Comercial

Fecha Informe: 25/06/2019

Nombre: Nancy Brenda Zayola Olvera

Gafete: 7503

No. de Viaje: 13030

Periodo del viaje: 6 de junio del 2019

Destino: Dirección Estatal de Cuernavaca

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 Centro, en particular a la Dirección Estatales de Cuernavaca 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 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 Revisar que la coordinación y comunicación entre oficinas estatales y oficinas centrales esté funcionando en óptimas condiciones.
 - o Se tuvieron entrevistas con el personal operativo (front, cobranza, mesa, promoción y comercial), así como con los tres Coordinadores de la Dirección Estatal Cuernavaca 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.
 - 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.
 - o Se llevó a cabo reunión con José de Jesús Guizar Nájera, Subsecretario del Gobierno de Morelos, para acordar siguientes pasos de la firma del Convenio, así como resolver las inquietudes del Gobierno Estatal sobre el clausulado.

Resultados:

- Se tomaron las mejores prácticas de la Dirección Estatal de Cuernavaca 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.
- Derivado de la reunión sostenida con José de Jesús Guizar Nájera, Subsecretario del Gobierno de Morelos, se acordó que nos retroalimentarán para acordar fecha para la firma del Convenio.

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.

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