



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: 24/06/2019

Nombre: Nancy Brenda Zayola Olvera

Gafete: 7503

No. de Viaje: 13073

Periodo del viaje: 21 de junio del 2019

Destino: Dirección Estatal de Puebla

Acciones realizadas:

- Derivado de la revisión e implementación de la estrategia comercial, de las políticas y procedimientos, se programó la visita a la oficina de la Región Centro, en particular a la Dirección Estatal de Puebla atendiendo los siguientes objetivos:
 - o Revisar que los procedimientos de atención y servicio a las y los trabajadores se encuentre operando funcional y correctamente, así como identificar mejoras en dichos procedimientos.
 - o Atender las diferentes problemáticas que se suscitan en el día a día en las oficinas con motivo de la colocación de créditos.
 - o Supervisar los procesos de administración, cobranza, originación de archivo y necesidades de estructura organizacional que siguen con el fin de identificar mejoras dichos procesos.
 - o Revisar que la coordinación y comunicación entre oficinas estatales y oficinas centrales esté funcionando en óptimas condiciones en atención a las necesidades de las y los trabajadores.
 - o Se procuró visitar a los representantes de las oficinas a fin de verificar la estandarización de procesos para la correcta operación, atención y servicios en cada una de ellas.
 - o Se tuvieron entrevistas con el personal operativo (front, cobranza, mesa, promoción y comercial), de la Dirección Estatal Puebla para conocer la dinámica y la problemática de cada oficina en cuanto a Recursos Humanos, Operaciones y necesidades del inmueble, además de conocer su desempeño, prospección y retos de sus funciones.

Resultados:

- 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 informó a la Subdirección General de Administración las necesidades de la Representación de Puebla, en términos de ampliación y mejorar las condiciones óptimas para atención al público.
- 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.
- Se observó mejorar la atención en la previsión para optimizar tiempos.
- Se identificaron deficiencias en la cobranza ya que, el personal argumentó simulaciones, las cuales se están rastreando y analizando para realizar las acciones a las que haya lugar.



- Se identificó que la Oficina Regional, tiene asuntos atrasados de un mes sobre gestiones para activar Centros de Trabajo, condonaciones, así como para gestionar necesidades de las oficinas sobre personal y uniformes.
- Se identificó que en bodegas se tiene material promocional con imagen institucional no vigente.
- Archivo físicamente parece en desorden, aunque el Representante Regional comentó estar al día.
- Se explicó al personal las intermitencias del sistema y se escucharon sus inquietudes.
- Se conversó con el personal sobre la estrategia comercial del segundo semestre y las directrices de la Dirección General

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