

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

Dirección Estatal o de Plaza: Dirección General Adjunta Comercial

Fecha Informe: 27/09/2019

Nombre: Nancy Brenda Zayola Olvera

Gafete: 7503

No. de Viaje: 13362

Periodo del viaje: 13 y 14 de agosto de 2019

Destino: Oficina Regional Sur. Dirección Estatal de Oaxaca. Centro de Convenciones de Oaxaca en evento CONCAMIN “Hacia un Sur-Sureste del Futuro”, en el cual se llevó a cabo la firma del “Pacto con Oaxaca”

### Acciones realizadas:

- Derivado de la invitación realizada a la Dirección General por parte del Lic. Francisco Cervantes Díaz, Presidente de la CONCAMIN, mediante oficio No. PR/153/19 con fecha 9 de julio, para asistir al evento denominado “Hacia un Sur-Sureste del Futuro”, y con motivo de la supervisión operativa comercial que se realiza a las oficinas, en particular a la Dirección Estatal de Oaxaca, se atendieron los siguientes objetivos:
  - o La reunión estuvo relacionada con el desarrollo del Sur Sureste de nuestro país, denominada “HACIA UN SUR – SURESTE DEL FUTURO”.
  - o El proyecto compartido con los gobiernos de Yucatán, Quintana Roo, Campeche, Tabasco, Chiapas, Oaxaca, Veracruz, Guerrero y Puebla, con el Consejo Nacional para el Fomento de la Inversión, el Empleo y el Crecimiento Económico (CNFIECE), y el Centro de Investigación y Docencias Económicas (CIDE).
  - o Con esta reunión, se buscó elaborar en una primera etapa “UNA AGENDA ESTRATÉGICA PARA EL DESARROLLO DEL SUR SURESTE MEXICANO”.
  - o La reunión estuvo encabezada por el Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, Andrés Manuel López Obrador, y por representantes de los sectores público, privado y académico para la firma del “Pacto por Oaxaca”.
- La segunda parte de la visita se realizó en la sucursal de Oaxaca en la cual se realizaron revisiones a los procesos operativos (originación de créditos), comerciales y se tuvieron conversaciones con el personal para conocer situaciones o eventos que pudieran generar retrasos y/o riesgos en la operación.
- También se conversó con el Director Estatal para conocer la situación de esa Sucursal, en términos del recurso humano, capacidad del personal, capacidad operativa, colocación y áreas de oportunidad para alcanzar la meta, así como la imagen, ubicación, afluencia de personas y estrategias de promoción y difusión, entre otros.
- Por lo anterior, se llevaron las siguientes acciones en seguimiento a la visita a la sucursal:



#### 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 Oaxaca, en términos de imagen.
- Se observó la necesidad de implementar una fuerte estrategia para la promoción para los trabajadores, ya que el Director Estatal colocó una manta con lo cual mejoró mucho más la promoción.
- Se observó implementar reacomodo del personal para optimizar las cargas de trabajo y mejorar la atención.
- 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 la imagen y estandarización de colocación de posters con la información más relevante del Instituto, así como de los procesos y la política de atención a 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 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