

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

Dirección Estatal o de Plaza: Dirección General Adjunta Comercial

Fecha Informe: 11/10/2019

Nombre: Nancy Brenda Zayola Olvera

Gafete: 7503

No. de Viaje: 13401

Periodo del viaje: 2 y 3 de octubre de 2019

Destino: Oficina Regional Centro. Dirección Estatal de Acapulco y la representación Chilpancingo.

### Acciones realizadas:

- La primera parte de la visita se realizó al municipio de Acapulco, en donde se sostuvo una reunión con la Lic. Adela Román Ocampo, Presidenta Municipal, encuentro en el que se atendieron los siguientes asuntos:
  - o Seguimiento al adeudo con el Instituto.
  - o Conciliación de información respecto al adeudo con el Instituto.
- La segunda parte de la visita se realizó en la sucursal de Acapulco y la Representación de Chilpancingo con motivo de la supervisión operativa comercial. En dichas visitas, se llevaron a cabo 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, así como las necesidades de las sucursales y representaciones.
- También se conversó con el Director Estatal y los Coordinadores Administrativos de Cobranza para conocer la situación de las sucursales en términos del capital humano, conocer al personal y áreas de oportunidad para alcanzar la meta, así como la capacidad operativa y la colocación.
- Revisar la imagen, ubicación, afluencia de personas y estrategias de promoción y difusión, entre otros.
- Se realizó la entrega de reconocimientos a dos personas que llevan brindando apoyo al Instituto desde hace 35 años.

### Resultados:

- o Concientizar a las áreas acerca de 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.
- o Se informó a la Subdirección General de Administración las necesidades de la sucursal y Representación, en temas de imagen y estandarización de procesos.
- o 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 procesos, así como la colocación de posters con la información más relevante del Instituto.
- 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 fomentar el trabajo en equipo.
- Se solicitó a la Dirección de recursos Humanos, diseñar un Programa de Reconocimientos por el avance de las metas.

#### 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