

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

Dirección Estatal o de Plaza: Dirección de  
Continuidad y Supervisión de Operaciones

Fecha Informe: 26/08/2024

Nombre: Jessica Vianney Martínez García

Gafete: 7843

No. De Viaje: 000015736

Periodo del viaje: Del 19 al 23 de agosto de 2024

Destino CDMX – Cancún – Mérida - Campeche – CDMX

### Acciones realizadas:

Se observó el apego a la normativa durante los procesos de originación del crédito, así como los controles de seguimiento a la Afiliación de Centros de Trabajo y las diferentes actividades desarrolladas con base en los hallazgos de las diferentes Instancias Fiscalizadoras que han observado al Instituto, dirigidos tanto a la Dirección de Mérida como a sus Representaciones Cancún y Campeche. Derivado de lo anterior, se detectaron áreas de oportunidad a considerar para optimizar los procesos desempeñados, así como las buenas prácticas que han permitido alcanzar los resultados positivos que presenta dicha Dirección.

### Resultados:

De las áreas de oportunidad identificadas se realizaron sugerencias con la finalidad de que la Dirección Estatal de Mérida y sus Representaciones Cancún y Campeche, consideren las actividades conducentes para complementar el cumplimiento de la normatividad, así como el fortalecimiento de los mecanismos de mejora continua que ya se tienen implementados, que permitan dar atención a las observaciones emitidas por las instancias fiscalizadoras.

### Contribuciones al INFONACOT:

Contribuir al monitoreo constante en la búsqueda de mejoras a los procedimientos sustanciales del Instituto mediante el trabajo en equipo con las sucursales de Mérida, Cancún y Campeche, para con ello contribuir a que las observaciones emitidas por las instancias fiscalizadoras sean atendidas adecuada y oportunamente; fundamentado en el cumplimiento de la normativa y la eficacia en el desarrollo de cada proceso, con el objeto de brindar apoyo en la gestión de las casuísticas presentadas en la operación diaria con la finalidad de mejorar la calidad en el servicio a la Persona Trabajadora.

### Conclusiones:

Conocer la operación de las sucursales de Mérida, Cancún y Campeche en el día a día, así como su forma de interrelacionarse, permitió identificar las diferentes casuísticas que se presentan en el momento de aplicar el apego a la normativa y brindar el servicio personalizado acorde a cada Persona Trabajadora y lo que de ello deriva, con el objeto de identificar áreas de oportunidad a fortalecer y las buenas practicas a difundir para promover la mejora continua en sus procedimientos, lo que contribuirá a gestionar de manera óptima cambios importantes dentro del Instituto en el largo plazo.

Atentamente



**Jessica Vianney Martínez García**