



INSTITUTO DE  
ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA DEL ESTADO  
DE CHIAPAS, A.C.

## **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

---

**Tecnologías de la Información y  
Comunicación en Administración**

**Mtro. Miguel Ángel Domínguez González**

**Actividad de aprendizaje II:  
Elaboración de un esquema descriptivo**

**Equipo:**

**Bernardo Daniel Cabrera Gomez  
Olga Viridiana Carreño Pérez  
Valentín Pérez Martínez  
Alan Fabrizio Sánchez Navarro  
Nadia Paola Velázquez Velasco**

**Tapachula, Chiapas  
17 de Agosto del 2015**

## Índice

Introducción	1
Esquema	2
Descripción del esquema	3
Conclusión	4
Bibliografía	5

## Introducción

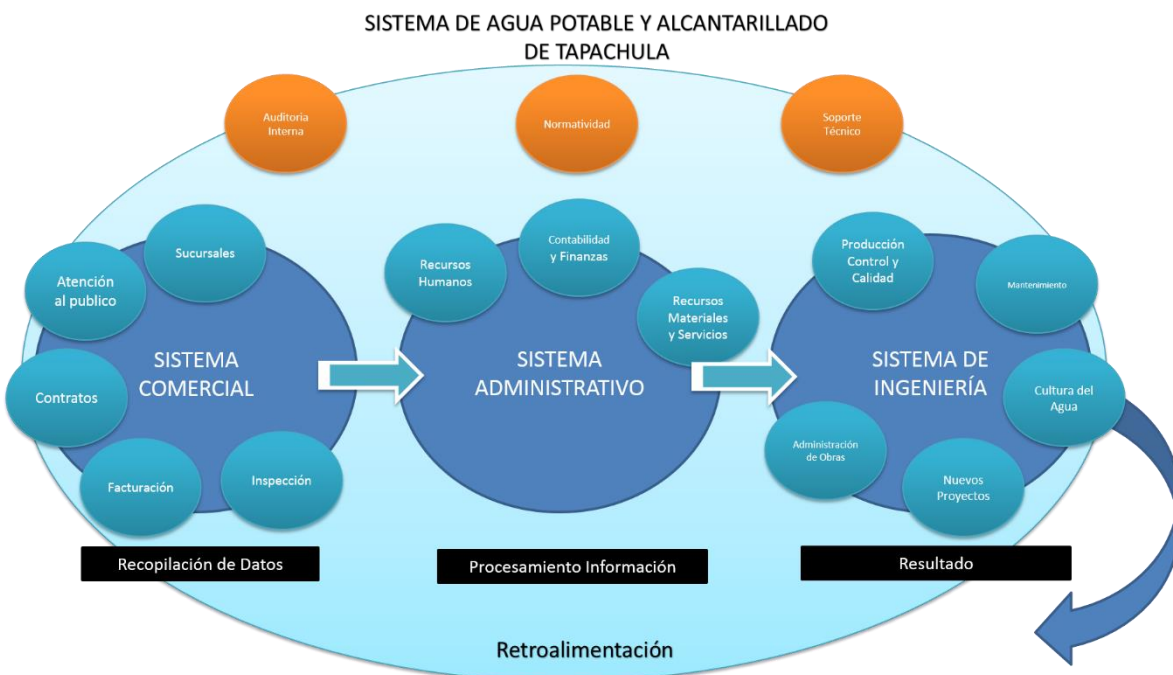
Todo sistema organizacional depende de una entidad abstracta denominada Sistema de Información. El sistema es el medio por el cual los datos fluyen de una persona o departamento hacia otro; desde la comunicación interna entre los diferentes componentes de la organización a través de líneas telefónicas hasta sistemas de cómputo que generan reportes periódicos para varios usuarios. Los sistemas de información proporcionan servicio a todos los demás sistemas de una organización, enlazan todos sus componentes en forma tal que estos trabajen con eficiencia para alcanzar el mismo objetivo.

Los SI juegan un importante rol dentro de cualquier organización por ello, conocer su funcionamiento y todas sus actividades constituye un aspecto trascendental de la operación organizativa y de la actuación cotidiana de los directivos. En muchas organizaciones uno de los problemas que aqueja a los directivos es la “escasez de información” para la toma de decisiones a pesar de contar con una verdadera sobreabundancia de datos. Las principales causas de esta situación están en la propia naturaleza del diseño del SI, la explotación a que está sometido por la organización y problemas relacionados con los usuarios del mismo.

El sistema de información tiene como objetivo facilitar el trabajo de la dirección de las organizaciones y en especial la toma de decisiones. Su diseño exige su división en subsistemas; definir para cada uno de ellos los requerimientos que garanticen su funcionamiento; aprovechar los modos de actuación favorables y fortalezas y, eliminar las debilidades y contrarrestar los modos de actuación que entorpecen la mejor utilización del SI en su conjunto.

La construcción e implementación del sistema de información del Comité de Agua Potable y Alcantarillado del municipio Tapachula cumple con las consideraciones anteriores y facilita la toma de decisiones al capturar y distribuir la información necesaria para ello, debe responder al cumplimiento de su misión y visión, como objetivo supremo de esta, ya que los sistemas de información interactúan directamente con el ambiente de la organización, ya que los elementos del ambiente que inciden en el sistema constituyen una entrada y todo resultado del sistema hacia su ambiente es una salida.

El sistema de agua potable y alcantarillado de Tapachula tiene como objetivo dirigir y coordinar las diversas actividades del COAPATAP con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los usuarios, coadyuvando con las diferentes áreas (subsistemas) para incrementar la recaudación de los recursos. Por ello, es necesario que el comité cuente con un Sistema de Información para dar funcionalidad a las diferentes áreas del organismo.



## **Descripción del esquema**

El sistema comercial inicia desde la atención al público para la contratación de servicio hasta la inspección anomalías. Dentro sus actividades podemos mencionar:

- Elaborar, registrar y controlar órdenes de fugas, reconexiones, de cortes por rezago, y todas las órdenes que se generan, de acuerdo a los trabajos realizados por las diferentes cuadrillas.
- Realizar recibos de pagos anticipados de acuerdo a solicitud, con el objetivo que al usuario no se le genere una orden de corte por rezago y/o cargos moratorios.

El producto final de este sistema es establecer un rol de servicios de manera mensual a los usuarios que se detecten con anomalías en sus recibos, actualizar el padrón de usuarios y generar reportes de los ingresos obtenidos en las sucursales y matriz.

El sistema administrativo, se encarga de la integración de la cuenta pública es decir, las operaciones financieras de ingresos y egresos del mes que corresponda, para llevar a cabo la revisión física de las operaciones registradas en el sistema SIAHM por las áreas de Recursos Materiales y servicios (pedidos), Contabilidad (provisión de facturas y pago de nómina) y Finanzas (orden de pago, elaboración del cheque y registro de los ingresos).

El objetivo del registro de los ingresos y egresos es la integración de la cuenta pública mensual, trimestral o anual según corresponda, en base a la Normatividad Hacendaria Municipal para el ejercicio correspondiente en relación a la información contable, presupuestal.

Finalmente el sistema de ingeniería por la información generada tanto el sistema comercial como el sistema de administración se encarga de realizar diagnósticos, estudios de factibilidad, planeación y presupuestación de los recursos obtenidos para mantener una operación eficiente y de calidad en la potabilización y distribución del agua, cumpliendo con la norma para el agua potable en el municipio, así como participar en la planeación, organización, ejecución, supervisión de proyectos de rehabilitación y ampliación de obras.

Dentro de los tres procesos de sistema de información utilizado de COAPATAP, el recurso humano juega un papel importante ya que se encarga de alimentar el sistema con datos, procesar la información, para la obtención de reportes, realizar el análisis correspondiente para la mejor toma de decisiones y así poder retroalimentar y mejorar los procesos.

## **Conclusión**

Al implementar un sistema información, tecnologías disponibles, el sistema de agua potable y alcantarillado ha logrado incrementar su eficiencia comercial permitiendo el desarrollo y modernización de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento mediante procesos estandarizados. El sistema de información facilita un mejor análisis al momento de toma de decisiones a los altos directivos para la elaboración de nuevos proyectos, asignación de recursos y así proporcionar mejores servicios a la ciudadanía.

La finalidad de la interrelación de los sistemas es mejorar la gestión técnica, comercial y financiera de COAPATAP, y mejorar la calidad de los servicios que prestan.

## Bibliografía

Laudon y Laudon. *Sistemas de Información Gerencial* (2012)

*Recuperado* (2015) <http://200.79.2.167/transtap2015/IV/coapatap%20manual.pdf>

*Recuperado* (2015) <http://www.ofscechiaapas.gob.mx/index.com.php/modulos-del-siahm>