

En la administración actual uno de los factores de mayor importancia es poseer información de calidad e inmediata, tanto en los procesos de la institución como para la toma de decisiones, por lo que en el Fondo de Fomento Económico se busca un mayor perfeccionamiento, tanto en los elementos técnicos para obtenerla, como en los Sistemas de Información que desarrolla, todo esto con el único objeto de lograr resultados oportunos, confiables y con el costo más bajo posible.

La institución tiene el compromiso de contribuir con el desarrollo económico estatal impulsando la creación, el fortalecimiento y consolidación de la actividad empresarial en los sectores industrial, comercial y de servicios, mediante el otorgamiento oportuno de financiamiento.

Se trabaja de manera coordinada con todos los niveles administrativos, el Coordinador Ejecutivo es la cabeza de la institución, quien toma las decisiones más importantes, así mismo contamos con cuatro directores con dos jefes de departamento cada uno, un jefe de informática, analistas y administrativos. Trabajamos vía correo electrónico bajo la plataforma GMAIL, la cual nos permite enviar cualquier tipo de información tanto de manera interna, como externa para mantenernos en contacto con nuestros acreditados y personal; lo que nos ayuda a agilizar la operación de las actividades, acortar distancias, ahorrar tiempo y papel, además que a través del DRIVE nos permite compartir documentos en la nube, fomentando el trabajo colaborativo por medio de procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones, entre otros. Así mismo se cuenta con 25 terminales telefónicas, las cuales se conectan a un conmutador con aproximadamente 40 extensiones y a la que llegan 4 líneas telefónicas los que nos permiten enlazar las llamadas tanto de manera interna, externas y además nos permite realizar la conexión a la red de telefonía Estatal. Esto nos permite la reducción de costos, así como un mejor desempeño para la atención de nuestros acreditados y agiliza nuestras labores diarias.

En cuanto al proceso para proporcionar un crédito el solicitante se acerca a la Dirección de Promoción y Proyectos en dónde se le requiere toda la documentación dependiendo al cajón financiero, estos a la vez se encargan de realizar el expediente que se envía a la Dirección de Crédito y Cobranza quien es la encargada de hacer el análisis y dictaminar si es procedente, en caso de serlo se realiza un acuerdo para ser sometido al H. Subcomité

Operativo de Financiamiento y se sube a la plataforma DRIVE para que el Coordinador y Directores puedan verlo, en caso de ser aprobado se envía a la Dirección de Gestión Contable y Finanzas quien es la encargada de hacer el pago vía electrónica aquí se maneja la banca en línea, en la que se manejan 32 cuentas bancarias que nos permiten la utilización de la Banca en línea, de las cuales algunas son para la captación de pagos de nuestros acreditados por motivo de la cobranza y recuperación de financiamientos, otras cuentas son utilizadas para la administración de los recursos como lo es la banca de NAFIN y otras para el pago de productos y servicios, siguiendo con el proceso la Dirección de Promoción y Proyectos en conjunto con la Dirección de Crédito y Cobranza son las encargadas de llevar el seguimiento de la cartera a través de correos electrónicos y llamadas a los acreditados, estos mismos rinden informes quincenales al Coordinador Ejecutivo; la Dirección Jurídica trabaja en conjunto con estas direcciones las cuales a partir del tercer requerimiento se envía a esta el expediente para cobranza extrajudicial. Por último la Jefatura de Informática nos ayuda con las aplicaciones tecnológicas, el soporte y con el eficaz funcionamiento de las computadoras y redes así como la base de datos actualizada de los acreditados por cajón financiero para informarle al Coordinador Ejecutivo del estatus de cada crédito otorgado.

Ahora bien de acuerdo a los niveles administrativos de la institución en mención me permito describir el tipo de Sistema de Información que utiliza cada nivel así como su función:

### **Nivel estratégico**

En este punto se encuentra el Coordinador Ejecutivo quien es la cabeza de la institución el SI con el que se apoya es los Sistemas de Apoyo a los Ejecutivos (ESS), podemos ubicarlo como la alta dirección pues es quien toma las decisiones más importantes en la institución en apoyo con el H. Comité Técnico.

### **Nivel de gestión o administración**

Aquí podemos ubicar a los Directores de la institución la cual cuenta con un Director de Promoción y Proyectos, Director de Crédito y Cobranza, Director de Gestión Contable y Finanzas y un Director Jurídico; pues estos se encargan de realizar las tareas de

supervisión dentro de la institución, se apoyan de los Sistemas de Apoyo a la toma de decisiones (DSS) y a los Sistemas de Información de Gestión (MIS).

### **Nivel de conocimiento.**

En este apartado ubicamos al Jefe de Informática, soporte técnico y analistas en sistemas pues ellos se encargan de facilitar las actividades operativas, mediante las aplicaciones tecnológicas con el fin de incrementar la productividad; estos se apoyan con los Sistemas de automatización de oficina (OAS) y los Sistemas de Gestión del Conocimiento (KWS).

### **Nivel operativo**

Por último en este nivel ubicamos a los jefes de departamento apoyados por analistas y administrativos pues son quienes se encargan de las tareas más rutinarias y ejecutan las operaciones, las decisiones que ellos toman son simples y fáciles de tomar; se apoyan con los Sistemas de Procesamiento de Transacciones (TPS).



Tipo de Sistema	Entradas	Procesamiento	Salidas	Usuarios
<b>ESS</b>	Solicitudes de créditos, reestructuras, pagos totales	Acuerdos para H. Comité Técnico, estadísticas de la cartera	Otorgamiento de créditos y apoyos, planeación de programas de recuperación.	Coordinador Ejecutivo
<b>DSS MIS</b>	Documentación, transacciones realizadas, número de depósitos, número de acreditados en cartera vencida.	Base de datos, reportes quincenales y mensuales de cartera y número de acreditados por cajón financiero	Requerimientos, reportes para la Coordinación Ejecutiva para toma de decisiones.	Directores
<b>OAS KWS</b>	Reportes y solicitudes de parte de DPyP, Requerimientos de programas y aplicaciones	Base de Datos de cartera, descarga de programas, rastreo de paquetes, procesamiento de la información.	Aplicación de programas, cajones, tasas y soporte.	Jefe de Informática, soporte técnico y analistas informáticos
<b>TPS</b>	Eventos de la institución	Fichas técnicas, Guías, listados.	Realización de los eventos, estadísticas, resúmenes, informes detallados.	Jefes de Departamento, analistas y administrativos