

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y POLITICAS PÚBLICAS**

**TRABAJO: ESQUEMA DESCRIPTIVO**

**ASIGNATURA: TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION**

**MAESTRO: MIGUEL ANGEL DOMINGUEZ GONZALEZ**

**ALUMNO: L.A.E. LADISLAO GUADALUPE ORTIZ SOLIS**

**FECHA DE ENTREGA: 17 DE AGOSTO 2015**

**Índice**

**Introducción------------------------------------------------------------------------- 1**

**Esquema descriptivo------------------------------------------------------------- 2**

**Esquema descriptivo------------------------------------------------------------- 3**

**Conclusión--------------------------------------------------------------------------- 4**

**Referencia Bibliográfica--------------------------------------------------------- 5**

**Introducción**

Los sistemas de información en una empresa o institución soy muy importantes ya que sin ellos no sería posible el flujo de la información que se mueve en la misma, desde un gerente general hasta la persona que ocupa el rango más mínimo, así también dentro de la misma comunicación hoy en día existen diversas maneras de transmisión de esta a otras personas; en todas las empresas o instituciones de gobierno no puede hacer falta el internet, que sea convertido en parte principal de la misma para poder mover toda esa información que fluye, también existen otros medios como los correos electrónicos y así como estos podemos mencionar muchos, los cuales son muy necesarios para delegar responsabilidades y girar instrucciones y así como estos que mencione existe una gran diversidad de sistemas de información.

De esta manera la empresa o institución de gobierno se puede decir que para ser altamente competitivas, necesitan de todos estos medios, a parte de la transmisión de instrucciones en todos los niveles jerárquicos.

**ESQUEMA DESCRIPTIVO**

**Tipos de Sistemas de Información que se aplican en CFE zona Tapachula**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de Sistema** | **Entradas de Información** | **Procesamiento** | **Salidas de Información** | **Usuarios** |
| Superintendente de Zona | Reportes diarios de facturación y cobranza efectuadas en todas las agencias comerciales de la zona Tapachula. | Captura de los reportes e ingresarlos a la base de datos con que cuenta la zona Tapachula de la CFE | Comparación de los índices diarios que maneja la CFE zona Tapachula para obtener los resultados y analizar las utilidades o pérdidas que ha adquirido la empresa en el día. | La venta de energía que se efectúa diariamente sea de calidad y con el suministro y potencial adecuado para no ocasionar problemas en el interior del domicilio del usuario o la empresa que ha adquirido el servicio. |
| Jefe del Departamento Comercial. | Concentración de la Información que envían diariamente las Agencias Comerciales de la Zona Tapachula de la CFE. Que consiste en las ventas diarias y que este departamento se encarga de procesar. | De acuerdo a los resultados obtenidos durante el día retroalimenta la información que ha obtenido para valorar los resultados y así mismo comunicar a las agencias comerciales de la Zona Tapachula si hay algún problema para ubicarlo y corregir de inmediato. | Informar a los Agentes Comerciales de la Zona Tapachula de los resultados obtenidos durante el día y retroalimentar la información con las correcciones correspondientes y de acuerdo a las gráficas diarias en la que se ven los resultados, indicar los mismos. Para que el Jefe del Departamento exhorte a los empleados a mejorar o felicita a los trabajadores por el resultado obtenido. | La satisfacción con la calidad de la facturación la cual se maneja en un gráfica de pastel la cual nos indica la satisfacción del usuario la cual se obtiene del reporte que se obtiene diariamente de acuerdo a las grabaciones que cada cajero (a) de ventanilla tiene activado en su equipo de cómputo el cual es monitoreado a través del departamento de Tecnologías de la Información. |
| Supervisor | Ejecutar las instrucciones que le gira el Jefe de Departamento Comercial diariamente. | Debe de mandar por correo LOTUS que maneja la empresa informándoles a los agentes comerciales de los ciclos que se tiene que facturar de acuerdo al periodo de facturación que se maneja en el sistema de eventos comerciales. | A través del correo LOTUS todas las agencias comerciales se reportan vía red obedeciendo la instrucción posteriormente enviando las evidencias a través de la red de servicios que maneja la empresa en el departamento de tecnologías de la información | El usuario puede reportar a través de llamadas al 071 que concentra el Centro de Atención Regional si los recibos no fueron entregados a tiempo en el periodo que marca la facturación y que este dentro del plazo de la fecha de vencimiento. |
| Agente Comercial | Tiene el control de la Agencia Comercial de cada lugar atraves de la cual tiene la responsabilidad de concentrar toda la información que requiere el Departamento Comercial la cual se maneja a través de índices, gráficas. | Tiene que enviar toda la información diaria concentrada a través de los medios de información que maneja la empresa como son correo LOTUS, reportes de SICOM, SICOSS, CLAVE 10 que son sistemas comerciales de cobranza que maneja CFE. | De toda la información recibida se harán los comparativos diarios para obtener los resultados, los cuales serán analizados por el Jefe del Departamento el cual enviara las instrucciones correspondientes a los Agentes Comerciales. | Tiene el resultado final y es el que criticara si la atención y el resultado fue bueno el cual puede reportar si así lo desea vía Telefónica o atraves de INTERNET. |
| Oficinista Comercial | Atiende todas las Instrucciones del Agente Comercial de la Agencia. | Procesa la Facturación de recibos de acuerdo al calendario comercial establecido en el sistema de facturación a través del sistema comercial SICOM. Efectúa la cobranza de la facturación. | Envía reportes diarios atraves del nivel cajero dentro del sistema comercial y CLAVE 10. A la base de datos de la CFE a la cual pueden tener acceso a través de la redes y de INTERNET los agentes comerciales el jefe de departamento el superintendente y todos a aquellos autorizados al acceso de la información. | Atiende directamente al usuario el cual manifiesta todas sus inconformidades que son subidas a la base de datos para analizarlas al término de la jornada para hacer las correcciones correspondientes. |
| Lecturista | Recibe la instrucción del oficinista comercial de tomar lectura a las diversas poblaciones asignadas. | A través de una TP electrónica conectada al servidor y al sistema comercial captura todas las lecturas de todos los medidores asignados para tomarles lectura que se van a facturar. | Al término de la jornada se descarga la TP y toda la información recolectada se descarga en la base de datos y en el sistema comercial para facturarse posteriormente. | Del Lecturista depende la satisfacción del usuario ya que cualquier error introducido en la TP sería desastroso y ocasionaría malestar en el usuario. |

**Conclusión**

A través de esta materia me he dado cuenta que tan importantes son los sistemas de información, conociéndolos puedo decir que para que haya un buen flujo de información se requiere de la tecnología, que a muchos tal vez nos cuesta adaptarnos, pero nuestras actividades diarias así lo requieren, unos años atrás no existía la educación en línea que forma parte de estos avances también y que se tocan sistemas importantes como el internet, que han facilitado a todo aquel que requiere de ellos la forma de trabajar o de enviar información y que podemos obtener respuestas al momento, ya no tenemos que esperar tanto, me puedo dar cuenta que como han evolucionado los sistemas de información, que son muy necesarios para el desempeño de nuestras actividades de cualquier tipo, y para ser excelentes profesionistas; excelentes empleados tenemos que aprender a manejarlos.

Hablando de la empresa en la que laboro CFE todos nos hemos acoplado a los diversos sistemas que manejamos, porque es tanta la cantidad de información que se maneja que tenemos que compactarla a diario, la base de datos de CFE es muy amplia y por lo tanto se requiere de ese tratamiento especial.

**Bibliografía**

Introducción al desarrollo de sistemas de información

James A. Senn