**INFORME SOBRE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE AMERICANA DE TURISMO**

Realice una observación de los sistemas operativos e informáticos de las áreas de Pool y receptivo de la agencia de viajes Americana de Turismo, en la cual pude realizar un diagnostico con los siguientes resultados:

**Situación actual del procedimiento operativo relacionado a los sistemas informáticos**

**Área de Pool:**

El procedimiento de reservas de Pool en los diferentes servicios se realiza de maneta manual en cuadernos de registro, y estos datos son ingresados al sistemas, para la generación del extracto del namelist, la mayoría del personal no conoce completamente el uso de este sistema informático, no hubo una capacitación formal al nuevo personal, solamente una instrucción en los procedimientos que se consideraban importantes, también existe temor por parte del personal a la utilización del sistema tanto por que este no tiene implementados sistemas de contingencia como el miedo a realizar alguna acción que cause algún mal funcionamiento, ya que el personal sabe que no tiene dominio del sistema.

**Área de receptivo:**

No existe un sistema de viajes ni manual ni informático para los procedimientos de reservas y operación, no existe file, ni biblia ni programación, solamente las comunicaciones mediante correo electrónico impresas son agrupadas.

**Situación actual de los sistemas informáticos**

**Sistema informático para pool:**

Se usa el sistema a medida PTOUR para el ingreso para la programación diaria del pool permite ingresa las reservas del servicio y armar la programación de los servicios diariamente en las distintas modalidades, procesa tarifas de servicios pero solo para los servicios que estuvieron contemplados al momento del modelado del software no pudiendo ingresarse nuevas modalidades de operación, si bien el modulo de reservas permite ingresar reservas para fechas posteriores, no se utiliza esta funcionalidad y se recurre a cuadernos de registro.

Es un sistema informático desarrollado en Visual Basic con una base de datos MSSQL, al ser un Visual Basic un lenguaje compilado, no se tiene acceso a las fuentes por lo que cualquier corrección o implementación de nuevas funcionalidades debe estar a cargo del desarrollador original del software

Tiene como limitaciones:

Ser rígido en la variedad de servicios que se pueden reservar y operar, por ejemplo al momento de la implementación del Royal Class, este servicio se debe operar como el servicio regular determinándose mediante un campo de observaciones que corresponde a Royac Class, lo cual hace imposible mostrar tarifas reales del servicio para su control contable.

No genera reportes en formato digital solamente impreso por esto muchos reportes tienen que ser tipeados inclusive los datos que ya están ingresados al sistema de pool.

No contempla estado de actividad o inactividad de clientes y proveedores, por lo que las listas de selección mostraran información desfasada, lo cual dificultara en tareas de selección de clientes y proveedores.

Al ser un sistema cliente servidor este solo funcionara mientras se encuentre operativa la base de datos, por lo que si surgiera algún imprevisto como un desperfecto en el equipo o una caída en el suministro eléctrico la información no estaría disponible en el tiempo que dure este percance.

**Sistema informático para receptivo:**

No existe sistema informático para receptivo.

**Sugerencia de acciones a tomar**

**Para el sistema de Pool:**

Como primera medida se debería utilizar en sus capacidades actuales del sistema, de manera que se ingresen directamente a este todas las reservas solicitadas, evitando el uso de cuadernos de registro, y evitar duplicidad de procedimientos.

Para sugiero tomar las siguientes medidas:

* Hacer capacitación al personal para que todos dominen el uso del sistema de pool.
* Diagnostico del hardware y software del servidor, ya que este equipo al estar en funcionamiento 24 horas diarias los 365 días del año contiene partes que sufren desgaste por rodamiento, como es e caso de coolers y disco duro, una caída de servicio podría afectar gravemente la operación.
* Prevención de la caída del servicio ante contingencias: se debería contar con un equipo UPS (baterias)para el servidor y los equipos de comunicación es en caso de corte de suministro eléctrico, para poder obtener información del servidor para que no se afecte la operación en estos casos y para proteger los equipos conectados a este ya que los cortes de suministro imprevistos afectan gravemente el hardware y el sistema de archivos de los equipos informáticos.
* Hacer copias de seguridad de la información del servidor tanto de la instalación del sistema operativo como de la base de datos, para el restablecimiento rápido del servicio en caso de presentarse desperfectos, además de evitar perdida de la información

En un futuro sugiero la ampliación de funcionalidades del sistema conforme al requerimiento actual de la empresa, o la creación de un nuevo sistema de reservas pool.

**Para el sistema de receptivo:**

En una primera etapa se requerirá implementar un sistema de reservas y operaciones para el área, que implementen módulos de File y Programación.

En un futuro será necesario un sistema integrado de turismo que contemple cotización, facturación, tarificación, auditoria, emisión de reportes y documentos administrativos y contables, con integración a sistemas de marketing.

Atte:

Jorge Luis Gomez Valencia