**1. A partir de la información descrita en las etapas 1 y 2, ahora realizarás una descripción de un sistema de información y control (preventivo, concurrente o correctivo) aplicable al departamento o área estratégica de negocio de la organización seleccionada**.

Los sistemas de información y control nos permiten tener una mejor administración de los proyectos, áreas, procesos y actividades de nuestra organización mediante la recolección de información a través de diferentes medios, herramientas o elementos.

El sistema de información y control que consideramos conveniente sería un programa que nos permita obtener una simulación sobre la situación financiera futura de la organización. Con base en este programa, podremos obtener información sobre las modificaciones que podremos realizar durante el proceso y mejorar o revertir situaciones que pongan en riesgo la estabilidad financiera.

Nos dará información para dar un mejor servicio, ver en qué se está fallando y será útil para las demás áreas de la organización, por ejemplo: tendremos oportunidad de analizar si la promoción de los servicios en el área de marketing está dando resultados con base en la nueva contactación de los posibles clientes.

**2. Enseguida, explicarás por lo menos 2 indicadores clave de desempeño (KPI) que apoyen al proceso de toma de decisiones de la organización.**

* Puntaje de lealtad de los clientes (NPS): se utiliza como métrica para conocer qué tanto recomendarían, los clientes, nuestros productos o servicios. Se realiza de manera muy sencilla solicitando al cliente pueda responder un simple encuesta electrónica o física seleccionando un rango del 1 al 10 qué tanto recomendaría nuestros productos o servicios. Nos permitirá conocer la percepción del cliente hacia lo que ofertamos y detectar posibles problemas con el producto o servicio dándonos la posibilidad de mejorarlo.
* Nivel de Esfuerzo del cliente (Customer Effort Score): es indicador que nos permite conocer el esfuerzo que realiza el cliente para que sea resuelta su necesidad o problema. También se realiza mediante una encuesta y daremos un rango menor (del 1 al 5) para dar una medición general sobre la efectividad en cómo la organización resuelve el problema.

**3. Posteriormente, redacta una conclusión que considere los aprendizajes adquiridos durante la realización de este proyecto.**

La información nos proporciona datos que nos sirven para analizarlos mediante diferentes tipos de procesos y con ayuda de herramientas, permitiéndonos aprovecharla y usarla a nuestro favor para la toma de decisiones. Con los Sistemas de Información y Control es más fácil gestionar los procesos e información obtenida mediante estos mismos; asimismo, contienen herramientas para darle máximo provecho a estos datos y extraer la mayor información posible para corregir, mejorar o cambiar los procesos que tenemos implementados en la organización con las tomas de decisiones y obtener mejoras.

Para GRUPO INNOVA-TIC’S, es importante conocer la situación financiera y económica debido a la meta que nos trazamos en un inicio. El área financiera deberá de tener un control sumamente estricto para la realización de la meta y consideramos que la implementación de los SIC es más sencillo el administrar esta área tan importante y, a la par, en otras áreas será mejor el control de información para analizar las áreas de oportunidad que nos ayuda a mejorar.

Dentro de las mejoras que notamos fueron: anticipar riesgos mediante la simulación de escenarios con base en datos de periodos anteriores y la corrección de procesos gracias al análisis obtenido por la información procesada; también el obtener alternativas de marketing y promoción para obtener más clientes debido a que contamos solamente con referencias de antiguos clientes; la mejora de los productos y servicios ofertados fue una de las área de oportunidad que detectamos debido a que la tecnología era solamente la suficiente y necesitábamos una mejora en las herramientas y la mejora en la atención a clientes para darle solución a los problemas a atender.

En pocas palabras, el que una organización cuente con los Sistemas de Información y Control es, actualmente, indispensable para la correcta gestión y procesamiento de la gran cantidad de información obtenida para que la toma de decisiones sea más sencilla de tomar con el sustento de que ya fue analizada, procesada y evaluada por los diferentes procesos, herramientas, tecnología y los especialistas. Resulta una gran ventaja en mercados competitivos debido a que los modelos actuales se basan en control de información y procesos al igual que ser preventivos en las diferentes áreas.