

Contenido

Objetivo	1
1. Introducción	4
1.1. Antecedentes	6
1.2. CRM	8
1.3. Atención Ciudadana	12
1.3.1. Proceso	12
1.3.2. Problemática	13
1.3.3. Motivación	13
2. Análisis de requerimientos	
2.1. Definición del problema.	16
2.2. Descripción del sistema existente.	17
2.3. Descripción de los procesos.	23
2.4. Conjunto de requerimientos del nuevo sistema.	40
3. Análisis del sistema	
3.1. Descripción	49
3.2. Metodologías a utilizar	50

CONTENIDO

3.3. Diagrama de Flujo de Datos	55
3.4. Diagrama de Estructura	68
4. Modelo de Información actual	
4.1. Introducción	70
4.2. Descripción de la herramienta	70
4.3. Modelo de base de datos	77
5. Análisis y Diseño del nuevo modelo de información.	
5.1. Modelo de base de datos propuesto	88
5.2. Migración de Datos	94
5.3. Extracción, transformación y carga de datos al modelo	102
5.4. Manual de Capacitación	105
Conclusiones	109
Bibliografía	111
Apéndice A.- Diccionario de Datos	
Apéndice B.- Glosario de Campos	