

## CAPÍTULO 3

### 3. Análisis del sistema

#### 3.1. Descripción

Para el análisis del sistema utilizamos la metodología (Sure Step de Microsoft Dynamics) que por sus siglas en inglés se traduce en: pasos seguros de Microsoft, pues su uso es un gran apoyo en la elaboración del análisis y diseño de sistemas, ya que esta metodología tiene una estructura en la cual se pueden llevar a cabo varias etapas en forma simultánea, lo cual es una ventaja en la delimitación de actividades para el desarrollo del sistema.

Para la descripción más detallada de todo el análisis de este proyecto podemos revisar el contenido de los anteriores capítulos:

En la primera parte se elaboró una introducción de cómo los ciudadanos utilizan los diferentes medios de comunicación para hacer peticiones para la Presidencia de la República, ya sea por escrito como atención directa al público, por medio de la página web, por correo electrónico, etc., toda esta información es analizada y se valida para que pueda tener un folio, el CRM como un sistema para grandes corporativos y aplicado actualmente en el Gobierno, es el medio por el cual se capta y se da el seguimiento a las peticiones para tener una pronta respuesta a los ciudadanos.

En la segunda parte se define la problemática que existe en Atención Ciudadana, por el alto número de peticiones ciudadanas la cual conduce a la necesidad de automatizar y dar un seguimiento sistematizado a través de un CRM, se da una descripción generalizada del sistema para ver la forma en cómo se dan de alta las peticiones de los ciudadanos, así como el manejo del programa en general.

Para esta tercera parte se analizará la metodología Microsoft Sure Step, Microsoft Dynamics es una línea de soluciones ERP y CRM que ha sido diseñada para cubrir casi cualquier necesidad de empresas y gobiernos, para ayudar a los usuarios finales a tomar decisiones con confianza.

Microsoft Dynamics, es un programa de fácil adopción por parte de los usuarios y administradores que disminuye los tiempos de respuesta para así no buscar implantar otras soluciones. Estas soluciones automatizan y optimizan los procesos financieros, de inteligencia de negocio, así como eficiencia en la solución a respuestas más óptimas.

La herramienta de Microsoft como sistema de análisis para empresas y gobiernos es uno de las pocas aplicaciones que pueden dar solución a las necesidades de estos sectores, es muy difícil poder comparar con otros sistemas, ya que es complicado que compitan con este programa; la principal ventaja de Microsoft es la confiabilidad de los datos, así como el soporte técnico y manuales de usuarios más completos para este sistema.

Después del análisis de la metodología de Microsoft, se realizaron los diagramas de flujo que describen todo el proceso de las peticiones ciudadanas, en total 12 procesos, los cuales en cada uno de los diagramas se detalla desde la entrada de los documentos hasta la respuesta de los mismos, así como un diagrama de clases, para terminar el capítulo.

### **3.2. Metodologías a utilizar**

Mucho del éxito o fracaso de la implementación de soluciones Empresariales (ERP/CRM) está basado en la experiencia del consultor y en las metodologías que utilice para la planeación de un proyecto. Teniendo en cuenta esto Microsoft recopiló las mejores prácticas de consultores de sus socios de negocio y de

sus servicios de consultaría para así poder generar un estándar en entregables y calidad del proyecto, esto sin importar en determinado momento el socio u opción seleccionada por el cliente.

### ¿Qué es la Metodología Sure Step de Microsoft Dynamics?

"Un modelo de metodología de implementación escalable y global para soluciones Microsoft Dynamics que ofrecen los Socios de Negocio y Microsoft Services para realizar implementaciones con éxito".

La metodología Sure Step de Microsoft es una metodología de implementación que describe todos los procesos necesarios para la correcta puesta en marcha de las soluciones Microsoft Dynamics.

#### CARACTERÍSTICAS DE LA METODOLOGÍA MICROSOFT DYNAMICS SURE STEP

- **Global:** Interviene en todas las fases de un proyecto de implementación.
- **Escalable:** Se aplica a clientes de grandes, pequeñas y medianas empresas.
- **Metodología:** proporciona un método de implementación coherente, repetitivo y sistemático.
- **Modelo:** admite un método modular para los proyectos, lo que permite usar varios componentes, herramientas y productos para cubrir las necesidades de los clientes.
- **Implementaciones con éxito:** ayuda a realizar proyectos de implementación con éxito y mejora la experiencia global.

Esta metodología consta de 6 fases principales: Diagnóstico, Análisis, Diseño, Desarrollo, Despliegue, Operación (Optimización y Actualización – Opcionales) y considera alternativas de servicio que van desde una implantación rápida hasta el despliegue de un proyecto por completo.

A continuación se presenta una vista general de las fases de la metodología Sure Step de Microsoft Dynamics.

### **FASE DIAGNÓSTICO**

- Marca la transición de la venta a la implementación.
- Objetivos de la fase de Diagnóstico:
  - Desarrollar un alcance de proyecto avanzado.
  - Desarrollar un plan preliminar del proyecto con estimaciones de recursos, costos y tiempos.
  - Crear la propuesta del cliente.
  - Crear el plan que guíe el resto del proyecto.
- Después de completar la fase de Diagnóstico, los siguientes pasos posibles son:
  - Análisis.
  - Implementación completa.
  - Implementación rápida.

### **FASE ANÁLISIS**

- Funciones para identificar las decisiones que debe tomar el cliente para realizar la implementación.
- Se compone de actividades similares a las de la fase de Diagnóstico, pero mucho más detalladas.
- Se obtiene información adicional de todas las áreas dentro del alcance del proyecto.
- Ayuda a identificar una solución que cubra todos los requisitos del cliente.

- Proporciona al cliente una buena idea de la implementación propuesta de Microsoft Dynamics:
  - Coste del proyecto.
  - Elementos.
  - Hitos.

## **FASE DISEÑO**

### **Objetivos de la fase de Diseño:**

- Especificaciones de diseño avanzada para cada modificación del sistema, proceso o informe personalizado o integración.
- Descripción detallada de los requisitos de conversión de datos.
- Especificaciones de diseño técnico detalladas basadas en los diseños avanzados aprobados por el cliente.

## **FASE DESARROLLO**

Se desarrollan las personalizaciones, integraciones y procesos de migración de datos definidos y aprobados en las especificaciones de diseño:

Se comprueba que cada componente funcione según sus especificaciones.

Elementos principales desarrollados en esta fase:

- Personalizaciones de todas las características.
- Informes.
- Integraciones.
- Procesos de migración de datos.

Las características individuales, integraciones o procesos de migración de datos pueden moverse entre diversas actividades de desarrollo en diferentes etapas, según el tamaño y la complejidad

del proyecto y el número de recursos disponibles para trabajar en cada componente.

## **FASE DESPLIEGUE**

### **Objetivos de la fase de Despliegue:**

- Plan de Go-Live, de prueba del sistema y de formación del usuario final.
- Entornos de prueba y real configurados.
- Prueba del sistema y de carga usando un subconjunto de datos del cliente.
- Formación del usuario final.
- Validación y migración de datos final.
- Go-Live.

## **FASE OPERACIÓN**

- Proporcionar al cliente soporte técnico y funcional durante el periodo Go-Live inicial.
- Cierre del proyecto.
- Configurar procesos de control de problemas y solicitudes de cambios.
- Repasar las lecciones aprendidas durante la implementación.
- Transferir el proyecto al cliente.

Además, buscar oportunidades para:

- Asistencia continua.
- Gestión de cuentas continua.

El diagrama de la Metodología de Microsoft Dynamics Sure Step se muestra a continuación.

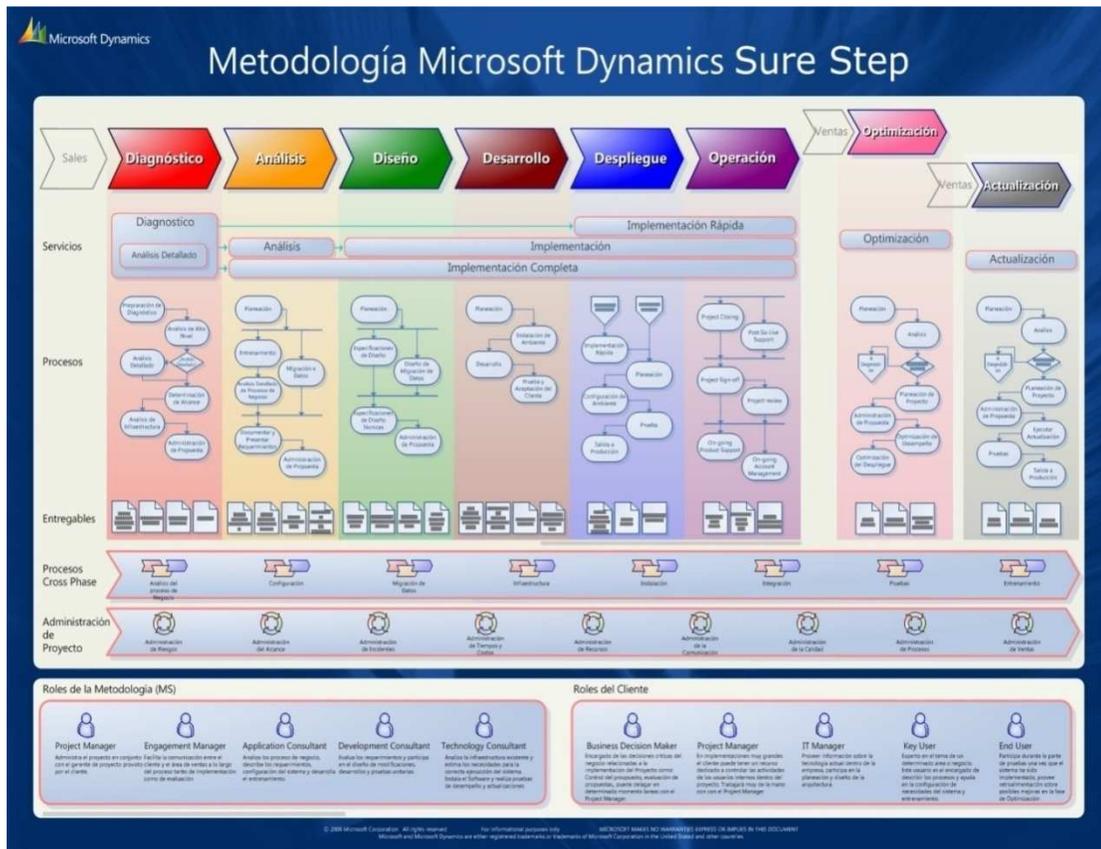


Figura 3.2.1 Metodología de Microsoft Dynamics Sure Step

### 3.3. Diagrama de Flujo de Datos

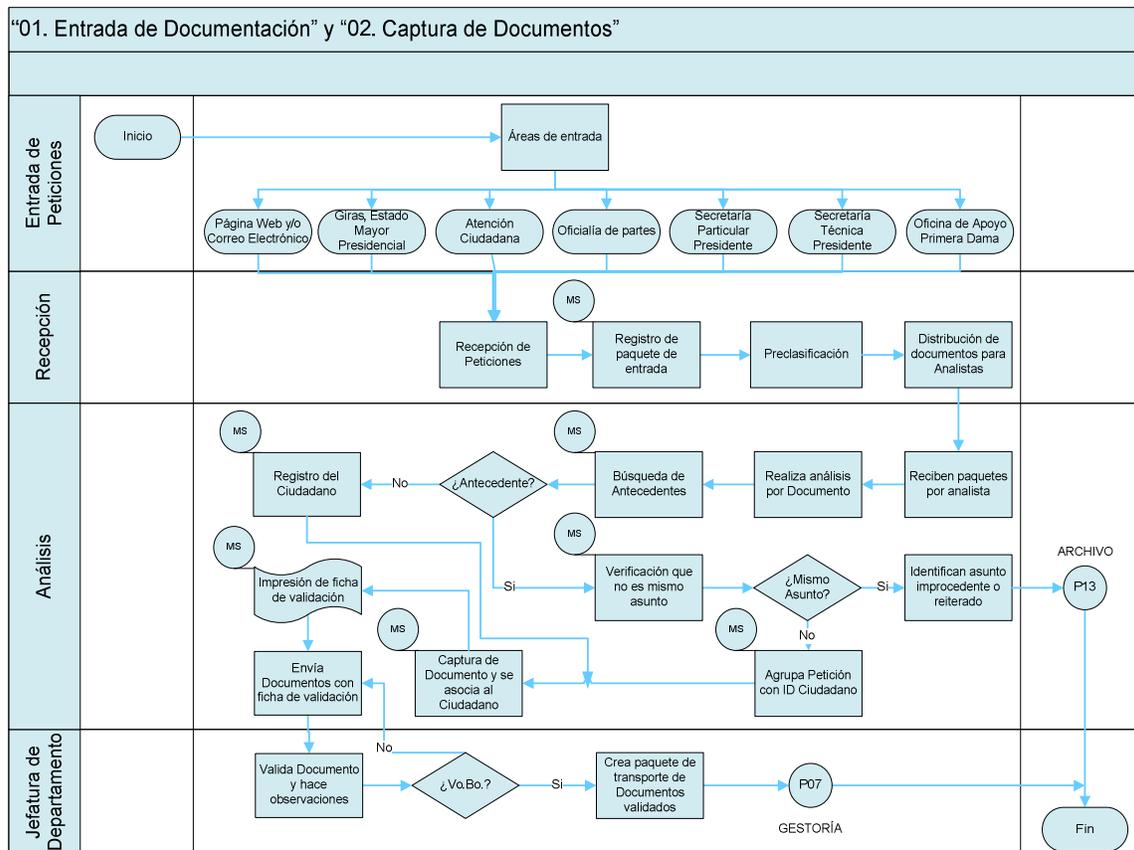
Como se abordó en el capítulo 2, estos son los procesos actuales:

Número	Proceso
01	Entrada de Documentación (Paquete de Entrada)
02	Captura de Documentos (Recepción y Clasificación)
03	Asuntos (Captura de folios para su turno)
04	Impresión de Asuntos (folios)
05	Despacho de Asuntos (folios)
06	Seguimientos

Número	Proceso
07	Gestoría escrita
08	Atención ciudadana (personal)
09	Gestoría telefónica
10	Audiencias y Manifestaciones
11	Reasignación de folios
12	Procesos generales

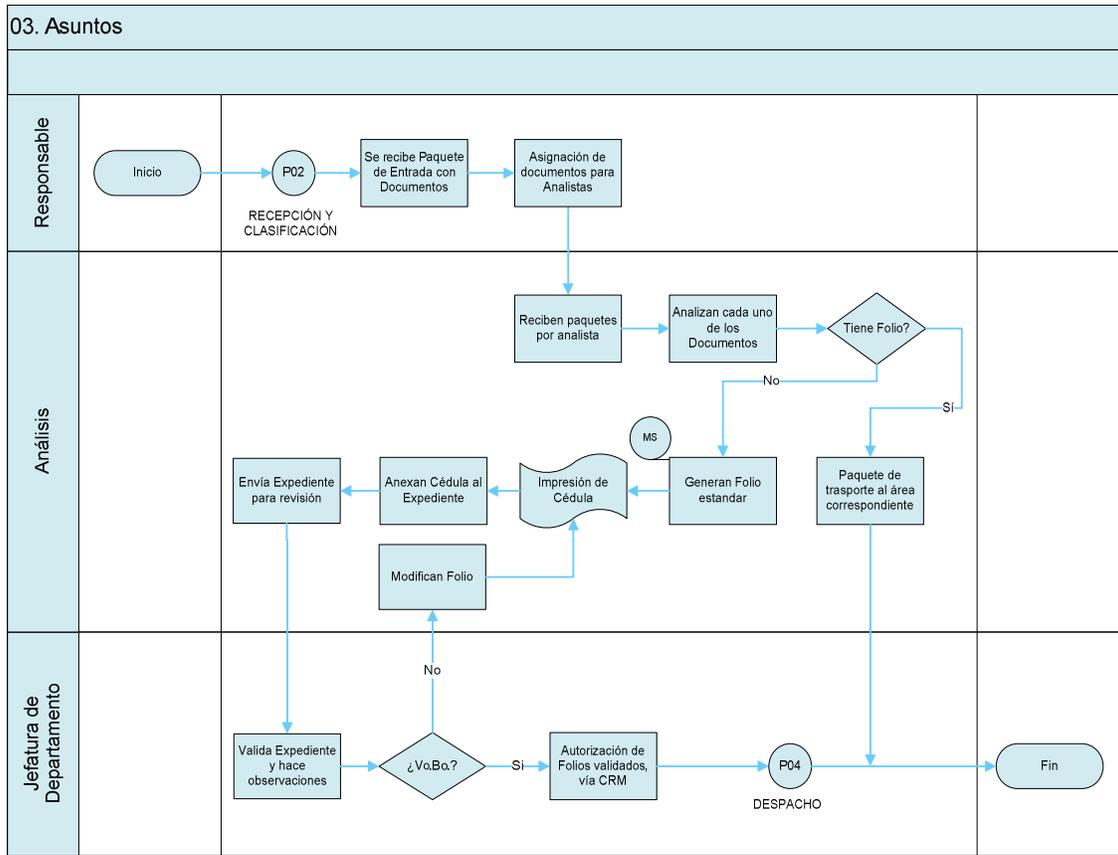
Para cada uno de los procesos, se elaboró el Diagrama respectivo:

**“01. Entrada de Documentación (paquete de entrada)” y “02. Captura de Documentos (Recepción y Clasificación)”**



<b>Entrada de Peticiones</b>	Se reciben las peticiones por diferentes medio de captación (Por ejemplo, Página Web, correo electrónico, giras Presidenciales, oficialía de partes, etc.). Éstas peticiones constituyen los paquetes de entrada.
<b>Recepción</b>	Se registran los paquetes de entrada y se distribuyen a los analistas.
<b>Análisis</b>	<p>Los analistas reciben los paquetes y realizan un análisis por documento para determinar si existe antecedentes del ciudadano, para este análisis se presentan dos casos:</p> <p><b>Caso 1</b></p> <p>Existe antecedentes del ciudadano, si la petición es la misma que ya había hecho con anterioridad se identifica como asunto reiterado o improcedente y se manda al archivo, en caso contrario se agrupa la petición con los datos del ciudadano y pasa a la captura de documento.</p> <p><b>Caso 2</b></p> <p>No existe antecedente, se procede a registrar al ciudadano y se pasa a la captura del documento. Después de la captura de documento se imprime una ficha de validación y se envía junto con el documento al jefe de Departamento.</p>
<b>Jefatura de Departamento</b>	<p>El jefe de Departamento recibe el documento junto de validación, lo revisa y hace observaciones, en su caso.</p> <p>El paquete de entrada, que contiene los documentos procede a ser validado. Aquellos documentos que no procesan, se excluyen.</p>

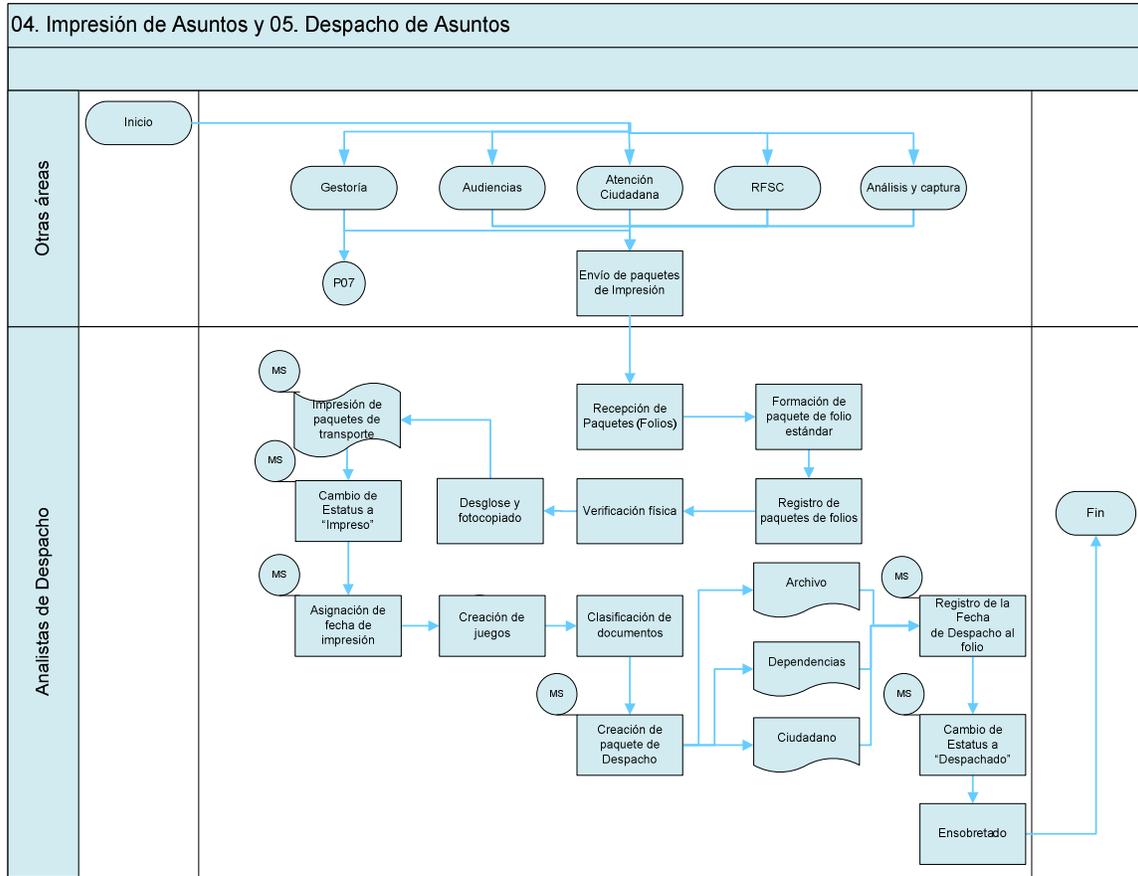
“03 Asuntos”



<p><b>Responsable</b></p>	<p>Se reciben los documentos validados y se distribuyen a los analistas. Todo esto a través de la aplicación.</p>
<p><b>Análisis</b></p>	<p>Los analistas revisan cada uno de los documentos y verifican si estos tienen folio sobre la misma petición y se puede generar uno de los siguientes casos:</p> <p>Caso 1</p> <p>Si tiene folio, genera un paquete de transporte al área correspondiente y es enviado al área que corresponda (Generalmente “Archivo”).</p> <p>Caso 2</p> <p>En caso contrario se genera el folio correspondiente, se procede a una impresión de cédula y se anexa al documento, el cual es enviado a revisión al Jefe de Departamento.</p>

<p><b>Jefatura de Departamento</b></p>	<p>Recibe los documentos foliados con cédula anexada para su validación y en su caso hacer observaciones, una vez validados son enviados a la siguiente etapa para su impresión (Despacho).</p>
--	---

**“04 Impresión de Asuntos y 05 Despacho de Asuntos”**

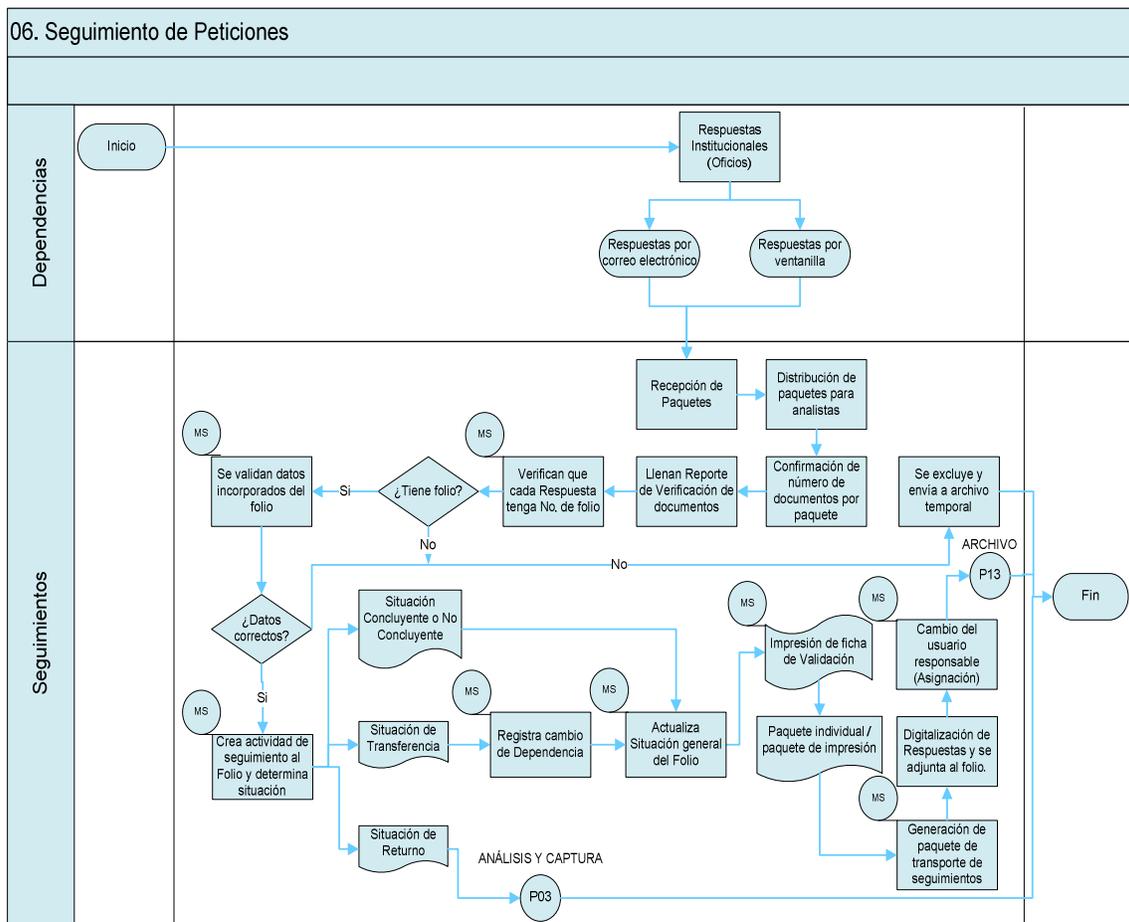


<p><b>Otras áreas</b></p>	<p>En este proceso se reciben paquetes de impresión con los folios creados en las diversas áreas como son: Gestoría, Audiencias, Atención Ciudadana, RFSC y “Análisis y Captura”</p>
<p><b>Análisis de Despacho</b></p>	<p>Se reciben los paquetes de impresión con folios, los cuales son registrados y verificados físicamente, posteriormente se desglosan y fotocopian, a través</p>

de la aplicación se realiza la impresión de los paquetes y su estatus cambia a “impreso”, se asigna fecha de impresión y se realiza clasificación para su despacho al Archivo, Dependencias o a la ciudadanía; una vez realizado el despacho físico, a través de la aplicación se le asigna una fecha de despacho a todos los folios cambiando a un estatus de “despachado”.

Finalmente todo lo que se preparó en forma física se mete a los sobres para su envío.

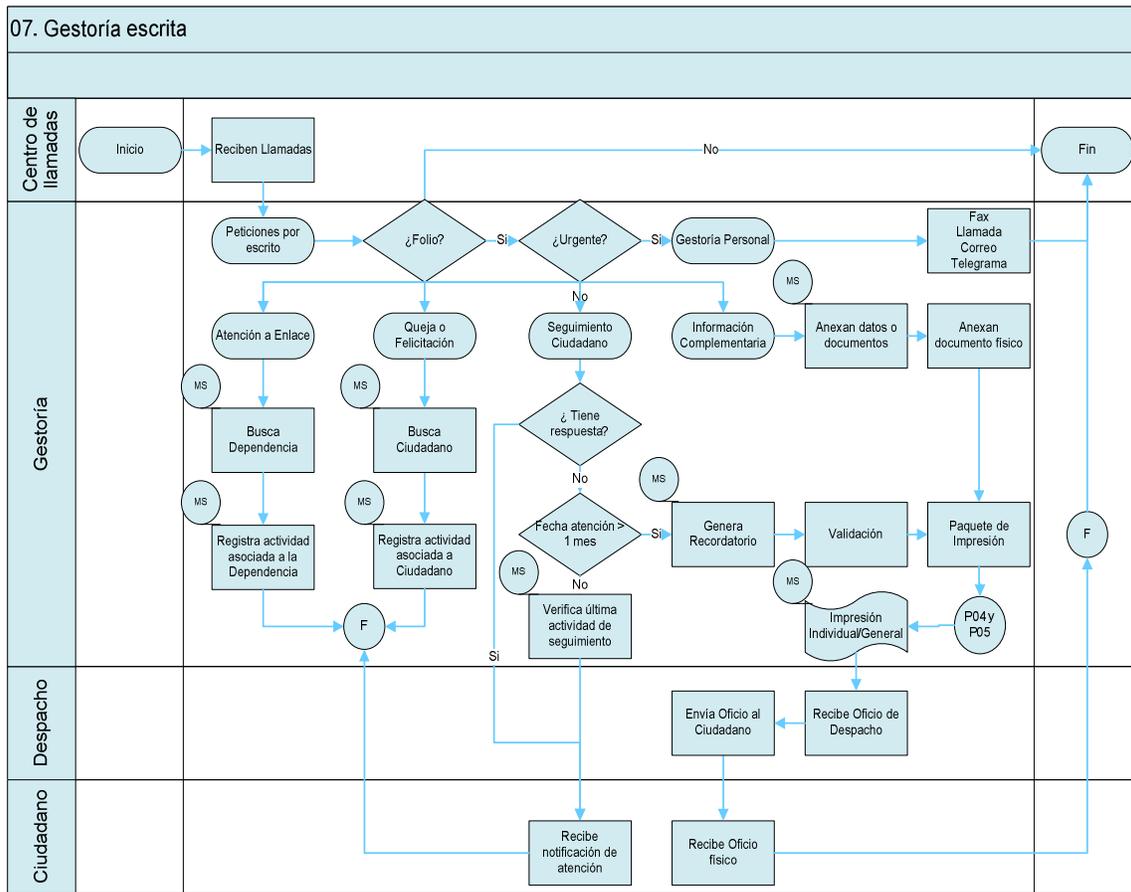
**“06 Seguimiento de Peticiones”**



<p><b>Dependencias</b></p>	<p>Las Dependencias dan respuesta a las peticiones que les fueron turnadas, mediante correo</p>
----------------------------	---

	electrónico o por ventanilla llegan los oficios de respuesta.
<b>Seguimientos</b>	<p>Se reciben paquetes de oficios de respuesta de las Dependencias y se distribuyen a los analistas para que estos confirmen su integridad y llenen reporte de verificación de los documentos.</p> <p>Si los documentos no tienen folio se excluyen y se envían a archivo, si tienen folio son validados y se da paso a la actividad de seguimiento donde se determina la situación de cada uno de los folios las cuales pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situación concluyente o no concluyente</li> <li>• Situación de transferencia donde el folio solo registra un cambio de Dependencia.</li> <li>• Situación de retorno, donde el folio actual se cierra y se envía para su atención a través del proceso 03 “Asuntos”.</li> </ul> <p>Se registra el seguimiento en la aplicación y automáticamente se actualiza la situación del folio. Se imprime ficha de validación de la captura del seguimiento y se genera un paquete de impresión de seguimientos.</p> <p>El oficio de respuesta se digitaliza y se adjunta al folio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalmente y a través de un paquete, todos los seguimientos capturados, se asignan a través de la aplicación al responsable del Archivo y con ello se envían además todos los oficios de respuesta. Toda la información se anexa físicamente al expediente del folio respectivo.</li> </ul>

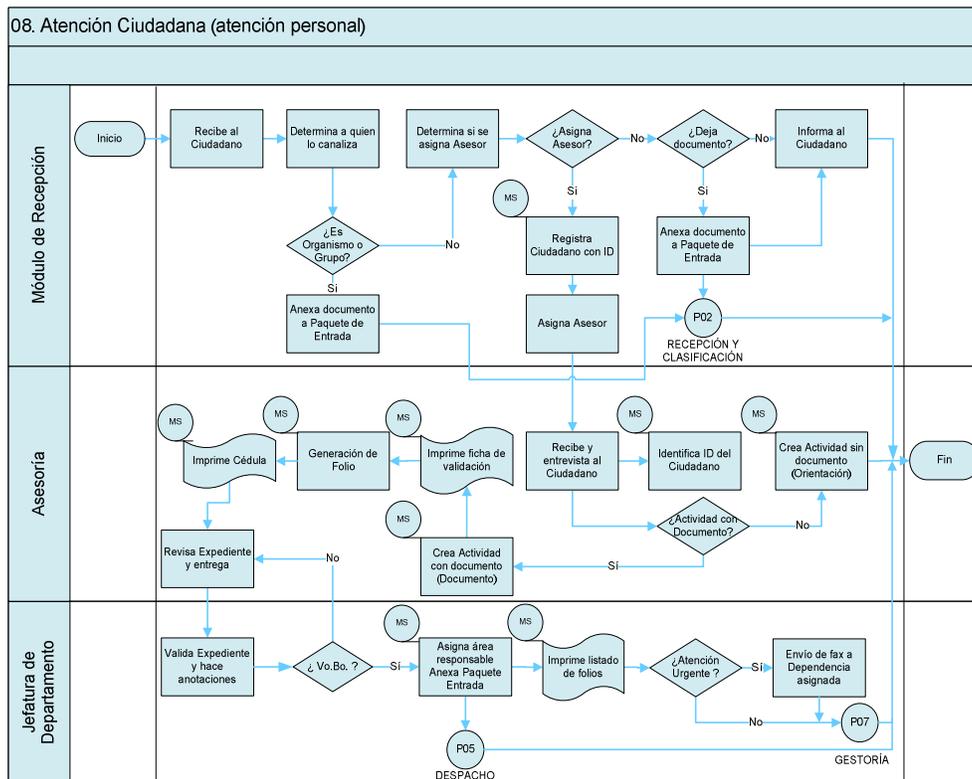
“07 Gestoría Escrita”



<b>Centro de Llamadas</b>	Recibe llamadas, y verifica si el Ciudadano está llamando en base a un folio que ya recibió.
<b>Gestoría</b>	<p>Si el ciudadano tiene un número de folio se busca en el sistema su petición para saber en qué situación se encuentra. En caso de no contar con un folio, no aplica el proceso y se aplica el criterio para “Gestoría Telefónica”.</p> <p>Ahora es necesario definir si la gestoría es urgente o no, si lo es entonces se genera una atención personal y a través de un fax, una llamada, un telegrama o un correo se atiende la solicitud del ciudadano. En caso contrario, ocurre uno de las siguientes acciones:</p> <p>1.- Atención a Enlace: Donde se verifica la Dependencia y se registra lo propio.</p>

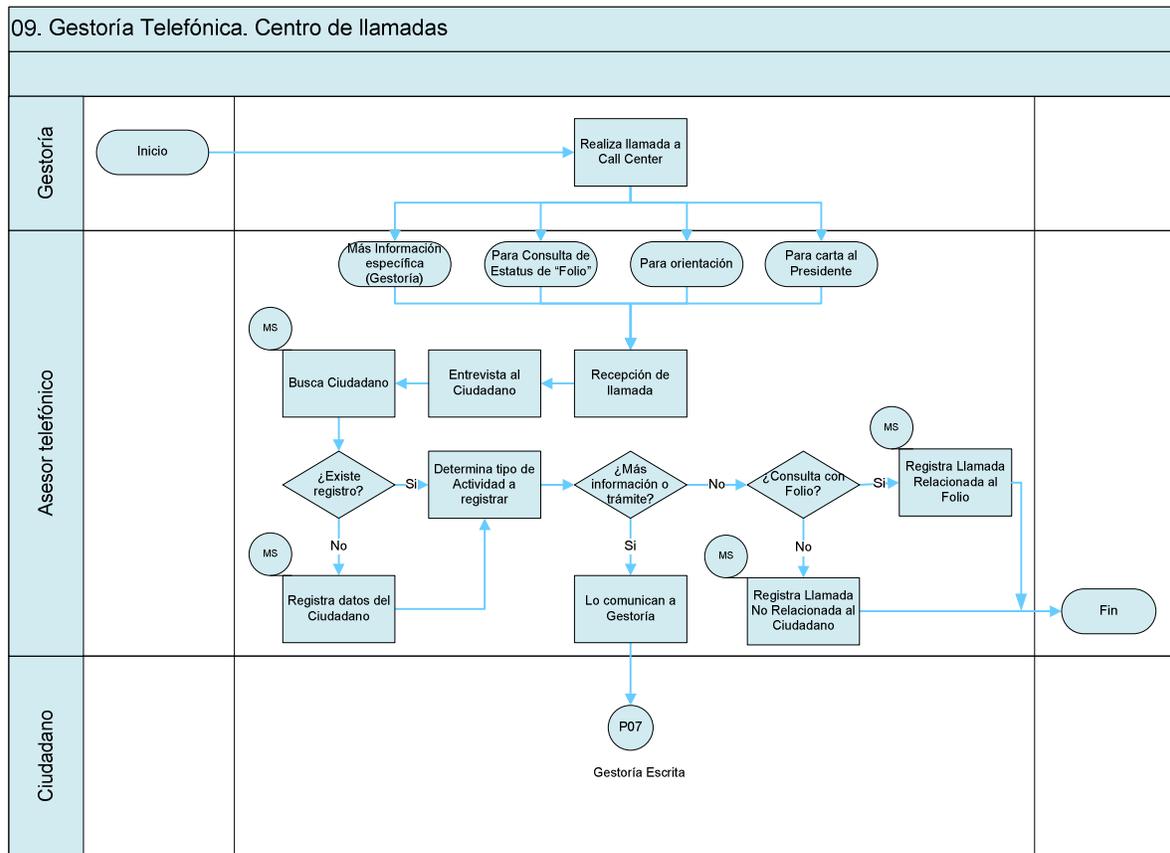
	<p>2.- Queja o Felicitación: Se verifica al ciudadano y se registra lo conducente.</p> <p>3. Seguimiento: Si tiene respuesta se le informa al ciudadano la misma, si no existe respuesta o lleva más de 1 mes con la última recibida, se genera recordatorio hacia la Dependencia responsable de dar respuesta. Finalmente se destina hacia Impresión y Despacho.</p> <p>4.- Información complementaria: Se anexan los documentos físicos que aporta el ciudadano y se crea la actividad en el CRM, para su Impresión y Despacho.</p>
<b>Despacho</b>	Recibe el Oficio al ciudadano, procede con su Impresión y Despacho para enviar al ciudadano.
<b>Ciudadano</b>	Recibe la información de la situación que tiene su folio, derivado del último seguimiento registrado o recibe el documento probatorio de la actividad que se haya generado.

“08 Atención Ciudadano (atención personal)”



<p><b>Módulo de Recepción</b></p>	<p>Recibe al ciudadano y verifica si es una persona física o representa a una organización.</p> <p>Si es una persona física se le pregunta si desea asesoría personalizada en el caso de que así sea se le registra y se le asigna un asesor en caso contrario se le pregunta si quiere dejar un documento y este es agregado al paquete de entrega (recepción y clasificación)</p> <p>Si este representa a una organización se anexa documento a paquete de entrega (recepción y clasificación).</p>
<p><b>Asesoría</b></p>	<p>El asesor recibe, verifica registro del ciudadano y entrevista al ciudadano; si el ciudadano solo quiere orientación, se le brinda y termina el proceso.</p> <p>Si desea entregar un documento se inicia “actividad con documento” imprimiendo una ficha de validación y generando folio, después se imprime cedula de validación con folio la cual se anexa al documento para posteriormente ser entregada al Jefe de Departamento.</p>
<p><b>Jefatura de Departamento</b></p>	<p>Recibe los documentos foliados con cédula para su validación y en su caso hacer observaciones, una vez validados son enviados a la siguiente etapa (Despacho). Además de que para su propio control imprime listado de folios y en el caso de ser un asunto urgente los envía por Fax a la Dependencia que corresponda.</p>

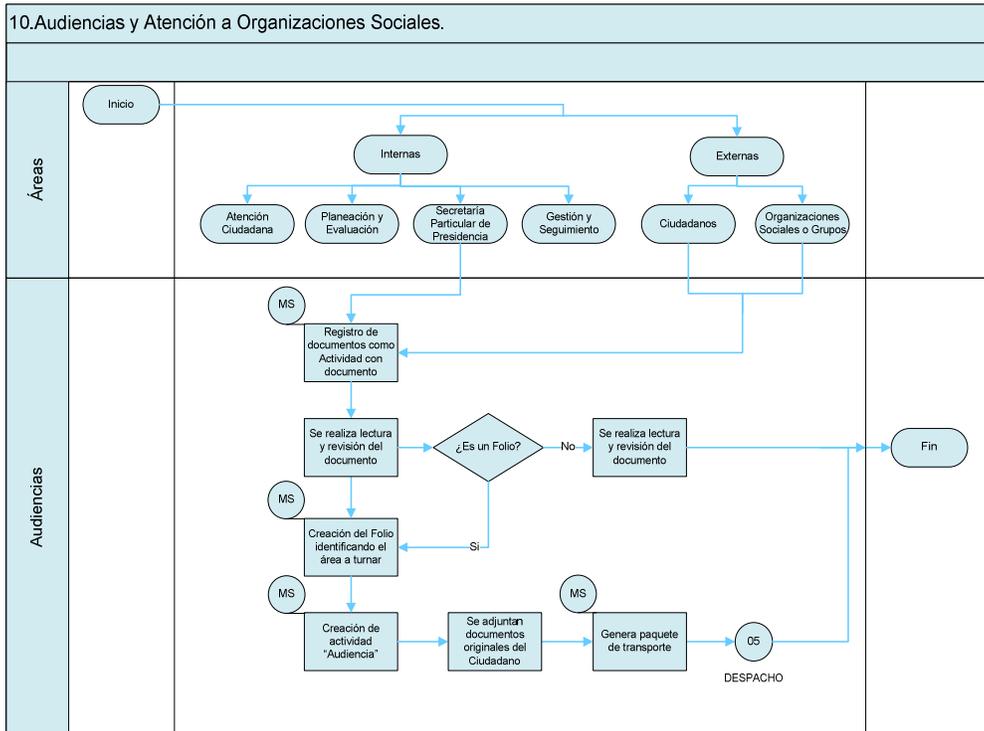
“09 Gestoría Telefónica”



<p><b>Gestoría</b></p>	<p>El gestor recibe llamada del ciudadano y la canaliza al centro de atención telefónica, esta llamada del ciudadano puede tener cuatro casos diferentes.</p>
<p><b>Asesor Telefónico</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicita más información específica del ciudadano sobre el caso que está tratando.</li> <li>-Se consulta estatus de folio, para dar orientación al ciudadano sobre su solicitud.</li> <li>-Si el ciudadano requiere orientación para agilizar su solicitud</li> <li>-El ciudadano quiere hacer una petición directa al Presidente.</li> </ul> <p>Después de saber el tipo de solicitud del ciudadano, se verifica si cuenta con antecedentes</p>

	<p>en el sistema.</p> <p>Si no cuenta con antecedentes se da de alta en el sistema y se registra la solicitud (datos generales, tipo de solicitud, etc.).</p> <p>Si ya existe se revisa su expediente y se verifica su solicitud, por si requiere más información o nuevo trámite a la petición en cuestión. Si requiere nuevo trámite sobre su solicitud regresa la llamada a Gestoría.</p> <p>Si la llamada ya tiene un folio en específico se verifica en el sistema y se relaciona al ciudadano, si no tiene folio se registra la llamada relacionada al ciudadano.</p>
<p><b>Ciudadano</b></p>	<p>El ciudadano realiza nuevamente una petición especial sobre su solicitud, y es atendido por gestoría escrita.</p>

**“10 Audiencias y atención a Organizaciones Sociales”**



<b>Áreas</b>	Se reciben a las organizaciones sociales que hacen acto de presencia en el área de Atención Ciudadana y de acuerdo al tipo de petición identificada se canaliza al área interna de Presidencia de la República o a una dependencia externa pudiendo ser una Secretaría de estado, otra organización social o inclusive a otro ciudadano, dependiendo la petición.
<b>Audiencias</b>	En caso de que la petición sea canalizada a la Secretaría Particular de Presidencia el área de audiencias recibirá la solicitud. Si la petición realizada por la organización social incluye algún tipo de documento, el área de audiencias registra el documento y procede a la revisión inicial del mismo. Si la petición no es válida se registra para efectos del archivo histórico y de da por terminada la petición. En caso de que sea una petición válida se genera un número de folio, se identifica el área a turnar la petición y se registra en el sistema la actividad de audiencia. Se adjuntan los documentos presentados por la organización social, se arma el paquete a enviar, se canaliza a despacho de asuntos y se cierra la petición.

### 3.4. Diagrama de Estructura.

Esta sección está conformada por el Diccionario de Datos (ver Apéndice A) y el Glosario de Campos (ver Apéndice B) tanto del Diccionario como del Glosario mostramos la forma en que están estructurados en su respectivo apéndice:

Nombre de la Tabla:	<b>Documentos</b>			
Descripción de la Tabla:	<b>Registro de los documentos por Paquete de Entrada</b>			
RDBMS	<b>CRM</b>			
Periodo de Actualización:	<b>Diario</b>			
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo de Dato</b>	<b>Long</b>	<b>Índice</b>
cve_documento	Clave del documento registrado	INTEGER	10	PK
cve_entrada	clave de la entrada	INTEGER	10	FK
cve_ciudadano	Clave del ciudadano asociado	INTEGER	10	FK
cve_personaje	Clave del personaje que entregó el documento	INTEGER	10	FK
cve_medio	clave del medio de captación	INTEGER	10	FK
cve_estatus	clave del estatus en que se encuentra	INTEGER	10	FK
cve_cliente	Clave del cliente que recibirá el documento	INTEGER	10	FK
cve_concepto	Clave del concepto por el cual es asignado	INTEGER	10	FK
cve_motivo	Clave del motivo por el cual es asignado	INTEGER	10	FK
cve_titular	Clave del titular que recibe el documento	INTEGER	10	FK
cve_personal	Clave del personal que generó el registro	INTEGER	10	FK
fec_captura	Fecha de captura del Documento	DATE		
fec_documento	Fecha en que se hizo el documento	DATE		
fec_sello	Fecha en que se recibió en la RFSC	DATE		
anexos	Indica si el documento se recibió con anexos	LOGICAL	1	
antecedentes	Indica si el Ciudadano cuenta con antecedentes	LOGICAL	1	

**Tabla 3.4.1. Diccionario de Datos.**

Campo	Descripción	Tipo	Long.	Llave	Tabla
activo	Indica vigencia del registro	LOGICAL	1		areas
activo	Indica vigencia del registro	LOGICAL	1		atencion
Activo	Indica vigencia del registro	LOGICAL	1		cargo
Activo	Indica vigencia del registro	LOGICAL	1		cartas

**Tabla 3.4.2. Glosario de Campos**