



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

ADYC

(Sistema de Atención a Demandas Ciudadanas y Compromisos Presidenciales).

DISEÑO DE UN SISTEMA PARA UNA ORGANIZACIÓN QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN INFORMÁTICA

PRESENTA:

CARLOS DAVID ROLDAN JUÁREZ

ASESOR:

M. en I. GRACIELA BRIBIESCA CORREA



MÉXICO, D.F. 2002



FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

TESIS CON FALLA DE ORIGEN



APR 22 2002



COORDINACION DE EXAMENES PROFESIONALES



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Paginación

Discontinuo

INSTITUTO NACIONAL DE ECOLOGÍA
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

Oficio N° D00/204/015/MMI

Ciudad de México, a 20 de junio de 2001

Graciela Bribiesca Correa
Jefe del Centro de Informática
Facultad de Contaduría y Administración

U N A M

P R E S E N T E

Por este conducto tengo el agrado de comunicar a usted que se otorga la autorización correspondiente al C. Carlos David Roldán Juárez para que utilice la documentación y el diseño del Sistema de Atención a Demandas Ciudadanas y Compromisos Presidenciales "ADYC", incluyendo la estructura de las bases de datos y el software del mismo, desarrollado e instrumentado por esta Dirección Ejecutiva de Sistemas e Informática.

Lo anterior, con el objeto de que el C. Roldán Juárez, Jefe del Departamento de Análisis de Sistemas, esté en condiciones para realizar el trámite de titulación y presentación de su examen profesional en esa Casa de Estudios.

A T E N T A M E N T E
EL DIRECTOR EJECUTIVO



HUGH HARLESTON L.

C.c.p.- Biól. Yolanda Berdeja.- Asesora de la Presidencia del INE...- Presente.
C.c.p.- Archivo.

HH/PLA/CRJ*

of_015/MMI

Existen dos formas para adquirir conocimiento, es decir, a través del razonamiento, y la experiencia. El razonamiento deriva una conclusión y hace que tomemos por cierta a ésta última, pero no hace que en sí la conclusión sea certera, ni tampoco remueve las dudas... a menos que la mente la descubra a través del método de la experiencia.... Y, si centramos nuestra atención en las experiencias que sean particulares, completas y certificadas... es necesario adoptar los principios de esta ciencia que se denomina experimental, para así avanzar.

Roger Bacon.

A MI MADRE †

Por darme siempre todo lo necesario para seguir adelante

A MI ABUELA †

Por guiarme a través de la vida, enseñarme los valores humanos y el buen camino, pero sobre todo la fortaleza puesta de tu parte para lograr uno más de mis sueños

A MI FAMILIA

Por apoyarme en todo momento y bajo cualquier circunstancia.

A SONIA

Por mostrarme lo más hermoso de esta vida; por el apoyo dado durante todo este tiempo, pero sobre todo gracias por estar conmigo.

A LA UNAM.

Por darme la oportunidad de aprender y tener la experiencia más agradable de mi vida. Ser uno de sus egresados

INDICE	
Comentario o Sugerencia	1
Introducción	2
1. Marco Problemático	3
1.1 Antecedentes	3
1.1.1 Demandas Ciudadanas	3
1.1.2 Compromisos Presidenciales	6
1.2 Identificación del problema	6
1.2.1 Demandas Ciudadanas	6
1.2.2 Compromisos Presidenciales	7
1.3 Demarcación del Fenómeno	8
1.4 Reuniones con Expertos	9
1.5 Justificación	10
1.6 Alcance	11
1.7 Objetivo	11
1.7.1 Particular	11
1.7.2 General	12
1.8 Conclusiones del marco problemático	13
2. Análisis Conceptual	14
2.1 Motivación del negocio	14
2.1.1 Demandas	14
2.1.1.1 Situación Actual	14
2.1.1.2 Problema	14
2.1.1.3 Implicación	15
2.1.1.4 Necesidad	15
2.1.1.5 Situación Óptima	16
2.1.2 Compromisos	16
2.1.2.1 Situación Actual	16
2.1.2.2 Problema	16
2.1.2.3 Implicación	17
2.1.2.4 Necesidad	17
2.1.2.5 Situación Óptima	18
2.2 Declaración de la Visión	18
2.2.1 Demandas	18
2.2.1.1 Objetivo del sistema	18
2.2.1.2 Alcance	18
2.2.1.3 Exclusiones	19
2.2.2 Compromisos	19
2.2.2.1 Objetivo del sistema	19
2.2.2.2 Alcance	19
2.2.2.3 Exclusiones	20
2.3 Perfil del usuario	22
2.4 Arquitectura Conceptual	22
2.4.1 Factores de éxito	22
2.4.2 Escenario Operacional	23
2.4.3 Matriz de Riesgos	24
2.5 Apéndice	24
2.5.1 Integrantes de los grupos de trabajo	25
2.5.2 Diagrama de contexto Demandas	26
2.5.3 Diagrama de contexto Compromisos	27
2.5.4 Lista de Eventos Demandas	28
2.5.5 Lista de Eventos Compromisos	28

3. Análisis de Información	29
3.1 Metodología de Análisis	30
3.1.1 Modelo de desarrollo	32
3.1.2 Modelos de Grupo de trabajo	33
3.1.2.1 Misión de los grupos de trabajo	34
3.1.3 Modelo de la Aplicación	35
3.2 Metodología de Desarrollo	36
3.2.1 Etapas de la metodología	36
3.2.1.1 Etapa de visión	37
3.2.1.2 Etapa de Especificación Funcional	37
3.2.1.3 Etapa de Construcción	38
3.2.1.4 Etapa de liberación	40
3.3 Manual de procedimientos	40
3.3.1 Demandas Ciudadanas	43
3.3.2 Diagrama de Flujo Demandas	48
3.3.3 Compromisos Presidenciales	50
3.3.4 Diagrama de Flujo Compromisos	53
4. Desarrollo e Implementación	54
4.1 Escenario de usuarios	54
4.1.1 Diagrama de la distribución geográfica Demandas	55
4.1.2 Diagrama de la distribución geográfica Compromisos	56
4.1.3 Descripción de la interacción de Aplicaciones que forman el sistema	56
4.1.4 Descripción de los actores (Usuarios)	57
4.1.5 Situaciones de cambio	58
4.2 Arquitectura lógica	58
4.2.1 Servicios de usuario Demandas Ciudadanas	59
4.2.2 Servicios de Negocio	59
4.2.3 Servicios de Datos	60
4.2.4 Servicios de usuario Compromisos Presidenciales	61
4.2.5 Servicios de Negocio	61
4.2.6 Servicios de Datos	62
4.3 Entorno de desarrollo	62
4.3.1 Hardware	63
4.3.2 Software	63
4.3.3 Telecomunicaciones	64
4.3.4 Seguridad	64
4.3.5 Niveles de acceso	64
4.3.6 Bases de datos	64
4.3.7 Recursos Humanos capacitados	65
4.3.8 Recursos Financieros	66
4.4 Estándares de Diseño	66
4.4.1 Aplicaciones desarrolladas en Delphi	66
4.4.1.1 Resolución de video	66
4.4.1.2 Diseño de pantallas principales	67
4.4.1.3 Cuadros de Dialogo para enviar mensajes al usuario	67
4.4.1.4 Cuadros de dialogo para que el usuario elija una opción	67
4.4.1.5 Cuadros de dialogo para que el usuario elija entre varias opciones	68
4.4.1.6 Definición de menús	68
4.4.1.7 Definición de botones	69
4.4.2 Aplicaciones desarrolladas en ambiente Intranet	69
4.4.2.1 Resolución de video	69
4.4.2.2 Diseño general de pantalla	70

4.4.2.3	Ligas de referencia	70
4.4.2.4	Diseño de pantallas que interactúen con una base de datos	71
4.4.2.5	Consideraciones de seguridad	73
4.5	Diseño de pantallas	73
4.5.1	Software para la aplicaciones de la OCI	74
4.5.1.1	Ventanas de acceso al sistema	75
4.5.1.2	Registro de Demandas Ciudadanas	76
4.5.1.3	Seguimiento de Demandas Ciudadanas	76
4.5.1.4	Gestión de Demandas Ciudadanas	77
4.5.1.5	Registro de Compromisos Presidenciales	78
4.5.1.6	Seguimiento de Compromisos Presidenciales	79
4.5.1.7	Reporteador modulo ADYC registro	80
4.5.2	Software para la aplicaciones de las dependencias responsables del seguimiento a atención de demandas y compromisos	80
4.5.2.1	Ventanas de acceso al sistema	81
4.5.2.2	Seguimiento a demandas ciudadanas y compromisos presidenciales	83
4.5.2.3	Listado de demandas ciudadanas o compromisos presidenciales	84
4.5.2.4	Captura de información a demandas ciudadanas o compromisos presidenciales	85
4.5.3	Software para la aplicación de los usuarios de Internet	88
4.6	Flujo de eventos de los casos de uso.	88
4.6.1	Casos de uso "Registro de demandas"	88
4.6.1.1	Breve descripción	88
4.6.1.2	Pre-Condiciones	88
4.6.1.3	Flujo Principal	88
4.6.1.4	Flujos Alternos	90
4.6.1.5	Flujos de Excepción	91
4.6.1.6	Posibles escenarios	93
4.6.2	Casos de uso "Seguimiento de demandas"	93
4.6.2.1	Breve descripción	93
4.6.2.2	Pre-Condiciones	93
4.6.2.3	Flujo Principal	93
4.6.2.4	Flujos Alternos	95
4.6.2.5	Flujos de Excepción	96
4.6.2.6	Posibles escenarios	98
4.6.3	Casos de uso "Consultas y Reportes de demandas"	98
4.6.3.1	Breve descripción	98
4.6.3.2	Pre-Condiciones	98
4.6.3.3	Flujo Principal	98
4.6.3.4	Flujos Alternos	100
4.6.3.5	Flujos de Excepción	101
4.6.3.6	Posibles escenarios	106
4.6.4	Escenario "Reporte Demanda"	105
4.6.5	Casos de uso "Registro de Compromisos"	105
4.6.5.1	Breve descripción	105
4.6.5.2	Pre-Condiciones	105
4.6.5.3	Flujo Principal	105
4.6.5.4	Flujos Alternos	107
4.6.5.5	Flujos de Excepción	108
4.6.5.6	Posibles escenarios	109
4.6.6	Casos de uso "Seguimiento Compromisos"	109
4.6.6.1	Breve descripción	109
4.6.6.2	Pre-Condiciones	109
4.6.6.3	Flujo Principal	109

4.6.6.4	Flujos Alternos	111
4.6.6.5	Flujos de Excepción	112
4.6.6.6	Posibles escenarios	113
4.6.7	Casos de uso "Consultas y Reportes Compromisos"	113
4.6.7.1	Breve descripción	113
4.6.7.2	Pre-Condiciones	113
4.6.7.3	Flujo Principal	113
4.6.7.4	Flujos Alternos	115
4.6.7.5	Flujos de Excepción	116
4.6.7.6	Posibles escenarios	118
4.6.8	Escenario "Reporte Compromisos"	120
4.7	Modelo Entidad – Relación	120
4.7.1.1	Modelo Entidad – Relación ADYC	121
4.7.1.2	Modelo Entidad – Relación. Solo demandas	122
4.7.1.3	Modelo Entidad – Relación. Solo Compromisos	123
4.7.2	Diccionario de datos	123
4.7.2.1	ADYC- Catálogos	123
4.7.2.2	ADYC - Entidades	123
5.	Conclusiones Generales del sistema ADYC	136
6.	Glosario de términos	138
7.	Bibliografía	144
7.1	Libros	144
7.2	Direcciones en Internet	144

Comentario o Sugerencia.

A través de la tesis se hace mención de temas que requieren conocimientos esenciales sobre el análisis y desarrollo de sistemas, así como técnicas de programación y uso de bases de datos, por lo que se hace necesario que el lector tenga conocimientos básicos de los temas antes mencionados.

Introducción.

El Plan Nacional de Desarrollo otorga a la participación social y al fortalecimiento de la representación ciudadana una alta prioridad gracias a la creciente presencia de los ciudadanos en la promoción de distintos intereses, causas y proyectos, sociales y cívicos.

El contexto legal en el que se apoya la atención de las demandas ciudadanas en los niveles federal, estatal o municipal, queda establecido en el Artículo 8º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que manifiesta:

Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio de derecho de petición, siempre que esta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa.

A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene la obligación de hacerlo en breve término al peticionario.

Por consiguiente, la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) tiene la intención de atender con responsabilidad la atención de demandas ciudadanas, así como cumplir con los compromisos presidenciales planteados en materia de medio ambiente y recursos naturales.

En este sentido, las cartas de la ciudadanía dirigidas al Ejecutivo Federal adscritas para su atención a la SEMARNAT, se gestionan al interior de las distintas dependencias que la constituyen para su seguimiento y el análisis sistemático del contenido conforme a su naturaleza para ser resueltas en los tiempos establecidos y con criterios de calidad y eficiencia.

También se presta atención institucional a los compromisos que, durante sus giras de trabajo, eventos y presentaciones personales, asume el C. Presidente de la República. La SEMARNAT recibe la notificación del C. Presidente de la República con el propósito de que, en el ámbito de sus atribuciones, realice las acciones necesarias para su cumplimiento.

Dada la importancia estratégica de la metodología de seguimiento se decide su incorporación al Sistema Nacional de Información Ambiental y Recursos Naturales (SNIARN) el cual se enmarca dentro del Programa de Medio Ambiente.

El SNIARN es un proyecto de desarrollo de sistemas diseñado en forma modular, lo cual permite efectuar desarrollos independientes de subsistemas con la capacidad de compartir información entre ellos. De esta forma mejoran los procesos de acceso y distribución de la

información generada por las instancias encargadas de la política en materia de medio ambiente y recursos naturales.

Dentro de este esquema, en el presente trabajo de tesis fue desarrollado el Sistema de Atención a demandas ciudadanas y Compromisos presidenciales (ADYC), con el cual se moderniza la gestión, recepción, clasificación y seguimiento de documentos permitiendo un intercambio más eficiente de información a través de medios electrónicos al interior y exterior de la SEMARNAT.

Actualmente el sistema se encuentra en funcionamiento dentro de la SEMARNAT, resolviendo de esta manera problemas de comunicación, recepción y sobre todo de atención a demandas ciudadanas y compromisos presidenciales, en cuanto a los tiempos de respuesta que se dan a cada asunto.

De esta manera, es pertinente mencionar que la información aquí presentada pertenece al desarrollo del sistema ADYC, con autorización por parte del grupo de dirección de dicho proyecto.

En el capítulo 1, se verá como se concibió el desarrollo del sistema ADYC, se presentará información acerca de la identificación del problema, del alcance y los objetivos del sistema, por lo tanto dicho capítulo resulta indispensable como parte de la aprobación del desarrollo del proyecto.

En el capítulo 2, llamado análisis conceptual, se hace referencia a la definición del sistema, se detecta la situación actual, el problema en sí y la evaluación costo-beneficio para su desarrollo, también se identifica a los usuarios directos e indirectos y se realiza una planeación general del proyecto.

El capítulo 3, esta dedicado al análisis de información y a la metodología de desarrollo, aquí se incluye información acerca de los manuales de procedimientos del área usuaria, a sus diagramas de flujo de datos y al rol que juega cada actor dentro del procedimiento general. También se anexa información acerca de la metodología utilizada para el desarrollo del sistema.

El capítulo 4, se enfoca al desarrollo e implementación del sistema; es en esta parte en donde se define el escenario de los usuarios, la arquitectura lógica del sistema y el entorno de desarrollo del mismo. El flujo de casos de uso y el diccionario de datos, también son parte de este capítulo.

1.1 ANTECEDENTES.

El contexto legal en el que se apoya la atención de las demandas ciudadanas en los niveles federal, estatal o municipal, queda establecido en el Artículo 8º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que manifiesta:

Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio de derecho de petición, siempre que esta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa.

A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene la obligación de hacerlo en breve término al peticionario.

Por consiguiente, la SEMARNAT tiene la intención de atender con responsabilidad las demandas ciudadanas, así como cumplir con los compromisos presidenciales planteados en materia de medio ambiente y recursos naturales con criterios de calidad y eficiencia.

1.1.1 Demandas Ciudadanas

Las cartas de la ciudadanía dirigidas al Ejecutivo Federal y adscritas por sus atribuciones a la SEMARNAT se gestionan al interior de las distintas dependencias que la constituyen para su seguimiento, atención y resolución, además de realizar un análisis sistemático de su contenido. Dichas peticiones son turnadas a SEMARNAT por las Unidades responsables de recepción de Demandas Ciudadanas entre las que destacan: la Unidad de Control de Gestión (UCG) y la Coordinación de Atención Ciudadana (CAC), entre otras. La Oficina de Compromisos Institucionales (OCI), es la encargada de la atención y seguimiento de estas peticiones, con el apoyo de enlaces en todas las dependencias al interior de la SEMARNAT; los mecanismos de intercambio de información entre la OCI y los enlaces con Presidencia de la República se realizan por correo, teléfono, mensajería y fax.

1.1.2 Compromisos Presidenciales.

Con base en las versiones estenográficas de los discursos del C. Presidente de la República, la Coordinación de Atención Ciudadana (CAC) identifica los compromisos presidenciales asumidos con la ciudadanía, define a la Secretaría responsable de atender dicho compromiso y turna la instrucción a través de oficio.

La SEMARNAT recibe la notificación del compromiso asumido por el C. Presidente de la República y los datos del foro en el que se asumió dicho compromisos para dar paso a su cumplimiento.

Actualmente existen dos categorías de compromisos presidenciales: Compromisos de acciones y Compromisos de obra pública. La atención de los compromisos de acciones de la SEMARNAT esta a cargo de la Oficina de Compromisos Institucionales (OCI) y la atención de los compromisos de obra, esta a cargo de la Unidad de Contraloría interna de la SEMARNAT.

1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1 Demandas Ciudadanas.

Problema: Los mecanismos de intercambio de información que se realizaban por turno escrito, fax o mensajería generaban grandes volúmenes de documentos impresos; existían criterios uniformes de manejo de información, no obstante, no eran aplicados por las dependencias involucradas, resultaba común el manejo escrito de información entre funcionarios sin notificar al interesado del trámite que guarda la gestión; con excepción de algunas dependencias, el resto no contaba con un control sistematizado y actualizado de forma permanente del seguimiento de sus asuntos, en términos generales el manejo se realizaba a través de las distintas oficinas de control de gestión de cada dependencia, que aplicaban distintos criterios para considerar atendida o no una demanda además, en pocas ocasiones se cumplía con los tiempos de respuesta promedio estipulados para atender al demandante.

1.2.2 Compromisos Presidenciales.

Problema: Los mecanismos que se realizaban por turno escrito, fax o mensajería provocaban pérdida de tiempo para proporcionar una respuesta oportuna en los plazos señalados. Debido a los problemas de rezago en la atención por la liberación de recursos presupuestales específicos presupuestales para la realización de acciones, o a la falta de programación de acciones, además se recurría directamente a las Direcciones Generales, quienes son responsables del seguimiento para la atención de compromisos, solicitando un informe mensual que permita disponer de información en los casos de gira presidencial en donde existía compromisos asumidos y era necesario informar avances. El intercambio de información se realizaba a través de documentos impresos. Cabe mencionar que dicho informe muchas veces no era entregado oportunamente, provocando rezagos y pérdida de tiempo de repuesta a los avances dados a cada compromiso.

1.3 DEMARCACIÓN DEL FENÓMENO.

El fenómeno es demarcado en el procedimiento de atención a las demandas ciudadanas que incorpora la recepción, clasificación (conforme a la esfera de competencia), seguimiento y finiquito, de los asuntos planteados por los ciudadanos al Presidente de la República y en los Compromisos asumidos por el mismo, así como los mecanismos de intercambio de información al interior de la SEMARNAT como dependencia federal, con organismos y entidades federativas; y hacia el exterior con la Presidencia de la República que funge como organismo integrador de información y, en forma prioritaria, con la ciudadanía.

En la metodología de seguimiento se ha detectado que el problema existe tanto dentro de la SEMARNAT y todos los organismos encargados de dar seguimiento a las demandas ciudadanas y la atención de compromisos presidenciales, y en la Presidencia de la República que es la encargada de asignar las demandas ciudadanas y los compromisos presidenciales a cada secretaría.

1.4 REUNIONES CON EXPERTOS.

Como toda investigación se hizo necesario conocer la opinión de personas que son usuarias potenciales o que de alguna manera tienen contacto con el uso o manejo de la información de Demandas Ciudadanas y Compromisos Presidenciales.

Esta opinión se recopiló a lo largo de una serie de reuniones y entrevistas realizadas con dichas personas, actualmente usuarias del sistema. Durante estas reuniones se definió el sistema (tema de esta tesis) presentado y se recopiló información como son el manual de procedimientos y las reglas del negocio.

1.5 JUSTIFICACIÓN.

Generalmente la atención de Demandas Ciudadanas y Compromisos Presidenciales con llevaba más tiempo de lo previsto, se dificultaba el control de asuntos cuando eran atendidos por más de una dependencia; no se clasificaba la situación de trámite de cada asunto ni el tipo de respuesta, con el propósito de ofrecer información oportuna a un ciudadano que llegaba a indagar en forma personal o telefónica la situación de su trámite. La elaboración de informes que antes se llevaban a cabo de manera mensual, fue sustituido por un intercambio de información en línea para así mantener actualizada a la Presidencia de la República, anteriormente esto no ocurría debido a que las dependencias no turnaban su información en forma periódica y en las fechas previamente acordadas, por regla general requerían de un recordatorio de asuntos pendientes.

Debido a la necesidad de automatizar estos procedimientos por el tipo de información que es manejada fue necesario poner en marcha un sistema automatizado que facilitara y agilizara la gestión del proceso de atención ciudadana en la SEMARNAT (incorpora a todas las dependencias del sector), quedando justificada su elaboración y prioridad para el mismo.

1.6 ALCANCE.

Con la definición obtenida del sistema, se detecto el alcance del mismo, cuya dimensión puede ser más grande, dependiendo de nuevos proyectos, visión y presupuesto del usuario final del mismo.

Algunos de los puntos más importantes logrados en el presente trabajo son:

- Registro y captura de demandas ciudadanas.
- Registro de cédulas y captura de los datos de Compromisos Presidenciales.
- Registro y captura de respuestas y/o avances; clasificando el tipo de respuesta y/o situación que guarda la demanda.
- Registro y captura de respuestas y/o avances; clasificando el tipo de respuesta y/o situación que guarda el compromiso.
- Facilita el intercambio de información entre las dependencias del sector.
- Facilitar las consultas operativas y estratégicas al interior y exterior de la SEMARNAT.
- Genera informes permanentes.

1.7 OBJETIVO.

1.7.1 Particular.

1. Cumplir con el requisito de titulación conforme lo manda el reglamento general de exámenes en su capítulo IV (Exámenes profesionales y de grado) en sus artículos 18, 19, 20 y 21.
2. Continuar con una especialización en el ramo del desarrollo de sistemas.
3. Aplicar las técnicas estudiadas en la universidad y experiencias de trabajo.

1.7.2 General.

Contar con un sistema computarizado que:

Incorpore la recepción de demandas ciudadanas y la cédula de compromisos presidenciales de acciones en materia ambiental.

Clasifique dicha información por sus diferentes atributos.

Detecte el estado de atención y seguimiento de asuntos en forma periódica hasta su conclusión.

Contemple los mecanismos adecuados para la consulta actualizada e intercambio de información, a la cual tendrá acceso el personal de SEMARNAT, así como de otras dependencias federales, organismos, entidades federativas y público en general.

Presente informes operativos y ejecutivos en el manejo de información resultado de la atención de las demandas ciudadanas y compromisos presidenciales.

1.8 CONCLUSIONES DEL MARCO PROBLEMATICO.

Como parte de la atención a Demandas Ciudadanas y Compromisos Presidenciales; dentro de los objetivos particulares de la SEMARNAT se hace indispensable el desarrollo del sistema de atención de demandas ciudadanas y compromisos presidenciales llevado a cabo en la presente tesis, necesario dentro del gobierno federal, para mantener el control de los registros, seguimiento y la respuesta de cada uno de dichos compromisos y demandas ciudadanas. Es de suma importancia cuidar los niveles de acceso a la información y seguridad dependiendo del usuario que la consulte o registre dentro de la aplicación, ya que se trata de información delicada y en algunos casos confidencial.

El presente trabajo cumple con estas expectativas, ya que esta pensado y basado en las opiniones y necesidades de los expertos en el manejo de dicha información.

INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO

El capítulo 2, esta dedicado al análisis conceptual del sistema, es en esta parte en donde se desarrolla la definición general del sistema, de aquí se desprende información importante como es la motivación del negocio, la situación actual, el problema en sí y lo que implica su desarrollo, además de definir el perfil del usuario, para obtener finalmente un diagrama de contexto y una lista de eventos. Con estos elementos se puede realizar una planeación del proyecto. Este capítulo es presentado en algunas partes de su redacción en tiempo pretérito; el motivo es porque durante el análisis el sistema ADYC aún no era desarrollado, sin embargo he decidido no modificar la redacción y presentarla tal y como se definió durante el análisis del sistema.

En los siguientes capítulos se hará una definición de la metodología que se implemento en el desarrollo del sistema, sin embargo este capítulo es esencial para la aprobación del proyecto, es decir, aquí se trabaja junto con los directivos para ayudarles a definir y a aterrizar la idea del sistema, el tiempo y los alcances del mismo. Por otro lado también son generados los grupos de trabajo.

2.1 MOTIVACIÓN DEL NEGOCIO

2.1.1 Demandas

2.1.1.1 Situación actual

Las cartas de la ciudadanía dirigidas al Ejecutivo Federal y adscritas por sus atribuciones a la SEMARNAT se gestionan al interior de las distintas dependencias que la constituyen para su seguimiento, atención y resolución, además de realizar un análisis sistemático de su contenido. Dichas peticiones son turnadas a SEMARNAT por las Unidades Responsables de Recepción de Demandas Ciudadanas entre las que destacan: la Unidad de Control de Gestión (UCG) y la Coordinación de Atención Ciudadana (CAC), entre otras. La Oficina de Compromisos Institucionales (OCI), es la encargada de la atención y seguimiento de estas peticiones, con el apoyo de enlaces en todas las dependencias al interior de la SEMARNAT; los mecanismos de intercambio de información entre la OCI y los enlaces se realizan por correo, teléfono, mensajería y fax.

2.1.1.2 Problema

Los mecanismos de intercambio de información que se realizan por turno escrito, fax o mensajería generan grandes volúmenes de documentos impresos; existen criterios uniformes de manejo de información, no obstante, no son aplicados por las dependencias involucradas, resulta común el manejo escrito de información entre funcionarios sin notificar al interesado del trámite que guarda la gestión; con excepción de algunas dependencias, el resto no cuenta con un control sistematizado y actualizado en forma permanente del seguimiento de sus asuntos, en términos generales el manejo se realiza a través de las distintas oficinas de control de gestión de cada dependencia, que aplican distintos criterios para considerar atendida o no una demanda además, en pocas ocasiones se cumple con los tiempos de respuesta promedio estipulados para atender al demandante.

2.1.1.3 Implicación

Generalmente la atención de demandas ciudadanas conlleva más tiempo de lo previsto, se dificulta el control de asuntos cuando son atendidos por más de una dependencia; no se clasifica la situación de trámite de cada asunto ni el tipo de respuesta, con el propósito de ofrecer información oportuna a un ciudadano que llega a indagar en forma personal o telefónica su situación de trámite. La elaboración de informes que actualmente es mensual, debe

suprimirse por un intercambio más frecuente para mantener actualizada a la Presidencia de la República, esto no ocurre debido a que las dependencias no turnan su información en forma periódica, en fechas previamente acordadas, por regla general requieren de un recordatorio de asuntos pendientes.

2.1.1.4 Necesidad

Poner en marcha un sistema automatizado que facilite y agilice la gestión del proceso de atención ciudadana en la SEMARNAT (incorpora a todas las dependencias del sector).

2.1.1.5 Situación óptima

Llevar a cabo el trámite de gestión de las demandas ciudadanas del sector y subsectores desde su inicio hasta su finiquito, con criterios de calidad y eficiencia dentro de los tiempos establecidos por medio del manejo correcto del Sistema Atención a Demandas y Compromisos Presidenciales (ADYC).

2.1.2 Compromisos

2.1.2.1 Situación actual

Con base en las versiones estenográficas de los discursos del C. Presidente de la República, la Coordinación de Atención Ciudadana (CAC) identifica los compromisos presidenciales asumidos con la ciudadanía, define a la Secretaría responsable de atender dicho compromiso y turna la instrucción a través de oficio.

La SEMARNAT recibe la notificación del compromiso asumido por el C. Presidente de la República y los datos del foro en el que se asumió dicho compromisos para dar paso a su cumplimiento.

Existen dos categorías de compromisos presidenciales: Compromisos de acciones y Compromisos de obra pública. La atención de los compromisos de acciones de la SEMARNAT esta a cargo de la Oficina de Compromisos Institucionales (OCI) y la atención de los compromisos de obra, esta a cargo de la Unidad de Contraloría interna de la SEMARNAT.

2.1.2.2 Problema

El procedimiento de atención a los compromisos presidenciales involucra la recepción, clasificación, seguimiento y cobertura del compromiso. El seguimiento se realiza a través de la requisición del formato denominado "Cédula de Compromisos Presidenciales de Acciones". Los mecanismos que se realizan por turno escrito, fax o mensajería provocan pérdida de tiempo para proporcionar una respuesta oportuna en los plazos señalados. Debido a los problemas de rezago en la atención por retraso de la liberación de recursos presupuestales específicos para la realización de acciones, o a la falta de programación de acciones, se recurrió directamente a las Direcciones Generales, quienes son responsables del seguimiento para la atención de compromisos solicitando un informe mensual que permita disponer de información en los casos de gira presidencial en donde existen compromisos asumidos y es necesario informar avances. El intercambio de información se realiza a través de documentos impresos.

2.1.2.3 Implicación

Generalmente, la atención de compromisos conlleva más tiempo de lo previsto, se dificulta el control de los mismos e implica la intervención de las Secretarías de la Contraloría debido a diferentes factores como asignación de recursos; los informes gerenciales no se encuentran

actualizados, se dificulta el control de los compromisos para la OCI para identificar el estado del compromiso, esto implica que se asignen tiempos y recursos considerables.

2.1.2.4 Necesidad

Poner en marcha un sistema automatizado que facilite y agilice la gestión del proceso de atención de Compromisos Presidenciales en la SEMARNAT (incorpora a todas las dependencias del sector).

2.1.2.5 Situación óptima

Llevar a cabo la gestión de los Compromisos Presidenciales desde su inicio hasta su finiquito en materia de medio ambiente y recursos naturales con criterios de calidad y eficiencia dentro de los tiempos establecidos por medio del manejo correcto del sistema ADYC.

2.2 DECLARACIÓN DE LA VISIÓN

2.2.1 Demandas

2.2.1.1 Objetivo del sistema.

Mejorar los mecanismos de atención a la ciudadanía con criterios de calidad y eficiencia, empleando medios electrónicos que faciliten la tarea hacia el interior y exterior de la SEMARNAT, Al mismo tiempo que permita el análisis de información con propósitos gerenciales.

2.2.1.2 Alcance

- Registro y captura de demandas ciudadanas.
- Registro y captura de respuestas y/o avances; clasificando el tipo de respuesta y/o situación que guarda el asunto.
- Facilitar el intercambio de información entre las dependencias del sector.
- Facilitar las consultas operativas y estratégicas al interior y exterior de la SEMARNAT.
- Generación de informes permanentes.

2.2.1.3 Exclusiones

- No tendrá capacidad para evaluar la síntesis de respuesta de cada uno de los asuntos turnados.
- No define actividades a seguir para dar respuesta a las demandas.
- No utiliza firmas electrónicas.
- Las diferentes áreas de la Presidencia no podrán realizar envíos en formato electrónico a la SEMARNAT.

2.2.2 Compromisos

2.2.2.1 Objetivo del sistema

Mejorar la gestión de atención a Compromisos Presidenciales con criterios de calidad y eficiencia, mediante el empleo de medios electrónicos que faciliten la tarea hacia el interior y exterior de la SEMARNAT, con el objetivo de dar prioridad al cumplimiento de asuntos estratégicos para la Presidencia de la República.

2.2.2.2 Alcance.

- Registro de cédulas y captura de los datos de Compromisos Presidenciales.
- Registro y captura de respuestas y/o avances; clasificando el tipo de respuesta y/o situación que guarda el compromiso.
- Facilitar el intercambio de información entre las dependencias del sector.
- Facilitar las consultas operativas y estratégicas al interior y exterior de la SEMARNAT.
- Generación de informes permanentes.

2.2.2.3 Exclusiones

- No tendrá capacidad para evaluar la síntesis de respuesta de cada uno de los asuntos turnados.
- No define actividades a seguir para dar respuesta a los compromisos.
- No utiliza firmas electrónicas.
- Las diferentes áreas de la Presidencia no podrán realizar envíos en formato electrónico a la SEMARNAT.

2.3 PERFIL DEL USUARIO

Tipo de usuario	Expectativas	Metas y prioridades	Necesidades	Restricciones	Capacidad al Cambio
a) Demandantes b) Ciudadanos c) Peticionarios	Conocer la situación que guarda el trámite de gestión de su demanda por vía impresa, telefónica o en su momento, electrónica	Notificación oportuna sobre la atención y/o resolución de su demanda.	Evitar el traslado a las dependencias o la búsqueda del funcionario responsable de atender el asunto.	Infraestructura de cómputo y acceso a la tecnología.	S
Secretaria Particular de la Presidencia de la República (Unidades responsables de recepción de demandas ciudadanas UCG, CAC, entre otras)	Contar con el seguimiento de avances y/o resolución de asuntos turnados a la SEMARNAT de manera ágil y oportuna en los tiempos preestablecidos.	Mantener un intercambio de información continua, veraz y actualizada de manera oportuna.	Mantener intercambio sobre la información generada por la SEMARNAT sobre los asuntos turnados.	Infraestructura de cómputo y criterios no uniformes en el procedimiento.	S
Secretaría Particular y Secretaría Técnica de la SEMARNAT	Gestión y distribución eficiente de los asuntos turnados; seguimiento de descargos.	Seguimiento de descargo de asuntos en forma eficaz y oportuna.	Mantener información actualizada del trámite de gestión y finiquito de asuntos	Infraestructura de cómputo y criterios no uniformes en el procedimiento. Cuentan con un sistema de control.	S
Titular de la Oficina de Compromisos Institucionales.	Control de situación y avances de asuntos turnados por la Presidencia de la República Atender la transferencia oportuna de información a la Presidencia de la República Canalizar en forma directa o indirecta la indagación de situación de trámite de gestión de ciudadanos en la OCI.	Control de tiempo de respuesta a ciudadanos e intercambio de información de manera automatizada con enlaces localizados en las distintas dependencias al interior de la SEMARNAT.	Sistematizar información, homologar tiempos y criterios de respuesta; transferencia oportuna de información al exterior de la SEMARNAT; mejorar enlace con las delegaciones federales. Llenado automático de	Infraestructura de cómputo y comunicaciones.	S

Tipo de usuario	Expectativas	Metas y prioridades	Necesidades	Restricciones	Capacidad al Cambio
			formatos de informes para la UCG.		
Enlaces de órganos desconcentrados y dependencias de la SEMARNAT.	Mantener el registro, distribución, control y turno de respuesta o seguimiento de avances de los asuntos de su competencia en los tiempos estipulados	Conocer la situación del trámite, al responsable del área operativa o delegación federal, en forma automatizada Mantener un registro continuo de avances en el trámite de gestión de los asuntos hasta su finiquito, en forma automatizada.	Agilizar la atención de los asuntos reduciendo en forma considerable el manejo de grandes volúmenes de documentos. Notificar o registrar en un sistema automatizado la síntesis de respuestas a demandas, con base en los tiempos establecidos.	Infraestructura de cómputo y criterios no uniformes en el procedimiento.	S
Titular de la SEMARNAT.	Recibir información estratégica actualizada de manera ágil y oportuna. Recibir información gerencial de la situación de atención de demandas ciudadanas Clasificación temática para toma de decisiones.	Contar con informes gerenciales con información estadística y gráficas, para toma de decisiones	Clasificación temática, geográfica, nacional, sectorial y de cobertura de atención por el sector, así como tipos de respuesta	Infraestructura de cómputo y criterios no uniformes en el procedimiento.	S

2.4 ARQUITECTURA CONCEPTUAL

2.4.1 Factores de éxito.

- Registrar y consultar la información en forma ágil.
- Contar con mecanismos de seguridad tanto para el registro como la consulta de información.
- Facilidad en la captura.
- Confiabilidad en la información.
- Identificar tiempos de respuesta y cumplirlos (corto, mediano, largo plazo).
- Capacitación a todos los usuarios.
- Disponibilidad de la información.

2.4.2 Escenario operacional.

El módulo de registro del sistema DIC estará instalada en la Oficina de Compromisos Institucionales, que será la encargada de capturar y registrar el seguimiento a los asuntos. Para ello, las dependencias involucradas, a través de su enlace, registrarán los avances utilizando la aplicación.

La información resultante del proceso de gestión estará almacenada de forma centralizada y los accesos estarán en función de los niveles de seguridad definidos.

Se podrán realizar consultas estratégicas y operativas de manera ágil al interior y al exterior de la SEMARNAT.

2.4.3 Matriz de riesgo.

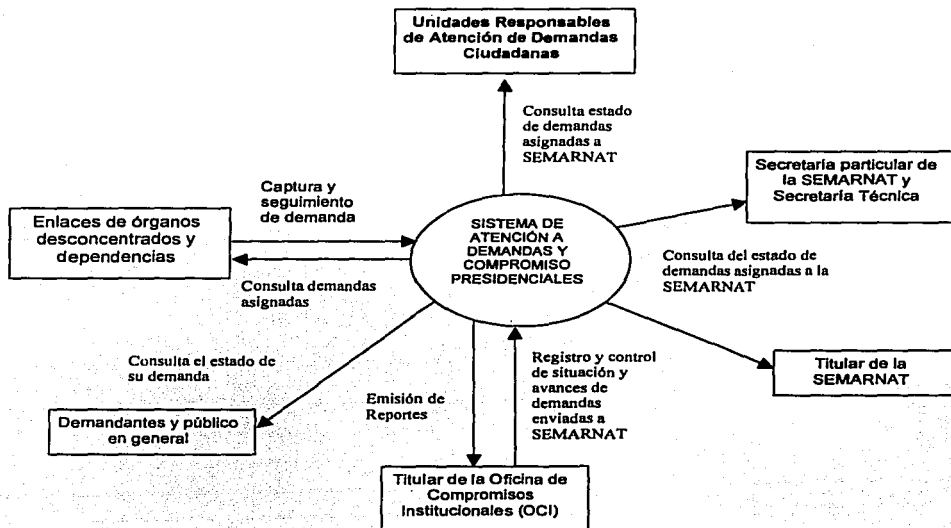
Riesgo	Solución	Responsable
Tiempos limitados para el desarrollo de la aplicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Avanzar continuamente en el análisis y desarrollo de la aplicación cumpliendo con los tiempos definidos en el plan de trabajo. • Llevar a cabo reuniones de trabajo con los responsables. • Supervisar constantemente los avances en el desarrollo del sistema. 	Unidad de Sistemas e Informática.
Resistencia al cambio.	Capacitar a todos los usuarios para la operación óptima de la aplicación.	Unidad de Sistemas e Informática.
Acceso e intercambio de información.	Instrumentar las contraseñas (passwords) para los diferentes niveles de usuarios y los mecanismos adecuados de seguridad para el envío de información a través del sistema.	Unidad de Sistemas e Informática.

2.5 APENDICE

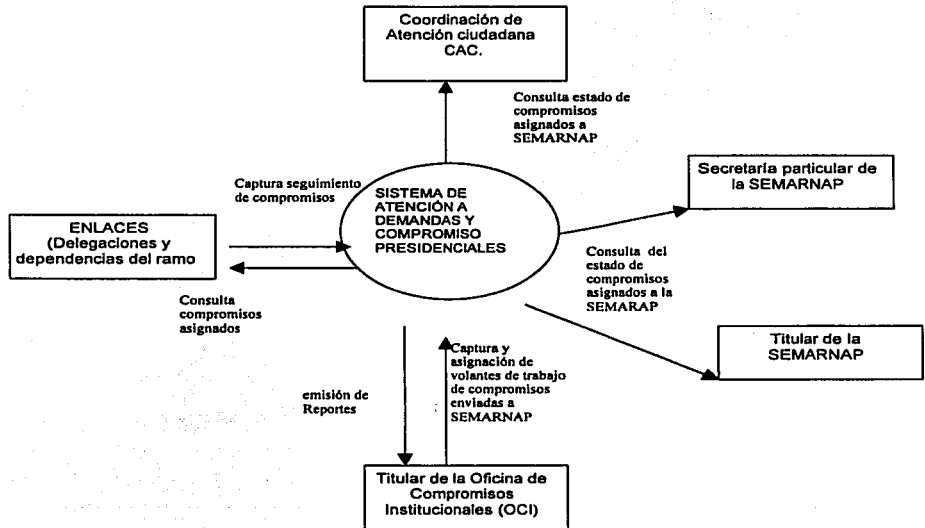
2.5.1 Integrantes de los grupos de trabajo

Grupo de Trabajo	Integrantes	Actividades generales
Dirección	Yolanda Berdeja Hugo Harleston Sebastián Mantilla	Supervisa la administración y control del Proyecto. Aprueba el Proyecto, garantizando que es afín a la visión de negocio.
Coordinador del Proyecto	Yolanda Berdeja Atenea Bello	Supervisa la planeación y ejecución de las actividades involucradas en el desarrollo de ADYC. Colabora en la identificación y asignación de prioridades. Administra las actividades involucradas en el desarrollo del sistema ADYC.
Actividad Sustantiva	Yolanda Berdeja Atenea Bello Luis Rubén González Guillermo Saavedra	Establece y sustenta el contexto de negocio para el proyecto. Aprueba los avances y certifica la calidad y funcionalidad del sistema de acuerdo a los requerimientos específicos.
Analista	Carlos Roldán Luis Rubén González Guillermo Saavedra Atenea Bello	Colabora en la identificación de prioridades e interpretación de la problemática del cliente, modelando sus razones y posibles soluciones. Realiza el análisis e interpretación de la documentación metodológica para la aplicación de los estándares. Lleva a cabo el análisis y diseño del sistema. Responsable de la documentación del sistema en las fases de análisis y diseño.
Administrador de Bases de Datos	Guillermo Saavedra Carlos Roldán	Apoyará en la normalización de la Base de Datos, realizará los scripts de creación de la Base de Datos y de los objetos correspondientes. Lleva a cabo el desarrollo, implantación y mantenimiento de la Base de Datos. Administra la información contenida en la Base de Datos.
Desarrolladores	Luis Rubén González Carlos Roldán	Construcción de los diferentes módulos del sistema.

2.5.2 Diagrama de contexto demandas



2.5.3 Diagrama de contexto compromisos



2.5.4 Lista de eventos demandas

1. El ciudadano en pleno ejercicio del derecho de petición escribe al Presidente de la República para plantear un problema, para emitir una opinión, hacer una propuesta o manifestar una queja, demandar un apoyo o un estímulo.
2. Las áreas de Presidencia identifican las solicitudes y determinan que autoridad tiene atribución para resolver el asunto, notificándolo por oficio tanto a la dependencia del sector como al interesado.
3. La secretaria particular de la SEMARNAT distribuye las demandas a las dependencias.
4. La dependencia responsable atiende y notifica los avances al interesado marcando copia a la OCI.
5. La OCI es informada del avance de la demanda.
6. La OCI envía informe de la situación de gestoría de los asuntos a las áreas de la Presidencia.
7. La Titular del Ramo solicita reportes a la OCI sobre las demandas turnadas al sector.
8. Se comunica al ciudadano la resolución adoptada sea positiva o negativa o bien hace del conocimiento del peticionario algún trámite a cumplir para el proceso de gestoría de su demanda. La gestoría no obliga de manera alguna a dar respuesta favorable.

2.5.5 Lista de eventos Compromisos

1. El C. Presidente de la República asume un compromiso.
2. La CAC turnan el compromiso correspondiente a SEMARNAT.
3. La secretaria particular de la SEMARNAT turna el compromiso a la dependencia responsable y envía copia a la OCI.
4. La dependencia responsable atiende y notifica los avances.
6. La OCI es informada del avance del compromiso.
7. La OCI envía informe del estado de los compromisos al área de presidencia CAC.
8. La titular del ramo solicita reportes a la OCI sobre los compromisos turnadas al sector.

INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO

El capítulo 3, está dedicado al análisis de la información, es en esta parte en donde se establece la definición general del sistema, la forma de trabajo y la metodología elegida para el desarrollo del mismo.

La información presentada en cuanto a la metodología utilizada en el desarrollo del sistema ADYC esta basada en la metodología Yourdon y ADOO (Análisis y Diseño Orientado a Objetos) de UML (Unifique Metodología). No obstante la información presentada en la tesis no profundiza en estos temas, ya que no es el punto central, sin embargo se agrega una lista de libros en la bibliografía, motivo por el cual solo se mencionan algunos conceptos.

Cabe mencionar que en el desarrollo del sistema se adopto la metodología implementada por SEMARNAT para el desarrollo interno de sus aplicaciones ya establecidas.

Parte del análisis de la información consta de recabar los manuales de procedimiento del área usuaria, esta información es complementada con los diagramas de flujo.

3.1 METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

La disciplina de análisis de sistemas implementada en SEMARNAT, es un conjunto de reglas y lineamientos específicos que inciden directamente en la forma de trabajo para construir un sistema de información.

Ahora bien la disciplina de desarrollo de sistemas es aquella que proporciona las reglas, los ordenamientos, los estándares y la plataforma tecnológica y organizacional a la que estarán sujetos todos los proyectos de desarrollo de sistemas.

La disciplina de desarrollo se divide en dos amplios apartados:

1. Solución de "negocio"	2. Modelos
<ul style="list-style-type: none"> • Arquitectura funcional organizacional • Arquitectura tecnológica • Arquitectura de datos • Arquitectura de aplicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de Desarrollo • Modelos de Grupos de Trabajo • Modelo de la Aplicación

En este esquema, el primer apartado provee la estructura o la plataforma estandarizada para guiar el desarrollo de los sistemas con base en la estrategia global de la organización o del negocio.

Elementos que conforman las arquitecturas:

Funcional organizacional	El portafolio de aplicaciones, procedimientos y políticas. Todo en base al contexto de negocio u organización.
Tecnológica	Estándares de cómputo: Computadoras personales, protocolos, servidores, impresoras, dispositivos de comunicación, sistemas operativos, software, etc.
Datos	Reglas en el tratamiento o manejo de datos.
Aplicación	Modelo de aplicación uniforme.

El segundo apartado conforma los grupos de trabajo que tendrán participación en el proyecto, define sus responsabilidades, establece cada una de las fases del proceso de desarrollo y

define el modelo de aplicación que permitirá diseñar y construir los componentes que se requieren.

Así, a través de estos modelos será posible contar con una guía que define una forma de trabajo a lo largo de todo el proceso de desarrollo de sistemas, esto es, desde el análisis hasta su liberación.

3.1.1 Modelo de Desarrollo

Es primordial para SEMARNAT desarrollar sistemas a corto plazo y que sin embargo sean capaces de integrarse a un proyecto global de largo plazo.

Por ello, este modelo propone entregar versiones de sistemas completamente operativas en tiempos cortos, aunque con funcionalidad limitada. En este sentido, se llevan a cabo modificaciones necesarias a un modelo cambiante de versiones sucesivas. Estos llamados prototipos serán liberados como versiones iniciales de un sistema visualizado a largo plazo.

En la Figura 1 es muy importante considerar que las metas para cada vuelta de espiral deben ser cortas en el tiempo, de esta forma, y como primera etapa se podrá liberar versiones a corto plazo.



Figura 1

Cada una de las actividades propuestas por el modelo deberán ser desarrolladas de acuerdo con los lineamientos definidos por la metodología de desarrollo. Esta tarea puede llegar a ser compleja por lo que la disciplina establece un equipo del trabajo el cual se divide en grupos a efecto de especializar tareas, y los cuales participarán conjuntamente conociendo claramente cada uno de ellos su misión y funciones.

3.1.2 Modelo de Grupos de Trabajo.

Para consolidar las actividades señaladas en cada etapa del modelo de desarrollo se requiere invertir tiempo y recursos humanos, debido a lo anterior la SEMARNAT demanda un esquema que contemple un equipo de trabajo interdisciplinario que permita lograr desarrollos de calidad en los tiempos requeridos.

Cada miembro del grupo de trabajo debe tener perfectamente definida su tarea o actividad a lo largo de todo el proyecto. Existe lo que se define como "Equipo de Trabajo", este equipo de trabajo integra a todos los involucrados en el proyecto y se divide en "Grupos de Trabajo", de acuerdo al tipo de funciones a desempeñar, cada grupo está representado por un líder, el cual es el responsable de la planeación, organización y coordinación de las actividades del propio grupo. Figura 2.

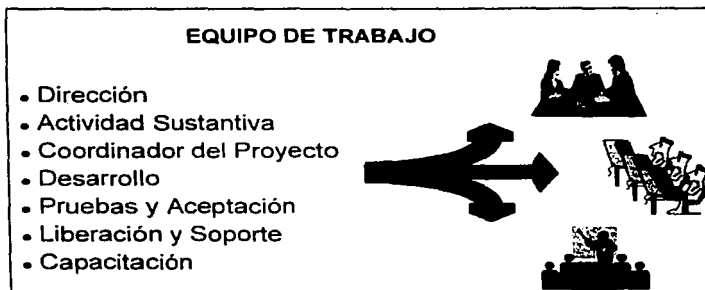


Figura 2

Cabe señalar que es necesario que exista una excelente comunicación entre los miembros de cada grupo, de tal forma que todos conozcan el problema a resolver. Los grupos pueden estar formados desde por una persona hasta o hasta por siete personas alo mas para proyectos de gran complejidad.

Dependiendo de la dimensión del proyecto, las funciones se asignan a una persona o a todo un grupo de trabajo. Se puede dar el caso que una sola persona se responsabilice de una o más tareas. Cada uno en forma responsable y con base en sus aptitudes contribuye de manera diferente, pero cualitativamente importante, en las piezas que conforman el producto.

El objetivo principal del equipo de trabajo es llevar a cabo, con un alto grado de calidad, las actividades necesarias para liberar un producto final en los tiempos y con los costos establecidos.

A continuación se presenta el diagrama de las interrelaciones entre los diferentes grupos de trabajo:

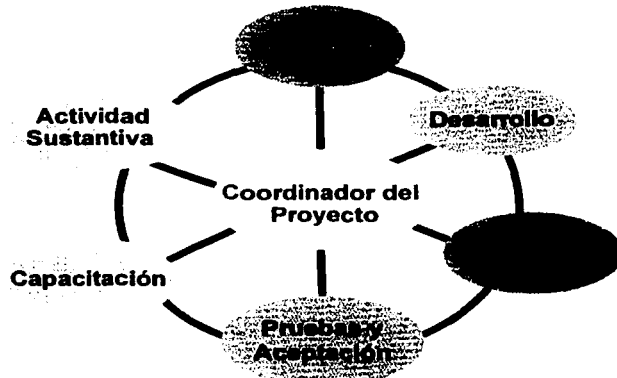


Figura 3

3.1.2.1 Misión de los grupos de trabajo

GRUPO DE TRABAJO	MISIÓN
Dirección	Aprobar el proyecto garantizando que es afín con la visión del negocio.
Actividad Sustantiva	Establecer y sustentar el contexto de negocio para el proyecto. Colabora en identificar las prioridades para el negocio.
Coordinador del Proyecto	Dirige la construcción de la especificación funcional y coordina las actividades que deben realizarse para liberar una aplicación eficientemente con base en los estándares organizacionales.
Desarrollador	Construir una aplicación de acuerdo a la especificación funcional establecida.
Pruebas y Aceptación	Verificar la correcta funcionalidad de los productos esperados de la aplicación y certificar la confiabilidad de los sistemas.
Capacitación	Diseñar y elaborar la documentación completa referente al sistema.
Liberación y Soporte	Asegurar la liberación exitosa del producto y otorgar soporte a los usuarios

3.1.3 Modelo de la Aplicación

Después de establecer un equipo de trabajo con funciones bien delimitadas y un modelo que especifica las etapas de desarrollo, faltaría únicamente por definir el modelo de aplicación, este modelo establece las reglas a las que estará sujeta una aplicación. De esta forma, el modelo de aplicación considera tres categorías de servicios:

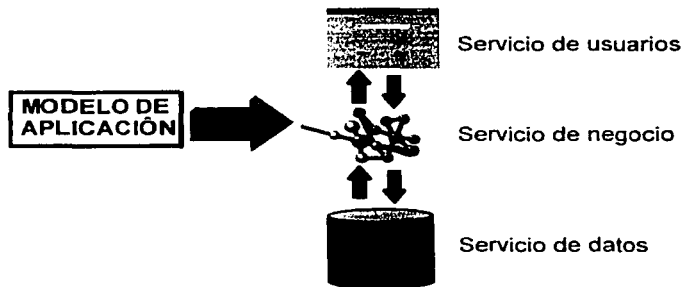


Figura 4

Estos servicios representan una parte fundamental de la aplicación, para cada categoría de servicio existen lineamientos que soportan la propia aplicación y deberán ser considerados integralmente a efecto de construir aplicaciones que puedan cubrir necesidades en un marco estandarizado y funcional.

Para comprender más fácilmente el concepto del modelo de aplicación, podemos mencionar de manera muy general que las categorías de servicios se refieren a los lineamientos que intervienen con la interfaz de la aplicación y el usuario, las políticas en el manejo de datos y el acceso, actualización y mantenimiento de los mismos.

Una vez que la disciplina de desarrollo ha sido conceptualizada en el contexto de la organización y donde se han identificado aspectos importantes que conciernen a la solución del negocio, el modelo de desarrollo y de aplicación y los grupos de trabajo, pasaremos al siguiente apartado, la metodología de desarrollo.

3.2 METODOLOGÍA DE DESARROLLO

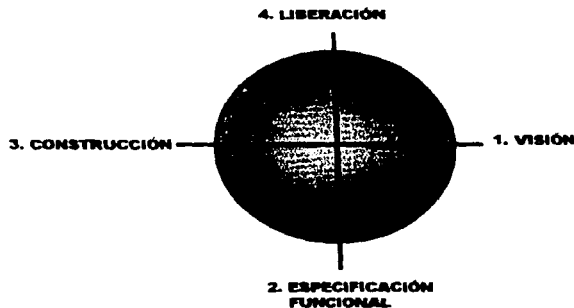
Como lo define la disciplina de desarrollo de SEMARNAT, el modelo de desarrollo es un modelo "en espiral" y consta de cuatro etapas. En cada etapa se establecen "puntos de control", en los cuales se lleva a cabo la "entrega" de productos con características particulares. El modelo no es secuencial, los grupos de trabajo participan conjuntamente y pueden llevar a cabo actividades en paralelo, lo que lo hace más eficiente.

La metodología de desarrollo del SEMARNAT define y describe los métodos y técnicas aplicables para desarrollar los productos esperados; además describe las actividades involucradas en la elaboración de productos dentro del proceso de análisis, diseño, construcción y liberación de un sistema.

Así, la metodología de desarrollo de sistemas es una guía técnica que está sujeta a los lineamientos que marca la disciplina de desarrollo en lo que se refiere a la "Solución de negocio", el modelo de desarrollo, de aplicación y de trabajo, cuyo propósito es el de construir aplicaciones abiertas y funcionales que conformen paulatinamente el sistema de información de SEMARNAT.

3.2.1 Etapas de la metodología

La Metodología se divide en cuatro etapas, dentro de las cuales se llevan a cabo una serie de actividades que van desde identificar la idea o necesidad del proyecto hasta la liberación de un producto funcional.



Etapas de la Metodología de Desarrollo Figura 5

3.2.1.1 Etapa de visión

Las principales actividades a desarrollar durante esta etapa son:

- Identificación de la motivación de llevar a cabo el proyecto.
- Declaración de la visión.
- Identificación y designación de los grupos de trabajo.
- Identificación del perfil del cliente.
- Definición de la arquitectura conceptual.
- Elaboración de diagramas de contexto.
- Elaboración de la lista de eventos.
- Establecimiento de la estructura del proyecto.
- Aprobación del documento de visión.

3.2.1.2 Etapa de especificación funcional

Las principales actividades a desarrollar durante esta etapa son:

- Desarrollar el documento preliminar de la Especificación Funcional.
- Analizar los modelos de información.
- Definir y negociar el servicio de datos (modelo de datos).
- Definir y negociar el servicio de usuarios (interfaz).
- Definir y negociar el servicio de negocio (políticas sustantivas de la Institución que tienen que ver con el sistema).
- Definir la arquitectura y el diseño detallado preliminar.
- Definir el plan de trabajo.
- Integrar y aprobar la especificación funcional.

3.2.1.3 Etapa de construcción

Las principales actividades a efectuarse durante esta etapa son:

- Implementar el servicio de usuarios.
- Implementar el servicio de datos.
- Implementar el servicio de negocio.
- Definir la arquitectura y diseño final.
- Efectuar pruebas modulares e integrales.

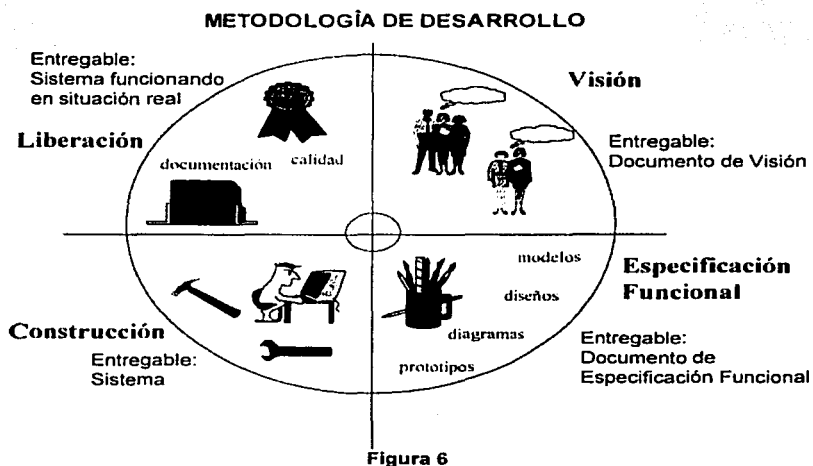
- Dar seguimiento a liberaciones internas.
- Dar seguimiento y revisar el código.
- Consolidar el plan de pruebas "Alfa".
- Implementar hardware, software, red, etc.
- Elaborar manuales y ayudas en línea.

3.2.1.4 Etapa de liberación

Las principales actividades a efectuarse durante esta etapa son:

- Conclusión de documentación y manuales.
- Conclusión del diseño de las pruebas "Alfa" y aplicación de las mismas.
- Aplicación de pruebas unitarias y corrección, en su caso.
- Conclusión y aprobación del plan de capacitación.
- Optimización de código.
- Aplicación de pruebas "Beta".
- Aceptación final del usuario.
- Capacitación.
- Liberación.
- Revisiones post-implementación.

Es importante señalar que antes de iniciar cualquier actividad de análisis dentro del proceso de desarrollo, es necesario contar con los manuales de procedimientos actualizados de las áreas involucradas. Estos documentos son una excelente fuente de información ya que permiten identificar de manera ágil los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de funciones.



3.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

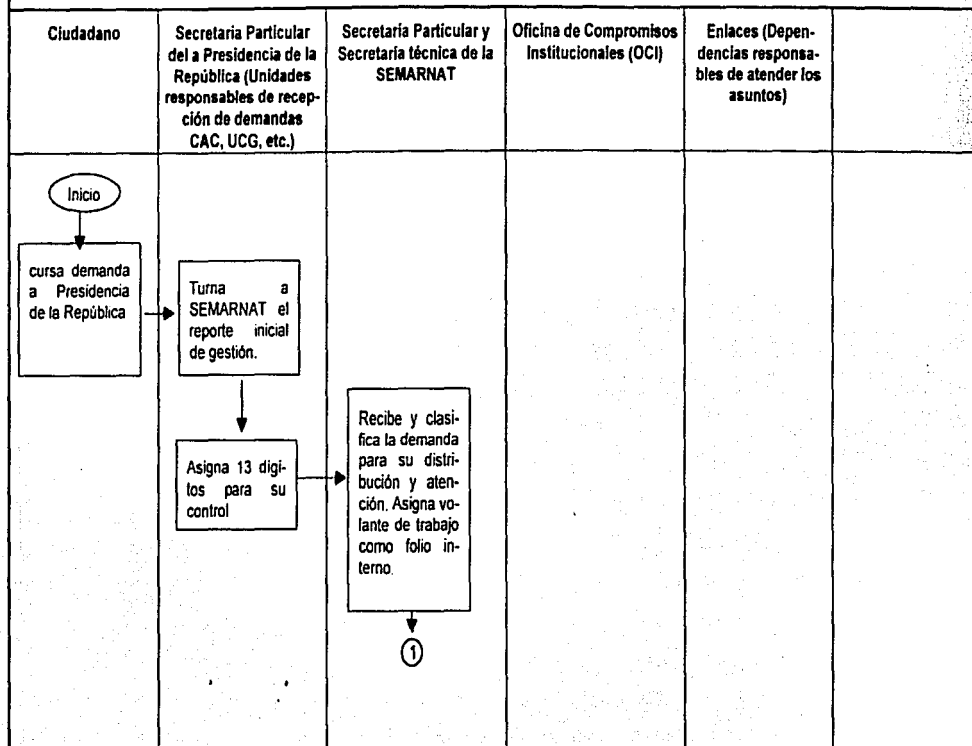
3.3.1 Demandas Ciudadanas.

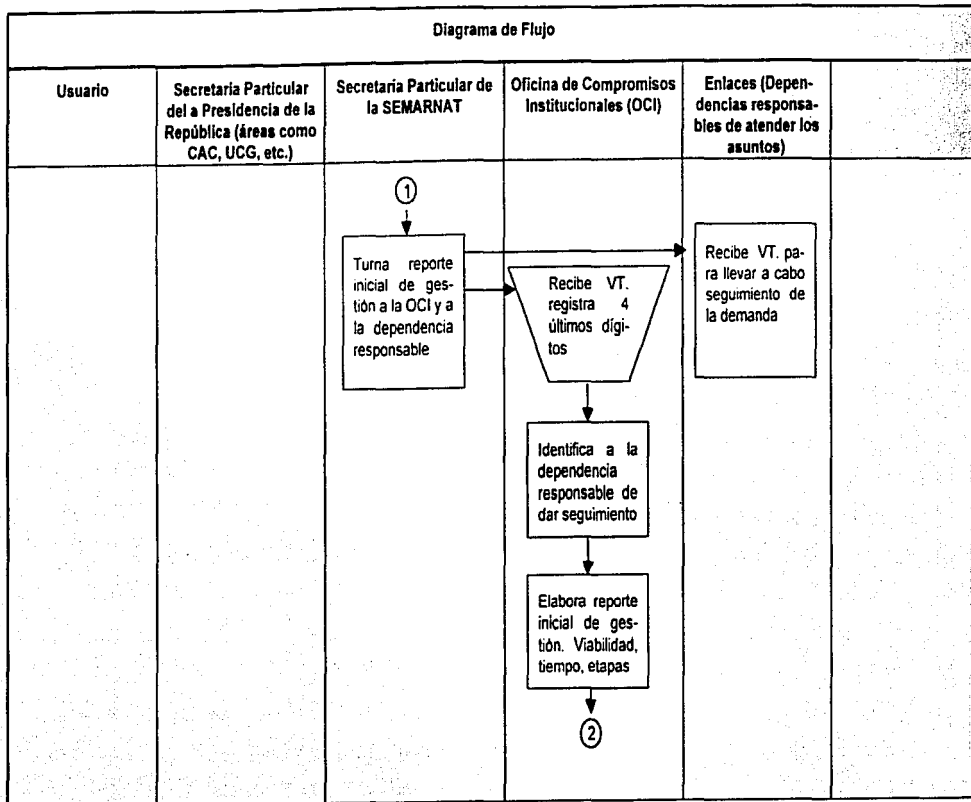
Responsable	Nº Actividad	Descripción de la Actividad
Demandante Ciudadano Peticionario	1	Cursa demanda a Presidencia de la República.
Unidades responsables de atención de demandas ciudadanas	2	Notifica a la Titular de la SEMARNAT la demanda ciudadana. Asigna un folio que varía entre 8 y 15 dígitos de forma regular. Este número asignado por cada unidad responsable de atención de demandas es de vital importancia para el intercambio de información hacia el exterior de la SEMARNAT y con el ciudadano.
	3	<i>Al mismo tiempo las unidades responsables de atención de demandas ciudadanas notifican al ciudadano el número de folio con el que queda registrada la demanda y la dependencia encargada de la atención, con el propósito de acusar recibo al ciudadano y asignar un número de identificación de su asunto. En su caso, el ciudadano puede indagar directamente en la dependencia responsable la situación de trámite que guarda el asunto.</i>
Secretaría Particular y Secretaría Técnica de la SEMARNAT.	4	Recibe, registra y clasifica la demanda para su distribución y atención a las dependencias operativas responsables de atender la petición, turnando copia para su seguimiento a la Oficina de Compromisos Institucionales (OCI).
	5	El asunto se turna a través de un Volante de Trabajo (VT) con un número interno asignado por la SEMARNAT, constituido por 13 dígitos, este número se considera referencia primaria para el manejo de demandas al interior de la SEMARNAT.

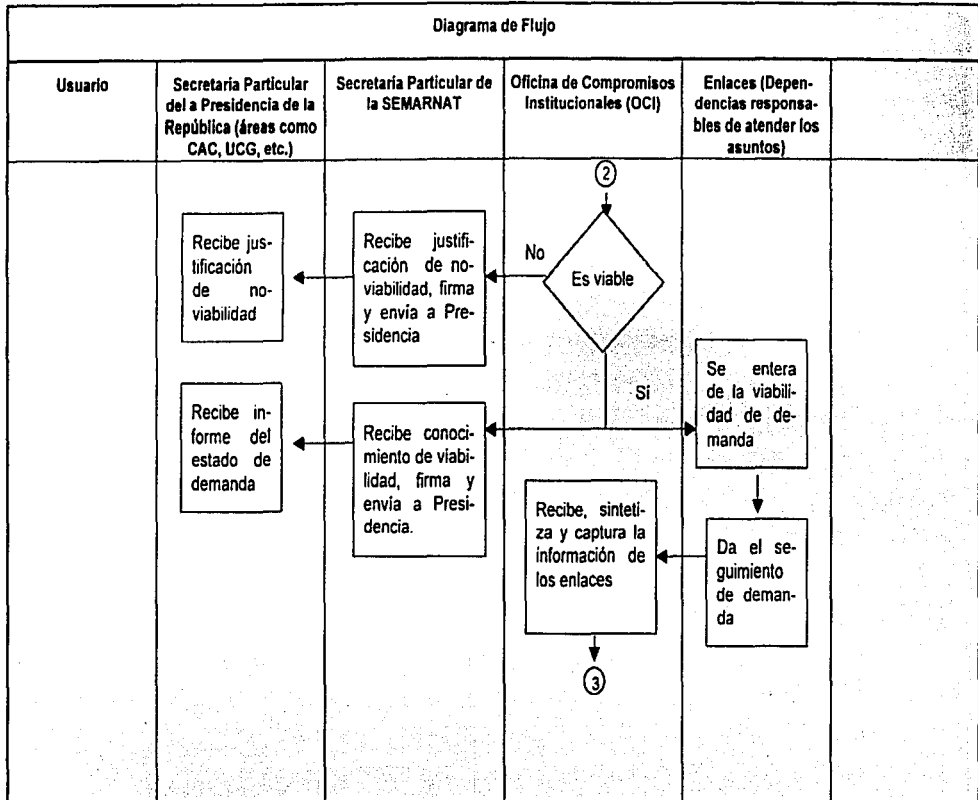
Oficina de Compromisos Institucionales (OCI)	6 7 8	<p>Recibe el Volante de Trabajo (VT) con 13 dígitos, de los cuales, sólo registra los últimos 4 registra asimismo, los datos generales del ciudadano, el asunto y se identifica a la dependencia responsable de atender la demanda para su seguimiento.</p> <p>Captura y registro de la demanda en la base de datos Ver anexo I</p> <p>Entabla comunicación con el enlace (dependencias responsables de la atención de demandas)</p>
Dependencias responsables de la atención de demandas(Enlaces)	9 10 11	<p>Distribuye las demandas entre sus áreas de atención interna.</p> <p>Da seguimiento a la demanda.</p> <p>Mantiene comunicación a través de fax, oficio con la Oficina de Compromisos Institucionales del seguimiento de avance de cada demanda conforme a la cantidad de respuestas que van recabando.</p>
Oficina de Compromisos Institucionales (OCI)	12 13 14 15	<p><i>Hace llegar recordatorios mensuales a las dependencias responsables de la atención de demandas.</i></p> <p>Recibe, revisa y sintetiza la información de seguimiento que turnan los enlaces (dependencias responsables de la atención de demandas).</p> <p>Clasifica el tipo de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución Positiva • Resolución Negativa • En trámite • En dictaminación • Concluido por orientación • Asunto sin respuesta. • Devolución por correo o Turno a dependencia equivocada • Concluido por desinterés <p>Realiza la clasificación temática y envía ésta información estratégica sobre la situación de atención de demandas ciudadanas dirigidas a la SEMARNAT</p>

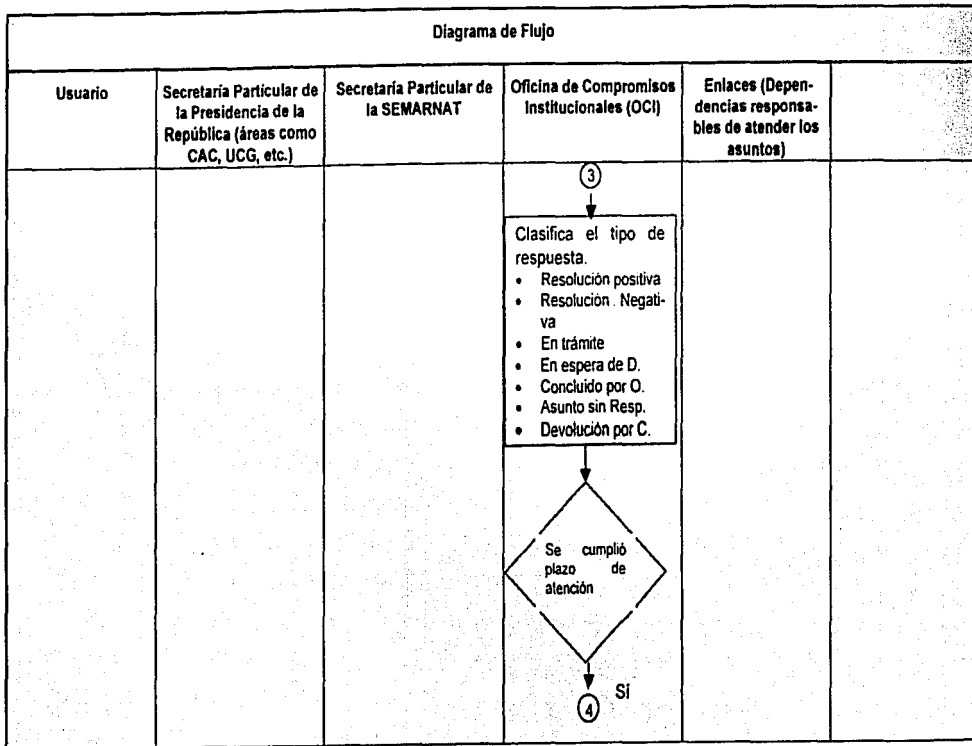
	16	<p>Informa bimestralmente a la titular de la SEMARNAT sobre la situación del seguimiento a través de gráficas de Pie clasificadas por:</p> <p>Dependencias responsables.</p> <p>Número de demandas totales turnadas.</p> <p>Número (finiquitadas, en trámite, sin respuesta).</p>
	17	<p>Informa trimestralmente a SECODAM el estado de atención de las demandas, elaborando para ello, un informe.</p>
	18	<p>Informa a las unidades responsables de atención de demandas ciudadanas cada 30 días, el seguimiento y respuesta de demandas, las cuales se clasifican en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución Positiva • Resolución Negativa • En trámite • En dictaminación • Concluido por orientación • Asunto sin respuesta. • Devolución por correo o Turno a dependencia equivocada <p>Concluido por desinterés</p>
<p>Secretaría Particular de la Presidencia de la República (Unidades responsables de atención de demandas ciudadanas UCG, CAC, entre otras)</p>	19	<p>Envía un recordatorio sobre las demandas pendientes o no atendidas a la titular de la SEMARNAT y a la OCI</p>

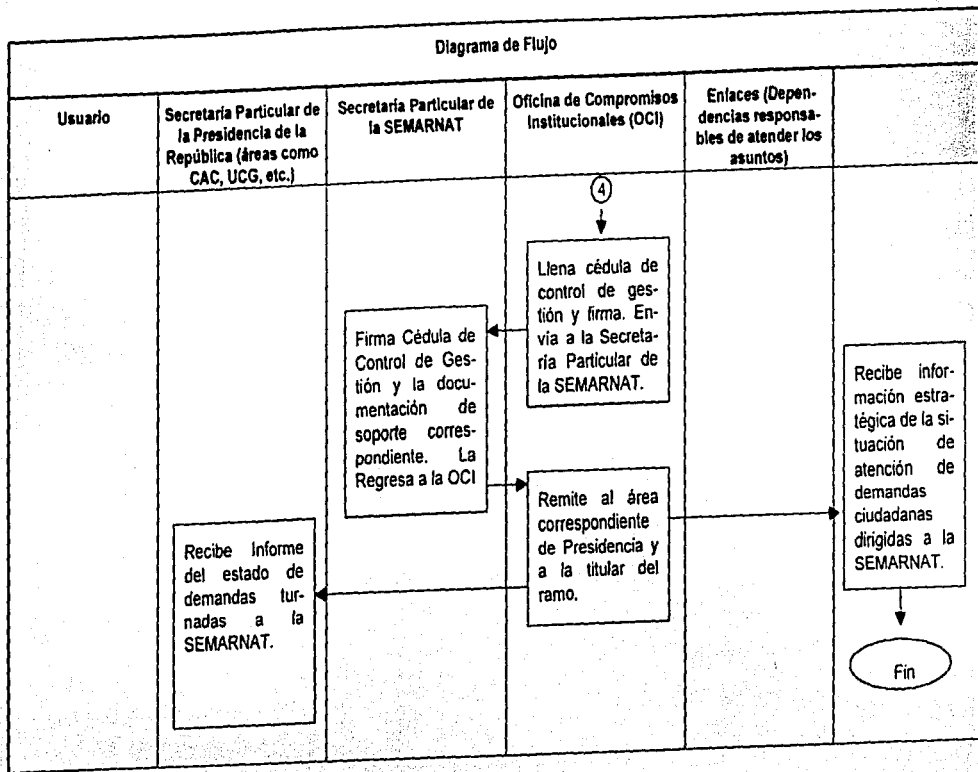
3.3.2 Diagrama de Flujo Demandas







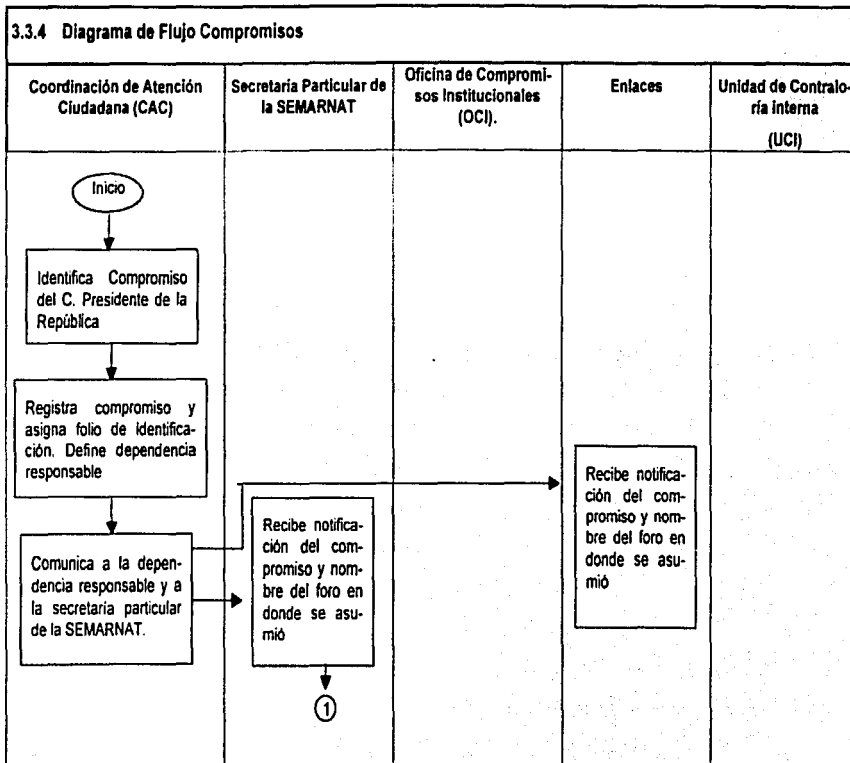


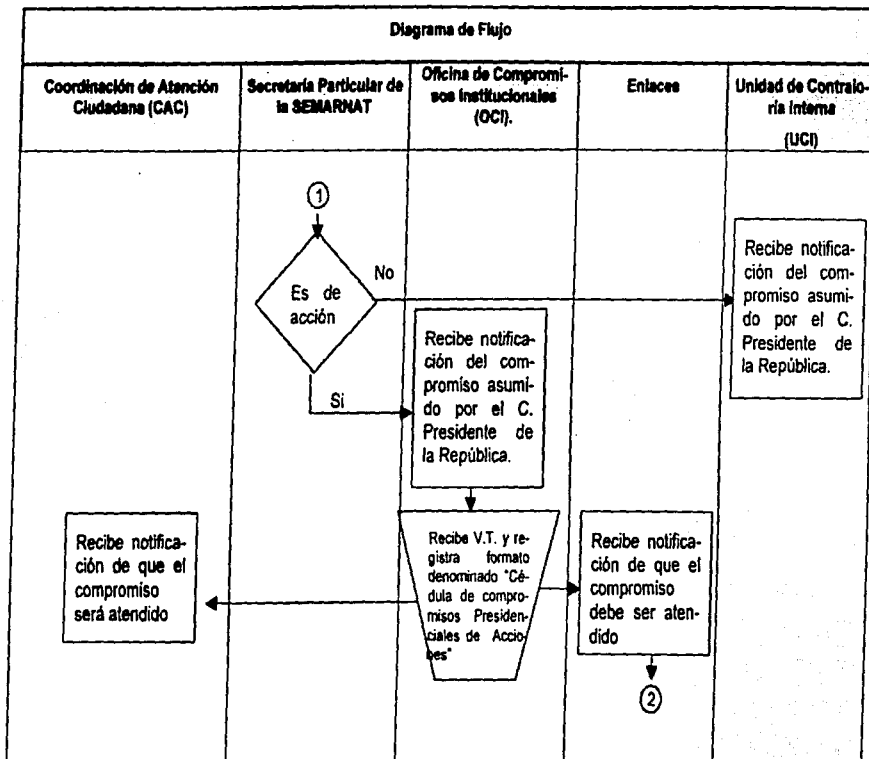


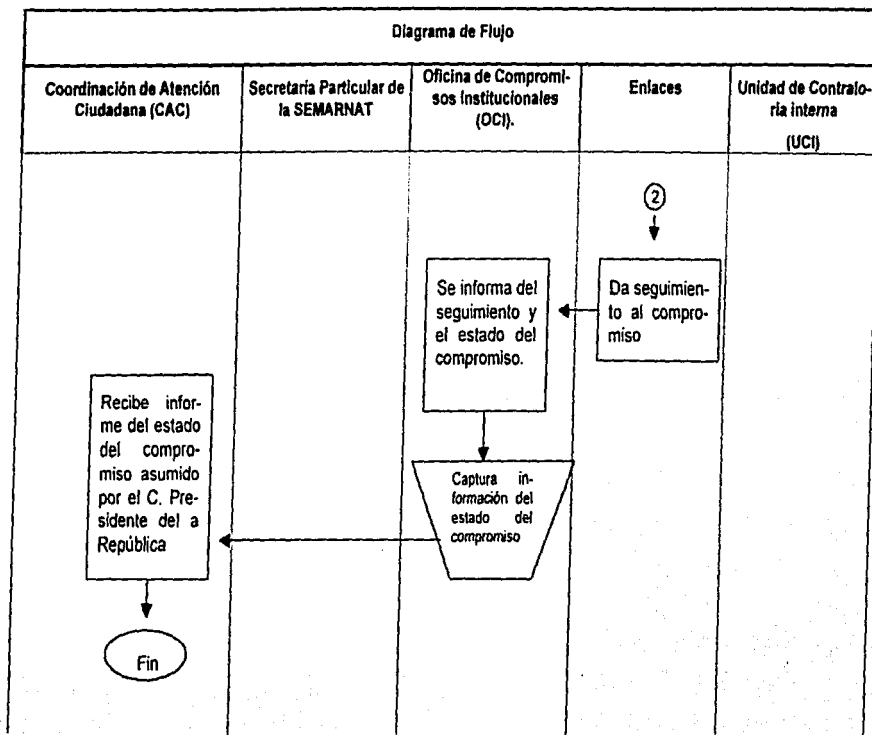
3.3.3 Compromisos Presidenciales.

Responsable	Nº Actividad	Descripción de la Actividad
La Coordinación de Atención Ciudadana (CAC)	1	Con base en las versiones estenográficas de los discursos del C. Presidente de la República identifica los compromisos presidenciales adquiridos con la ciudadanía.
	2	Registra compromiso y asigna folio de identificación. Define dependencia responsable del cumplimiento de dicho compromiso.
	3	Comunica a la(s) dependencia(s) y organismos de la administración pública federal responsables de cumplir con dicho compromisos y a la Secretaría Particular de la SEMARNAT.
Secretaría particular de la SEMARNAT.	4	Recibe notificación del compromiso y el nombre del foro en el que se asumió dicho compromiso. Verifica el tipo de compromiso.
	5	Si el compromiso es de acción se turna a la Oficina de Compromisos Institucionales (OCI). Si el compromiso es de obra se turna a la Unidad de Contraloría Interna (UCI) de la SEMARNAT.
Oficina de Compromisos Institucionales (OCI)	6	Recibe V.T. del compromiso para llenar el formato denominado "Cédula de compromisos Presidenciales de Acciones" Se pone en contacto con la dependencia responsable de cumplir el compromiso. Realiza un esquema de trabajo de acciones a seguir para llevar a cabo dicho compromiso.
	7	Envía cédula de compromisos Presidenciales de Acciones a CAC con los datos solicitados en ésta como respuesta de que el compromiso ha sido notificado.

Enlaces		Se encargan de: Llevar el seguimiento del compromiso. Reportar Trimestralmente a la OCI el avance del Compromiso presidencial.
Oficina de Compromisos Presidenciales (OCI)	8	Recibe y analiza la información de los enlaces correspondientes. Captura la información en la base de datos y establece el estado en el que se encuentra el compromiso. Envía trimestralmente el avance del compromiso asumido por el C. Presidente de la República.







Introducción al capítulo

Este capítulo está orientado al desarrollo general del sistema, es aquí donde se describe como fue concebido el sistema en términos de Hardware y Software. Se hace una descripción general de los módulos que forman el sistema y de la manera que cada uno de los usuarios interactúan con el mismo.

La arquitectura lógica del sistema, identifica tres puntos importantes en el desarrollo de aplicaciones: los servicios de Usuario, los servicios de Negocio y los servicios de Datos. De esta manera, los primeros se refieren a la descripción general de las pantallas y su relación con cada uno de los usuarios. Los segundos se refieren a los niveles de acceso a cada uno de los módulos y los terceros a la seguridad y disponibilidad de los datos.

El entorno de desarrollo define el Hardware necesario para cada una de los módulos y el software mínimo instalado en las máquinas en que residirá la aplicación. Las telecomunicaciones se refieren a la red y la asignación que deberá tener cada máquina para poder acceder a la aplicación por medio del protocolo TCP/IP, también se describen los recursos humanos y financieros necesarios para poder desarrollar la aplicación.

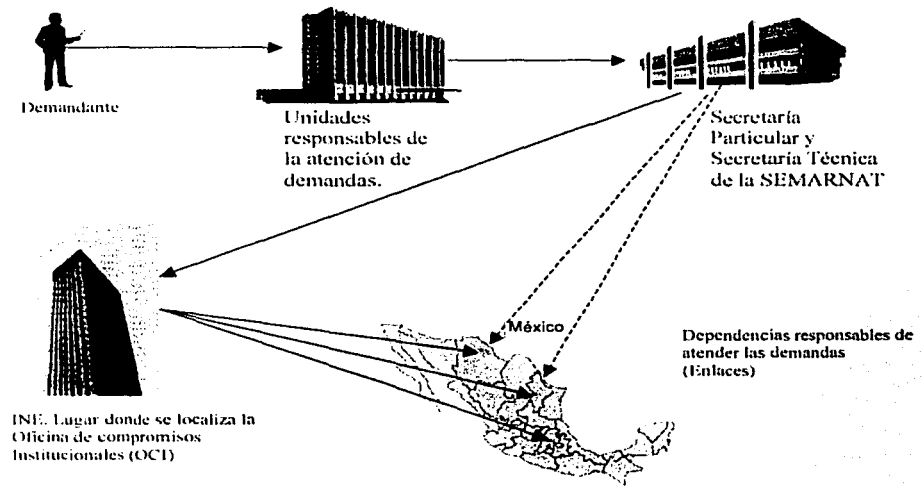
En cuanto a la base de datos que se utiliza (Oracle); no se hace hincapié en datos técnicos a cerca de la misma por la naturaleza de este proyecto de desarrollo.

También son descritos los flujos de eventos en los casos de uso definidos en el capítulo 1, estos están basados en la metodología UML, y describen el caso de uso, sus pre-condiciones y el flujo principal de los datos. También son agregados los flujos alternos y de excepción.

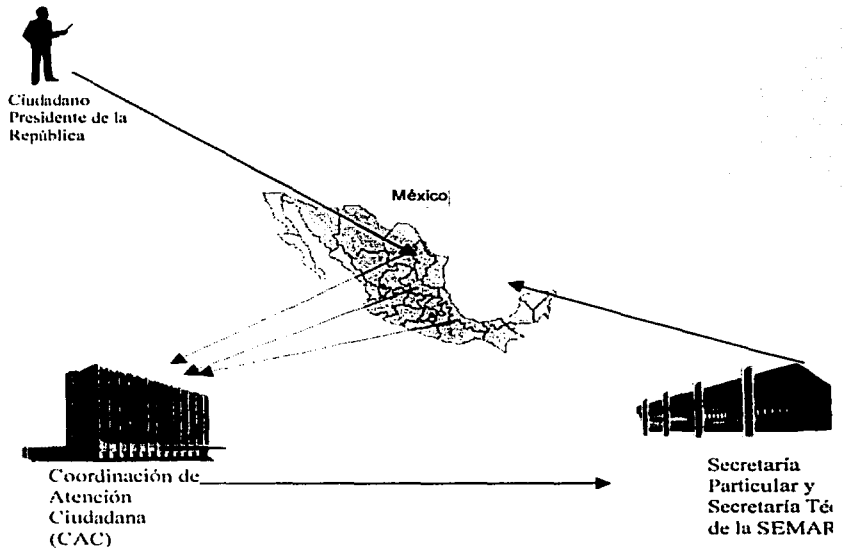
Por último se arma el modelo entidad-relación, basado en la metodología Yourdon y el diccionario de datos para las Demandas Ciudadanas y Compromisos Presidenciales.

4.1 ESCENARIO DE USUARIOS

4.1.1 Diagrama de la distribución geográfica Demandas



4.1.2 Diagrama de la distribución geográfica Compromisos Presidenciales



4.1.3 Descripción de la interacción de aplicaciones que forman el sistema

El sistema está conformado por tres aplicaciones, delimitadas en función de las actividades que desarrolla cada usuario dentro del proceso de atención a demandas.

- a) **Aplicación para la responsable de la Oficina de Compromisos Institucionales (OCI).** Contempla la captura, registro y seguimiento de las demandas y Compromisos Presidenciales enviadas por las unidades responsables de atención de Presidencia de la República a la SEMARNAT.
- b) **Aplicación para las Dependencias Responsables de la Atención de Demandas (Enlaces).** Contempla la captura como parte del seguimiento que se le da a cada demanda o compromiso a nivel operativo.
- c) **Aplicación para la Coordinación de Atención Ciudadana (CAC) y Secretaría Técnica y Secretaría Particular de la SEMARNAT a través de Internet.** Contempla únicamente la consulta en línea del estado de Compromisos Presidenciales dirigidos a la SEMARNAT.

4.1.4 Descripción de los actores (usuarios).

- a) **Demandante.** Es la persona que realiza una demanda y la canaliza a través de las unidades responsables de atención de demandas ciudadanas.
- b) **Ciudadano Presidente de la República.** Es la persona que asume Compromiso Presidencial durante sus giras de trabajo.
- c) **Unidades responsables de atención de demandas ciudadanas.** Organismos que se encargan de turnar las demandas o compromisos, competencia de SEMARNAT. Para su control asignan un folio de 13 dígitos a la demanda correspondiente.
- d) **Secretaría Particular y Secretaría Técnica de la SEMARNAT.** Áreas de la SEMARNAT que se encargan de turnar las demandas ciudadanas y Compromisos, como Volantes de trabajo hacia la Oficina de Compromisos Institucionales y a la dependencia responsable de atender la demanda.

- e) **Oficina de Compromisos Institucionales.** Es el área que recibe el Volante de Trabajo (VT), identificado con un folio, enviado por Secretaría Particular y Secretaría Técnica de la SEMARNAT y lo registra con los 4 últimos dígitos para control propio. Identifica a la dependencia responsable de llevar a cabo el seguimiento de la demanda o el compromiso. Busca los asuntos pendientes. Es la responsable de generar reportes que son enviados tanto a la Secretaría Particular de la SEMARNAT como a las diferentes unidades responsables de atención de demandas y compromisos. Sintetiza y captura los avances del seguimiento que se da a cada demanda en el sistema, según sea el caso, indica a los ciudadanos el estado de atención de su demanda y para los compromisos, registra el avance físico y financiero.
- f) **Dependencias responsables de la atención de demandas (Enlaces).** Se encargan de llevar el registro, control y envío de los asuntos de su competencia. Aseguran que las demandas o los compromisos, sean atendidos en los tiempos proyectados. Notifican a la OCI el estado de atención de la demanda o el avance del compromiso.
- g) **Titular de la SEMARNAT.** Se encarga de recibir información estratégica relacionada con las demandas ciudadanas y los compromisos presidenciales, dirigidas a la SEMARNAT.

4.1.5 Situaciones de cambio.

- a) La atención de Demandas Ciudadanas y Compromisos Presidenciales fue realizada bajo un nuevo sistema de información, el cual reemplazo al sistema anterior.
- b) La información registrada es almacenada en la base de datos institucional.
- c) El seguimiento de atención a Demandas Ciudadanas y Compromisos Presidenciales es vía Internet.
- d) La elaboración de reportes es de forma automatizada.

4.2 ARQUITECTURA LÓGICA.

4.2.1 Servicios de Usuario Demandas Ciudadanas.

Se realiza la notificación de la demanda ciudadana a la Secretaría Particular de la SEMARNAT, en virtud de que ya ha sido asignado el folio por las unidades responsables de atención de demandas ciudadanas en Presidencia de la República, se procede a clasificarlas para su distribución y atención, turnando copia para su registro y seguimiento a la Oficina de Compromisos Institucionales (OCI)

- a) **Registro de Demanda.-** Existe una pantalla de captura donde se registra la información general de la demanda (volante de trabajo, código, nombre demandante, cargo demandante, dirección demandante, teléfono demandante, clave estado, estado, municipio, asunto, fecha reporte inicial, dependencia turnada, fecha turno, dependencia responsable).
- b) **Seguimiento de demanda.** Existe una página dentro de la Intranet de SEMARNAT (<http://intranet.semarnat.gob.mx/adyc/> y <http://Intranet.ine.gob.mx/Presidencia>) a través de la cual, las dependencias responsables de la atención de demandas (Sólo las que cuenten con capacidad tecnológica) pueden capturar el avance de la demanda, y posteriormente será leída y sintetizada por la responsable de la OCI.
- c) **Notificación de la conclusión de la demanda.-** El responsable de la OCI al recibir la notificación de conclusión de atención de la demanda por parte de las dependencias responsables de la atención de demandas, registra el estado de la demanda como concluida.
- d) **Generación de estadísticas y emisión de reportes.-** La aplicación emite automáticamente estadísticas y/o reportes de tipo general acerca de la gestión de demandas atendidas por la SEMARNAT y el estado de cada una de ellas.

4.2.2 Servicios de Negocio.

Existen tres niveles de acceso al sistema

- a) **Responsable de la Oficina de Compromisos Institucionales (OCI)** y su intervención en el proceso de atención a demandas.
- b) **Dependencias responsables de la atención de demandas** y su intervención en la captura del seguimiento de demandas.
- c) **Usuarios de Internet** y la consulta que realizan a través de la página del SEMARNAT sobre el estado de su demanda.

EL acceso se controlará por medio del desarrollo de una aplicación y el esquema de seguridad de la misma Intranet de SEMARNAT

4.2.3 Servicios de Datos.

Los datos involucrados con la realización del registro y seguimiento de una demanda, y la información generada en su entorno son guardados en una estructura de tipo relacional en una base de datos centralizada.

La seguridad de los datos y las políticas de inserción, actualización y borrado de registros es definida con base al tipo de usuario y por ende la aplicación correspondiente a su uso.

Responsable de la OCI.- Inserta los datos correspondientes a la demanda, registra el seguimiento de manera sintetizada, consulta el estado de la atención de la misma.

Dependencias responsables de la atención de demandas.- Registran datos correspondientes al seguimiento de una demanda, consulta el estado de la atención de demandas de las que son responsables, también consultan la información de su competencia generada por el sistema en forma de reportes o estadísticas.

4.2.4 Servicios de Usuario Compromisos Presidenciales.

Se realiza la notificación del Compromiso Presidencial a la Secretaría Particular de la SEMARNAT, en virtud de que ya ha sido asignado el folio por la Coordinación de Atención Ciudadana, se procede a clasificarlos para su distribución y atención, turnando copia para su registro y seguimiento a la Oficina de Compromisos Institucionales (OCI).

- a) **Registro de Compromiso.-** Existe una pantalla de captura donde se registra la información general del compromiso (volante de trabajo, No. De folio (CAC), No. De foro, Foro, estado, municipio, Compromiso, fecha del compromiso, dependencia, turnada por, fecha turno, dependencia responsable.)
- b) **Seguimiento de Compromiso.-** Existe una página dentro de la Intranet de SEMARNAT (<http://intranet.semarnat.gob.mx/adyc/> y <http://intranet.ine.gob.mx/Presidencia>) a través de la cual, las dependencias responsables de la atención de compromisos Presidenciales pueden capturar el avance del compromiso, y posteriormente será leído y sintetizado por la responsable de la OCI.
- c) **Consulta de Compromisos.-** Existe una página dentro del sitio en Internet de SEMARNAT (<http://intranet.semarnat.gob.mx/adyc/> y <http://intranet.ine.gob.mx/Presidencia>) a través de la cual únicamente la Secretaría Particular y la Secretaría Técnica de la SEMARNAT, la Titular del ramo y la CAC puede realizar una consulta de los compromisos dirigidos a la SEMARNAT.
- d) **Notificación de la conclusión del Compromiso.-** El responsable de la OCI al recibir la notificación de conclusión de atención del Compromiso Presidencial por parte de las dependencias responsables de la atención de dicho compromiso, registra el estado del Compromiso como concluido.
- e) **Generación de estadísticas y emisión de reportes.-** La aplicación emite automáticamente estadísticas y/o reportes de tipo general acerca de la gestión de Compromisos Presidenciales atendidos por la SEMARNAT.

4.2.5 Servicios de Negocio.

Existen tres niveles de acceso al sistema

- a) **Responsable de la Oficina de Compromisos Institucionales (OCI) y su intervención en el proceso de atención a Compromisos Presidenciales.**
- b) **Dependencias responsables de la atención de Compromisos Presidenciales y su intervención en la captura del seguimiento de Compromisos.**
- c) **Secretaría Particular y Secretaría Técnica de la SEMARNAT, así como la CAC y la consulta que realizan a través de la página de SEMARNAT sobre el estado de Compromisos Presidenciales.**

4.2.6 Servicios de Datos.

Los datos involucrados con la realización del registro y seguimiento de un compromiso, y la información generada en su entorno se guardan en una estructura de tipo relacional en una base de datos centralizada.

La seguridad de los datos y las políticas de inserción, actualización y borrado de registros es definida con base al tipo de usuario y por ende la aplicación correspondiente a su uso.

Responsable de la OCI.- Inserta los datos correspondientes al compromiso incluyendo las acciones a seguir para cumplir dicho compromiso, registra el seguimiento de manera sintetizada, consulta el estado del compromiso Presidencial.

Dependencias responsables de la atención de compromisos.- Registran datos correspondientes al seguimiento de un compromiso, consulta el estado de la atención de compromisos de las que son responsables, también consultar la información de su competencia generada por el sistema en forma de reportes o estadísticas.

Secretaría Particular y Secretaría Técnica de la SEMARNAT, así como la CAC.- Consultan la información generada por el sistema con respecto a la atención de los compromisos Presidenciales en forma de reporte a través de la página de SEMARNAT.

4.3 ENTORNO DE DESARROLLO

4.3.1 Hardware

a) Hardware para la aplicación de la Oficina de Compromisos Institucionales (OCI).

La aplicación se ejecuta en cualquier computadora que cumpla con las siguientes características.

- Computadora IBM-PC compatible, procesador Pentium o superior.
- Tarjeta de video con 256 colores.
- Mínimo 80 MB de espacio en HD.
- Mínimo 16 MB en memoria RAM.
- Impresora.
- Mouse.
- Monitor VGA o SVGA.
- Dirección IP

b) Hardware para la aplicación de las Dependencias responsables de la atención de demandas y compromisos.

La aplicación se ejecuta bajo cualquier computadora que cumpla con las siguientes características.

- Computadora IBM-PC compatible, procesador 486 DX/66 o superior.
- Tarjeta de video con 256 colores.
- Mínimo 2 MB de espacio en HD.
- Mínimo 16 MB en memoria RAM.
- Mouse.
- Monitor VGA o SVGA.
- Dirección IP

c) Hardware para la aplicación de los usuarios de Internet.

La aplicación se ejecuta bajo cualquier computadora que cumpla con las siguientes características.

- Computadora IBM-PC compatible, procesador 486 DX/66 o superior.
- Tarjeta de video con 256 colores.
- Mínimo 1 MB de espacio en HD (no necesario).
- Mínimo 16 MB en memoria RAM.
- Mouse.
- Monitor VGA o SVGA.
- Dirección IP

4.3.2 Software

Considerando el hardware donde se ejecuta la aplicación y de acuerdo a la clasificación de usuarios, el software requerido es el siguiente:

a) Software para la aplicación de la Oficina de Compromisos Institucionales (OCI).

- Sistema Operativo Windows 95 o superior.
- Browser, Explorer o Navigator.
- Módulo denominado ADYC Registro. Desarrollado en Delphi 5.0
- Cliente de Oracle instalado

b) Software para la aplicación de las Dependencias responsables del seguimiento a atención de demandas y compromisos.

- Sistema Operativo Windows 95 o superior.
- Browser, Explorer o Navigator.

c) Software para la aplicación de los usuarios de Internet.

- Sistema Operativo Windows 95 o superior.
- Browser, Explorer o Navigator.

Nota: La página de la intranet SEMARNAT (<http://intranet.semarnat.gob.mx>) contiene una liga al módulo denominado **ADYC Seguimiento y ADYC Consulta**.

4.3.3 Telecomunicaciones

Para el caso de la aplicación en ambiente Intranet, se utilizo el protocolo TCP/IP, enfatizando que:

- a) La computadora que registra las demandas, los compromisos; así como el seguimiento, esta conectada a la red de SEMARNAT.
- b) Las dependencias responsables del seguimiento de las demandas y compromisos llevan el seguimiento de éstas a través de Internet.
- c) Los usuarios que deseen consultar el estado de su demanda, deben tener acceso a Internet.

4.3.4 Seguridad

- a) Existir un alto grado de seguridad en los datos almacenados: acceso a la base de datos, passwords de acceso controlado, horarios de acceso.
- b) Sólo el responsable de la OCI puede hacer turnos de demandas.
- c) Los usuarios de Internet, solo pueden realizar consultas de demandas
- d) Sólo cada área responsable puede modificar el estado de atención de las demandas o compromisos turnadas a ella, es decir, el seguimiento de la misma.

4.3.5 Niveles de acceso

Existen tres niveles del acceso al sistema definidos por los tipos de usuarios y su intervención en el proceso atención de demandas ciudadanas y compromisos presidenciales:

- a) Responsable de la Oficina de Compromisos Institucionales
- b) Dependencias responsables de la atención de demandas y compromisos (enlaces)
- c) Usuarios de Internet.

4.3.6 Bases de Datos

La base de datos utilizada y donde reside la información involucrada con la atención de demandas ciudadanas y compromisos presidenciales es la base de datos Institucional Oracle ver 8.0

4.3.7 Recursos humanos capacitados

Para el uso de la aplicación, la capacitación se dividió en 3 niveles:

- a) **Responsable de la Oficina de Compromisos Institucionales.**- 1 persona, la capacitación incluye el manejo del módulo **ADYC Registro** y uso del browser.
- b) **Dependencias responsables de la atención de demandas (Enlaces).** Se llevó a cabo a través de una presentación Power Point. Los usuarios la obtienen del módulo **ADYC Seguimiento**.

- c) **Usuarios de Internet.** Se lleva a cabo por medio de un sistema de ayuda en línea a través del cual se explica la manera de realizar las consultas de una demanda en particular.

4.3.8 Recursos financieros

La aplicación fue desarrollada con los recursos existentes en SEMARNAT, designados a dicho desarrollo. Entre los recursos disponibles se contó con herramientas de desarrollo tales como Delphi 5.0 y PHP; manejador de base de datos Oracle 8.0; sistema operativo en red Novell 5.0; equipos Pentium II y personal capacitado para llevar a cabo las etapas de análisis, desarrollo, implantación y pruebas del sistema, así como personal para su operación.

Estos recursos en conjunto permitieron el desarrollo del sistema propuesto.

- c) **Usuarios de Internet.** Se lleva a cabo por medio de un sistema de ayuda en línea a través del cual se explica la manera de realizar las consultas de una demanda en particular.

4.3.8 Recursos financieros

La aplicación fue desarrollada con los recursos existentes en SEMARNAT, designados a dicho desarrollo. Entre los recursos disponibles se contó con herramientas de desarrollo tales como Delphi 5.0 y PHP; manejador de base de datos Oracle 8.0; sistema operativo en red Novell 5.0; equipos Pentium II y personal capacitado para llevar a cabo las etapas de análisis, desarrollo, implantación y pruebas del sistema, así como personal para su operación.

Estos recursos en conjunto permitieron el desarrollo del sistema propuesto.

4.4 ESTANTARES DE DISEÑO.

El objetivo principal es para uniformar la construcción de aplicaciones a través del establecimiento de estándares para el diseño de pantallas, construcción de prototipos y aplicaciones, con el fin de conservar una imagen Institucional de los sistemas de información de SEMARNAT. A continuación son mencionados únicamente los más importantes.

4.4.1 Aplicaciones desarrolladas en Delphi

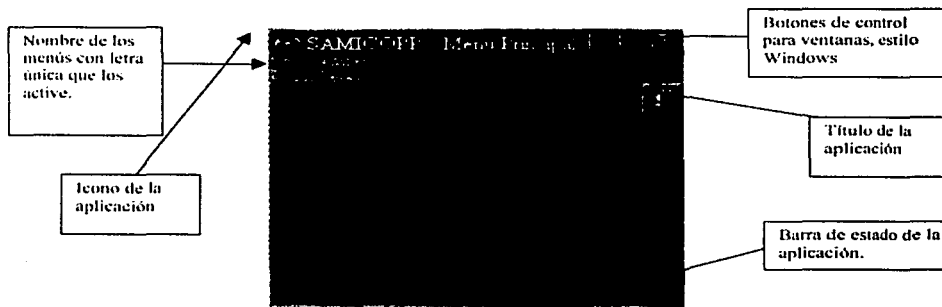
Según los estándares definidos para la elaboración de aplicaciones en DELPHI 5.0 al interior de SEMARNAT, se deberán considerar los siguientes aspectos:

4.4.1.1 Resolución de video.

Utilizar diseños para una resolución de 800x600 pixeles a 256 colores considerando pruebas para su utilización con resoluciones mayores.

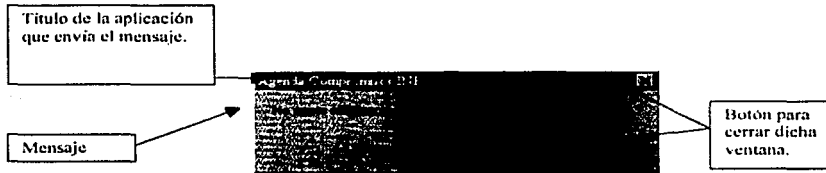
4.4.1.2 Diseño de pantallas principales.

Toda pantalla principal realizada en Delphi para aplicaciones MDI (Interfaz de documentos múltiples) y SDI (Interfaz de un solo documento) debe considerar los siguientes aspectos:



4.4.1.3 Cuadros de dialogo para enviar mensajes al usuario.

Los mensajes pueden ser de Información, error o advertencia.



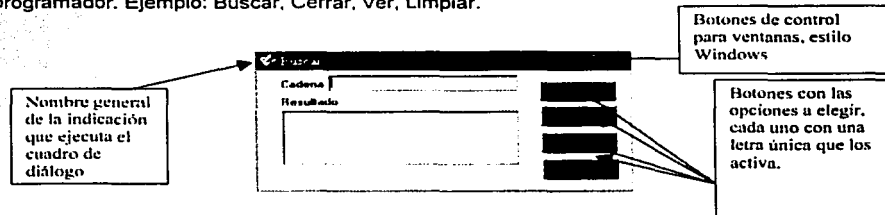
4.4.1.4 Cuadros de dialogo para que el usuario elija una opción.

Las opciones pueden ser: Sí, No, OK y Cancel.



4.4.1.5 Cuadros de dialogo para que el usuario elija entre varias opciones.

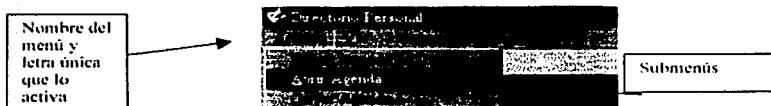
Las opciones dependen del requerimiento del propio usuario o de las necesidades del programador. Ejemplo: Buscar, Cerrar, Ver, Limpiar.



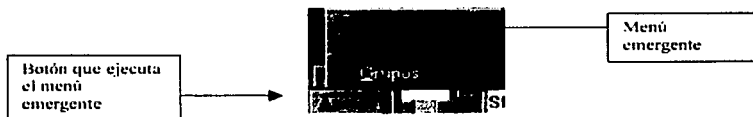
4.4.1.6 Definición de Menús

Los menús creados para las aplicaciones de Delphi son los siguientes:

a) Menús principales.



b) Menús emergentes.

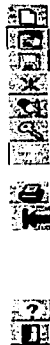


4.4.1.7 Definición de botones.

Los botones definidos como estándar para desarrollar aplicaciones en Delphi son los siguientes.



Icono



Uso

Agregar registros.
 Edición de registros
 Guardar registros
 Cancelar captura de registros
 Borrar registros
 Buscar registros
 Filtrar registros que cumplan con ciertas condiciones.
 Impresión de datos
 Navegador de registros.
 Primer registro
 Registro anterior
 Siguiente registro
 Último registro
 Ayuda
 Cerrar módulo.

4.4.2 Aplicaciones desarrolladas en ambiente Intranet.

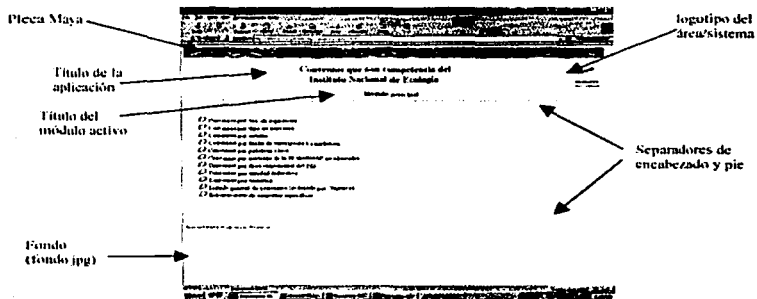
En relación a los estándares de diseño definidos para la elaboración de páginas de internet de SEMARNAT, se deberán considerar los siguientes aspectos el desarrollo de aplicaciones en dicha plataforma.

4.4.2.1 Resolución de video

Utilizar diseños para una resolución de 800x600 pixeles a 256 colores considerando pruebas para su utilización con resoluciones mayores.

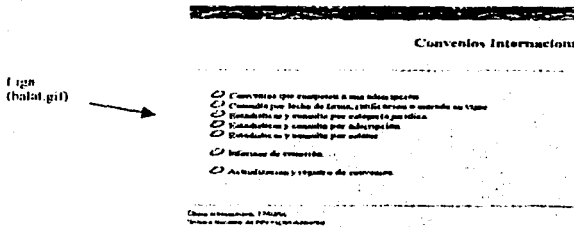
4.4.2.2 Diseño general de pantalla

La página debe conservar la pieza maya (1), el logotipo del área, o en su caso, el logotipo del sistema, título de la aplicación y el título del módulo activo, separadores de encabezado, pie y, de fondo, el archivo: fondo.jpg.



4.4.2.3 Ligas de referencia.

Las ligas o menús que hagan referencia a otro archivo (pantalla, módulo, etc) deben ser representadas por la imagen llamada **balat.gif**.



4.4.2.4 Diseño de pantallas que interactúen con una base de datos

Es importante que este tipo de archivos tengan la extensión **.php3** para indicar el contenido de código php que establece una conexión con la base de datos Oracle.

Para el mantenimiento y consulta de información de la base de datos desde este tipo de ambiente, se recomienda nombrar las formas de la siguiente manera:

Para la inserción de un registro debe nombrarse el archivo con el prefijo **alta** y la acción de la forma deberá llamar a un archivo con el prefijo **insert** que contenga el código de inserción de datos en las tablas correspondientes en Oracle.

Formulario de inserción de datos:

Nombre: _____
 Teléfono: _____
 Dirección y otros datos: []

[Botón de envío]



Se ha insertado a la Base de Datos el nuevo registro:
567, Luis Ruben González Cuervas con el Teléfono: 5555-5555

ELIMINAR





Módulo actualizado: 14/02/97
 Sistema Nacional de Información Restaurantes

altaDirectorio.php3

insertDirectorio.php3

Para la actualización de registros se deben utilizar los prefijos **cambio** que llamará a un archivo con prefijo **update** y para el borrado de registros el prefijo **baja** junto con un **delete**.

Las imágenes que se deben utilizar para hacer referencia a los módulos de altas, bajas, actualizaciones y consultas son las siguientes:

-  Alta
-  Baja
-  Cambio
-  Consulta

4.4.2.5 Consideraciones de seguridad

En este ambiente de desarrollo, existen dos niveles de seguridad: seguridad a nivel aplicación y seguridad a nivel usuario.

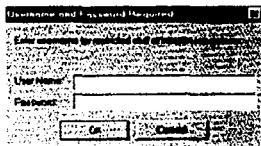
Para aplicar la seguridad a nivel usuario, se deberá utilizar la siguiente forma en la pantalla de control de acceso.



Y el acceso deberá ser controlado por cada aplicación en base a una tabla llamada usuarios.

El control de acceso a nivel aplicación, será controlada por la herramienta htaccess la cual pertenece al servidor de páginas WEB Apache.

La administración de usuarios y accesos esta a cargo de la Subdirección de Análisis y Desarrollo de sistemas.



4.5 Diseño de pantallas

4.5.1 Software para la aplicación de la Oficina de Compromisos Institucionales (OCI).

Las pantallas presentadas a continuación pertenecen al diseño del sistema ADYC en la parte de registro. Este módulo fue diseñado en DELPHI 5.0 como Front-End y ORACLE 8.0 como Back-End.

4.5.1.1 Ventanas de acceso al sistema.

La pantalla de acceso al sistema define el acceso al módulo ADYC Registro. Este módulo como se menciono con anterioridad, es únicamente para la responsable de la OCI.



4.5.1.2 Registro de Demandas ciudadanas.

Pantalla de captura donde se registra la información general de la demanda (volante de trabajo, folio, nombre demandante, cargo demandante, dirección, teléfono, clave estado, estado, municipio, asunto, fecha reporte inicial, dependencia turnada, fecha turno, dependencia responsable).

The screenshot shows a software application window titled "Demandas Ciudadanas". At the top, there is a menu bar with icons and text for "Inicio", "Nuevo", "Modificar", "Eliminar", "Imprimir", and "Salir". To the right of the menu bar is a year field displaying "2000". Below the menu bar are two input fields labeled "Año" and "Folio". The main content area is organized into several sections:

- Datos del Ciudadano:** Includes fields for "Nombre", "Cargo", "Calle", "Colonia", "CP", "TelF", and "E-Mail".
- Datos del Fideatario:** Includes fields for "Nombre" and "Cargo".
- Datos de la demanda:** Includes a "Turnado por" field and a large text area for "Asunto".
- Turno:** Includes fields for "Fecha", "Hora", and "Dependencia".
- Observaciones:** A large text area for notes.

At the bottom of the window, there is a row of buttons: "Demanda", "Seguimiento", "Lista", and "Ejecucion". Below this row is a section labeled "Módulo de demandas" with sub-sections for "Registros" and "Pagina".

4.5.1.3 Seguimiento de Demandas Ciudadanas

Captura de el avance de la demanda enviada por los enlaces a través de Internet. En este módulo: es leída y sintetizada la información de el seguimiento, por la responsable de la OCI.

Demandas Ciudadanas

Año: 2000

VT: Foto: Situación:

Seguimiento: Etapas: Mapa:

Etapa: DELETT Oficio: Fecha:

Porcentaje de avance: DBEPorcentaje Seguimiento

Información y datos enviados por el enlace

VT: Intero: Nombre:

Avance:

Cuenta de búsqueda de información a través de Internet

Demanda **Seguimiento** **Lista** **Gestión**

Módulo de demandas Registros: Fecha: Hora:

4.5.1.4 Gestión de Demandas Ciudadanas.

La aplicación emite estadísticas y/o reportes de tipo general acerca de la gestión de demandas atendidas por la SEMARNAT y el estado de cada una de ellas. Para el caso de la pantalla presentada, es el documento de gestión requerido por la UCG (Unidad de control de Gestión).

Demandas Ciudadanas

Archivo Formato Herramientas Reporte

Año: 2000 Folio: []

Gestión

Estado de la demanda:

Viable

Concluido

Notificado al interesado

Tiempo estimado de resolución:

Corto Plazo

Mediano Plazo

Largo Plazo

27/05/99

Etapas

No. de Etapa: []

Porcentaje: []

ISGestión ITabSheet

Demanda Seguimiento Lista Gestión

Módulo de demandas Registros

4.5.1.5 Registro de Compromisos Presidenciales.

Pantalla de captura donde se registra la información general del compromiso (volante de trabajo, No. De folio (CAC), No. De foro, Foro, estado, municipio, Compromiso, fecha del compromiso, dependencia, turnada por, fecha turno, dependencia responsable.)

Compromisos Presidenciales

Archivo Registro Inserciones Reportes

Folio: [] Sitación: []

Fecha Inicio: [] Fecha Término: []

Tipo: REGIONAL REGIONAL ESTATAL GENERAL ESPECÍFICO

Foro: []

En: []

Turno Presidencia: [] Fecha Recepción: [] Observaciones: []

Compromiso: []

Turnado: []

Observaciones: []

Responsable de la Atención a la demanda: []

Compromiso Seguimiento de Atención Lista

Módulo de compromisos Presidenciales Registro Fecha Relato

4.5.1.6 Seguimiento de Compromisos Presidenciales

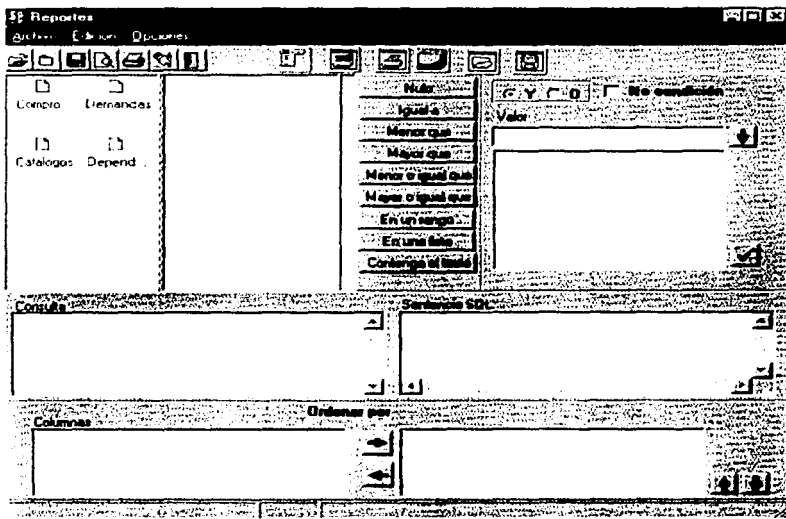
Captura de el avance del Compromiso Presidencial enviado por los enlaces a través de Internet. Esta información es leída y sintetizada por la responsable de la OCI. También registra (en porcentaje) el avance físico y financiero de los recursos asignados a dicho compromiso.

The screenshot shows a web application window titled "Compromisos Presidenciales". At the top, there is a navigation menu with options like "Inicio", "Reg. Inic.", "Historial de Reg.", and "Reg. Fin.". Below this is a toolbar with various icons for navigation and editing. The main content area is divided into several sections:

- Header Section:** Includes fields for "Año" (Year), "VT" (Internal Code), "Foto" (Photo), and "Clasificación" (Classification).
- Seguimiento de Acciones (Action Tracking):** This section contains:
 - Buttons for "Inversión Autorizada (Miles de pesos)", "Avance Físico", and "Avance Financiero".
 - A "Etapas" (Stages) dropdown menu.
 - A "Descripción de la Acción" (Action Description) text area.
 - An "Observaciones" (Observations) text area.
 - A section for "Información y datos enviados por el enlace" (Information and data sent via the link) with a "VT Interno" (Internal Code) and "Nombre" (Name) field.
 - A "Cuestion de búsqueda de información a través de Internet" (Internet information search question) field.
- Footer/Status Bar:** Shows "Compromiso: Seguimiento de acciones", a "Lista" (List) button, and a "Módulo de compromisos Presidenciales" label. It also includes "Registros" (Records) and "Fecha" (Date) fields.

4.5.1.7 Reporteador módulo ADYC Registro.

La aplicación emite estadísticas y/o reportes de tipo general acerca de la gestión de Compromisos Presidenciales y Demandas Ciudadanas atendidos por la SEMARNAT. Para el caso de la pantalla presentada, dichos reportes pueden ser personalizados con condiciones tipo SQL (Structure Query Language).



4.5.2 Software para la aplicación de las dependencias responsables del seguimiento a atención de demandas y compromisos.

Las pantallas presentadas a continuación pertenecen al diseño del sistema ADYC en la parte de seguimiento. Este módulo fue diseñado en PHP y HTML como Front-End y ORACLE 8.0 como Back-End.

4.5.2.1 Ventanas de acceso al sistema.

La pantalla de acceso al sistema define el acceso al módulo ADYC Seguimiento. Este módulo como se menciono con anterioridad, es para los enlaces responsables de la atención a demandas y Compromisos Presidenciales.

Sistema de Atención a Demandas Ciudadanas y Compromisos Presidenciales (ADYC)

Objetivo:
Coordinar al interior de la SEMARNAT, con criterios de calidad y eficiencia, los trámites de gestión y atención institucional en la materia de los compromisos asumidos por el C. Presidente de la República así como la atención a las peticiones, propuestas y demandas formuladas por la ciudadanía, con base en el ejercicio del Artículo 2º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Misión:
Trámites designados por cada unidad administrativa de la SEMARNAT que notifica a la Oficina de Compromisos Institucionales (OCI), con sede en el INE, los sucesos realizados tanto en las demandas ciudadanas como en los compromisos presidenciales en el ámbito de su competencia. (Responde de acuerdo)

Fecha de inicio de operación:
Marzo de 2001

Responsable del sistema:
Rocío Yolanda Becerra Ortiz, M. en C. rbecerra@semarnat.gob.mx
Avenida
Independencia
Nivel 33
Tel: (5624-3399 y 5624-2622, Red. 2339)

Acceso al sistema (módulo de seguimiento)

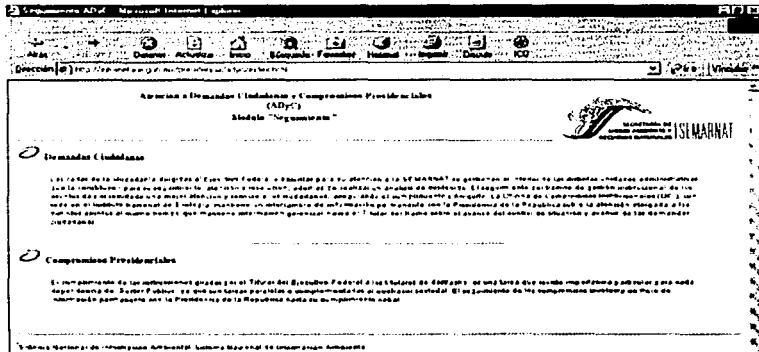
Acceso al sistema (módulo de consultas SEMARNAT)

Informe

Este es el Portal de Información Ambiental Sistema Nacional de Información Ambiental

4.5.2.2 Seguimiento a Demandas Ciudadanas y Compromisos Presidenciales

La pantalla presentada a continuación dan acceso a la captura de el avance de Demanda Ciudadana o de Compromiso Presidencial a través de Internet. Esta aplicación es para los enlaces responsable de dar seguimiento.



Los enlaces deben autenticarse a través de intranet, cada uno proporcionando la dependencia a la que pertenecen y su nombre, para finalmente pedirles un password de acceso y hacer un filtro de sus demandas o compromisos asignados.

Atención a Demandas Ciudadanas y Compromisos Presidenciales (ADyC)
Módulo "Seguimiento"

SEMA
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
SEMARNAT

SEMA
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
SEMARNAT

Enter

Así mismo deben proporcionar el periodo de fechas de atención. El sistema propone por default la fecha desde la última vez que acceso el enlace hasta la fecha actual.

Atención a Demandas Ciudadanas y Compromisos Presidenciales (ADyC)
Seguimiento y acceso

SEMA
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
SEMARNAT

SEMA
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
SEMARNAT

Por fecha: 28/02/2011 - 30/07/2012 (del mes/2000)

Enter

SEMA
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
SEMARNAT

Sistema Nacional de Información Ambiental Sistema Nacional de Información Ambiental

4.5.2.3 Listado de Demandas Ciudadanas o Compromisos Presidenciales.

Para el caso de la pantalla presentada, muestra un listado de las demandas o compromisos asignados al enlace. Este cuenta con la opción de elegir uno en particular para darle seguimiento y enviarlos datos al servidor de Oracle.

Atención a Demandas Ciudadanas y Compromisos Presidenciales
Relación de temas de demandas ciudadanas

SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA
SECRETARÍA DE DEFENSA Y PROTECCIÓN CIVIL
ISEMARINAT

Demanda enviada al SEMARINAT por el 13/07/2007 a las 17:05:45 (hora local)

NOTA: Se reportan los siguientes datos a las 26 de febrero de 2007, a las 16:45 de 2007. Se muestra el estado actual. Para mayor información consulte el sistema de atención a demandas en este sistema.

Año: 2007

Identificación	Nombre Demanda	Situación	Descripción
01	DEMANDA DEPENDENCIA	Asignada por caso	SE SOLICITA LA ASIGNACIÓN DE UN CASO DEPENDENCIA
0110047	ANUNCIO DE OBRAS DE RECONSTRUCCIÓN	Asignada por caso	EN EL MUNICIPIO DE TAMPICO ES NECESSARIO QUE SE SUSCRIBA UN CONVENIO DONDE AMBOS GOBIERNOS LLEGAN A UN ACUERDO DEBERIDO A SUPLICAR EN PARTES AUNQUE LAS ZONAS DEL AREA DE ZONA FEDERAL CERCA DEL ESTADO DE ACUERDO A UN TRUPO DE LA DIFUSIA AMBOS UNOS LOS PROCEDES A INICIAR SU SELECCION DEL CUMPLIMIENTO DE ENTREGAR EL DISEÑO EN UN TIEMPO MAXIMO DE 15 DIAS. SE ANEJA COMO ANEXO CONVENIO DE UNO DE LOS 13 FEBRERO DEL 2007. COMO NOTA INFORMATIVA SIN CANCELAR 27/02/07
0120004	RECONSTRUCCIÓN DE LA ZONA DE LA ZONA FEDERAL	Asignada por caso	SE SOLICITA LA ASIGNACIÓN DE UN CASO DEPENDENCIA
0120074	RECONSTRUCCIÓN DE LA ZONA DE LA ZONA FEDERAL	Asignada por caso	SE SOLICITA LA ASIGNACIÓN DE UN CASO DEPENDENCIA
0120075	RECONSTRUCCIÓN DE LA ZONA DE LA ZONA FEDERAL	Asignada por caso	SE SOLICITA LA ASIGNACIÓN DE UN CASO DEPENDENCIA
0120076	RECONSTRUCCIÓN DE LA ZONA DE LA ZONA FEDERAL	Asignada por caso	SE SOLICITA LA ASIGNACIÓN DE UN CASO DEPENDENCIA
0120077	RECONSTRUCCIÓN DE LA ZONA DE LA ZONA FEDERAL	Asignada por caso	SE SOLICITA LA ASIGNACIÓN DE UN CASO DEPENDENCIA
0120078	RECONSTRUCCIÓN DE LA ZONA DE LA ZONA FEDERAL	Asignada por caso	SE SOLICITA LA ASIGNACIÓN DE UN CASO DEPENDENCIA
0120079	RECONSTRUCCIÓN DE LA ZONA DE LA ZONA FEDERAL	Asignada por caso	SE SOLICITA LA ASIGNACIÓN DE UN CASO DEPENDENCIA
0120080	RECONSTRUCCIÓN DE LA ZONA DE LA ZONA FEDERAL	Asignada por caso	SE SOLICITA LA ASIGNACIÓN DE UN CASO DEPENDENCIA

4.5.2.4 Captura de información a Demandas Ciudadanas o Compromisos Presidenciales

La pantalla presentada da oportunidad al enlace de realizar una captura de datos por etapas para la demanda o el compromiso. De la misma manera la pantalla presentada muestra el historial de las etapas registradas por el enlace a dicha demanda o compromiso.

Atención a Demandas Ciudadanas y Compromisos Presidenciales (AIDDC)
 Historial de etapas de demandas ciudadanas

DEBES REGISTRAR LA ETAPA DE LA DEMANDA EN LA SIGUIENTE TABLA

ETAPA	FECHA	FECHA DE EXPIRACION
1		18 de mayo de 2011
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		
34		
35		
36		
37		
38		
39		
40		
41		
42		
43		
44		
45		
46		
47		
48		
49		
50		
51		
52		
53		
54		
55		
56		
57		
58		
59		
60		
61		
62		
63		
64		
65		
66		
67		
68		
69		
70		
71		
72		
73		
74		
75		
76		
77		
78		
79		
80		
81		
82		
83		
84		
85		
86		
87		
88		
89		
90		
91		
92		
93		
94		
95		
96		
97		
98		
99		
100		

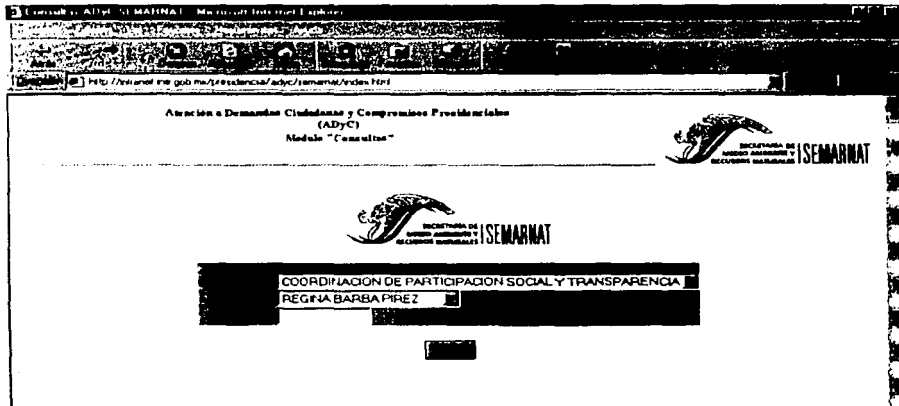
COMUNICACION DE ATENCION EN CASO DE SOLICITA EL CONCURSO EL PROYECTO PARA IMPLEMENTAR UN PROGRAMA MAS EFICIENTE DE REGISTRATION EN MEXICO

Notas:

SE INFORMA AL INTERESADO QUE LOS RESULTADOS DE REGISTRATION PUBLICADOS POR EL PROMOTOR A TRAVES DE INTERNET ESTAN REGISTRADOS AVANZANDO LA LISTA DE RESULTADOS DE REGISTRATION EN CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DERIVADOS LA SOLICITUD CIVIL DE LEY FEDERAL DE LOS PROCEDIMIENTOS ELECTORALES EN MATERIA DE JURISDICCION FEDERAL PARA EL CASO DE LA DEMANDA DE REGISTRATION POR LA UNIDAD FEDERAL ELECTORAL (UNEF) EN MATERIA DE JURISDICCION FEDERAL PARA EL CASO DE LA DEMANDA DE REGISTRATION A LA PRELIMINAR DE REGISTRATION EN LA PLATAFORMA DE REGISTRATION EN MEXICO (REGISTRATION EN MEXICO).

4.5.3 Software para la aplicación de los usuarios de Internet.

Para las dependencias que pertenecen a presidencia de la República, es importante que indique el nombre de la dependencia, el nombre del usuario y su password correspondiente para tener acceso al módulo de consulta.



Se presenta un detalle de cada una de las demandas o compromisos, que fueron enviados por la Presidencia de la República.

Atención a Demandas Ciudadanas y Compromisos Presidenciales (LAD-C)

Modelo "Formulario"

SEMANARIO

Fecha	Nombre	Dirección	Telefono	Correo
01/01/2011	MR. LUIS FERNANDO GONZALEZ
01/01/2011	MR. CARLOS GONZALEZ
01/01/2011	MR. ANTONIO BECERRA GONZALEZ
01/01/2011	MR. AGUSTO TRUJILLO LARREA
01/01/2011	MR. ESTEBAN ESTEBAN MARTINEZ
01/01/2011	MR. BALDARCIO LARA
01/01/2011	MR. JORGE MANA TORREALBA

Atención a Demandas Ciudadanas y Compromisos Presidenciales (LAD-C)

Modelo "Seguimiento"


SEMANARIO

Fecha	Nombre	Dirección	Telefono	Correo
01/01/2011	MR. ANTONIO BECERRA GONZALEZ
01/01/2011	MR. AGUSTO TRUJILLO LARREA
01/01/2011	MR. ESTEBAN ESTEBAN MARTINEZ
01/01/2011	MR. BALDARCIO LARA
01/01/2011	MR. JORGE MANA TORREALBA

SEMANARIO

Para los usuarios por Internet se presenta un listado de las demandas y compromisos, por cada una de las dependencias encargadas de dar atención y seguimiento.

Atención a Demandas Ciudadanas y Compromisos Presidenciales (ADyC)
Módulo "Consultas"



Lista de Dependencias Ciudadanas
Módulo "ADyC"

Dependencia	1	2	3	4	5	6
CENTRO DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN AMBIENTAL PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE	2	0	0	1	0	3
COMISIÓN NACIONAL DE ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS	7	1	1	3	3	15
COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA	7	11	0	6	27	51
COMISIÓN NACIONAL FORESTAL	1	0	0	12	14	27
EL NIEMO/QUA/RESERVA	1	0	0	0	1	2
COORDINACIÓN DE ASESORES Y SECRETARÍAS	0	0	0	2	7	9
COORDINACIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES	2	0	0	3	6	11
COORDINACIÓN DE DELEGACIONES FEDERALES	2	2	0	3	10	17
COORDINACIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y TRANSPARENCIA	2	0	0	0	6	8
COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA	1	1	0	0	2	4
DELEGACIÓN FEDERAL EN EL ESTADO DE GUERRERO	0	1	0	0	1	2
DELEGACIÓN FEDERAL EN EL ESTADO DE JALISCO	0	0	0	1	1	2
DELEGACIÓN FEDERAL EN EL ESTADO DE MICHUACÁN	0	1	0	0	1	2
DELEGACIÓN FEDERAL EN EL ESTADO DE OAXACA	1	0	0	0	1	2
DELEGACIÓN FEDERAL EN EL ESTADO DE PUEBLA	0	0	1	0	1	2
DELEGACIÓN FEDERAL EN EL ESTADO DE QUERÉTARO	1	1	0	0	2	4
INSTITUTO MEXICANO DE TECNOLOGÍA DEL AGUA	3	0	0	0	3	6
OFICINA DE SERVICIO	5	3	0	15	18	39
SECRETARÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL AMBIENTE	20	8	0	13	40	81
SECRETARÍA TÉCNICA	15	0	0	0	15	30
SUBSECRETARÍA DE FOMENTO Y NORMATIVIDAD AMBIENTAL	1	0	0	2	3	6
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AMBIENTAL	1	0	0	2	3	6
TOTAL	64	20	2	35	84	145

4.6 FLUJO DE EVENTOS DE LOS CASOS DE USO

4.6.1 Caso de uso "Registro de Demandas"

4.6.1.1 Breve descripción.

La responsable de la OCI inicia este caso de uso. Proporciona la capacidad para que se pueda registrar, modificar y/o borrar una demanda.

4.6.1.2 Pre - condiciones

Ninguna.

4.6.1.3 Flujo Principal

El sistema despliega el módulo **Demandas** con las posibles opciones, de las cuales debe seleccionar una. Las opciones son: **REGISTRAR, MODIFICAR, BORRAR o SALIR.**

REGISTRAR, se ejecuta subflujo "Registrar Demanda" (A-1).

MODIFICAR, se ejecuta subflujo "Modificar Demanda" (A-2).

BORRAR, se ejecuta el subflujo "Borrar Demanda" (A-3).

Si la actividad seleccionada es **SALIR**, termina el caso de uso.

4.6.1.4 Flujos Alternos

A-1: Registrar Demanda.

El sistema despliega una pantalla de captura de demanda en blanco. El responsable de la OCI ingresa el *Número de Volante de trabajo* (E-2). El sistema verifica que el número ingresado no se encuentre previamente registrado en la base de datos (E-3). Posteriormente, el usuario tiene que ingresar:

Datos de la Demanda: Código asignado por Presidencia, clave del asunto (E-4), asunto, clave del estado, nombre estado, municipio, turno, fecha de turno, dependencia responsable de atención (E-6), fecha de turno a la dependencia, situación (E-5), observaciones, Descargo.

Datos del Ciudadano: Nombre, cargo, adscripción, domicilio, teléfono y/o fax y/o dirección de correo electrónico, fecha de la demanda, nombre del firmante, cargo del firmante.

Una vez que el responsable de la OCI termina de ingresar los datos solicitados, el sistema indica que debe **guardar** la información; si los datos son correctos y el usuario confirma, el sistema guarda la información en la base de datos y el caso de uso comienza de nuevo, si la demanda fue turnada por la **Unidad de control de Gestión** se ejecuta la excepción (E-12). En caso de los datos sean incorrectos, el sistema dará opción de modificar la información o cancelar la transacción. Si se elige modificar, el sistema permitirá modificar los datos ahí presentados; en caso de elegir cancelar, la transacción es cancelada por el sistema y volverá a comenzar el caso de uso.

A-2: Modificar Demanda.

El sistema despliega una pantalla de captura en la que solicita al usuario ingrese el *Número de volante de trabajo* (E-2). El sistema verifica que el número ingresado se encuentre previamente registrado en la base de datos (E-10). El sistema recupera los datos registrados en relación con la demanda (E-3). Posteriormente el usuario puede modificar:

Datos de la Demanda: Código asignado por Presidencia, clave del asunto (E-4), asunto, clave del estado, nombre estado, municipio, turno, fecha de turno, dependencia responsable de atención, fecha de turno a la dependencia, **situación** (E-5), observaciones, Descargo.

Datos del Ciudadano: Nombre, cargo, adscripción, domicilio, teléfono y/o fax y/o dirección de correo electrónico, fecha de la demanda.

Una vez que el responsable de la OCI termina de modificar los datos de la demanda, el sistema indica que debe **guardar** la información; si los datos son correctos y el usuario confirma, el sistema guarda la información en la base de datos y el caso de uso comienza de nuevo. En caso de los datos sean incorrectos, el sistema dará opción de modificar la información o cancelar la transacción. Si se elige modificar, el sistema permitirá modificar los datos ahí presentados; en caso de elegir cancelar, la transacción es cancelada por el sistema y volverá a comenzar el caso de uso.

A-12: Borrar Demanda.

El sistema despliega una pantalla inicial en la que solicita al usuario ingrese el *Número de Volante de trabajo* (E-2). El sistema busca en la base de datos la información registrada relacionada con la demanda (E-3) y despliega en pantalla la información encontrada,

posteriormente le pregunta al usuario si realmente desea eliminar esa demanda; si la demanda se encuentra con etapas registradas **la demanda no podrá ser borrada**, si el usuario confirma la operación, entonces el sistema borra la información correspondiente. Si no se confirma la operación se cancela y el caso de uso comienza de nuevo.

4.6.1.5 Flujos de excepción.

E-2: Para el sistema el número de volante de trabajo debe cumplir con cierto formato, el cual consta de 4 dígitos anteponiendo el año en el cual se registra la demanda, en caso de ser incorrecto el sistema permitirá intentarlo de nuevo o bien terminar el caso de uso.

E-3: En caso de que el número de volante de trabajo no se encuentre registrado en la base de datos, el sistema indica al usuario que la demanda no ha sido registrada. Posteriormente el sistema le permite al usuario regresar a la pantalla de captura e intentarlo de nuevo o bien cancelar la operación con lo cual el caso de uso finaliza.

E-4: La demanda debe estar ligada a un asunto, en caso de no existir dicho asunto se permitirá al usuario agregarlo a la lista de asuntos.

E-5: El sistema únicamente acepta las siguientes situaciones:

- SR Asunto sin respuesta
- RP Resolución Positiva
- RN Resolución Negativa
- TR En trámite
- ED En espera de dictaminación
- CO Concluido por orientación.
- DC Devolución por correo
- CD Concluido por desinterés.

En caso de no ser ninguna de las anteriores el sistema permitirá elegir alguna de éstas o bien terminar el caso de uso.

E-6: La demanda debe estar ligada a una dependencia responsable de atender el asunto, el sistema deberá permitir elegir por lo menos 1 ya que pueden ser varias dependencias las

responsables de la atención, en caso de no existir la dependencia en la lista el sistema permitirá al usuario agregarla a la lista de dependencias.

E-12: Se requiere de llenar el formato de reporte inicial de gestión, el cual requiere de los siguientes datos: viable, concluido, comentarios, tiempo estimado de resolución, notificación al interesado.

4.6.1.6 Posibles escenarios

Notificar una demanda antes ya registrada por otro demandante.

Borrar una demanda con cierto avance en su respuesta.

Escenario "Registrar Demanda"

La maestra Yolanda Berdeja (Titular de la Oficina de Compromisos Institucionales "OCI") ingresa un nuevo registro de demanda, para ello, el sistema despliega en pantalla el registro de demandas en blanco y solicita al usuario que ingrese el número de Volante de Trabajo, el usuario ingresa el número (5045) y el No. De folio (B00.1.-123766-19), junto con el estado inicial de la demanda (Asunto sin respuesta). El sistema verifica inicialmente que el volante de trabajo no se localice previamente registrado. Después el usuario podrá ingresar los siguientes datos:

Datos del Ciudadano:

Nombre: **C. Felipe Rivera Pelayo.**

Cargo: **presidente Municipal de la costa de Jalisco.**

Domicilio: **Conocido.** (calle, colonia, cp, estado, municipio)

Teléfono: " "

Fax: " "

E-Mail: " "

Fecha demanda: **20 de junio de 1999.**

Firmantes: **Si.**

Nombre firmante: _____

Puesto: _____.

Datos de la demanda:

Fecha de turno: 23 de julio de 1999.

Fecha de registro: 29 de abril de 2000.

Turnado por: Coordinación de Atención Ciudadana.

Descripción del asunto: La regulación de la tenencia de la tierra, la seguridad pública y el establecimiento de empresas productivas en toda la zona costa sur, son problemas que afectan a todos nuestros municipios.

Tema: Agua

Dependencias responsables de la atención de la demanda:

Dependencia: Comisión Nacional del Agua. (Catálogos de dependencias)

Una vez que el usuario termina de ingresar los datos anteriores presiona el botón de guardar indicándole al sistema que guarde la información en la base de datos. El sistema pregunta al usuario si los datos son correctos y si el usuario confirma; entonces el sistema verifica que la fecha de ingreso sea posterior a la fecha de turno. Una vez confirmado lo anterior, el sistema guarda la información en la base de datos, manda a impresión el documento capturado (opcionalmente) e indica que la actividad ha sido completada.

4.6.2 Caso de uso "Seguimiento Demandas"

4.6.2.1 Breve descripción.

La responsable de la OCI y los enlaces de órganos desconcertados y dependencias de la SEMARNAT inician este caso de uso. Proporciona la capacidad para que se pueda dar el seguimiento adecuado a una demanda.

4.6.2.2 Pre - condiciones

Haber sido registrada la demanda por parte de la responsable de la OCI.

Demanda atendida por una dependencia.

4.6.2.3 Flujo Principal

El sistema despliega un menú en la cual el responsable de la OCI o el enlace puede elegir entre dos opciones, las cuales registran el seguimiento que se puede dar a las demandas:

AGREGAR, se ejecuta subflujo "Agregar Etapa" (A-3).

CONCLUIR, se ejecuta subflujo "Concluir Demanda" (A-4).

4.6.2.4 Flujos Alternos

A-3: Agregar etapa.

Para la Responsable de la OCI, en la aplicación **ADYC Registro**, el sistema despliega una pantalla de registro de etapas de demanda en blanco. El responsable de la OCI ingresa el *Número de Volante de trabajo (E-2)*. El sistema verifica la existencia de dicho número y recupera los datos registrados en relación con la demanda (E-3) y despliega la siguiente información:

Datos de la Demanda: Código asignado por Presidencia, clave del asunto, asunto, clave del estado, nombre estado, municipio, turno, fecha de turno, dependencia responsable de atención, fecha de turno a la dependencia, situación, observaciones, Descargo.

Datos del Ciudadano: Nombre, cargo, adscripción, domicilio, teléfono y/o fax y/o dirección de correo electrónico, fecha de la demanda.

Para los Enlaces, en la aplicación **ADYC Seguimiento**, el sistema requiere del password de acceso del enlace, si éste es correcto, el sistema despliega únicamente las demandas de su competencia. El enlace elige la demanda a la cual desea dar seguimiento, si se trata del primer seguimiento que se proporciona a la demanda, el enlace deberá proporcionar el **Volante de Control Interno (VCI)** con el cual dará seguimiento interno a dicha demanda, si la demanda no ha sido concluida (**E-7**), se despliegan los siguientes datos:

Datos del Ciudadano: Nombre, cargo, adscripción, domicilio, teléfono y/o fax y/o dirección de correo electrónico, fecha de la demanda.

Datos de la Demanda: Código asignado por Presidencia, clave del asunto, asunto, clave del estado, nombre estado, municipio, turno, fecha de turno, dependencia responsable de atención, fecha de turno a la dependencia, situación, observaciones, Descargo.

En ambos casos, una vez que se han recuperado los datos anteriores, el sistema recupera también las etapas (en caso de que existan) relacionadas con la demanda. El enlace o la responsable de la OCI deberán proporcionar: No. Oficio, fecha de oficio, Área que atendió la demanda y descripción de la etapa. Al terminar de ingresar los datos solicitados, el sistema indica que debe *guardar* la información; si los datos son correctos y el usuario confirma, el sistema guarda la información en la base de datos y el caso de uso comienza de nuevo. En caso de los datos sean incorrectos, el sistema dará opción de modificar la información o cancelar la transacción. Si se elige modificar, el sistema permitirá modificar los datos ahí presentados; en caso de elegir cancelar, la transacción es cancelada por el sistema y volverá a comenzar el caso de uso.

A-4: Concluir demanda.

El sistema despliega una pantalla de registro de etapas de demanda en blanco. El responsable de la OCI ingresa el *Número de Volante de trabajo (E-2)*. El sistema verifica la existencia de dicho número y recupera los datos registrados en relación con la demanda (**E-3**) y despliega la siguiente información:

Datos de la Demanda: Código asignado por Presidencia, clave del asunto, asunto, clave del estado, nombre estado, municipio, turno, fecha de turno, dependencia responsable de atención, fecha de turno a la dependencia, situación, observaciones, Descargo.

Datos del Ciudadano: Nombre, cargo, adscripción, domicilio, teléfono y/o fax y/o dirección de correo electrónico, fecha de la demanda.

Una vez que se han recuperado los datos anteriores, el sistema recupera también las etapas (en caso de que existan) relacionadas con la demanda. Los enlaces o en su defecto la responsable de la OCI, deberán proporcionar: No. Oficio, fecha de oficio, área que atendió la demanda y descripción del documento que da por terminada o concluida la demanda, cambiando automáticamente el **estado** de la misma a **demanda concluida** por medio del campo de **situación (E-5)**. Al terminar de ingresar los datos solicitados, el sistema indica que debe **guardar** la información; si los datos son correctos y el usuario confirma, el sistema guarda la información en la base de datos y el caso de uso comienza de nuevo. En caso de los datos sean incorrectos, el sistema dará opción de modificar la información o cancelar la transacción. Si se elige modificar, el sistema permitirá modificar los datos ahí presentados; en caso de elegir cancelar, la transacción es cancelada por el sistema y volverá a comenzar el caso de uso.

4.6.2.5 Flujos de excepción.

E-2: Para el sistema el número de volante de trabajo debe cumplir con cierto formato, el cual consta de 4 dígitos anteponiendo el año en el cual se registra la demanda, en caso de ser incorrecto el sistema permitirá intentarlo de nuevo o bien terminar el caso de uso.

E-3: En caso de que el número de volante de trabajo no se encuentre registrado en la base de datos, el sistema indica al usuario que la demanda no ha sido registrada. Posteriormente el sistema le permite al usuario regresar a la pantalla de captura e intentarlo de nuevo o bien cancelar la operación con lo cual el caso de uso finaliza.

E-5: El sistema únicamente acepta las siguientes situaciones:

- SR Asunto sin respuesta
- RP Resolución Positiva
- RN Resolución Negativa
- TR En trámite
- ED En espera de dictaminación
- CO Concluido por orientación.
- DC Devolución por correo

- **CD Concluido por desinterés.**

En caso de no ser ninguna de las anteriores el sistema permitirá elegir alguna de éstas o bien terminar el caso de uso.

E-7: En caso de que la demanda se encuentre en un estado de que ya ha sido concluido el sistema enviará un mensaje indicando al usuario que no es posible agregar una etapa a la demanda puesto que ya se encuentra concluida.

4.6.2.6 Posibles escenarios.

Registrar nueva etapa en una demanda ya concluida.

Notificar una etapa, previamente registrada por otro enlace.

Escenario "Seguimiento Demanda"

La maestra Yolanda Berdeja (Titular de la Oficina de Compromisos Institucionales "OCI") o el enlace de la Comisión Nacional del Agua, ingresa el número de Volante de Trabajo (**5045**) o el No. De folio (**B00.1.-123766-19**). El sistema verifica que el volante de trabajo se localice previamente registrado. Después recupera los siguientes datos:

Datos del Ciudadano:

Nombre: **C. Felipe Rivera Pelayo.**

Cargo: **presidente Municipal de la costa de Jalisco.**

Domicilio: **Conocido.** (calle, colonia, cp, estado, municipio)

Teléfono: " "

Fax: " "

E-Mail: " "

Fecha demanda: **20 de junio de 1999.**

Firmantes: **SI.**

Datos de la demanda:

Fecha de turno: **23 de julio de 1999.**

Fecha de registro: **29 de abril de 2000.**

Turnado por: **Coordinación de Atención Ciudadana.**

Descripción del asunto: **La regulación de la tenencia de la tierra, la seguridad pública y el establecimiento de empresas productivas en toda la zona costa sur, son problemas que afectan a todos nuestros municipios.**

Tema: Agua

El sistema recupera las etapas de dicha demanda. La responsable de la OCI o el enlace deberán proporcionar los siguientes datos:

No. De oficio: **03737.**

Fecha de Oficio: **29 de abril de 1999.**

Área que atendió: **Gerencia estatal de Jalisco**

Seguimiento o Descripción: **Lo anterior a efecto de solicitarle que con base en el mecanismo establecido, se comunique al interesado de las acciones por ejecutar y la resolución correspondiente, marcando copia a esta unidad de programas rurales y participación social.**

Una vez que el usuario termina de ingresar los datos anteriores presiona el botón de guardar indicándole al sistema que guarde la información en la base de datos. El sistema pregunta al usuario si los datos son correctos y si el usuario confirma el sistema guarda la información en la base de datos e indica que la actividad ha sido completada.

4.6.3 Caso de uso "Consultas y Reportes demandas"

4.6.3.1 Breve descripción.

Este caso de uso puede ser iniciado por cualquier actor, ya que tanto como la responsable de la OCI, la titular de la SEMARNAT, la secretaria técnica y secretaria particular de la SEMARNAT e incluso el demandante o ciudadano podrán realizar consultas y/o reportes de demandas.

4.6.3.2 Pre - condiciones

A ver sido previamente registrada la demanda por la responsable de la OCI.

4.6.3.3 Flujo Principal

El caso de uso es iniciado por cualquiera de los actores de ADYC. Proporciona la capacidad para que se pueda consultar y/o realizar reportes del estado de demandas dirigidas a la SEMARNAT.

Consultar, se ejecuta subflujo "Consulta demandas" (A-5).

Reporte, se ejecuta subflujo "Reporte demandas" (A-6).

4.6.3.4 Flujos Alternos

A-5: Consultar Demanda.

Como este caso de uso puede ser utilizado por cualquier actor, a continuación se describe el proceso general de consultas de demandas dirigidas a la SEMARNAT. En la página de SEMARNAT (<http://intranet.semarnat.gob.mx>) se localiza una liga al módulo llamado **ADYC consultas**, el cual permite realizar diversos tipos de consulta. Para lograr esto se deberá proporcionar el tipo de usuario que desea realizar la consulta.

En el caso de **ciudadanos** deberán ingresar el *Número de Volante de trabajo (E-2)*, El sistema verifica la existencia de dicho número y recupera los datos registrados en relación con la demanda (E-3) y los despliega en pantalla. El ciudadano decide si la desea imprimir o no.

En el caso de los **enlaces**, deberán proporcionar su password para que sean seleccionadas únicamente las demandas de su competencia (E-7), las demandas son presentadas en forma de registro en el que se podrá consultar c/u de manera individual y en forma de gráfica acerca de las que se han atendido y de las que aún están pendientes.

Para el caso de la **Secretaría Particular y Secretaría Técnica de la SEMARNAT**, también deberán proporcionar su password de identificación (E-9), todas las demandas dirigidas a la SEMARNAT son presentadas de registro en el que se podrá consultar c/u de manera individual y en forma de gráfica acerca de las que se han atendido y de las que aún están pendientes.

De la misma manera lo hará la **responsable de la OCI**. El sistema despliega una pantalla de demandas en blanco, deberá ingresar el **Número de Volante de trabajo (E-2)**, El sistema verifica la existencia de dicho número y recupera los datos registrados en relación con la demanda (E-3) y los despliegas en pantalla. La responsable de la OCI, podrá también hacer la consulta **por medio del nombre del ciudadano o por medio del número de folio asignado** por parte de presidencia.

Cualquiera que sea el actor de ADYC el sistema despliega la siguiente información:

Datos de la Demanda: Código asignado por Presidencia, clave del asunto, asunto, clave del estado, nombre estado, municipio, turno, fecha de turno, dependencia responsable de atención, fecha de turno a la dependencia, situación, observaciones, Descargo.

Datos del Ciudadano: Nombre, cargo, adscripción, domicilio, teléfono y/o fax y/o dirección de correo electrónico, fecha de la demanda.

Cuando el usuario indica que el o ella ha terminado su revisión, el Caso de Uso inicia de nuevo.

A-6: Reporte Demanda.

En el caso de **ciudadanos** deberán ingresar el **Número de Volante de trabajo (E-2)**, El sistema verifica la existencia de dicho número y recupera los datos registrados en relación con la demanda (E-3) y los despliegas en pantalla. El ciudadano decide si la desea imprimir o no.

En el caso de los **enlaces**, deberán proporcionar su password para que sean seleccionadas únicamente las demandas de su competencia (E-7), el sistema presenta las opciones de reporte que un enlace puede obtener, las opciones son las siguientes: Reporte de una demanda en especial, reporte de todas las demandas, reporte gráfico de las demandas de su competencia.

La **secretaría particular y secretaría técnica de la SEMARNAT**, así como la titular del ramo deberán proporcionar su password de identificación (E-9), el sistema presenta las opciones de reporte que estos actores pueden obtener, las opciones son las siguientes: Reporte de

demandas dirigidas a la SEMARNAT en cierto periodo, reporte de demandas dirigidas a la SEMARNAT que cumplan con alguna característica en particular.

La aplicación de ADYC Registro cuenta con un módulo de reportes en la que la **responsable de la OCI** podrá elegir entre las siguientes opciones de reporte: **Reporte inicial de control de gestión, Cédula de control de gestión, Listado Ejecutivo de Demandas, Situación Actual del seguimiento de demandas ciudadanas, Situación Actual del seguimiento de demandas (Gráfico circular), reporte de una demanda en particular con su respectivo seguimiento.**

Cuando el usuario indica que el o ella ha terminado su reporte, el Caso de Uso inicia de nuevo.

4.6.3.5 Flujos de excepción.

E-2: Para el sistema el número de volante de trabajo debe cumplir con cierto formato, el cual consta de 4 dígitos, en caso de ser incorrecto el sistema permitirá intentarlo de nuevo o bien terminar el caso de uso.

E-3: En caso de que el número de volante de trabajo no se encuentre registrado en la base de datos, el sistema indica al usuario que la demanda no ha sido registrada. Posteriormente el sistema le permite al usuario regresar a la pantalla de captura e intentarlo de nuevo o bien cancelar la operación con lo cual el caso de uso finaliza.

E-7. En caso que el enlace no coloque su password asignado correctamente el sistema dará oportunidad de volverlo a escribir o de cancelar, en caso de cancelar el caso de uso termina.

E-8. En caso que el ciudadano no proporcione los datos requeridos, se enviará un mensaje advirtiendo que son necesarios para que los coloque o en su defecto podrá cancelar el caso de uso el caso de uso termina.

E-9. En caso que la titular del ramo así como la Secretaría particular y la Secretaría Técnica no proporcionen su password, el sistema dará oportunidad de volverlo a escribir o de cancelar, en caso de cancelar el caso de uso termina.

4.6.3.6 Posibles escenarios.

Solicitar el reporte de una demanda, que aún no ha sido registrada.

Escenario "Consulta Demanda"

En general todos los de actores ADYC podrán tener acceso a este módulo por medio de un browser como Explorer o Netscape, éstos deberán ingresar al dominio <http://intranet.ine.gob.mx/adyc> o <http://intranet.semarnat.gob.mx/adyc>, en el cual se localiza una liga a ADYC Consultas.

Para el caso del ciudadano interesado exclusivamente en una demanda dirigida a la SEMARNAT. El sistema requiere del No. De folio que le asigno el área de presidencia donde dirigió su demanda, el ciudadano ingresa el número B00.1.-123766-19. El sistema verifica que sea válido y que se encuentre registrado en la base de datos, si es correcto el sistema recupera la siguiente información.

Datos de la demanda:

Fecha de turno: **23 de julio de 1996.**

Fecha de registro: **29 de abril de 1999.**

Turnado por: **Coordinación de Atención Ciudadana.**

Descripción del asunto: **La regulación de la tenencia de la tierra, la seguridad pública y el establecimiento de empresas productivas en toda la zona costa sur, son problemas que afectan a todos nuestros municipios.**

Tema: **Agua**

Área que atendió o atiende: **Gerencia estatal de Jalisco**

Último seguimiento dado a la demanda: **Lo anterior a efecto de solicitarle que con base en el mecanismo establecido, se comunique al interesado de las acciones por ejecutar y la resolución correspondiente, marcando copia a esta unidad de programas rurales y participación social.**

Cuando el ciudadano termina su consulta presiona el botón salir o regresar.

El resto de los actores podrán tener acceso a las consultas generales de demandas dirigidas a la SEMARNAT, para el cual el sistema les pide los siguientes datos: Todas las demandas

dirigidas a la SEMARNAT, Demandas de un periodo en especial. Cuando el usuario elige la opción que desea el sistema recupera los datos en forma de lista de las demandas mostrando:

Datos de la demanda:

Fecha de turno: **23 de julio de 1996.**

Turnado por: **Coordinación de Atención Ciudadana.**

Descripción del asunto: **La regulación de la tenencia de la tierra, la seguridad pública y el establecimiento de empresas productivas en toda la zona costa sur, son problemas que afectan a todos nuestros municipios.**

Tema: **Agua**

El sistema pregunta si desea ver gráfica del estatus de las demandas, si el usuario acepta el sistema despliega una gráfica con las demandas dirigidas a la SEMARNAT, prevaleciendo el dato del estatus. Finiquitadas, Asunto sin respuesta, No finiquitadas.

4.6.4 Escenario "Reporte Demanda"

Para la aplicación ADYC Registro, los reportes pueden variar en cuanto a su contenido, algunos están hechos con formato especial para la responsable de la OCI.

Para el caso de la **responsable de la OCI**, el sistema pregunta que tipo de reporte requiere desplegando las siguientes opciones:

Reporte inicial de control de gestión. Si la responsable de la OCI desea imprimir el reporte inicial de control de gestión con el formato de la UCG (Unidad de control de gestión), únicamente deberá selecciona la demanda y proporcionar los siguientes datos:

Viable, concluido, comentarios, tiempo estimado de resolución, notificación al interesado.

Cédula de control de gestión. Si la responsable de la OCI desea imprimir la cédula de control de gestión con el formato de la UCG (Unidad de control de gestión), únicamente deberá selecciona la demanda y proporcionar los siguientes datos (en caso de no haberlo hecho previamente):

Viable, concluido, comentarios, tiempo estimado de resolución, notificación al interesado.

Listado ejecutivo de demandas. La responsable de la OCI podrá proporciona una par de fechas, que es el rango del cual se obtendrán todas las demandas. En este caso proporciona: **Del 1 de abril de 1999 al 30 de abril de 1999.** Todas las demandas registradas en tal periodo son presentadas en una presentación previa, si son correctos los datos, la información es enviada a la impresora.

Situación Actual del seguimiento de demandas. Si la responsable de la OCI, elige esta opción, todas las demandas con estatus de "Finiquitado", "No Finiquitado" y "sin respuesta" serán mostradas en una presentación previa, opcionalmente, podrá proporcionar periodo de fechas.

Situación Actual del seguimiento de demandas (Gráfico). Si la responsable de la OCI, elige esta opción, todas las demandas con estatus de "Finiquitado", "No Finiquitado" y "sin respuesta" serán mostradas en una presentación previa y en forma de gráfico.

Reporte de una demanda en particular. Para este tipo de reporte la responsable de la OCI, proporciona el Volante de trabajo B00.1.-123766-19, el sistema verifica que sea válido y que se encuentre registrado en la base de datos, si es correcto la información es enviada a la impresora (con una presentación previa).

4.6.5 Caso de uso "Registro de Compromisos"

4.6.5.1 Breve descripción.

La responsable de la OCI inicia este caso de uso. Proporciona la capacidad para que se pueda registrar, modificar y/o borrar un compromiso presidencial.

4.6.5.2 Pre - condiciones

Ninguna.

4.6.5.3 Flujo Principal

El sistema despliega el módulo **Compromisos** con las posibles opciones, de las cuales debe seleccionar una. Las opciones son: **REGISTRAR, MODIFICAR, BORRAR o SALIR.**

REGISTRAR, se ejecuta subflujo "Registrar Compromiso" (A-1).

MODIFICAR, se ejecuta subflujo "Modificar Compromiso" (A-2).

BORRAR, se ejecuta el subflujo "Borrar Compromiso" (A-3).

Si la actividad seleccionada es **SALIR**, termina el caso de uso.

4.6.5.4 Fujos Alternos

A-1: Registrar Compromiso.

El sistema despliega una pantalla de captura de compromisos en blanco. El responsable de la OCI ingresa el *Número de Volante de trabajo* (E-2). El sistema verifica que el número ingresado no se encuentre previamente registrado en la base de datos (E-3). Posteriormente, el usuario tiene que ingresar:

Datos del Compromiso: Código asignado por Presidencia, clave del asunto (E-4), foro, cobertura, tipo de compromiso, descripción del compromiso, clave del estado, nombre estado, municipio, turno, fecha de turno, dependencia responsable de atención (E-6), fecha de turno a la dependencia, situación (E-5), observaciones, Descargo.

Una vez que el responsable de la OCI termina de ingresar los datos solicitados, el sistema indica que debe **guardar** la información; si los datos son correctos y el usuario confirma, el sistema guarda la información en la base de datos y el caso de uso comienza de nuevo. En caso de los datos sean incorrectos, el sistema dará opción de modificar la información o

cancelar la transacción. Si se elige modificar, el sistema permitirá modificar los datos ahí presentados; en caso de elegir cancelar, la transacción es cancelada por el sistema y volverá a comenzar el caso de uso.

A-2: Modificar Compromiso.

El sistema despliega una pantalla de captura en la que solicita al usuario ingrese el *Número de volante de trabajo* (E-2). El sistema verifica que el número ingresado se encuentre previamente registrado en la base de datos (E-10). El sistema recupera los datos registrados en relación con la Compromiso (E-3). Posteriormente el usuario puede modificar:

Datos del Compromiso: Código asignado por Presidencia, clave del asunto (E-4), foro, cobertura, tipo de compromiso, descripción del compromiso, clave del estado, nombre estado, municipio, turno, fecha de turno, dependencia responsable de atención (E-6), fecha de turno a la dependencia, situación (E-5), observaciones, Descargo.

Una vez que el responsable de la OCI termina de modificar los datos del Compromiso, el sistema indica que debe *guardar* la información; si los datos son correctos y el usuario confirma, el sistema guarda la información en la base de datos y el caso de uso comienza de nuevo. En caso de los datos sean incorrectos, el sistema dará opción de modificar la información o cancelar la transacción. Si se elige modificar, el sistema permitirá modificar los datos ahí presentados; en caso de elegir cancelar, la transacción es cancelada por el sistema y volverá a comenzar el caso de uso.

A-12: Borrar Compromiso.

El sistema despliega una pantalla inicial en la que solicita al usuario ingrese el *Número de Volante de trabajo* (E-2). El sistema busca en la base de datos la información registrada relacionada con el Compromiso (E-3) y despliega en pantalla la información encontrada, posteriormente le pregunta al usuario si realmente desea eliminar el Compromiso; si el Compromiso se encuentra con etapas registradas el **Compromiso no podrá ser borrado**, si el usuario confirma la operación, entonces el sistema borra la información correspondiente. Si no se confirma la operación se cancela y el caso de uso comienza de nuevo.

4.6.5.5 Flujos de excepción.

E-2: Para el sistema el número de volante de trabajo debe cumplir con cierto formato, el cual consta de 4 dígitos anteponiendo el año en el cual se registro el Compromiso, en caso de ser incorrecto el sistema permitirá intentarlo de nuevo o bien terminar el caso de uso.

E-3: En caso de que el número de volante de trabajo no se encuentre registrado en la base de datos, el sistema indica al usuario que el Compromiso no ha sido registrado. Posteriormente el sistema le permite al usuario regresar a la pantalla de captura e intentarlo de nuevo o bien cancelar la operación con lo cual el caso de uso finaliza.

E-4: El Compromiso debe estar ligado a un asunto, en caso de no existir dicho asunto se permitirá al usuario agregarlo a la lista de asuntos.

E-5: El sistema únicamente acepta las siguientes situaciones:

- SR Asunto sin respuesta
- RP Resolución Positiva
- RN Resolución Negativa
- TR En trámite
- ED En espera de dictaminación
- CO Concluido por orientación.
- DC Devolución por correo

En caso de no ser ninguna de las anteriores el sistema permitirá elegir alguna de éstas o bien terminar el caso de uso.

E-6: La Compromiso debe estar ligado a una dependencia responsable de atender el asunto, el sistema deberá permitir elegir por lo menos 1 ya que pueden ser varias dependencias las responsables de la atención, en caso de no existir la dependencia en la lista el sistema permitirá al usuario agregarla a la lista de dependencias.

4.6.5.6 Posibles escenarios

Notificar un Compromiso antes ya registrado por otro Compromiso.

Borrar un Compromiso con cierto avance en su respuesta.

Escenario "Registrar Compromiso"

La maestra Yolanda Berdeja (Titular de la Oficina de Compromisos Institucionales "OCI") ingresa un nuevo registro de Compromiso, para ello, el sistema despliega en pantalla el registro de Compromisos en blanco y solicita al usuario que ingrese el número de Volante de Trabajo, el usuario ingresa el número (5045) y el No. De folio (B00.1.-123766-19), junto con el estado inicial de la Compromiso (Asunto sin respuesta). El sistema verifica inicialmente que el volante de trabajo no se localice previamente registrado. Después el usuario podrá ingresar los siguientes datos:

Datos de la Compromiso:

Fecha de turno: **23 de julio de 1996.**

Fecha de registro: **29 de abril de 1999.**

Turnado por: **Coordinación de Atención Ciudadana.**

Descripción del asunto: **La regulación de la tenencia de la tierra, la seguridad pública y el establecimiento de empresas productivas en toda la zona costa sur, son problemas que afectan a todos nuestros municipios. Me comprometo a hacer un Pozo de agua nuevo en este municipio.**

Tema: **Agua**

Dependencias responsables de la atención de la Compromiso:

Dependencia: **Comisión Nacional del Agua.** (Catálogos de dependencias)

Una vez que el usuario termina de ingresar los datos anteriores presiona el botón de guardar indicándole al sistema que guarde la información en la base de datos. El sistema pregunta al usuario si los datos son correctos y si el usuario confirma; entonces el sistema verifica que la fecha de ingreso sea posterior a la fecha de turno. Una vez confirmado lo anterior, el sistema guarda la información en la base de datos, manda a impresión el documento capturado (opcionalmente) e indica que la actividad ha sido completada.

4.6.6 Caso de uso “Seguimiento Compromisos”

4.6.6.1 Breve descripción.

La responsable de la OCI y los enlaces de órganos desconcertados y dependencias de la SEMARNAT inician este caso de uso. Proporciona la capacidad para que se pueda dar el seguimiento adecuado a una Compromiso.

4.6.6.2 Pre - condiciones

Haber sido registrado el Compromiso por parte de la responsable de la OCI.

Compromiso atendido por una dependencia.

4.6.6.3 Flujo Principal

El sistema despliega un menú en la cual el responsable de la OCI o el enlace puede elegir entre dos opciones, las cuales registran el seguimiento que se puede dar a el Compromiso:

AGREGAR, se ejecuta subflujo “Agregar Etapa” (A-3).

CONCLUIR, se ejecuta subflujo “Concluir Compromiso” (A-4).

4.6.6.4 Flujos Alternos

A-3: Agregar etapa.

Para la Responsable de la OCI, en la aplicación **ADYC Registro**, el sistema despliega una pantalla de registro de etapas de Compromiso en blanco. El responsable de la OCI ingresa el *Número de Volante de trabajo* (E-2). El sistema verifica la existencia de dicho número y recupera los datos registrados en relación con el Compromiso (E-3) y despliega la siguiente información:

Datos del Compromiso: Código asignado por Presidencia, clave del asunto (E-4), foro, cobertura, tipo de compromiso, descripción del compromiso, clave del estado, nombre estado, municipio, turno, fecha de turno, dependencia responsable de atención (E-6), fecha de turno a la dependencia, situación (E-5), observaciones, Descargo.

Para los Enlaces, en la aplicación **ADYC Seguimiento**, el sistema requiere del password de acceso del enlace, si éste es correcto, el sistema despliega únicamente las Compromisos de su

competencia. El enlace elige la Compromiso a la cual desea dar seguimiento, si el Compromiso no ha sido concluido (E-7), se despliegan los siguientes datos:

Datos del Compromiso: Código asignado por Presidencia, clave del asunto (E-4), foro, cobertura, tipo de compromiso, descripción del compromiso, clave del estado, nombre estado, municipio, turno, fecha de turno, dependencia responsable de atención (E-6), fecha de turno a la dependencia, situación (E-5), observaciones, Descargo.

En ambos casos, una vez que se han recuperado los datos anteriores, el sistema recupera también las etapas (en caso de que existan) relacionadas con el Compromiso. El enlace o la responsable de la OCI deberán proporcionar: No. Oficio, fecha de oficio, Area que atendió el Compromiso y descripción de la etapa. Al terminar de ingresar los datos solicitados, el sistema indica que debe **guardar** la información; si los datos son correctos y el usuario confirma, el sistema guarda la información en la base de datos y el caso de uso comienza de nuevo. En caso de los datos sean incorrectos, el sistema dará opción de modificar la información o cancelar la transacción. Si se elige modificar, el sistema permitirá modificar los datos ahí presentados; en caso de elegir cancelar, la transacción es cancelada por el sistema y volverá a comenzar el caso de uso.

A-4: Concluir Compromiso.

El sistema despliega una pantalla de registro de etapas de Compromiso en blanco. El responsable de la OCI ingresa el *Número de Volante de trabajo* (E-2). El sistema verifica la existencia de dicho número y recupera los datos registrados en relación con la Compromiso (E-3) y despliega la siguiente información:

Datos del Compromiso: Código asignado por Presidencia, clave del asunto (E-4), foro, cobertura, tipo de compromiso, descripción del compromiso, clave del estado, nombre estado, municipio, turno, fecha de turno, dependencia responsable de atención (E-6), fecha de turno a la dependencia, situación (E-5), observaciones, Descargo.

Una vez que se han recuperado los datos anteriores, el sistema recupera también las etapas (en caso de que existan) relacionadas con el Compromiso. Los enlaces o en su defecto la responsable de la OCI, deberán proporcionar: No. Oficio, fecha de oficio, área que atendió la Compromiso y descripción del documento que da por terminado o concluido el Compromiso, cambiando automáticamente el **estado** del mismo a **Compromiso concluido** por medio del

campo de **situación (E-5)**. Al terminar de ingresar los datos solicitados, el sistema indica que debe **guardar** la información; si los datos son correctos y el usuario confirma, el sistema guarda la información en la base de datos y el caso de uso comienza de nuevo. En caso de los datos sean incorrectos, el sistema dará opción de modificar la información o cancelar la transacción. Si se elige modificar, el sistema permitirá modificar los datos ahí presentados; en caso de elegir cancelar, la transacción es cancelada por el sistema y volverá a comenzar el caso de uso.

4.6.6.5 Flujos de excepción.

E-2: Para el sistema el número de volante de trabajo debe cumplir con cierto formato, el cual consta de 4 dígitos anteponiendo el año en el cual se registra la Compromiso, en caso de ser incorrecto el sistema permitirá intentarlo de nuevo o bien terminar el caso de uso.

E-3: En caso de que el número de volante de trabajo no se encuentre registrado en la base de datos, el sistema indica al usuario que el Compromiso no ha sido registrado. Posteriormente el sistema le permite al usuario regresar a la pantalla de captura e intentarlo de nuevo o bien cancelar la operación con lo cual el caso de uso finaliza.

E-5: El sistema únicamente acepta las siguientes situaciones:

- SR Asunto sin respuesta
- RP Resolución Positiva
- RN Resolución Negativa
- TR En trámite
- ED En espera de dictaminación
- CO Concluido por orientación.
- DC Devolución por correo

En caso de no ser ninguna de las anteriores el sistema permitirá elegir alguna de éstas o bien terminar el caso de uso.

E-7: En caso de que el Compromiso se encuentre en un estado de que ya ha sido concluida el sistema enviará un mensaje indicando al usuario que no es posible agregar una etapa al Compromiso puesto que ya se encuentra concluido.

4.6.6.6 Posibles escenarios.

Registrar nueva etapa en un Compromiso ya concluido.

Notificar una etapa, previamente registrada por otro enlace.

Escenario "Seguimiento Compromiso"

La maestra Yolanda Berdeja (Titular de la Oficina de Compromisos Institucionales "OCI") o el enlace de la Comisión Nacional del Agua, ingresa el número de Volante de Trabajo (5045) o el No. De folio (B00.1.-123766-19). El sistema verifica que el volante de trabajo se localice previamente registrado. Después recupera los siguientes datos:

Datos de la Compromiso:

Fecha de turno: 23 de julio de 1996.

Fecha de registro: 29 de abril de 1999.

Turnado por: Coordinación de Atención Ciudadana.

Descripción del asunto: La regulación de la tenencia de la tierra, la seguridad pública y el establecimiento de empresas productivas en toda la zona costa sur, son problemas que afectan a todos nuestros municipios.

Tema: Agua

El sistema recupera las etapas de dicha Compromiso. La responsable de la OCI o el enlace deberán proporcionar los siguientes datos:

No. De oficio: 03737.

Fecha de Oficio: 29 de abril de 1999.

Área que atendió: Gerencia estatal de Jalisco

Seguimiento o Descripción: Lo anterior a efecto de solicitarle que con base en el mecanismo establecido, se comunique al interesado de las acciones por ejecutar y la resolución correspondiente, marcando copia a esta unidad de programas rurales y participación social.

Una vez que el usuario termina de ingresar los datos anteriores presiona el botón de guardar indicándole al sistema que guarde la información en la base de datos. El sistema pregunta al usuario si los datos son correctos y si el usuario confirma el sistema guarda la información en la base de datos e indica que la actividad ha sido completada.

4.6.7 Caso de uso "Consultas y Reportes Compromisos"

4.6.7.1 Breve descripción.

Este caso de uso puede ser iniciado por cualquier actor, ya que tanto como la responsable de la OCI, la titular de la SEMARNAT, la secretaria técnica y secretaria particular de la SEMARNAT.

4.6.7.2 Pre - condiciones

A ver sido previamente registrada la Compromiso por la responsable de la OCI.

4.6.7.3 Flujo Principal

El caso de uso es iniciado por cualquiera de los actores de ADYC. Proporciona la capacidad para que se pueda consultar y/o realizar reportes del estado de Compromisos dirigidos a la SEMARNAT.

Consulta OCI, se ejecuta el subflujo (A-N)

Consulta Enlaces, se ejecuta el subflujo (A-n+1)

Consultar, se ejecuta subflujo "Consulta Compromisos" (A-5).

Reporte, se ejecuta subflujo "Reporte Compromisos" (A-6).

4.6.7.4 Flujos Alternos

A-5: Consultar Compromiso.

Como este caso de uso puede ser utilizado por cualquier actor, a continuación se describe el proceso general de consultas de Compromisos dirigidos a la SEMARNAT. En la página de SEMARNAT (<http://intranet.semarnat.gob.mx>) se localiza una liga al módulo llamado **ADYC consultas**, el cual permite realizar diversos tipos de consulta. Para lograr esto se deberá proporcionar el tipo de usuario que desea realizar la consulta.

En el caso de **ciudadanos** deberán ingresar el *Número de Volante de trabajo* (E-2), El sistema verifica la existencia de dicho número y recupera los datos registrados en relación con el Compromiso (E-3) y los despliegas en pantalla. El ciudadano decide si la desea imprimir o no.

En el caso de los **enlaces**, deberán proporcionar su password para que sean seleccionados únicamente los Compromisos de su competencia (E-7), los Compromisos son presentados en

forma de registro en el que se podrá consultar c/u de manera individual y en forma de gráfica acerca de las que se han atendido y de los que aún están pendientes.

Para el caso de la **Secretaría Particular y Secretaría Técnica de la SEMARNAT**, también deberán proporcionar su password de identificación **(E-9)**, todos los Compromisos dirigidos a la SEMARNAT son presentadas de registro en el que se podrá consultar c/u de manera individual y en forma de gráfica acerca de las que se han atendido y de los que aún están pendientes.

De la misma manera lo hará la **responsable de la OCI**. El sistema despliega una pantalla de Compromisos en blanco, deberá ingresar el **Número de Volante de trabajo (E-2)**, El sistema verifica la existencia de dicho número y recupera los datos registrados en relación con la Compromiso **(E-3)** y los despliegas en pantalla. La responsable de la OCI, podrá también hacer la consulta **por medio del número de folio** asignado por parte de presidencia.

Cualquiera que sea el actor de ADYC el sistema despliega la siguiente información:

Datos del Compromiso: Código asignado por Presidencia, clave del asunto **(E-4)**, foro, cobertura, tipo de compromiso, descripción del compromiso, clave del estado, nombre estado, municipio, turno, fecha de turno, dependencia responsable de atención **(E-6)**, fecha de turno a la dependencia, situación **(E-5)**, observaciones, Descargo.

Cuando el usuario indica que el o ella ha terminado su revisión, el Caso de Uso inicia de nuevo.

A-6: Reporte Compromiso.

En el caso de los **enlaces**, deberán proporcionar su password para que sean seleccionadas únicamente los Compromisos de su competencia **(E-7)**, el sistema presenta las opciones de reporte que un enlace puede obtener, las opciones son las siguientes: Reporte de una Compromiso en especial, reporte de todas las Compromisos, reporte gráfico de los Compromisos de su competencia.

La secretaria particular y secretaria técnica de la SEMARNAT, así como la titular del ramo deberán proporcionar su password de identificación **(E-9)**, el sistema presenta las opciones de

reporte que estos actores pueden obtener, las opciones son las siguientes: Reporte de Compromisos dirigidos a la SEMARNAT en cierto periodo, reporte de Compromisos dirigidos a la SEMARNAT que cumplan con alguna característica en particular.

La aplicación de ADYC Registro cuenta con un módulo de reportes en la que la **responsable de la OCI** podrá elegir entre las siguientes opciones de reporte: Reporte de tipo estadístico de Compromisos dirigidos a la SEMARNAT, reporte de un Compromiso en particular con el detalle de cada etapa, Compromisos dirigidos a la SEMARNAT que cumplan con cierta característica, reporte de Compromisos concluidos y no concluidos.

Cuando el usuario indica que el o ella ha terminado su reporte, el Caso de Uso inicia de nuevo.

4.6.7.5 Flujos de excepción.

E-2: Para el sistema el número de volante de trabajo debe cumplir con cierto formato, el cual consta de 4 dígitos, en caso de ser incorrecto el sistema permitirá intentarlo de nuevo o bien terminar el caso de uso.

E-3: En caso de que el número de volante de trabajo no se encuentre registrado en la base de datos, el sistema indica al usuario que el Compromiso no ha sido registrado. Posteriormente el sistema le permite al usuario regresar a la pantalla de captura e intentarlo de nuevo o bien cancelar la operación con lo cual el caso de uso finaliza.

E-7. En caso que el enlace no coloque su password asignado correctamente el sistema dará oportunidad de volverlo a escribir o de cancelar, en caso de cancelar el caso de uso termina.

E-9. En caso que la titular del ramo así como la Secretaría particular y la Secretaría Técnica no proporcionen su password, el sistema dará oportunidad de volverlo a escribir o de cancelar, en caso de cancelar el caso de uso termina.

4.6.7.6 Posibles escenarios.

Solicitar el reporte de un Compromiso, que aún no ha sido registrado.

Escenario "Consulta Compromiso"

Generalmente todos los de actores ADYC podrán tener acceso a este módulo por medio de un browser como Explorer o Netscape, éstos deberán ingresar al dominio <http://intranet.semarnat.gob.mx>, en el cual se localiza una liga a ADYC Consultas.

El sistema requiere del No. De folio que le asigno el área de presidencia donde dirigió su Compromiso, el ciudadano ingresa el número B00.1.-123766-19. El sistema verifica que sea válido y que se encuentre registrado en la base de datos, si es correcto el sistema recupera la siguiente información.

Datos de la Compromiso:

Fecha de turno: **23 de julio de 1996.**

Fecha de registro: **29 de abril de 1999.**

Turnado por: **Coordinación de Atención Ciudadana.**

Descripción del asunto: **La regulación de la tenencia de la tierra, la seguridad pública y el establecimiento de empresas productivas en toda la zona costa sur, son problemas que afectan a todos nuestros municipios.**

Tema: **Agua**

Área que atendió o atiende: **Gerencia estatal de Jalisco**

Último seguimiento dado a la Compromiso: **Lo anterior a efecto de solicitarle que con base en el mecanismo establecido, se comunique al interesado de las acciones por ejecutar y la resolución correspondiente, marcando copia a esta unidad de programas rurales y participación social.**

Los actores podrán tener acceso a las consultas generales de Compromisos dirigidos a la SEMARNAT, para el cual el sistema les pide los siguientes datos: Todos los Compromisos dirigidos a la SEMARNAT, Compromisos de un periodo en especial. Cuando el usuario elige la opción que desea el sistema recupera los datos en forma de lista de las Compromisos mostrando:

Datos de la Compromiso:

Fecha de turno: **23 de julio de 1996.**

Turnado por: **Coordinación de Atención Ciudadana.**

Descripción del asunto: **La regulación de la tenencia de la tierra, la seguridad pública y el establecimiento de empresas productivas en toda la zona costa sur, son problemas que afectan a todos nuestros municipios.**

Tema: **Agua**

El sistema pregunta si desea ver gráfica del estatus de los Compromisos. si el usuario acepta el sistema despliega una gráfica con las Compromisos dirigidas a la SEMARNAT, prevaleciendo el dato del estatus. Finiquitados, Asunto sin respuesta, No finiquitadas.

4.6.8 Escenario "Reporte Compromiso"

Para la aplicación ADYC Registro, los reportes pueden variar en cuanto a su contenido, algunos están hechos con formato especial para la responsable de la OCI. Para el caso de **la responsable de la OCI**, el sistema pregunta que tipo de reporte requiere desplegando las siguientes opciones:

Reporte de un Compromiso en especial. Para este tipo de reporte la responsable de la OCI, proporciona el Volante de trabajo B00.1.-123766-19, el sistema verifica que sea válido y que se encuentre registrado en la base de datos, si es correcto la información es enviada a la impresora (con una presentación previa). Vea ejemplo1.

Reporte de Compromisos con ciertas características. La responsable de la OCI, proporciona el No. de folio o el nombre del ciudadano o el tema de la Compromiso. En este caso proporciona el nombre de: **C. Felipe Rivera Pelayo**, el sistema verifica que sea válido y que se encuentre registrado en la base de datos, si es correcta la información es enviada a la impresora (con una presentación previa). Vea ejemplo1.

Reporte de Compromisos en cierto periodo. La responsable de la OCI proporciona una par de fechas, que es el rango del cual se obtendrán todas las Compromisos. En este caso proporciona: **Del 1 de abril de 1999 al 30 de abril de 1999**. Todas los Compromisos registradas en tal periodo son presentadas en una presentación previa, si son correctos los datos, la información es enviada a la impresora. Vea ejemplo1.

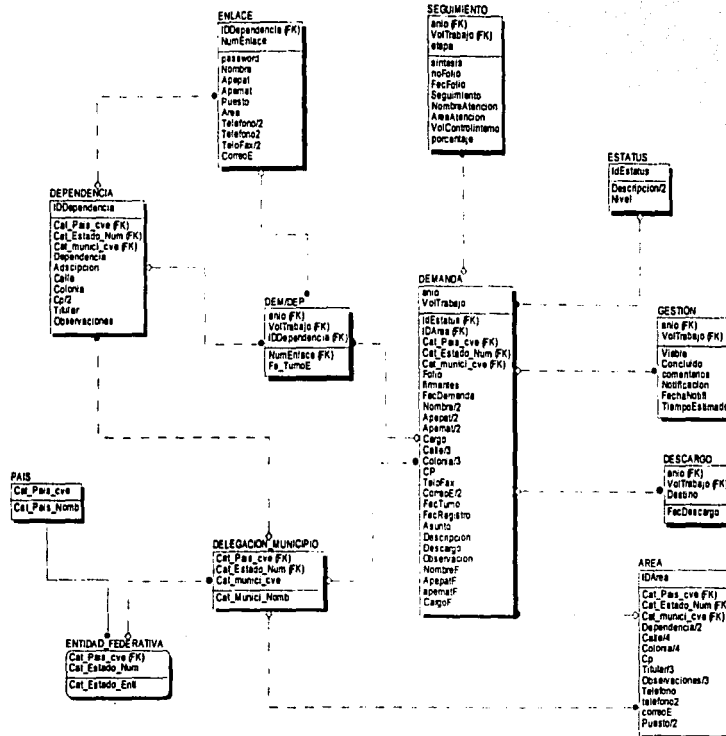
Reporte de Compromisos sin respuesta. Si la responsable de la OCI, elige esta opción, todas los Compromisos sin respuesta serán mostradas en una presentación previa, opcionalmente, podrá proporcionar periodo de fechas. Si la información es correcta es enviada a la impresora. Vea ejemplo 1. También se podrá imprimir un gráfico de pie de estos Compromisos. Vea ejemplo 3.

Reporte de Compromisos con estatus "Asunto Finiquitado". Si la responsable de la OCI, elige esta opción, todas los Compromisos con estatus de "Asunto Finiquitado" serán mostradas

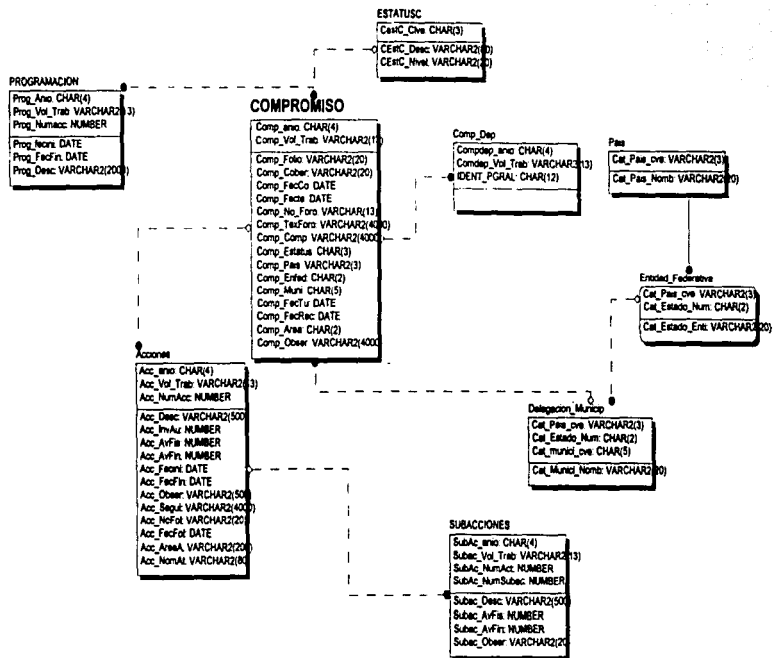
en una presentación previa, opcionalmente, podrá proporcionar periodo de fechas. Si la información es correcta es enviada a la impresora. Vea ejemplo 2.

Reporte de Compromisos con estatus "No Finiquitado". Si la responsable de la OCl, elige esta opción, todas los Compromisos con estatus de "No Finiquitado" serán mostradas en una presentación previa, opcionalmente, podrá proporcionar periodo de fechas. Si la información es correcta es enviada a la impresora.

4.7.1.2 Modelo Entidad - Relación. Solo Demandas.



4.7.1.3 Modelo Entidad - Relación. Solo Compromisos



4.7.2 DICCIONARIO DE DATOS

4.7.2.1 ADYC-CATÁLOGOS

a) catálogos propios del sistema ADYC

	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	LLENA A LA TABLA
Tabla 1	AREA	Areas de presidencia.	Demanda y Compromisos
Tabla 2	DEPENDENCIA	Dependencias que son parte de SEMARNAT	CatEnlac, Demanda y Compromisos
Tabla 3	ENLACE	Personas Enlace con SEMARNAT	Demanda y Compromisos
Tabla 4	ESTATUS	Estatus posibles de una demanda	Demanda
Tabla 5	ESTATUSC	Estatus posibles de un compromiso	Compromisos

b) Catálogos pertenecientes a la base institucional de SEMARNAT.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	LLENA A LA TABLA
CATPAIS	Países	Demanda y Compromisos
CATDELMN	Catálogo delegación municipio	Demanda y Compromisos
CATENFED	Entidad federativa	Demanda y Compromisos

4.7.2.2 ADYC-ENTIDADES

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
1. DEMANDA	Demandas Ciudadanas
2. SEGUIMIENTO	Seguimiento Demandas
3. GESTION	Gestión de Documentos enviados por CAC.
4. DEM/DEP	Relación Demanda Dependencia.
5. COMPROMISO	Compromisos Presidenciales
6. ACCIONES	Acciones programadas del Compromiso
7. SUBACCION	Sub acciones programadas de la acción
8. PROGRAMACIÓN	Programación inicial de acciones.

Nombre: AREA

Identificador en Diagrama: AREA

Nombre Corto:

01) AREA

IDENT.	CAMPO	DESCRIPCION	VALIDACION	TIPOS DE DATOS	NULO
01.01	IdArea	Identificador del área		CHAR (3)	#
01.02	Dependencia	Descripción de la dependencia o área de presidencia		VARCHAR2 (70)	*
01.03	Calle	Calle donde se localiza el área		VARCHAR2 (40)	*
01.04	Colonia	Colonia donde se localiza el área		VARCHAR2 (40)	*
01.05	Cp	Código postal		CHAR (5)	*
01.06	Cat_Pais_cve	Clave del país	CATPAIS	CHAR (3)	*
01.07	Cat_Estado_num	Clave del estado	CATENFED	CHAR (3)	*
01.08	Cat_munici_cve	Clave del municipio	CATDELMN	CHAR (5)	*
01.09	Titular	Titular del área de presidencia		VARCHAR2 (50)	*
01.10	Observaciones	Observaciones acerca del área		VARCHAR2 (2000)	*
01.11	Telefono	Teléfono del área		VARCHAR2 (15)	*
01.12	Telefono2	Teléfono alternativo del área		VARCHAR2 (15)	*
01.13	Correo	Correo electrónico del área		VARCHAR2 (40)	*
01.14	Puesto	Puesto del titular del área		VARCHAR2 (40)	*

Longitud total de campos numéricos	0
Longitud total de campos CHAR y VARCHAR2 Y DATE	2329
LONGITUD DEL REGISTRO:	2330

Total de campos nulos	8
PCTFREE	3%
PCTUSED	97%

Establecimientos	Registros	Bytes	20%	Total	Observaciones
3,000	1	6,990,000	1,398,000	8,388,000	
5,000	1	11,650,000	2,330,000	13,980,000	
7,000	1	16,310,000	3,262,000	19,572,000	
10,000	1	23,300,000	4,660,000	27,960,000	

Nombre: DEPENDENCIA

Identificador en Diagrama: DEPENDENCIA

Nombre Corto:

02) DEPENDENCIA

IDENT.	CAMPO	DESCRIPCION	VALIDACION	TIPOS DE DATOS	NULO
02.01	IdDependencia	Identificador de la dependencia		CHAR (3)	#
02.02	Dependencia	Descripción de la dependencia		VARCHAR2 (70)	*
02.03	Adscripcion	Contiene la adscripción de la dependencia responsable de ésta dependencia.		VARCHAR2 (70)	*
02.04	Calle	Calle donde se localiza la dependencia		VARCHAR2 (40)	*
02.05	Colonia	Colonia donde se localiza la dependencia		VARCHAR2 (40)	*
02.06	Cp	Código postal		CHAR (5)	*
02.07	Cat_Pais_cve	Clave del país	CATPAIS	CHAR (3)	*
02.08	Cat_Estado_num	Clave del estado	CATENFED	CHAR (3)	*
02.09	Cat_munici_cve	Clave del municipio	CATDELMN	CHAR (5)	*
02.10	Titular	Titular del área de presidencia		VARCHAR2 (50)	*
02.11	Observaciones	Observaciones acerca del área		VARCHAR2 (2000)	*

Longitud total de campos numéricos:	0
Longitud total de campos CHAR y VARCHAR2 Y DATE:	2269
LONGITUD DEL REGISTRO:	2290

Total de campos nulos:	5
PCTFREE	2%
PCTUSED	98%

Establecimiento	Registros	Bytes	20%	Total	Observaciones
3,000	1	6,870,000	1,374,000	8,244,000	
5,000	1	11,450,000	2,290,000	13,740,000	
7,000	1	16,030,000	3,206,000	19,236,000	
10,000	1	22,900,000	4,580,000	27,480,000	

Nombre: ENLACE

Identificador en Diagrama: ENLACE

Nombre Corto:

03) ENLACE

IDENT.	CAMPO	DESCRIPCIÓN	VALIDACIÓN	TIPOS DE DATOS	NULOS
03.01	IdDependencia	Identificador de la dependencia	DEPENDEN	CHAR (3)	#
03.02	numenlace	Numero de enlace		NUMBER (4)	#
03.03	password	Descripción de la dependencia		VARCHAR2 (12)	*
03.04	Nombre	Nombre del enlace		VARCHAR2 (20)	*
03.05	Apepat	Apellido paterno del enlace		VARCHAR2 (15)	*
03.06	Apmat	Apellido materno del enlace		VARCHAR2 (15)	*
03.07	Cargo	Puesto del enlace		VARCHAR2 (80)	*
03.08	Area	Area de trabajo del enlace		VARCHAR2 (40)	*
03.09	Teléfono	Teléfono		VARCHAR2 (20)	*
03.10	Teléfono2	Teléfono2		VARCHAR2 (20)	*
03.11	Telofax	Fax		VARCHAR2 (20)	*
03.12	correoe	Correo electrónico		VARCHAR2 (40)	*

Longitud total de campos numéricos:	4
Longitud total de campos CHAR y VARCHAR2 Y DATE:	285
LONGITUD DEL REGISTRO:	289

Total de campos nulos:	7
PCTFREE	3%
PCTUSED	97%

Establecimiento	Registros	Bytes	20%	Total	Observaciones
3,000	1	864,000	172,800	1,036,800	
5,000	1	1,440,000	288,000	1,728,000	
7,000	1	2,016,000	403,200	2,419,200	
10,000	1	2,880,000	576,000	3,456,000	

Nombre: ESTATUS Y ESTATUSC

Identificador en Diagrama: ESTATUS Y ESTATUSC

Nombre Corto:

04) ESTATUS

IDENT.	CAMPO	DESCRIPCIÓN	VALIDACION	TIPOS DE DATOS	NULO
04.01	IdEstatus	Identificador del estatus		CHAR (3)	#
04.02	Descripcion	Descripción del estatus		CHAR (80)	.
04.03	Nivel	Nivel del estatus		CHAR(20)	.

Longitud total de campos numéricos:	0
Longitud total de campos CHAR y VARCHAR2 Y DATE:	103
LONGITUD DEL REGISTRO:	104

Total de campos nulos:	0
PCTFREE	0%
PCTUSED	100%

Establecimiento	Registros	Bytes	20%	Total	Observaciones
3,000	1	312,000	62,400	374,400	
5,000	1	520,000	104,000	624,000	
7,000	1	728,000	145,600	873,600	
10,000	1	1,040,000	208,000	1,248,000	

Nombre: DEMANDA

Identificador en Diagrama: DEMANDA

Nombre Corto:

05) DEMANDA

IDENT.	CAMPO	DESCRIPCION	VALIDACION	TIPOS DE DATOS	NULO
05.01	Año	Año de la demanda		CHAR (3)	#
05.02	Voltrabajo	Volante de trabajo asignado por SEMARNAT		NUMBER (4)	#
05.03	Folio	Numero de folio asignado por presidencia		VARCHAR2 (18)	*
05.04	IdEstatus	Estatus de la demanda	Estatus	VARCHAR2 (2)	*
05.05	Firmantes	Más de una persona que firma la demanda	Constrain Si,NO	VARCHAR2 (15)	*
05.06	Fecdemanda	Fecha de la demanda		DATE(7)	*
05.07	Nombre	Nombre del demandante		VARCHAR2 (20)	*
05.08	Apepat	Apellido materno		VARCHAR2 (15)	*
05.09	Apemat	Apellido paterno		VARCHAR2 (15)	*
05.10	Cargo	Cargo del demandante		VARCHAR2 (200)	*
05.11	NombreF	Nombre del firmante		VARCHAR2 (20)	*
05.12	ApepatF	Apellido materno firmante		VARCHAR2 (15)	*
05.13	ApematF	Apellido paterno firmante		VARCHAR2 (15)	*
05.14	CargoF	Cargo del firmante		VARCHAR2 (200)	*
05.15	Cat_Pais_cve	Clave del país	CATPAIS	CHAR (3)	*
05.16	Cat_Estado_num	Clave del estado	CATENFED	CHAR (3)	*
05.17	Cat_munici_cve	Clave del municipio	CATDELMN	CHAR (5)	*
05.18	Calle	Calle donde se localiza la dependencia		VARCHAR2 (20)	*
05.19	Colonia	Colonia donde se localiza la dependencia		VARCHAR2 (20)	*
05.20	Cp	Código postal		CHAR (5)	*
05.21	Telofax	Fax		VARCHAR2 (20)	*
05.22	Correo	Correo electrónico		VARCHAR2 (40)	*
05.23	Fec turno	Fecha de turno de la demanda		DATE(7)	*
05.24	Fecregistro	Fecha de registro de la demanda		DATE(7)	*
05.25	IdArea	Identificador del área	AREAS	CHAR (3)	*
05.26	Asunto	Asunto de la demanda		VARCHAR2 (200)	*
05.27	Descripcion	Descripcion del asunto		VARCHAR2 (2000)	*
05.28	descargo	Si la demanda es enviada a otro lugar.	SI,NO	CHAR (2)	*
05.29	Observaciones	Observaciones de la demanda		VARCHAR2 (2000)	*

Longitud total de campos numéricos	0
Longitud total de campos CHAR y VARCHAR2 Y DATE	4884
LONGITUD DEL REGISTRO:	4885

Total de campos nulos:	16
PCTFREE	6%
PCTUSED	94%

Establecimientos	Registros	Bytes	20%	Total	Observaciones
3,000	1	14,665,000	2,931,000	17,596,000	
5,000	1	24,425,000	4,885,000	29,310,000	
7,000	1	34,195,000	6,839,000	41,034,000	
10,000	1	48,850,000	9,770,000	58,620,000	

Nombre: SEGUIMIENTO
 Identificador en Diagrama: SEGUIMIENTO
 Nombre Corto:

06) SEGUIMIENTO

IDENT.	CAMPO	DESCRIPCIÓN	VALIDACIÓN	TIPOS DE DATOS	NULO
06.01	Año	Año de la demanda.		CHAR (3)	#
06.02	Voltrabajo	Volante de trabajo asignado por SEMARNAT		NUMBER (4)	#
06.03	Etapa	Contiene el numero de etapa de seguimiento		CHAR(2)	#
06.03	Sintesis	Contiene la síntesis realizada por la responsable de la OCI.		VARCHAR2 (2000)	*
06.06	NoFolio	No de folio con el cual respondió el enlace		VARCHAR2 (2)	*
06.05	FeFolio	Fecha del documento con el cual respondió el enlace		VARCHAR2 (15)	*
06.06	Seguimiento	Síntesis escrito por el enlace.		VARCHAR(2000)	*
06.07	NombreAtencion	Nombre de la persona que atendió la demanda		VARCHAR2 (80)	*
06.08	AreaAtencion	Area que dio atención a la demanda		VARCHAR2 (200)	*
06.09	VolcontrolInterno	Volante de control interno de cada área		VARCHAR2(8)	*
06.10	Porcentaje	Porcentaje dado de solución a la demanda		NUMBER (3)	*

Longitud total de campos numéricos:	7
Longitud total de campos CHAR y VARCHAR2 Y DATE:	4306
LONGITUD DEL REGISTRO:	4311

Total de campos nulos:	4
PCTFREE	2%
PCTUSED	98%

Establecimientos	Registros	Bytes	20%	Total	Observaciones
3,000	1	12,933,000	2,586,600	15,519,600	
5,000	1	21,565,000	4,311,000	25,876,000	
7,000	1	30,177,000	6,035,400	36,212,400	
10,000	1	43,110,000	8,622,000	51,732,000	

Nombre: GESTION

Identificador en Diagrama: GESTION

Nombre Corto:

07) GESTION

IDENT.	CAMPO	DESCRIPCIÓN	VALIDACIÓN	TIPOS DE DATOS	NULL
07.01	Año	Año de la demanda.		CHAR (3)	#
07.02	Voltrabajo	Volante de trabajo asignado por SEMARNAT		NUMBER (4)	#
07.03	Viable	Viabilidad del seguimiento		CHAR(3)	*
07.04	Concluido	Si la demanda ya ha sido concluida		CHAR(3)	*
07.05	Comentarios	Si la demanda no es viable se colocan comentarios correspondientes		VARCHAR(2000)	*
07.06	Notificacion	Si se notifico al ciudadano de la respuesta		CHAR(3)	*
07.07	FechaNotifi	Fecha en que se notifico al ciudadano		DATE(7)	*
07.08	TiempoEstimado	Tiempo estimado de solución de la demanda		VARCHAR(20)	*

Longitud total de campos numéricos	4
Longitud total de campos CHAR y VARCHAR2 Y DATE	2103
LONGITUD DEL REGISTRO:	2108

Total de campos nulos:	3
PCTFREE	1%
PCTUSED	99%

Establecimientos	Registros	Bytes	20%	Total	Observaciones
3,000	1	6,318,000	1,263,600	7,581,600	
5,000	1	10,530,000	2,106,000	12,636,000	
7,000	1	14,742,000	2,948,400	17,690,400	
10,000	1	21,060,000	4,212,000	25,272,000	

Nombre: DEM/DEP
 Identificador en Diagrama: DEM/DEP
 Nombre Corto:

09) DEM/DEP

IDENT.	CAMPO	DESCRIPCIÓN	VALIDACIÓN	TIPOS DE DATOS	NULO
09.01	Año	Año de la demanda.	Demanda	CHAR (3)	#
09.02	Voltrabajo	Volante de trabajo asignado por SEMARNAT	Demanda	NUMBER (4)	#
09.03	IDDependencia	Destino del descargo	Dependencia	CHAR (3)	#
09.04	NumEnlace	Número de enlace	Enlace	NUMBER(4)	#
09.05	Fe_TurnoE	Fecha en la que se realizó el descargo		DATE(7)	#

Longitud total de campos numéricos	8
Longitud total de campos CHAR y VARCHAR2 Y DATE	6
LONGITUD DEL REGISTRO:	11

Total de campos nulos:	0
PCTFREE	0%
PCTUSED	100%

Establecimiento	Registros	Bytes	20%	Total	Observaciones
3,000	1	33,000	6,600	39,600	
5,000	1	55,000	11,000	66,000	
7,000	1	77,000	15,400	92,400	
10,000	1	110,000	22,000	132,000	

Nombre: COMPROMISO
 Identificador en Diagrama: COMPROMISO
 Nombre Corto:

05) COMPROMISO

IDENT.	CAMPO	DESCRIPCIÓN	VALIDACIÓN	TIPOS DE DATOS	NULL
05.01	Año	Año del compromiso.		CHAR (3)	#
05.02	Volttrabajo	Volante de trabajo asignado por SEMARNAT		NUMBER (4)	#
05.03	Folio	Numero de folio asignado por presidencia		VARCHAR2 (18)	*
05.04	Cobertura	Cobertura del compromiso	Estatus	VARCHAR2 (2)	*
05.05	Fecha comp	Fecha del compromiso	Constrain Si,NO	VARCHAR2 (15)	*
05.06	Fecha Termino	Fecha de termino o cumplimiento del compromiso		DATE(7)	*
05.07	NoForo	Número de foro		VARCHAR2 (20)	*
05.08	TextoForo	Texto del foro		VARCHAR2 (500)	*
05.09	Compromiso	Compromiso asumido		VARCHAR2 (200)	*
05.10	Estatus	Estatus del compromiso		VARCHAR2 (1)	*
05.11	Pais	Pais	CATPAIS	CHAR (3)	*
05.12	Estado	Estado	CATENFED	CHAR (3)	*
05.13	Municipio	Municipio	CATDELMN	CHAR (5)	*
05.16	FechaTurno	Fecha de turno de la demanda		DATE(7)	*
05.17	FechaRegistro	Fecha de registro de la demanda		DATE(7)	*
05.18	Area	Identificador del área		VARCHAR2 (20)	*

Longitud total de campos numéricos:	0
Longitud total de campos CHAR y VARCHAR2 Y DATE:	805
LONGITUD DEL REGISTRO:	805

Total de campos nulos:	16
PCTFREE	6%
PCTUSED	94%

Establecimientos	Registros	Bytes	20%	Total	Observaciones
3,000	1	2,418,000	483,600	2,901,600	
5,000	1	4,030,000	806,000	4,836,000	
7,000	1	5,642,000	1,128,400	6,770,400	
10,000	1	8,060,000	1,612,000	9,672,000	

Nombre: ACCIONES
 Identificador en Diagrama: ACCIONES
 Nombre Corto:

05) ACCION

IDENT.	CAMPO	DESCRIPCIÓN	VALIDACIÓN	TIPOS DE DATOS	NULLO
05.01	Anio	Año del compromiso.		CHAR (3)	#
05.02	Voltrabajo	Volante de trabajo asignado por SEMARNAT		NUMBER (4)	#
05.03	Nummaccion	Número de acción		NUMBER (2)	*
05.04	Descrip	Descripción de la acción		VARCHAR2 (100)	*
05.05	Invaui	Inversión Autorizada		NUMBER	*
05.06	AvFis	Avance Físico		NUMBER	*
05.07	AvFin	Avance Financiero		NUMBER	*
05.08	FecIni	Fecha de inicio		DATE(7)	*
05.09	FecFin	Fecha de Finalización		DATE(7)	*
05.10	Observa	Observaciones		VARCHAR2 (1000)	*
05.11	Seguimiento	Seguimiento		CHAR (2000)	*
05.12	NolFol	Número de Folio		VARCHAR2 (20)	*
05.13	FecFol	Fecha de Folio		DATE(7)	*
05.16	AreaA	Area de Atención		VARCHAR2 (200)	*
05.17	NomAt	Nombre de la persona que atiende		VARCHAR2 (80)	*

Longitud total de campos numéricos	0
Longitud total de campos CHAR y VARCHAR2 Y DATE	1500
LONGITUD DEL REGISTRO:	1501

Total de campos nulos:	16
PCTFREE	6%
PCTUSED	94%

	Establecimientos	Registros	Bytes	20%	Total	Observaciones
	3,000	1	4,503,000	900,600	5,403,600	
	5,000	1	7,505,000	1,501,000	9,006,000	
	7,000	1	10,507,000	2,101,400	12,608,400	
	10,000	1	15,010,000	3,002,000	18,012,000	

Nombre: SUBACCIONES
 Identificador en Diagrama: SUBACCIONES
 Nombre Corto:

05) SUBACCION

IDENT.	CAMPO	DESCRIPCIÓN	VALIDACIÓN	TIPOS DE DATOS	NULOS
05.01	Año	Año del compromiso.		CHAR (3)	#
05.02	Voltrabajo	Volante de trabajo asignado por SEMARNAT		NUMBER (4)	#
05.03	Nummaccion	Numero de acción		NUMBER (2)	*
05.04	NumSubacc	Numero de Sub acción		NUMBER (2)	*
05.05	Descrip	Descripción de la acción		VARCHAR2 (100)	*
05.06	Invau	Inversión Autorizada		NUMBER	*
05.07	AvFis	Avance Fisico		NUMBER	*
05.08	AvFin	Avance Financiero		NUMBER	*
05.09	FecIni	Fecha de inicio		DATE(7)	*
05.10	FecFin	Fecha de Finalización		DATE(7)	*
05.11	Observa	Observaciones		VARCHAR2 (1000)	*
05.12	Seguimiento	Seguimiento		CHAR (2000)	*
05.13	NolFol	Número de Folio		VARCHAR2 (20)	*
05.14	FecFol	Fecha de Folio		DATE(7)	*
05.15	AreaA	Area de Atención		VARCHAR2 (200)	*
05.16	NormAt	Nombre de la persona que atiende		VARCHAR2 (80)	*

Longitud total de campos numéricos	0	Total de campos nulos	16
Longitud total de campos CHAR y VARCHAR2 Y DATE	1500	PCTFREE	6%
LONGITUD DEL REGISTRO:	1501	PCTUSED	94%

Establecimientos	Registros	Bytes	20%	Total	Observaciones
3 000	1	4,503,000	900,600	5,403,600	
5 000	1	7,505,000	1,501,000	9,006,000	
7 000	1	10,507,000	2,101,400	12,608,400	
10 000	1	15,010,000	3,002,000	18,012,000	

5.0 CONCLUSIONES GENERALES DEL SISTEMA ADYC.

El desarrollo del sistema ADYC tuvo una duración aproximada de casi 8 meses, los cuales incluyen el análisis, diseño, modificaciones, la capacitación, la puesta en marcha y la liberación del mismo. Durante este tiempo se ha adquirido experiencia importante para llevar a cabo proyectos de desarrollo con éxito.

La metodología utilizada para realizar este proyecto en forma espiral, permitió obtener varias versiones del sistema las cuales eran probadas y modificadas, hasta la presentación de la versión final, es decir, se pudo observar como los cambios que surgían en el transcurso del proyecto no afectaban en gran medida lo ya trabajado en la aplicación.

Es importante mencionar que el modelo de desarrollo por grupos de trabajo ayudo para delimitar las tareas de cada persona involucrada con el proyecto. Esto permitió que cada una de esas tareas fueran terminadas dentro de los tiempos establecidos.

Durante el análisis y el diseño del sistema se trabajo directamente con la persona responsable de la OCI (Oficina de Compromisos Institucionales), la cual es la experta en el área y encargada del uso del módulo central del sistema ADYC Registro. Este punto es importante, ya que la definición, diseño, y presentación del prototipo fue aprobado únicamente por una persona, lo cual permitió avanzar de manera mas rápida.

En cuanto a la programación del sistema, como ya se menciono, este fue desarrollado con DELPHI 5.0 para la versión de registro y PHP para la versión de Internet. En ambos casos se procuro realizar una documentación en línea del proyecto, es decir, cada proceso era documentado con un encabezado, definiendo en una o dos líneas lo que este hacia, lo cual permite modificaciones futuras de mantenimiento al sistema. Esto hace que se pueda dar seguimiento al proyecto, o modificar para otras áreas posteriormente. Por otro lado libera y hace independiente el desarrollo del personal que inicialmente trabajo en el proyecto.

También es importante destacar que la infraestructura de las telecomunicaciones, ya existían al momento de aprobarse dicho proyecto, motivo por el cual no se requirió de grandes instalaciones de red, incluso la asignación del protocolo TCP/IP en la maquina que reside el sistema.

Las licencias para el uso de la base de datos ORACLE, tampoco implicaron un gasto extra, ya que SEMARNAT cuenta con dichas licencias, no solo para el sistema presentado, sino para la mayoría de sus aplicaciones internas.

Los datos del sistema ADYC como se menciona durante el desarrollo del proyecto es solo una parte de toda la base de datos que conforman el sistema de información de SEMARNAT, es decir, puede compartir información con otros sistemas que se desarrollen a futuro.

Finalmente se deduce que el desarrollo de sistemas pueden ser llevado y concluido dentro de los tiempos establecidos, siempre y cuando exista una metodología bien definida y aprobada por parte del área de sistemas; y que se enfoque a las metas y políticas de la institución, empresa o compañía de la que se trate.

El sistema presentado tiene un enfoque dirigido a gobierno, pero que lo hace muy adaptable al desarrollo de sistemas en otro tipo de giros. Este enfoque hace necesario que se involucre a los directivos de las áreas como parte esencial para la definición del sistema.

6.0 GLOSARIO DE TÉRMINOS.

El glosario de términos es presentado con la finalidad de ofrecer apoyo al lector en el estudio de este proyecto de desarrollo de un sistema, en conceptos que pueden causar confusión o duda.

6.1 Definiciones Principales.

Concepto	Definición
Aplicación	Programa diseñado con un objetivo específico que lleva a cabo alguna tarea útil. Algunos ejemplos son: planilla de cálculo, procesador de textos, editor de gráficos, administrador de bases de datos o agenda personal. También existen los denominados paquetes (o suites) de aplicaciones, que contienen más de una aplicación, generalmente capaces de interactuar entre sí.
Programa	Conjunto de instrucciones que indican a la computadora qué es lo que debe hacer. Los programas están escritos en lenguajes de programación y "traducidos" al lenguaje de la computadora mediante otros programas denominados ensambladores y compiladores. Ellos comunican a la computadora las instrucciones a seguir para realizar cada tarea específica.
Base de datos	Colección de datos estructurada y organizada para permitir el rápido acceso a la información de interés. Existen muchas formas de organizar bases de datos, lo que da lugar a los distintos formatos. Oracle, Access, Paradox son sólo algunos de los existentes. Los elementos que las componen se denominan registros, los cuales a su vez están compuestos por campos.
Internet	Sistema que aglutina las redes de datos de todo mundo, uniendo miles de computadoras mediante el protocolo TCP/IP. El mayor conjunto que existe de información, personas, ordenadores y software funcionando de forma cooperativa. La <i>i</i> mayúscula la diferencia de una internet convencional, que simplemente une varias redes. Al ser única se la conoce también simplemente por "la red".

Concepto	Definición
Protocolo	Descripción formal de formatos de mensaje y de reglas que dos ordenadores deben seguir para intercambiar dichos mensajes. Un protocolo puede describir detalles de bajo nivel de las interfaces máquina a máquina o intercambios de alto nivel entre programas de asignación de recursos.
Protocolo Internet IP	Conjunto de reglas que regulan la transmisión de paquetes de datos a través de Internet. La versión actual es IPv4 mientras que en el proyecto Internet2 se intenta implementar la versión 6 (IPv6), la cual permitiría mejores prestaciones dentro del concepto QoS (Quality of Service). Hace referencia a un "número IP", el cual comprende una serie de números específicos divididos en cuatro grupos de valores entre 0 y 255, los cuales se asignan a cada máquina que está conectada a la Red. Un DNS convierte los números IP a nombres comunes.
Diseño	<p>Es el proceso de aplicar distintas técnicas y principios con el propósito de definir un dispositivo, proceso o sistema con los suficientes detalles como para permitir su realización física.</p> <p>El diseño es el lugar en donde se asienta la calidad del desarrollo del programa. El diseño nos da las representaciones del software que pueden establecerse para conseguir un producto con calidad. Es la única forma mediante la que podemos traducir con precisión los requerimientos del cliente en un producto o sistema acabado.</p> <p>El objetivo es proporcionar la especificación del bosquejo del sistema, las características del sistema que serán trasladadas en software para su uso por la organización.</p>

Concepto	Definición
Análisis Estructurado	<p>Todos los métodos de análisis de requisitos se basan en la construcción de modelos del sistema que se pretende desarrollar. Utilizando alguna notación, propia de cada método, creamos modelos que reflejen el sistema, y aplicamos técnicas de descomposición y razonamiento top-down, de tal forma que al final establecemos la esencia del sistema que pretendemos construir.</p> <p>El desarrollo de modelos presenta algunas ventajas claras:</p> <p>Permite centrarse en determinadas características del sistema, dejando de lado otras menos significativas. Esto nos permite centrar las discusiones con el usuario en los aspectos más importantes del sistema, sin distraernos en características del sistema que sean irrelevantes.</p> <p>Permite realizar cambios y correcciones en los requisitos a bajo coste y sin correr ningún riesgo. Si nos damos cuenta que no habíamos entendido las necesidades del usuario o si el usuario ha cambiado de idea acerca de los requisitos del sistema, podemos cambiar el modelo o incluso desecharlo y empezar de nuevo. Si no hiciésemos modelos, los cambios en los requisitos sólo se efectuarían después de construir el producto software, y el coste sería muchísimo mayor.</p> <p>Permite verificar que el ingeniero del software ha entendido correctamente las necesidades del usuario y que las ha documentado de tal forma que los diseñadores y programadores pueden construir el software.</p>

Concepto	Definición
Análisis Orientado a Objetos	<p>Desde comienzos de la década de los 80, el paradigma "orientado a objetos" ha ido madurando como un enfoque de desarrollo de software alternativo a la programación estructurada o modular. Se empezó a crear diseños de aplicaciones de todo tipo usando una forma de pensar orientada a los objetos, y a implementar estos diseños utilizando lenguajes orientados a objetos. Sin embargo, el análisis de requisitos se quedó atrás. No se desarrollaron técnicas de análisis específicamente orientadas a objetos.</p> <p>El Análisis Orientado a Objetos (AOO) se basa en conceptos sencillos, conocidos desde la infancia y que aplicamos continuamente: objetos y atributos, el todo y las partes, clases y miembros. Puede parecer llamativo que se haya tardado tanto tiempo en aplicar estos conceptos al desarrollo de software. Posiblemente, una de las razones es el éxito de los métodos de análisis estructurados, basados en el concepto de flujo de información, que monopolizaron el análisis de sistemas software durante los últimos veinte años.</p> <p>En cualquier caso, el paradigma orientado a objetos ha sufrido una evolución similar al paradigma de programación estructurada: primero se empezaron a utilizar los lenguajes de programación estructurados, que permiten la descomposición modular de los programas; esto condujo a la adopción de técnicas de diseño estructuradas y de ahí se paso al análisis estructurado. El paradigma orientado a objetos ha seguido el mismo camino: el uso de la Programación Orientada a Objetos (POO) ha modificado las técnicas de diseño para adaptarlas a los nuevos lenguajes y ahora se están empezando a utilizar técnicas de análisis basadas en esta nueva forma de desarrollar software.</p> <p>El AOO ofrece un enfoque nuevo para el análisis de requisitos de sistemas software. En lugar de considerar el software desde una perspectiva clásica de entrada/proceso/salida, como los métodos estructurados clásicos, se basa en modelar el sistema mediante los objetos que forman parte de él y las relaciones estáticas (herencia y</p>

	<p>composición) o dinámicas (uso) entre estos objetos. Este enfoque pretende conseguir modelos que se ajusten mejor al problema real, a partir del conocimiento del llamado dominio del problema, evitando que influyan en el análisis consideraciones de que estamos analizando un sistema para implementarlo en un ordenador. Desde este punto de vista, el AOO consigue una abstracción mayor que el análisis estructurado, que modela los sistemas desde un punto de vista más próximo a su implementación en un ordenador (entrada/proceso/salida).</p> <p>Este intento de conocer el dominio del problema ha sido siempre importante; no tiene sentido empezar a escribir los requisitos funcionales de un sistema de control de tráfico aéreo, y menos aún diseñarlo o programarlo sin estudiar primero qué es el tráfico aéreo o qué se espera de un sistema de control de este tipo. La ventaja del AOO es que se basa en la utilización de objetos como abstracciones del mundo real. Esto nos permite centrarnos en los aspectos significativos del dominio del problema (en las características de los objetos y las relaciones que se establecen entre ellos) y este conocimiento se convierte en la parte fundamental del análisis del sistema software, que será luego utilizado en el diseño y la implementación.</p>
--	---

Concepto	Definición
Ciclo de Vida de un sistema	<p>Por ciclo de vida, se entiende la sucesión de etapas por las que pasa el software desde que un nuevo proyecto es concebido hasta que se deja de usar.</p> <p>Cada una de estas etapas lleva asociada una serie de tareas que deben realizarse, y una serie de documentos (en sentido amplio: software) que serán la salida de cada una de estas fases y servirán de entrada en la fase siguiente.</p> <p>Existen diversos modelos de ciclo de vida, es decir, diversas formas de ver el proceso de desarrollo de software, y cada uno de ellos va asociado a un paradigma de la ingeniería del software, es decir, a una serie de métodos, herramientas y procedimientos que debemos usar a lo largo de un proyecto.</p>

7.0 BIBLIOGRAFÍA:

7.1 Libros

Análisis y Diseño Orientado a Objetos

Martín, James 1933
Editorial. Prentice Hall
Paginas. 539.
ISBN. 968-880-362-6.

Construcción de Software Orientado a Objetos

Meyer, Bertrand.
Editorial. Prentice Hall
Páginas. 1198.
ISBN. 84-8322-040-7.

Análisis Estructurado Moderno.

Yourdon, Edward.
Editorial. Prentice Hall HispanoAmericana
Páginas. 735.
ISBN. 968-880-303-0

Pensamiento de Sistemas, Práctica de sistemas.

Peter Checkland,
1ra. Edición,
Editorial Limusa, 1997.

7.2 Direcciones en Internet.

Conceptos generales sobre informática y sistemas.

<http://www.rionegro.com.ar/informatica/>

<http://glosario.panamacom.com/>

<http://www.lafacu.com/apuntes/informatica/>