Orden de Trabajo Nro. 4

"Desarrollo de formulario de denuncia para el Proyecto Hambre Cero"

DESCRIPCIÓN DE CASO DE USO DE SISTEMA

PORTAL DE DENUNCIAS CIUDADANAS

CU02 Gestor de Denuncias (BackOffice) para funcionarios, operación de las denuncias

TABLA DE CONTENIDO

I. NOMBRE DE PROYECTO **3**

II. FLUJO DE EVENTOS **3**

2.1. Flujo Básico *3*

2.2. Flujos Alternos *3*

2.3. Flujo de Excepción *4*

2.4. Reglas del Negocio *4*

III. PROTOTIPOS **5**

3.1. Pantalla de Autenticación por Identidad Electrónica *5*

3.2. Pantalla principal Sistema de Gestión de Denuncias *5*

3.3. Pantalla Bandeja de Denuncias *5*

3.4. Pantalla detalle de denuncia *6*

IV. DIAGRAMA CASO DE USO **6**

IDIAGRAMA CASO DE USO GENERAL FUNCIONARIO **6**

V. DIAGRAMA ENTIDAD RELACIÓN **10**

VI. ESPECIFICACIONES SUPLEMENTARIAS **11**

VII. DEFINICIONES, ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS **11**

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS **11**

IX. OBJETOS INVOLUCRADOS **12**

X. HISTORIAL DE CAMBIOS **14**

I. NOMBRE DE PROYECTO

OT4 - Portal de Denuncias Ciudadanas – Desarrollo de formulario de denuncia para el Proyecto Hambre Cero.

II. FLUJO DE EVENTOS

Nombre del Caso de Uso: Gestor de Denuncias (BackOffice) para funcionarios, operación de las denuncias.	**Nro. CU:** CU02
Objetivo: Permitir a los funcionarios de los grupos de trabajo gestionar la denuncia y realizar actuaciones.	
Origen/Fuente: Minutas de relevamiento	
Actor Principal: Funcionario	**Actor Secundario**: N/A
Precondiciones: Contar con identidad electrónica	
Postcondiciones*:* N/A	
Duración esperada: 1-5 minutos	
Referencia: OT4	

2.1. Flujo Básico

- El caso de uso inicia cuando el funcionario ingresa al enlace de acceso al portal.
- El sistema despliega la pantalla de autenticación propia de la identidad electrónica.
- El ciudadano ingresa su nro. de Cédula y su contraseña y presiona iniciar sesión.
- Ingresa a la pantalla principal del Sistema de Gestión de Denuncias, visualiza acceso a:
    - Bandeja de Denuncias
    - Tablero de denuncias
    - Dashboard - Indicadores

2.2. Flujos Alternos

- N/A

2.3.Flujo de Excepción

- N/A

2.4.Reglas del Negocio

RN1. Flujo Gestor de Denuncias (BackOffice) para funcionarios, operación de las denuncias.

- La denuncia llega a la bandeja de entrada de los grupos de trabajo respectivos, cada grupo de trabajo está asociado a uno o más de los departamentos de la localidad donde se ubica la escuela que es objeto de la denuncia.
- La denuncia debe aparecer solo en la bandeja del grupo de trabajo al que corresponde con el estado "RECIBIDO".
- Mediante la opción “Ver Detalles” de la denuncia, se podrá acceder y ver las secciones con los datos cargados por la persona denunciante.
- Los usuarios podrán ATENDER LA DENUNCIA haciendo clic en el botón correspondiente, esta acción cambia el estado de la denuncia “ATENDIDA”.
- Al Atender se despliega una ventana emergente que permite ingresar la descripción de la actuación a realizarse. Al cerrase la ventana queda la actuación en estado abierto.
- Una vez atendida la denuncia se muestran las opciones de actuaciones posibles: “DERIVAR” y “CERRAR ACTUACIÓN”.

  a. Concluir Atención: al finalizar la atención se debe concluir la actuación indicando el motivo del cierre.

  b. Derivar: los funcionarios podrán actuar sobre la denuncia en la modalidad de ruta libre por lo que se podrá derivar a cualquiera de los grupos de trabajo asociados a la denuncia. Estados por los que pasan las actuaciones:

  - ABIERTA: Estado de la actuación iniciada.
  - DERIVADA: estado en que queda la actuación enviada a otro grupo de trabajo para su atención.
  - CONCLUIDA: estado en que queda la actuación cerrada. El estado de la denuncia podrá ser actualizado al cerrarse todas las actuaciones relacionadas.

RN2 Notificación de actualización de denuncias

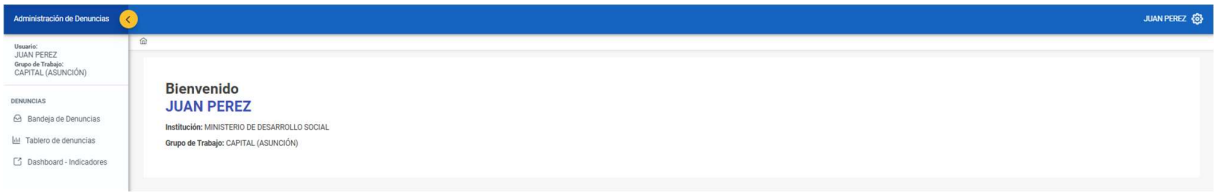
- El sistema deberá remitir por correo electrónico, al correo del grupo de trabajo al momento de la finalización de la carga de la denuncia.

III. PROTOTIPOS

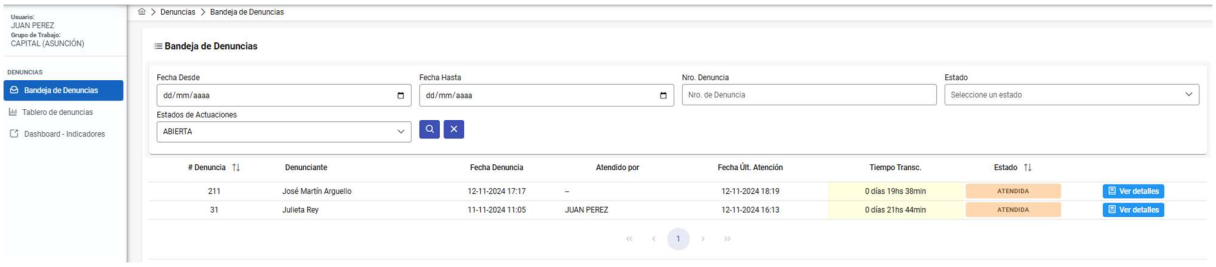
3.1.Pantalla de Autenticación por Identidad Electrónica

Correspondiente al flujo básico

3.2.Pantalla principal Sistema de Gestión de Denuncias

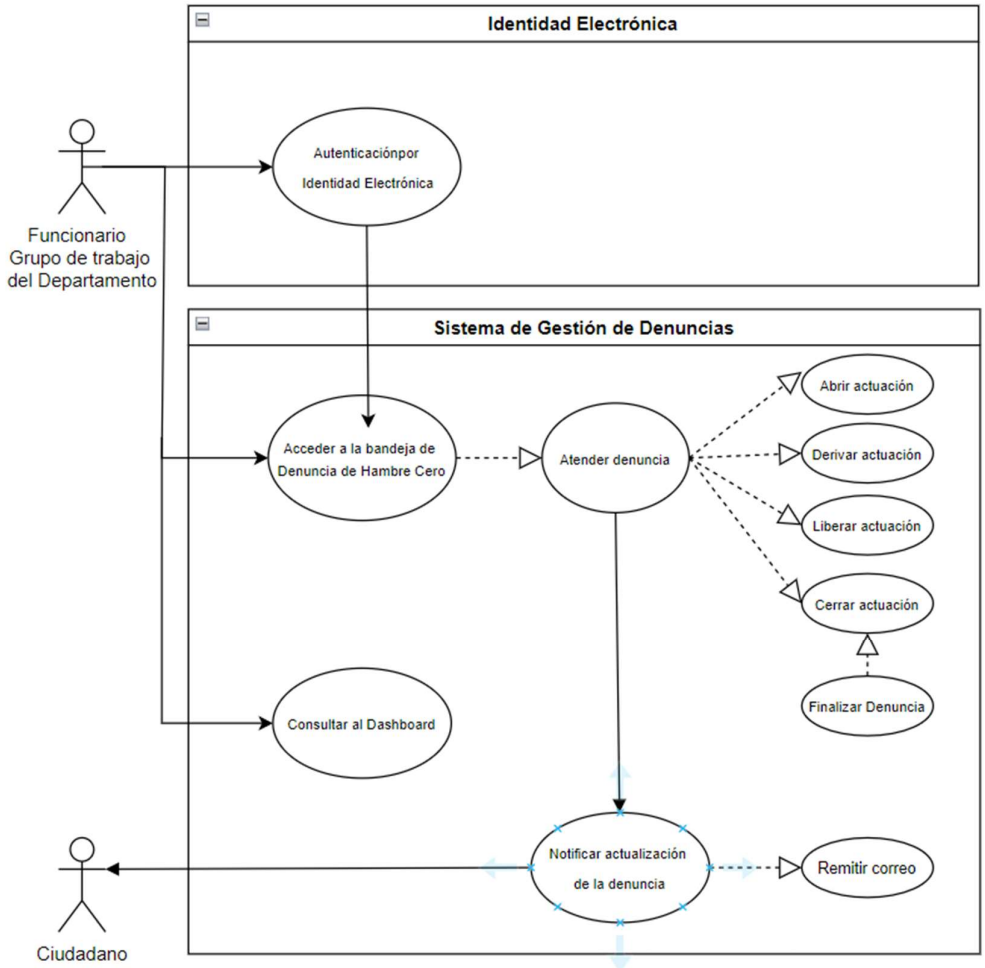


3.3.Pantalla Bandeja de Denuncias



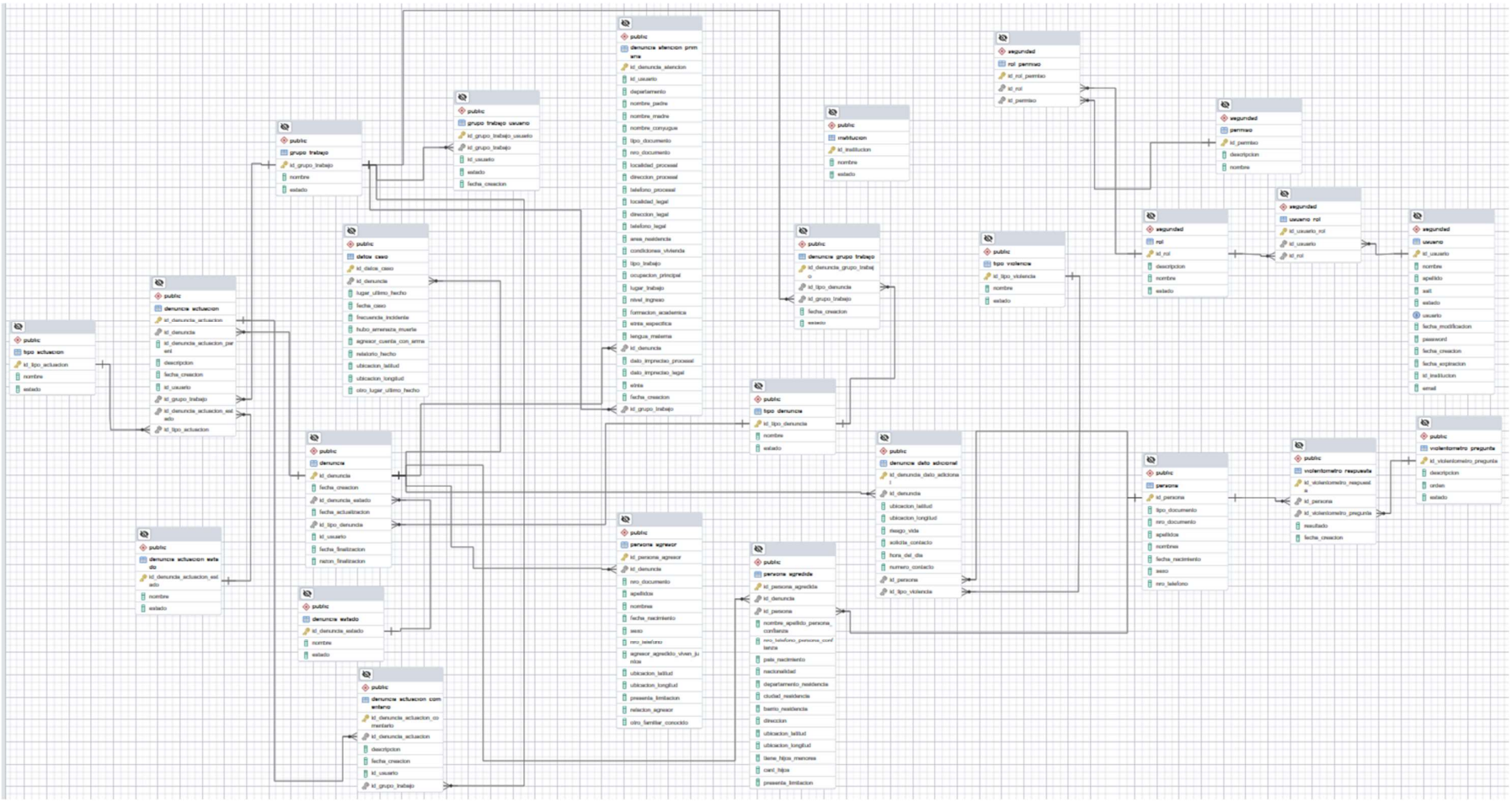
3.4.Pantalla detalle de denuncia

IV.DIAGRAMA CASO DE USO



IDiagrama caso de uso general funcionario

V.DIAGRAMA ENTIDAD RELACIÓN



VI. ESPECIFICACIONES SUPLEMENTARIAS

N/A

VII. DEFINICIONES, ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

- OT: Orden de Trabajo
- CU: Caso de USO
- BackOffice: Oficina Administrativa (Pantalla de Administración de Denuncias)

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

El presente documento corresponde: CU02 - Gestor de Denuncias (BackOffice) para funcionarios, operación de las denuncias., siguiendo la funcionalidad completa del desarrollo se entrega de manera individual las siguientes documentaciones de caso de uso por tipo de gestión y actor correspondiente a la misma OT:

- CU01 - Gestor en el Portal de Denuncia por ciudadano/a
- El cuaderno de pruebas vinculado al presente documento CU02 - Gestor de Denuncias (BackOffice) para funcionarios: MITIC – OT4 - Cuaderno de Pruebas - Portal de Denuncias - V1R1A01-OT4
- MITIC – OT04 – Manual de usuario – Operador

IX. OBJETOS INVOLUCRADOS

Tipo Objeto	Nombre Objeto	SELECT	INSERT	UPDATE	DELETE
TABLAS	denuncia		x		
	denuncia_hambre_cero		x		
	persona	x	x		
	denuncia_estado	x			
	denuncia_actuacion		x		
	grupo_trabajo	x	x		
	tipo_actuacion	x			
	institucion	x	x		
	escuela	x	x		
	grupo_trabajo_usuario	x	x		
	persona	x	x		
	sla	x	x		

SECUENCIA	denuncia_actuacion_estado_id_denuncia_actuacion_estado_seq	x			
	denuncia_actuacion_comentario_id_denuncia_actuacion_comenta_seq	x			
	denuncia_actuacion_id_denuncia_actuacion_seq	x			
	denuncia_atencion_primaria_id_denuncia_atencion_seq	x			
	denuncia_estado_id_denuncia_estado_seq	x			
	denuncia_hambre_cero_id_denuncia_hambre_cero_seq	x			
	escuela_id_escuela_seq	x			
	grupo_trabajo_id_grupo_trabajo_seq	x			
	persona_id_persona_seq	x			
VM					

X. HISTORIAL DE CAMBIOS

Historial de Cambios					
Fecha	**Versión Lógica**	**Versión Física**	**Descripción**	**Autor**	**Petición**
01/11/2024	*1.0*	*1.0*	*Elaboración del CU02 Gestor de Denuncias (BackOffice) para funcionarios, operación de las denuncias*	Grupo Horus	*Corresponde OT4*

CLARA YNES OZUNA ROTELA

Digitally signed by CLARA YNES OZUNA ROTELA
Date: 2024.11.13 18:43:45 -03'00'