Orden de Trabajo Nro. 5

"Portal de Denuncias- SUMAR"

MANUAL DE USUARIO

"FUNCIONARIO OPERADOR"

V1R1A03-ot5

CONTENIDO

Ingreso al Sistema de Gestión de Denuncias: **3**

Bandeja de Denuncias **4**

1. **Filtros disponibles para trabajar con las denuncias recibidas:** 4
2. **Descripción de los campos de la grilla de denuncias de la bandeja de denuncia** 5

Tablero de denuncias **7**

Dashboard **8**

Ingreso al Sistema de Gestión de Denuncias:

Para garantizar la seguridad de la información, el acceso al Sistema de Gestión de Denuncias está restringido a los funcionarios autorizados de las instituciones participantes denominado Grupos de Trabajo. Al ingresar, se requerirá una autenticación segura mediante usuario y contraseña

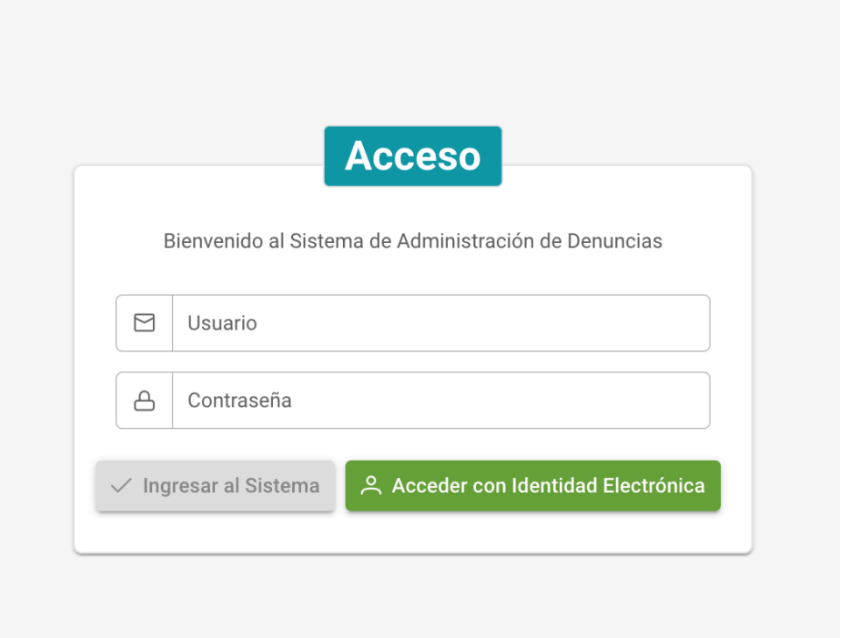


Ilustración 1Acceso al Sistema

Al ingresar los datos de autenticación e iniciar sesión se redirigirá a la portada del Sistema de Gestión de Denuncias, mostrando el nombre del usuario, el grupo de trabajo al que pertenece.

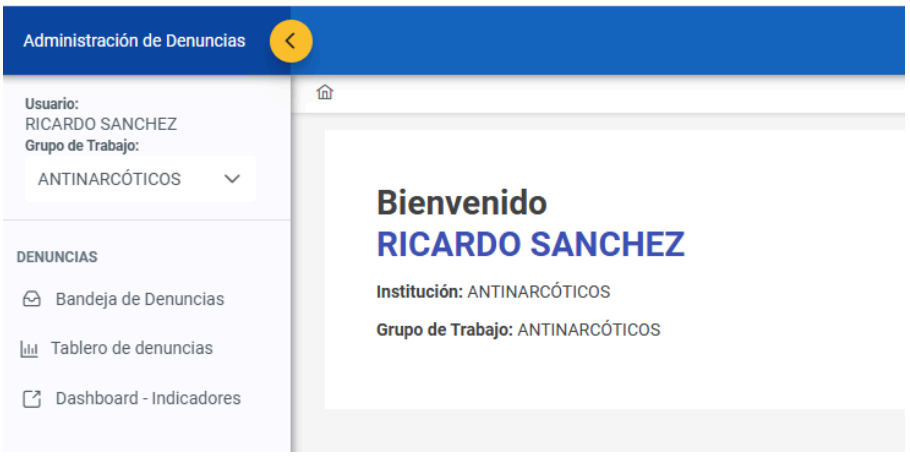
Dependiendo del rol asignado al usuario actual, se mostrarán las opciones a las que puede acceder el mismo.

El acceso al sistema con rol de Operador, se encuentra habilitado la opción de Ingresar los datos de usuario, contraseña y dar clic al botón **Ingresar al Sistema.**

Por otro lado, se encuentra disponible la opción de **Acceder con Identidad Electrónica** siempre y cuando se encuentre catalogado en el ABM(Alta, baja y modificación) de Usuarios el número de documento de su identidad.

En el menú lateral denominado “Denuncias” se pueden observar las opciones a la que tiene permiso el usuario que ha iniciado la sesión, en este caso, con el rol “Operador”, las opciones a las que tiene acceso son:

- Bandeja de denuncias
- Tablero de denuncias
- Dashboard: Indicadores



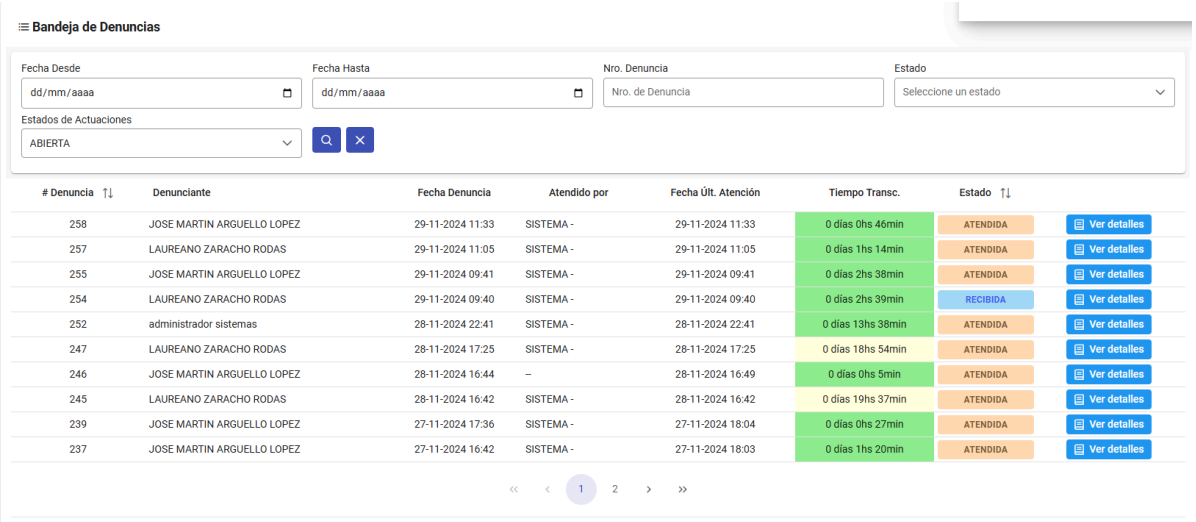
En el margen izquierdo se visualiza el nombre del usuario que ha iniciado sesión y el grupo de trabajo al cual pertenece, si el usuario pertenece a más de un grupo de trabajo, puede seleccionar el que va a trabajar en un momento determinado.

A continuación, detallaremos las opciones incluidas en la recepción y atención de una denuncia.

Bandeja de Denuncias

La opción “Bandeja de Denuncias” aglomera todas las denuncias recibidas a través del Portal de denuncias ciudadanas. Al ingresar a la opción Bandeja de Denuncias en el margen derecho se muestra una grilla con los datos de las denuncias recibidas y los filtros para facilitar la atención de la denuncia.

Formulario de Denuncias - SUMAR



1. Filtros disponibles para trabajar con las denuncias recibidas:

1.1. Fecha Desde: Campo tipo calendario que permite seleccionar la fecha inicial del rango de búsqueda de recepción de la de la denuncia

1.2. Fecha Hasta: Campo tipo calendario que permite seleccionar la fecha final del rango de búsqueda de recepción de la de la denuncia

1.3. Nro. Denuncia: Campo de ingreso del número de la denuncia buscada.

1.4. Estado de la denuncia: Despliega los estados posibles de las denuncias “RECIBIDA”, “ATENDIDA” y “FINALIZADA”. El estado inicial es Recibida , y al hacer clic en el botón Ver detalle cambia a Atendida automáticamente, a partir de ese estado la denuncia queda en el grupo de trabajo.

1.5. Estado de Actuaciones: Despliega los estados posibles de las actuaciones: “TODOS”, “ABIERTA”, “EN ATENCIÓN”, “LIBERADA”, “CONCLUIDA”, “DERIVADA”, “FINALIZADA”. El valor por defecto de esta opción es “TODOS”.

Las actuaciones son las acciones que se realizan sobre la denuncia, por ejemplo cuando se visualiza atendido por: “Sistema”, corresponde a la actuación que genera el Sistema automáticamente, por ejemplo al inicio de la denuncia.

Luego de seleccionar uno o varios de estos filtros presionar uno de los botones:

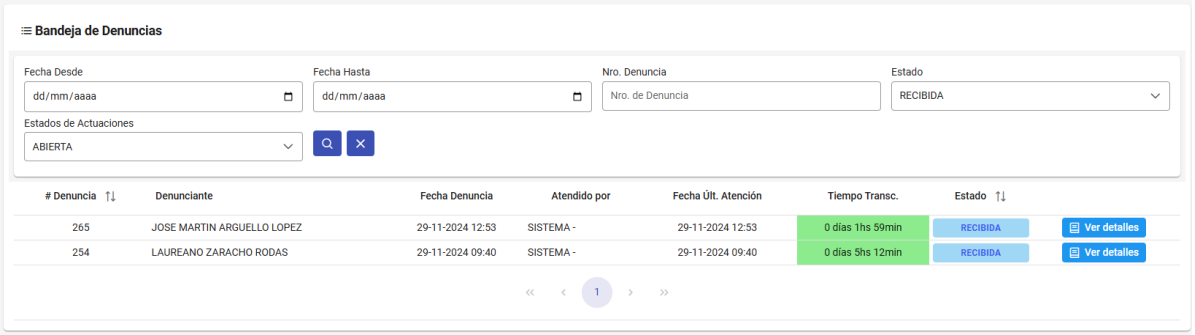
1.6. Buscar: Que realiza el filtrado de los datos

1.7. Limpiar: Que limpia los filtros

2. Descripción de los campos de la grilla de denuncias de la bandeja de denuncia

2.1. Recepción de la denuncia en la bandeja de entrada

La denuncia llega a la bandeja de entrada del Sistema de Gestión de Denuncias en el estado "RECIBIDO".



En la grilla se observan los siguientes campos: denuncia, denunciante, fecha de la denuncia, la última fecha de atención, atendido por y el tiempo transcurrido(de 0 a 16 horas es verde claro, de 16 a 24 es amarillo, de 24 para arriba es rojo y cuando se finaliza queda en gris)

# Denuncia	Denunciante	Fecha Denuncia	Atendido por	Fecha Últ. Atención	Tiempo Transc.	Estado	
247	LAUREANO ZARACHO RODAS	28-11-2024 17:25	SISTEMA -	28-11-2024 17:25	0 días 2hs 25min	ATENDIDA	Ver detalles
246	JOSE MARTIN ARGUELLO LOPEZ	28-11-2024 16:44	SISTEMA -	28-11-2024 16:49	0 días 0hs 5min	ATENDIDA	Ver detalles
245	LAUREANO ZARACHO RODAS	28-11-2024 16:42	SISTEMA -	28-11-2024 16:42	0 días 3hs 7min	ATENDIDA	Ver detalles
243	LAUREANO ZARACHO RODAS	28-11-2024 14:38	ANDRES BARRETO	28-11-2024 15:13	0 días 5hs 11min	ATENDIDA	Ver detalles
242	LAUREANO ZARACHO RODAS	28-11-2024 10:59	--	28-11-2024 15:39	0 días 0hs 0min	ATENDIDA	Ver detalles
241	JOSE MARTIN ARGUELLO LOPEZ	28-11-2024 10:41	--	28-11-2024 10:52	0 días 9hs 9min	ATENDIDA	Ver detalles
240	LAUREANO ZARACHO RODAS	28-11-2024 10:26	SISTEMA -	28-11-2024 10:26	0 días 9hs 23min	ATENDIDA	Ver detalles
239	JOSE MARTIN ARGUELLO LOPEZ	27-11-2024 17:36	--	27-11-2024 18:04	0 días 0hs 27min	ATENDIDA	Ver detalles
238	LAUREANO ZARACHO RODAS	27-11-2024 17:20	SISTEMA -	27-11-2024 17:20	1 días 2hs 29min	ATENDIDA	Ver detalles
237	JOSE MARTIN ARGUELLO LOPEZ	27-11-2024 16:42	--	27-11-2024 18:03	0 días 1hs 20min	ATENDIDA	Ver detalles

Las instituciones pertenecientes a los grupos de trabajo para la atención de la denuncia podrán ver los datos de la denuncia. (Ejemplo SENAD - ANTINARCÓTICOS)

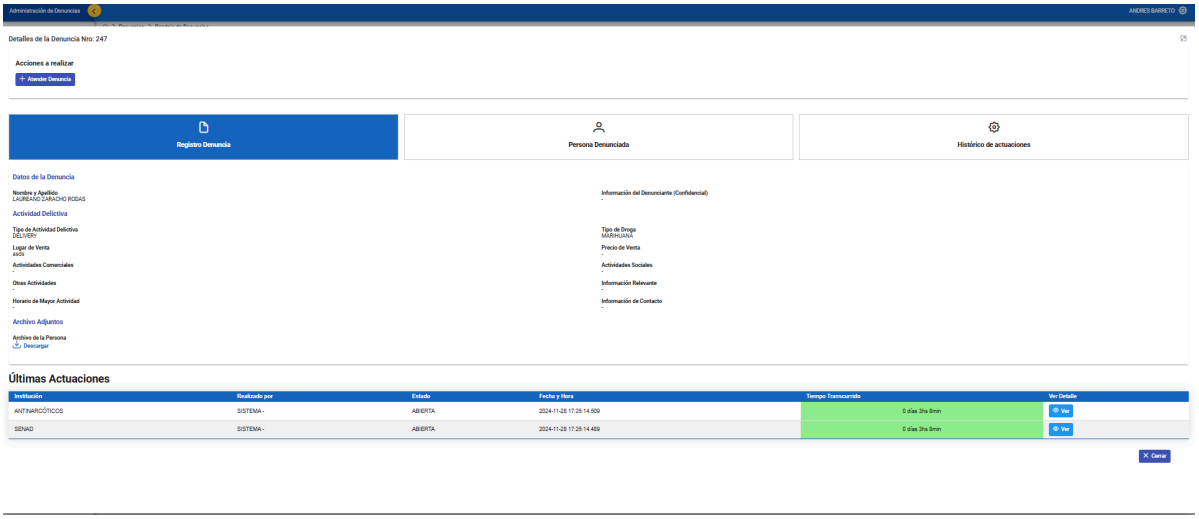
En el costado derecho del registro se encuentra habilitado el botón “Ver Detalles” el cual permite al usuario acceder a la información de la denuncia.

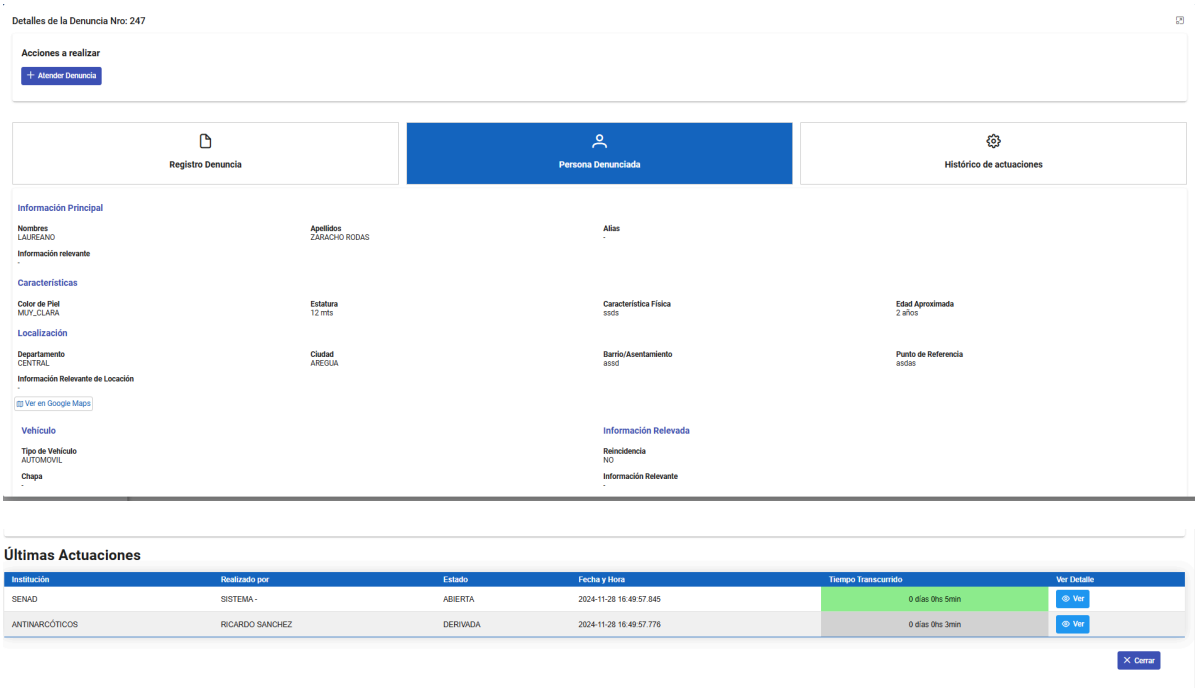
2.2. Ver Detalles de la denuncia

Mediante la opción “Ver Detalles” de la denuncia, se podrá acceder a las siguientes secciones con los datos cargados por la persona denunciante.

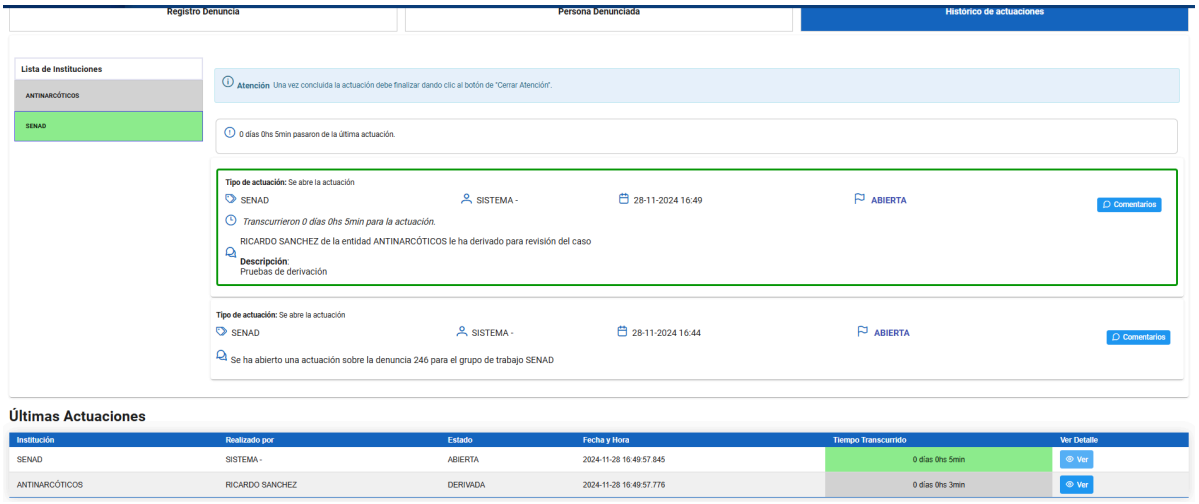
Se divide en tres pestañas: Registro de la Denuncia, Persona Denunciada, Histórico de actuaciones.

En el encabezado de la página se visualiza el botón de Atender la denuncia, abajo se visualizan las últimas actuaciones y el botón cerrar.



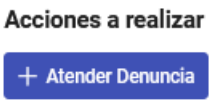


En la parte inferior se observa las últimas actuaciones, al costado derecho observamos un botón Ver que visualiza el histórico de la actuación.

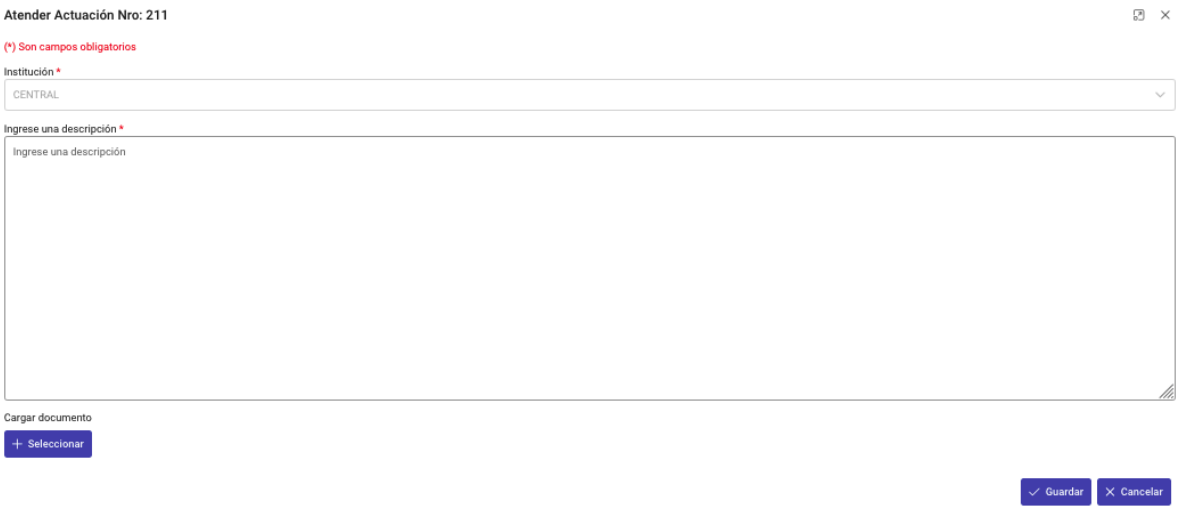


2.3. Atender Denuncia

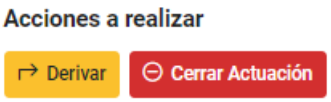
Los usuarios podrán ATENDER LA DENUNCIA haciendo clic en el botón correspondiente.



Al atender se despliega una ventana emergente que permite ingresar la descripción de la actuación a realizarse.



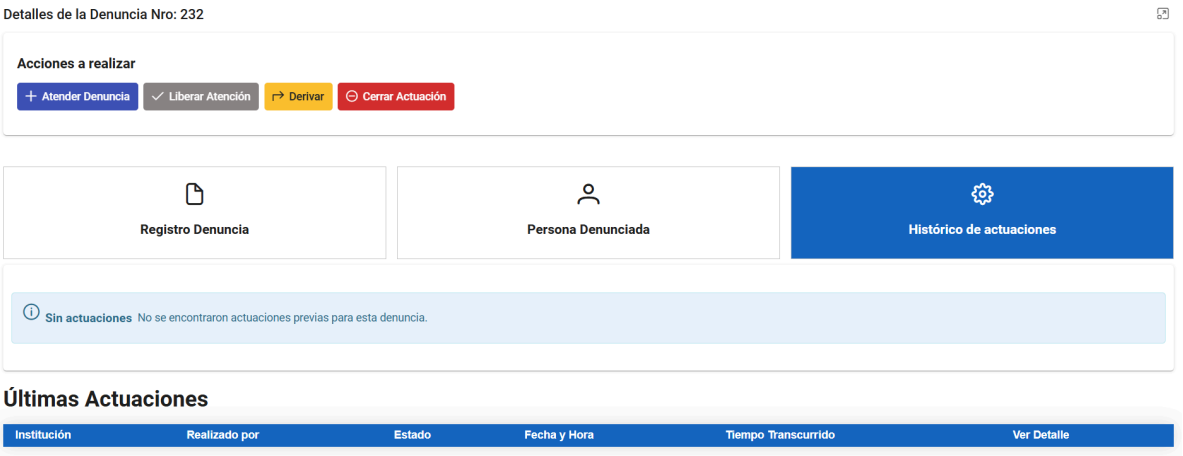
Al cerrar la ventana la actuación queda en estado En Atención.



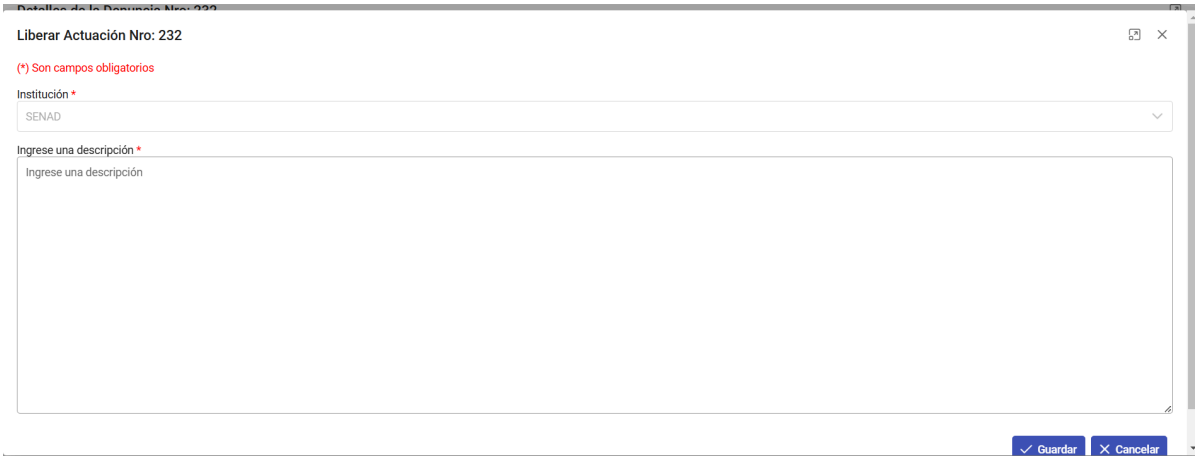
Una vez terminada la actuación, la misma puede ser concluida o derivada mediante las opciones de actuaciones: “DERIVAR” y “CERRAR ACTUACIÓN”.

a. Cerrar Actuación: al finalizar la actuación de la denuncia se debe concluir la misma para poder iniciar otra o para que pueda ser finalizada la denuncia si corresponde.

b. Derivar: los funcionarios podrán actuar sobre la denuncia en la modalidad de ruta libre por lo que se podrá derivar a cualquiera de las instituciones de los grupos de trabajo asociados a la denuncia, la actuación en la institución origen se concluye pero en estado “Derivada” y se abre una actuación en la institución destino que debe ser atendida.



Puede Liberar la Atención presionando el botón gris, al hacer clic se desplegará un cuadro de texto obligatorio, para registrar el motivo de la liberación, esta acción genera una actuación por el usuario y del grupo de trabajo.



Una vez liberada la denuncia vuelve a la bandeja de entrada de todos los grupos de trabajo.

Los estados por los que pasan las actuaciones son:

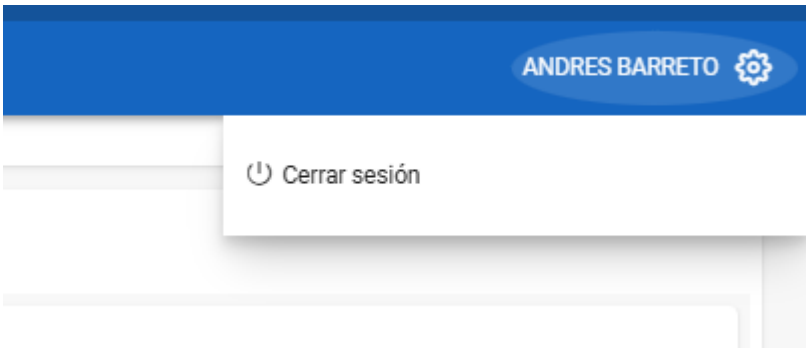
● ABIERTA: Estado de la actuación iniciada, ya sea en forma automática por el sistema (cuando se crea la denuncia o se deriva a otra institución), o en forma manual por un usuario.

● ATENDIDA: Al atender la actuación abierta creada por el sistema.

● DERIVADA: estado en que queda la actuación enviada a otra institución para su atención la actuación de la institución origen pasa al estado Derivada, a su vez para la institución destino se crea una actuación en estado Abierta

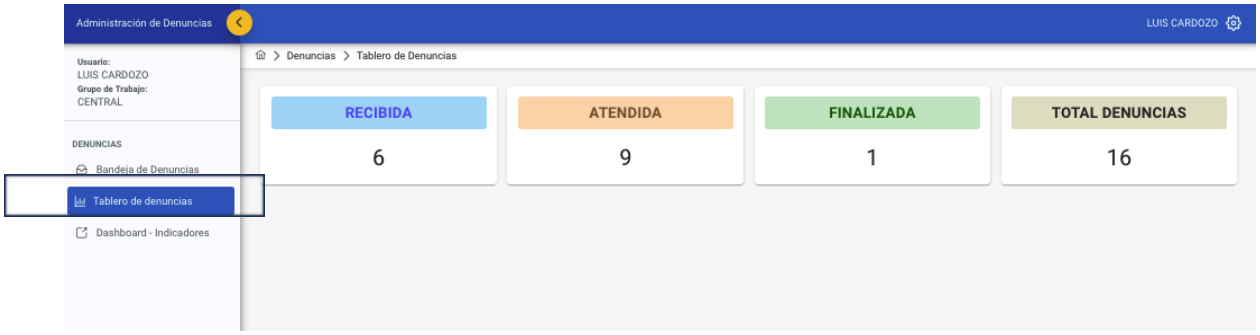
● CONCLUIDA: estado en que queda la actuación una vez cerrada.

Para salir de la aplicación haga clic sobre el nombre del usuario logueado y se visualizará la opción Cerrar sesión.



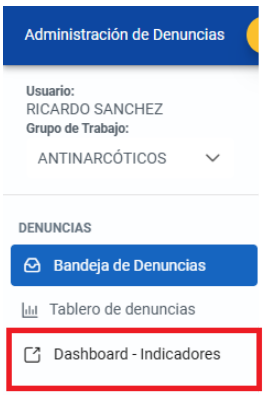
Tablero de denuncias

Los usuarios podrán visualizar el totalizado de denuncias por estado, accediendo al menú Tablero de Denuncias. Una vez seleccionado el menú de Tablero de Denuncias, aparecerá el contador de las denuncias por estado.



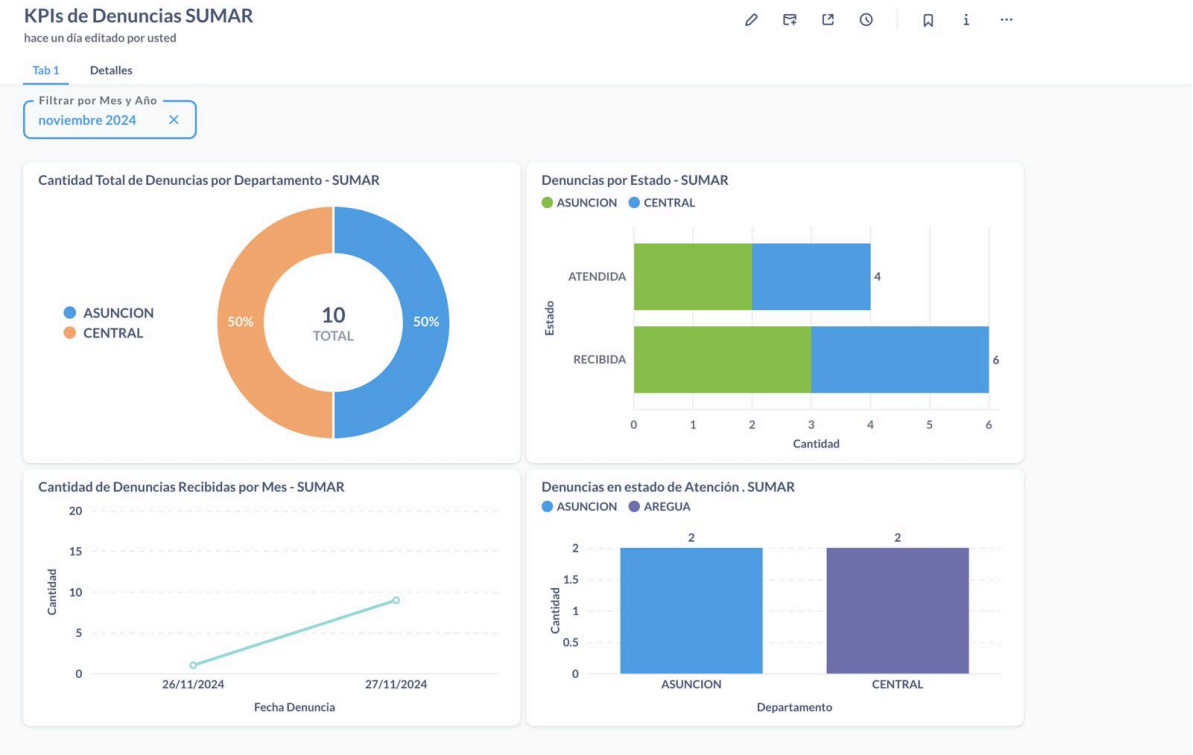
Dashboard

Los usuarios podrán visualizar los indicadores de denuncias accediendo al menú Dashboard:



Una vez seleccionado el menú Dashboard, redirigirá a una pantalla donde se podrán visualizar los siguientes Indicadores - Estadísticas:

- Cantidad Total de Denuncias por Departamento - SUMAR
- Denuncias por Estado
- Cantidad de Denuncias Recibidas por Mes - SUMAR
- Denuncias en estado de Atención - SUMAR



CLARA YNES OZUNA ROTELA

Digitally signed by CLARA YNES OZUNA ROTELA
Date: 2024.11.29 18:09:44 -03'00'