"Portal de Denuncias Ciudadanas" "Desarrollo de formulario de denuncia para el Proyecto Hambre Cero"

Informe Final

1. Resumen del Proyecto

Orden de Trabajo Nro.	4
Proyecto: Portal de Denuncias Ciudadanas – Desarrollo de formulario de denuncia para el Proyecto Hambre Cero.	
Plan de Trabajo acordado	
Fecha de Pedido	17/10/2024
Fecha de acuse de recibo del Proveedor	18/10/2024
Aceptación de la OT por parte del Proveedor *(máximo de 5 días hábiles posterior al acuse de recibo)*	25/10/2024
MITIC analizará y podrá ratificar o rectificar la OT. *(Hasta un máximo de 5 días hábiles)*	01/11/2024
Fecha de entrega al MITIC para inicio de las verificaciones (Código Fuente, Documentación adicional solicitada en la OT, evidencia de control de calidad, Informe final)	13/11/2024
Verificación, ciclo de pruebas y correcciones *(Hasta un máximo 10 días hábiles posterior a la entrega del producto)*	27/11/2024
Ciclos de pruebas. *(Hasta un máximo de 2 ciclos de 20 días hábiles cada uno posterior a la entrega al MITIC para verificaciones)*	24/01/2025
Emisión de Constancia de Recepción Satisfactoria. *El proveedor deberá presentar el informe final de la ejecución de la OT, con la firma de la contrapartida técnica del OEE responsable del proyecto u OT y del administrador del contrato por parte del MITIC.*	24/01/2025

Equipo de Proyecto Ejecutor	
Equipo Grupo Horus	Clara Ozuna Luis Cardozo Sabrina Farías Carlos Barreto Nilse Núñez
Responsable – MITIC	Fernando Mancía
Análisis de Esfuerzo	
Esfuerzo Estimado:	120 horas/Hombre

Nombre del Producto

- Portal de Denuncias Ciudadanas - Formulario de denuncia para el Proyecto Hambre Cero
- Sistema de Gestión de Denuncias de hambre cero

Objetivo

Desarrollo, configuración y documentación del formulario de denuncias de irregularidades dentro del marco del proyecto "Hambre cero en las escuelas" y ajustes al Sistema de Gestión de Denuncias (Back-Office), para incluir la atención de denuncias de hambre cero.

Referencias

- Ley Nº 7264

2. Software y Documentación

Release de Software	
Código Fuente: - https://repo.mitic.gov.py/mitic/sistema-tramites/denuncias-admin-backend - https://repo.mitic.gov.py/mitic/sistema-tramites/denuncias-admin-frontend - https://repo.mitic.gov.py/mitic/sistema-tramites/denuncias-backend - https://repo.mitic.gov.py/mitic/sistema-tramites/denuncias-frontend	
Documentación Funcional y Técnica	
Ubicación en el repositorio:	
Documentación adicional	MITIC_-_OT4_-_Documentación_adicional_-_V1R1A01.pdf
Manual de instalación	MITIC-OT4-Manual Instalacion-V1R1A01.pdf
Docum. de Arquitectura	MITIC-OT4-Manual Arquitectura-V1R1A01.pdf
Nota de Versión	MITIC-OT4-Notas de Version-V1R1A02.pdf

Casos de uso de sistema	• MITIC-OT4-CU01 Portal de denuncias ciudadanas-Hambre Cero.pdf • MITIC-OT4-CU02 Gestor de denuncias (Backoffice)-Hambre_Cero.pdf
Cuaderno de ejecución de pruebas	• MITIC-OT4-Cuaderno de Pruebas - BackOffice (rol administrador).pdf • .pdf
Manual de usuario – Portal de denuncias ciudadanas	MITIC-OT4-Manual-Usuario-Ciudadano-V1R1A01.pdf
Manual de Usuario Sistema de gestión de Denuncias	• MITIC-OT4-Manual-Usuario-Backoffice-Administracion-V1R1A01.pdf • MITIC-OT4-Manual-Usuario-Backoffice-Funcionario-V1R1A01.pdf
Informe Final	MITIC - OT2 - Informe Final - V1R1A01.pedf

3. Cronograma y Actividades Realizadas

Actividades	oct-24											nov-24								
	17-oct	18-oct	21-oct	22-oct	23-oct	24-oct	25-oct	28-oct	29-oct	30-oct	31-oct	1-nov	4-nov	5-nov	6-nov	7-nov	8-nov	11-nov	12-nov	13-nov
Envio de la OT																				
Acuse de Recepción de la OT																				
Relevamiento y estimacion de la OT																				
Portal de denuncias ciudadanas (acceso ciudadanía)																				
RF1 - Desarrollo del formulario de "Denuncias, para el proyecto Hambre Cero																				
Sistema de administración para los funcionarios (backoffice)																				
RF2 - Adaptar el Backoffice para la incorporación del nuevo tipo de denuncia de hambre cero																				
RF2.1 - Creación de estructura de BD del formulario de denuncia de hambre cero.																				
RF3 - Bandeja de denuncias de Hambre cero																				
RF3.1 - Preparar servicio para listar la Bandeja de denuncias																				
RF3.2 - Adaptación del detalle de la denuncia de acuerdo al nuevo tipo de denuncia "Hambre Cero																				
RF4 - Creación y configuración de Grupos de Trabajos																				
RF5 - Configuración de tipos de actuaciones																				
RF6 - Configuración de roles y permisos para la atención de la denuncia de hambre cero																				
RF7 - Adaptar el desarrollo de indicadores para incluir en la denuncia un SLA global																				
RF8 - Desarrollo de dasboards de KPIs																				
RF9 - Desarrollo de proceso de envío de mails																				
Ciclos de Pruebas y documentación de pruebas																				
Elaboración de Manual de usuario																				
Entrega de Software para verificaciones																				
Elaboración de informe Final																				
Entrega de informe Final																				

4. Pruebas Realizadas

a. Pruebas Funcionales

ID	Categoría	Tipo Test	Resultado
Portal de denuncias ciudadanas			
1	**Autenticación del ciudadano denunciante**	**Funcional**	**Éxito**
1.1	Solicitar autenticación del ciudadano denunciante por medio de su identidad electrónica	Funcional	Éxito
1.2	Ingresar con usuario no existente en Identidad electrónica	Funcional	Éxito
1.3	Ingresar con usuario de Identidad electrónica	Funcional	Éxito
2	**Ingresar Denuncia de irregularidades en la entrega de alimentos (Hambre Cero)**	**Funcional**	**Éxito**
2.1	Completar formulario de irregularidades en la entrega de alimentos (Hambre Cero)	Funcional	Éxito
3	**Recibir un mail con los datos de la denuncia**	**Funcional**	**Éxito**
3.1	Recibir un mail con los datos de la denuncia generada desde el mail del sector que corresponde mi denuncia	Funcional	Éxito
3.2	Recibir un mail con una actualización de la denuncia realizada	Funcional	Éxito
4	**Seguimiento de Estado de Hambre Cero**	**Funcional**	**Éxito**
4.1	Ingresar al apartado de consulta de estados para la Denuncia Hambre Cero	Funcional	Éxito
Sistema de gestión de denuncias			
Perfil: funcionario operador			
1	**Autenticación del funcionario**	Funcional	Éxito
1.1	Solicitar autenticación del funcionario por medio de usuario de sistema	Funcional	Éxito
1.2	Ingresar con usuario no existente en el sistema	Funcional	Éxito
1.3	Ingresar con usuario del sistema	Funcional	Éxito
2	**Gestor de Denuncias (BackOffice)**	Funcional	Éxito
2.1	Ver el listado de denuncias en Bandeja de denuncias de Hambre cero.	Funcional	Éxito
2.2	Recibir la denuncia en la bandeja de entrada del grupo de trabajo.	Funcional	Éxito
2.3	Las OEEs habilitadas por grupo de trabajo podrán “Atender Denuncia” la denuncia	Funcional	Éxito
2.4	El funcionario habilitado por grupo de trabajo podrá "Cerrar Actuación" sobre la denuncia en la modalidad de ruta libre	Funcional	Éxito
2.5	El funcionario habilitado por grupo de trabajo podrá visualizar las actuaciones realizadas a la denuncia	Funcional	Éxito
2.6	El funcionario habilitado por grupo de trabajo podrá derivar a cualquiera de las OEEs permitidas de acuerdo al tipo de denuncia	Funcional	Éxito
2.7	El funcionario habilitado por grupo de trabajo podrá "Finalizar Denuncia".	Funcional	Éxito
3	**Visualizar en el registro de la denuncia un indicador (color) de la situación de la denuncia en base a su SLA**	Funcional	Éxito
3.1	Mostrar el tiempo transcurrido desde la recepción de la denuncia en el sistema de gestión de denuncias.	Funcional	Éxito
3.2	Mostrar el estado finalizado de la denuncia en el sistema de gestión de denuncias en color gris	Funcional	Éxito
4	**Panel de KPIs de denuncias para Hambre Cero**	Funcional	Éxito
4.1	Ingresar al apartado de Dashboard	Funcional	Éxito
4.2	Verificar KPI1: Cantidad de denuncias por departamento	Funcional	Éxito
4.3	Verificar KPI2: Cantidad denuncias por estado	Funcional	Éxito
4.4	Verificar KPI3: Denuncias recibidas por Periodo de Tiempo	Funcional	Éxito
4.5	Verificar KPI4: Denuncias de Hambre Cero en estado de Atención.	Funcional	Éxito
4.6	Verificar KPI4: Extracto completo de la trazabilidad de una denuncia.	Funcional	Éxito
5	**Envío de mails a los actores involucrados y a los denunciantes cuando su denuncia tenga un movimiento o respuesta.**	Funcional	Éxito
5.1	Recibir una notificación por mail con los datos de la denuncia.	Funcional	Éxito

5.2	Recibir una notificación por mail en el estado atendido o finalizado de la denuncia.	Funcional	Éxito
Perfil: Administrador			
1	**Login para usar identidad electrónica en la autenticación de funcionarios adaptando roles, permisos y sesiones**	Funcional	Éxito
1.1	Solicitar autenticación del funcionario en el sistema por medio de identidad electrónica ingresando a la url: http://192.168.211.10:8082	Funcional	Éxito
1.2	Ingresar con la Identidad electrónica de usuario con perfil administrador en el sistema de gestión de denuncias	Funcional	Éxito
1.3	Intentar ingresar con usuario de identidad electrónica sin permisos en el sistema de gestión de denuncias. No permite el acceso y vuelve a la pantalla de logueo	Funcional	Éxito
2	**Creación del Tipo de denuncia de irregularidades en la entrega (Hambre Cero)**	Funcional	Éxito
2.1	Crear el Tipo de Denuncia para Hambre Cero	Funcional	Éxito
3	**Roles y Permisos**	Funcional	Éxito
3.1	Configuración de Roles: Deben configurarse los Roles: - ADMINISTRADOR - OPERADOR	Funcional	Éxito
3.2	Permisos del Rol ADMINISTRADOR: Realizar configuración de: usuario / Roles / Permisos / Instituciones / Grupos de trabajo / Tipo de denuncias	Funcional	Éxito
3.3	Permisos del Rol OPERADOR: Puede iniciar, liberar y cerrar actuaciones. Derivar y finalizar denuncias	Funcional	Éxito
4	**Creación y configuración de Grupos de Trabajos**	Funcional	Éxito
4.1	Configurar grupos de Trabajo para la Denuncia Hambre Cero: Alto Paraguay / Alto Paraná / Amambay / Boquerón / Caaguazú / Caazapá / Canindeyú / Central / Concepción / Cordillera / Guairá / Itapúa / Misiones / Ñeembucú / Paraguarí / Presidente Hayes / San Pedro	Funcional	Éxito
5	**2.5. Creación y configuración de un usuario**	Funcional	Éxito
5.1	2.5.1. Crear y configurar un usuario para un grupo de trabajo.	Funcional	Éxito

Nota: para mayores detalles de las pruebas, se podrán visualizar en el cuaderno de pruebas que hacen parte de la documentación de la versión. En él, se listan las pruebas y evidencias relacionadas a la presente OT.

5. Conclusiones

Los trabajos se llevaron a cabo de forma satisfactoria. Fueron desarrolladas y probadas las funcionalidades previstas en la Orden de Trabajo en tiempo y forma.

CLARA YNES OZUNA ROTELA

Digitally signed by CLARA YNES OZUNA ROTELA
Date: 2024.11.13 18:33:15 -03'00'

Coordinador – Grupo HORUS SA