Contrato Nº 100 / 2023

MITIC

"Portal de Denuncias Ciudadanas – Hambre Cero"

Lista de Casos de Prueba

Orden de Trabajo Nro. 4

Rol operador (BackOffice)

Contenido

Contenido 2

1. Cuaderno de Pruebas 3

1.1 Descripción del Proceso 3

1.2 Casos de Prueba 3

2. Casos de Prueba – Evidencia de las Prueba ..... **¡Error! Marcador no definido.**

1. Cuaderno de Pruebas

1.1 Descripción del Proceso

Las pruebas fueron realizadas con un usuario de pruebas, siguiendo el listado de casos de pruebas generado durante el análisis de los requerimientos se reprodujeron los mismos registrando los resultados y evidencias de cada caso.

A continuación, se detallan los casos probados, los pasos realizados y los resultados obtenidos en cada caso de prueba.

1.2 Casos de Prueba

Descripción de los casos de pruebas					
ID	**Categoría**	**Tipo Test**	**Resultado**	**Fecha**	**Comentarios**
Portal de Denuncia - BackOffice					
1	**Autenticación del funcionario**				
1.1	Solicitar autenticación del funcionario por medio de usuario de sistema	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.1.1
1.2	Ingresar con usuario no existente en el sistema	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.1.3
1.3	Ingresar con usuario del sistema	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.1.3
2	**Gestor de Denuncias (BackOffice)**				
2.1	Ver el listado de denuncias en Bandeja de denuncias de Hambre cero.	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.2.1
2.2	Recibir la denuncia en la bandeja de entrada del grupo de trabajo.	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.2.2
2.3	Las OEEs habilitadas por grupo de trabajo podrán “Atender Denuncia” la denuncia	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.2.3
2.4	El funcionario habilitado por grupo de trabajo podrá "Cerrar Actuación" sobre la denuncia en la modalidad de ruta libre	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.2.4
2.5	El funcionario habilitado por grupo de trabajo podrá visualizar las actuaciones realizadas a la denuncia	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.2.5

2.6	El funcionario habilitado por grupo de trabajo podrá derivar a cualquiera de las OEEs permitidas de acuerdo al tipo de denuncia	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.2.6
2.7	El funcionario habilitado por grupo de trabajo podrá "Finalizar Denuncia".	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.2.7
3	**Visualizar en el registro de la denuncia un indicador (color) de la situación de la denuncia en base a su SLA**				
3.1	Mostrar el tiempo transcurrido desde la recepción de la denuncia en el sistema de gestión de denuncias.	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.3.1
3.2	Mostrar el estado finalizado de la denuncia en el sistema de gestión de denuncias en color gris	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.3.1
4	**Panel de KPIs de denuncias para Hambre Cero**				
4.1	Ingresar al apartado de Dashboard	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.4.1
4.2	Verificar KPI1: Cantidad de denuncias por departamento	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.4.2
4.3	Verificar KPI2: Cantidad denuncias por estado	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.4.3
4.4	Verificar KPI3: Denuncias recibidas por Periodo de Tiempo	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.4.4
4.5	Verificar KPI4: Denuncias de Hambre Cero en estado de Atención.	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.4.5
4.6	Verificar KPI4: Extracto completo de la trazabilidad de una denuncia.	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.4.6
5	**Envío de mails a los actores involucrados y a los denunciantes cuando su denuncia tenga un movimiento o respuesta.**				
5.1	Recibir una notificación por mail con los datos de la denuncia.	Funcional	Exitoso	13/11/2024	Evidencia – Casos de Prueba 2.5.1

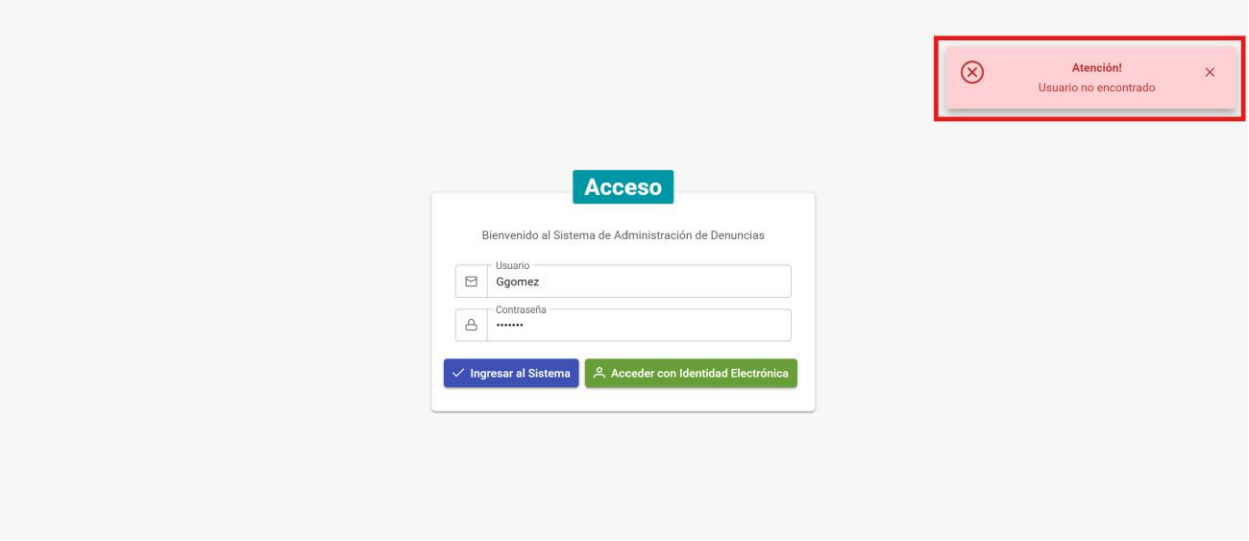
2. Casos de Prueba – Evidencia de las Prueba

Portal de Denuncia - BackOffice

2.1 Autenticación del funcionario

2.1.1 Solicitar autenticación del funcionario por medio de usuario de sistema

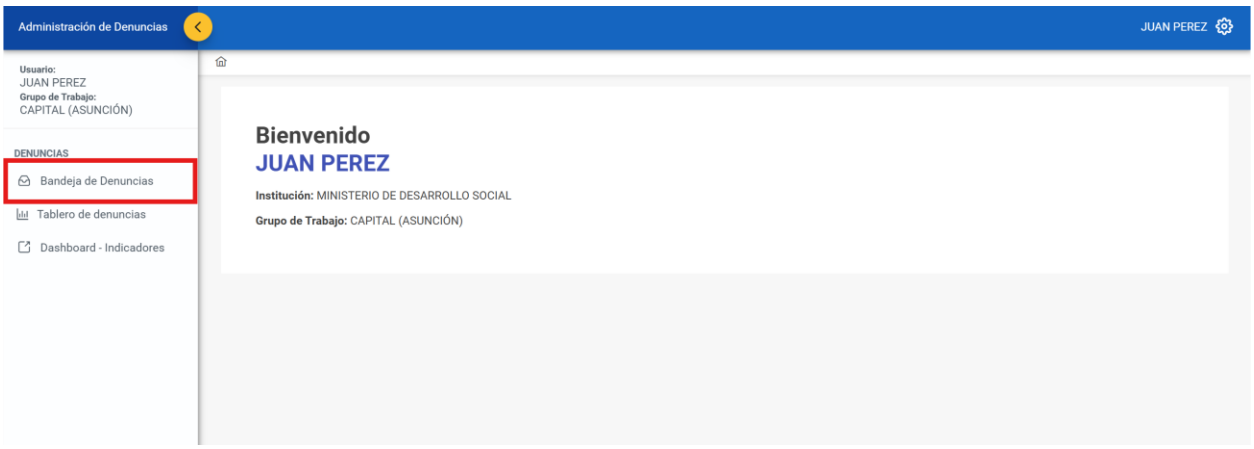
2.1.2 Ingresar con usuario no existente en el sistema

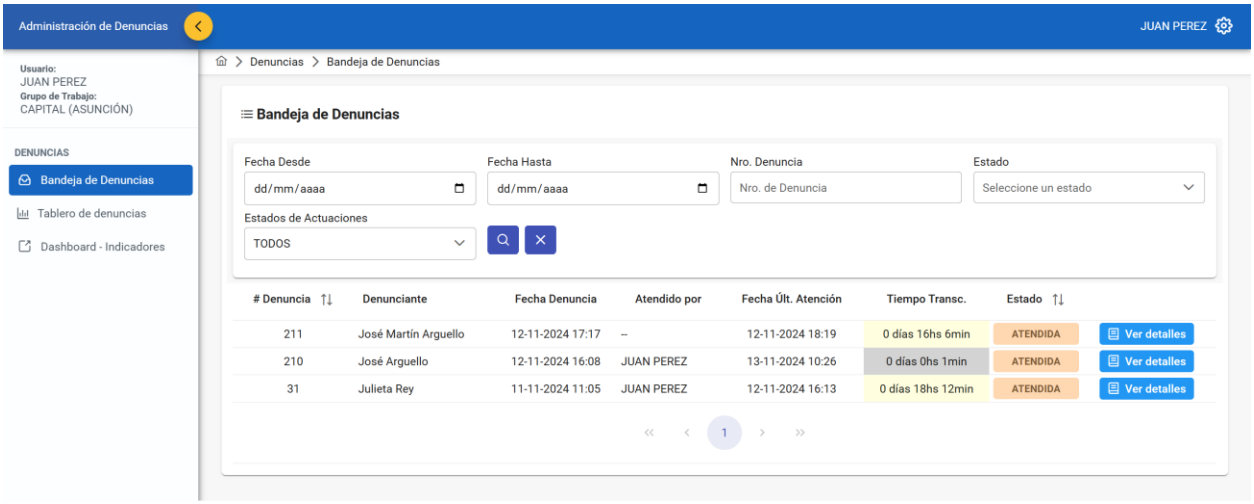


2.1.3 Ingresar con usuario del sistema

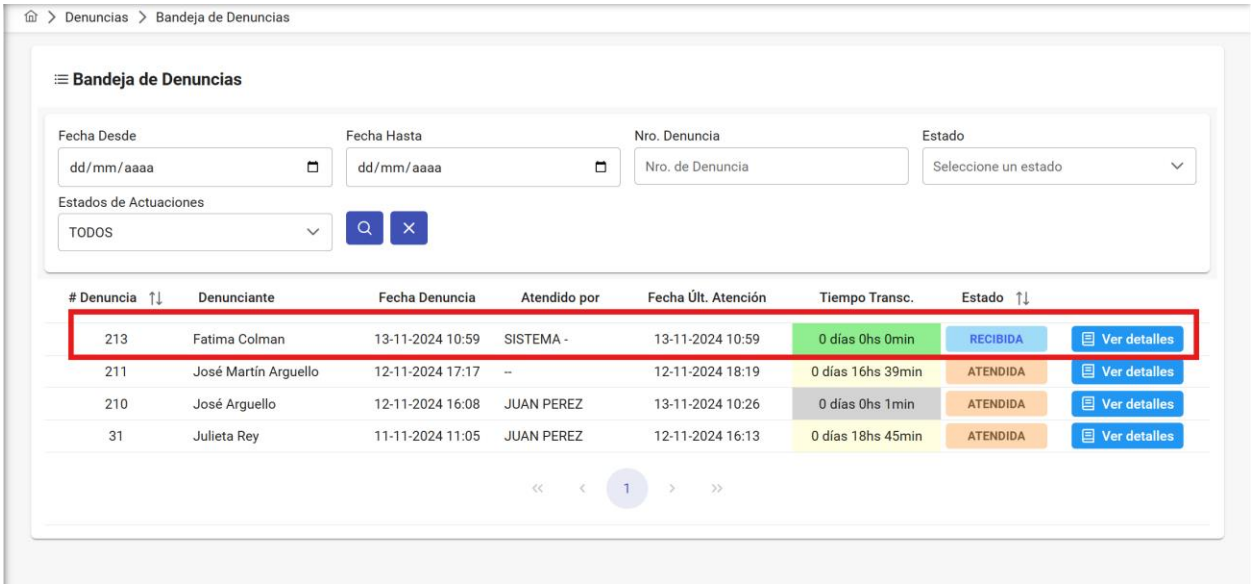
2.2 Gestor de Denuncias

2.2.1 Ver el listado de denuncias en Bandeja de denuncias de Hambre Cero.

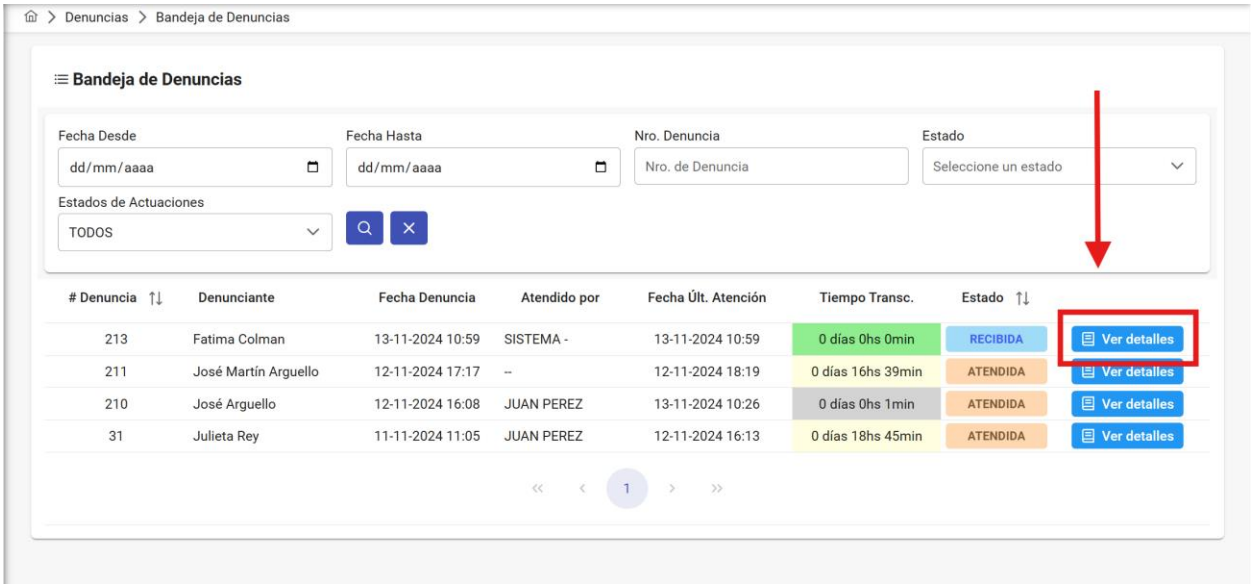


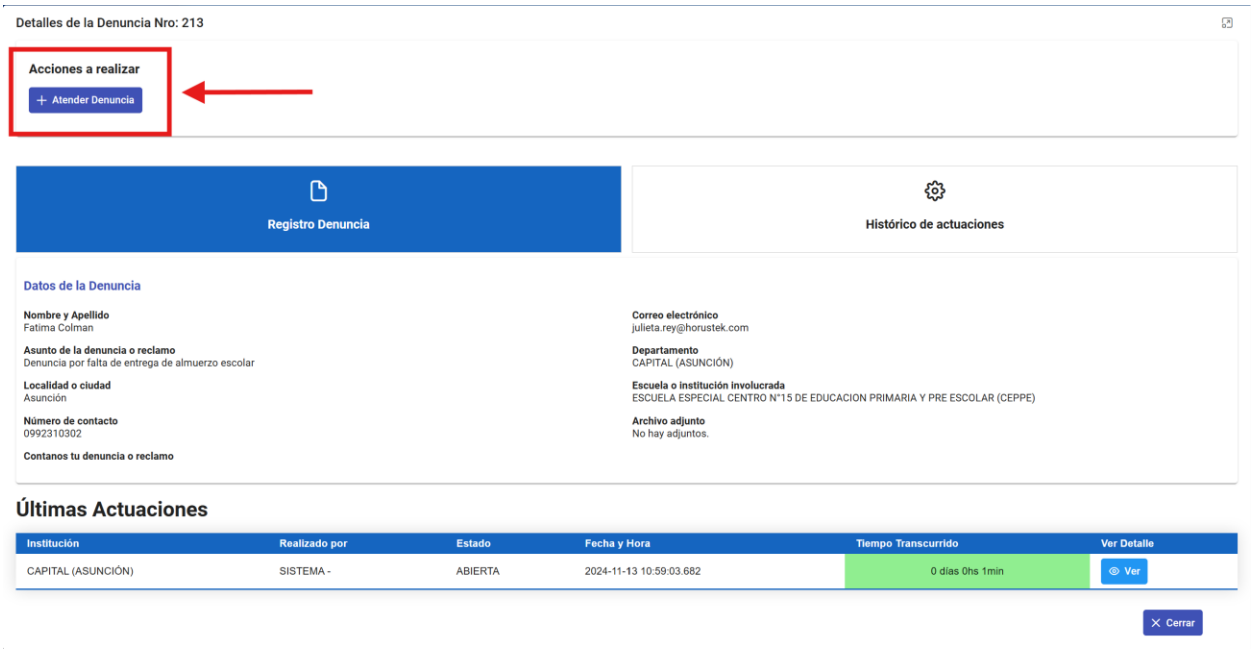


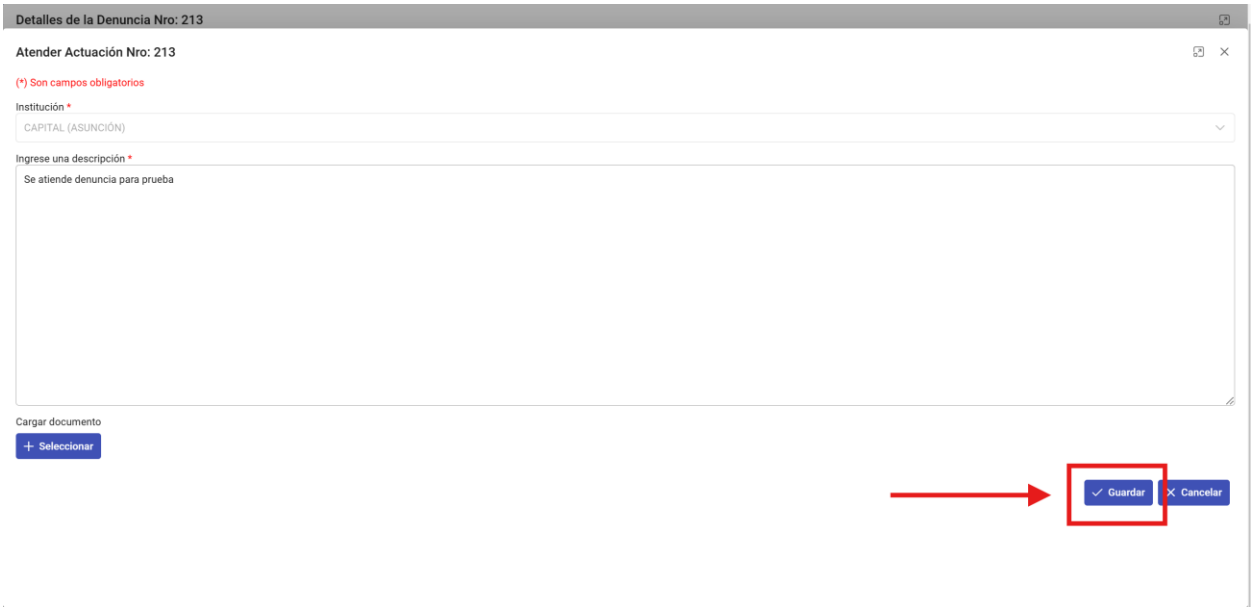
2.2.2 Recibir la denuncia en la bandeja de entrada del grupo de trabajo.

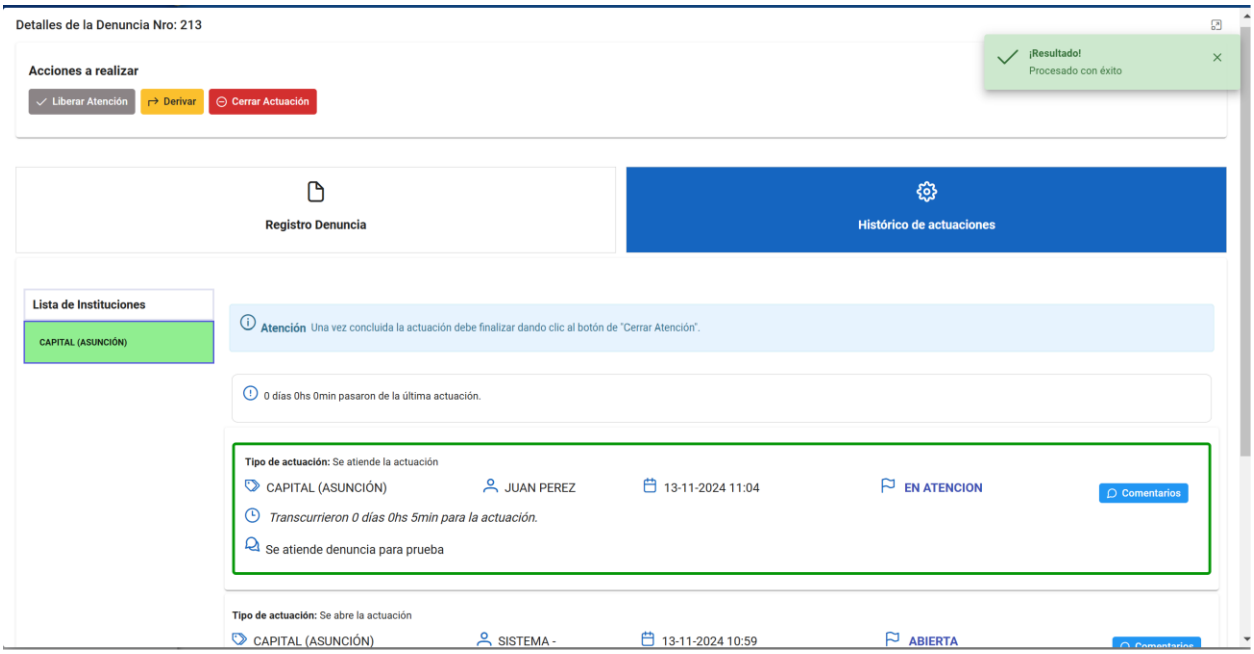


2.2.3 Las OEEs habilitadas por grupo de trabajo podrán “Atender Denuncia” la denuncia

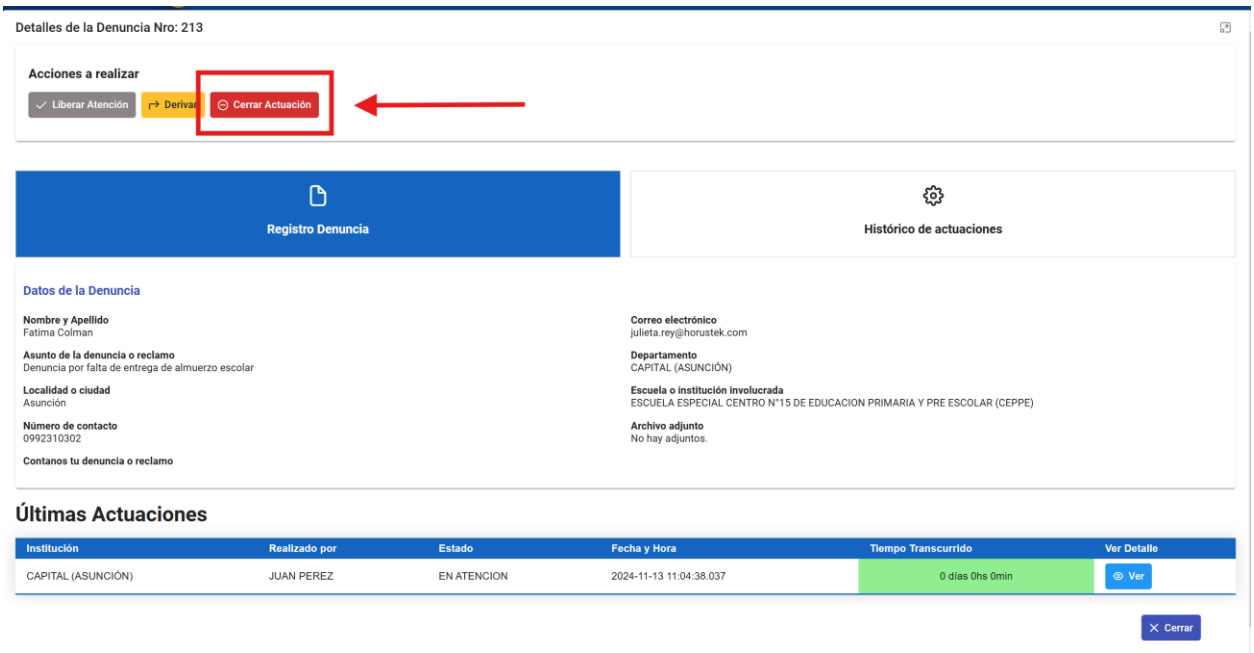


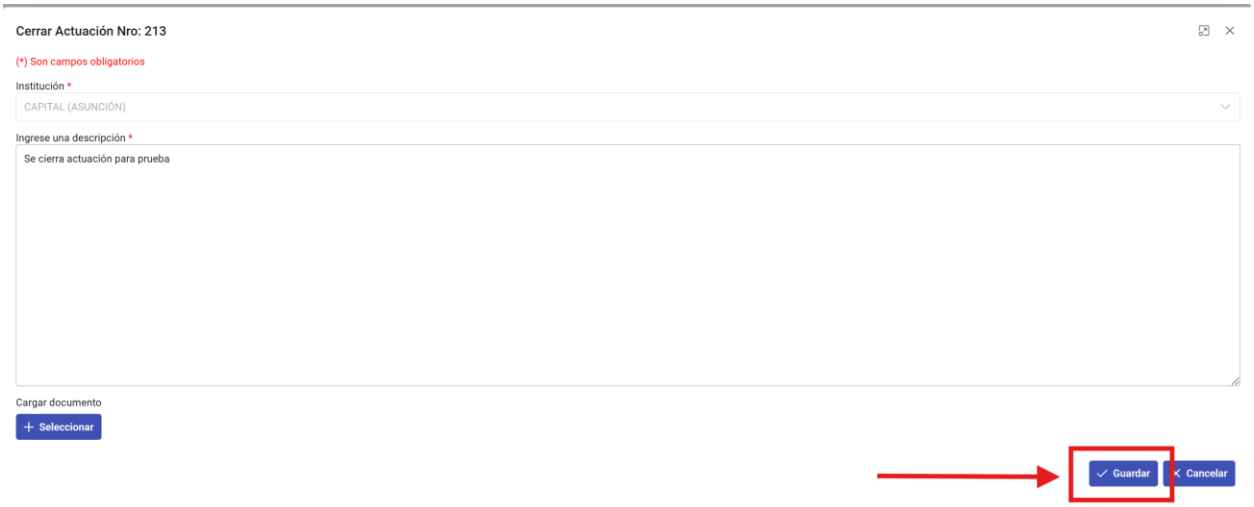



Detalles de la Denuncia Nro: 213
Atender Actuación Nro: 213
(*) Son campos obligatorios
Institución *
CAPITAL (ASUNCIÓN)
Ingrese una descripción *
Se atiende denuncia para prueba
Cargar documento
+ Seleccionar
Guardar
Cancelar

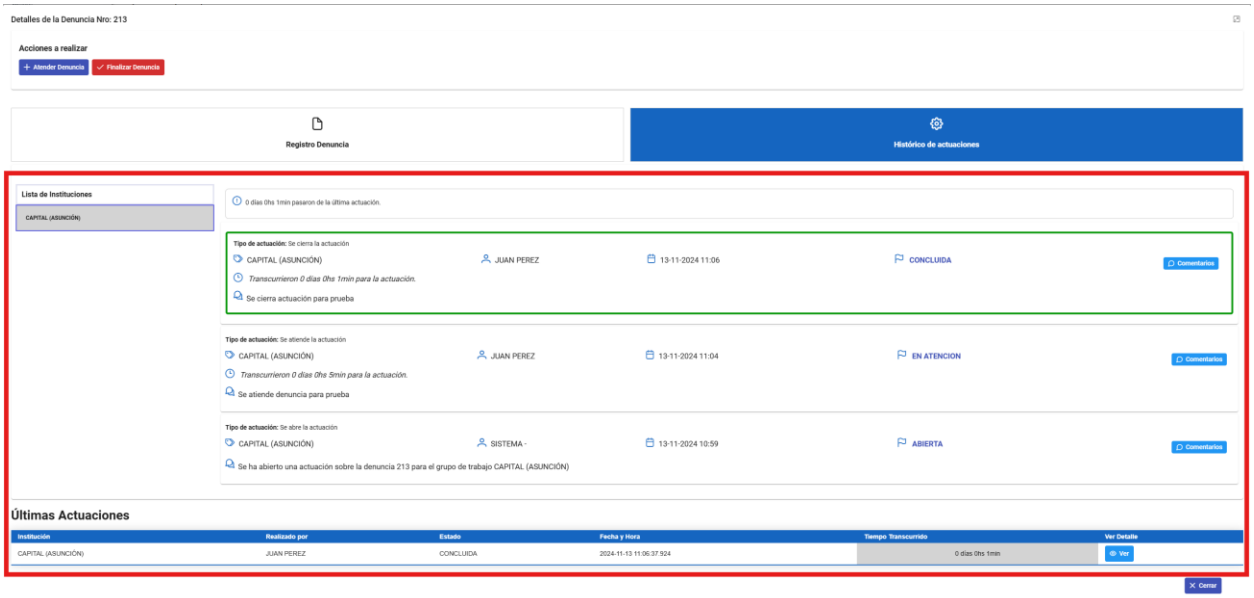

Detalles de la Denuncia Nro: 213
¡Resultado!
Procesado con éxito
Acciones a realizar
Liberar Atención
Derivar
Cerrar Actuación
Registro Denuncia
Histórico de actuaciones
Lista de Instituciones
CAPITAL (ASUNCIÓN)
Atención Una vez concluida la actuación debe finalizar dando clic al botón de "Cerrar Atención".
0 días 0hs 0min pasaron de la última actuación.
Tipo de actuación: Se atiende la actuación
CAPITAL (ASUNCIÓN)
JUAN PEREZ
13-11-2024 11:04
EN ATENCION
Comentarios
Transcurrieron 0 días 0hs 5min para la actuación.
Se atiende denuncia para prueba
Tipo de actuación: Se abre la actuación
CAPITAL (ASUNCIÓN)
SISTEMA -
13-11-2024 10:59
ABIERTA

2.2.4 El funcionario habilitado por grupo de trabajo podrá "Cerrar Actuación" sobre la denuncia en la modalidad de ruta libre

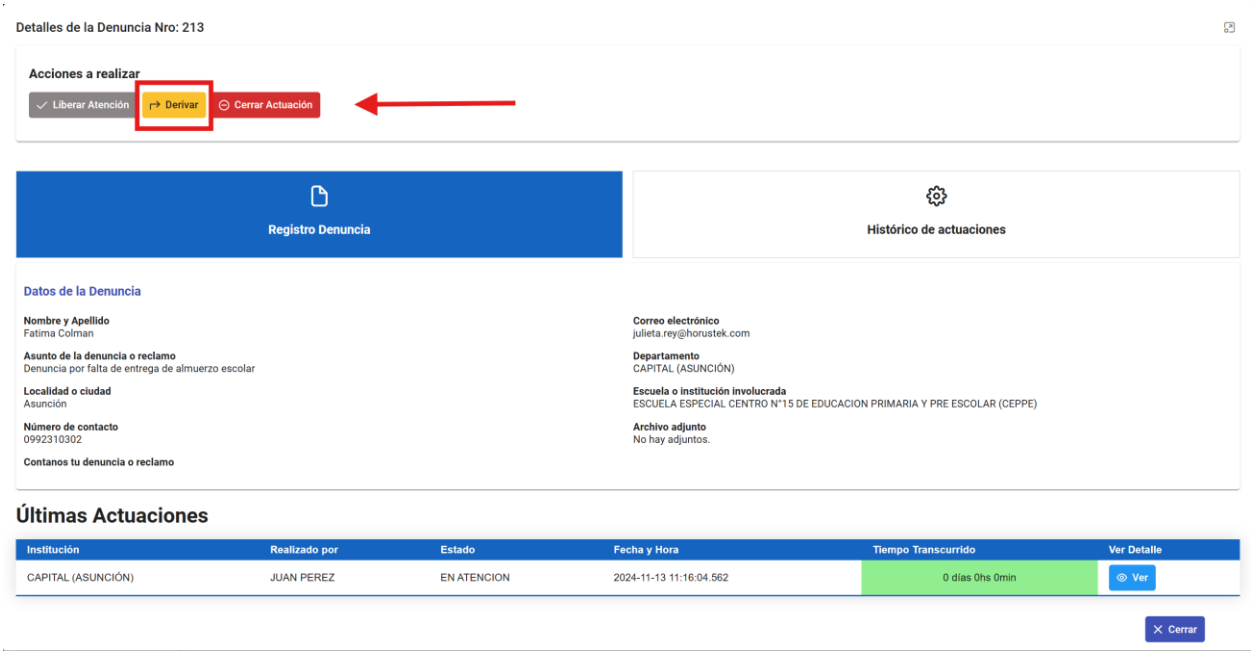


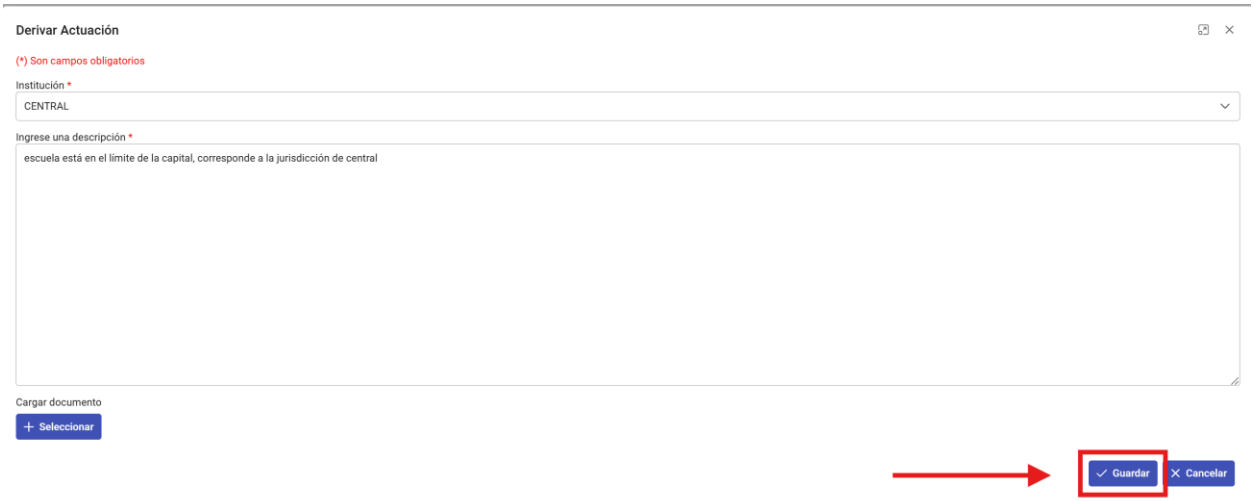


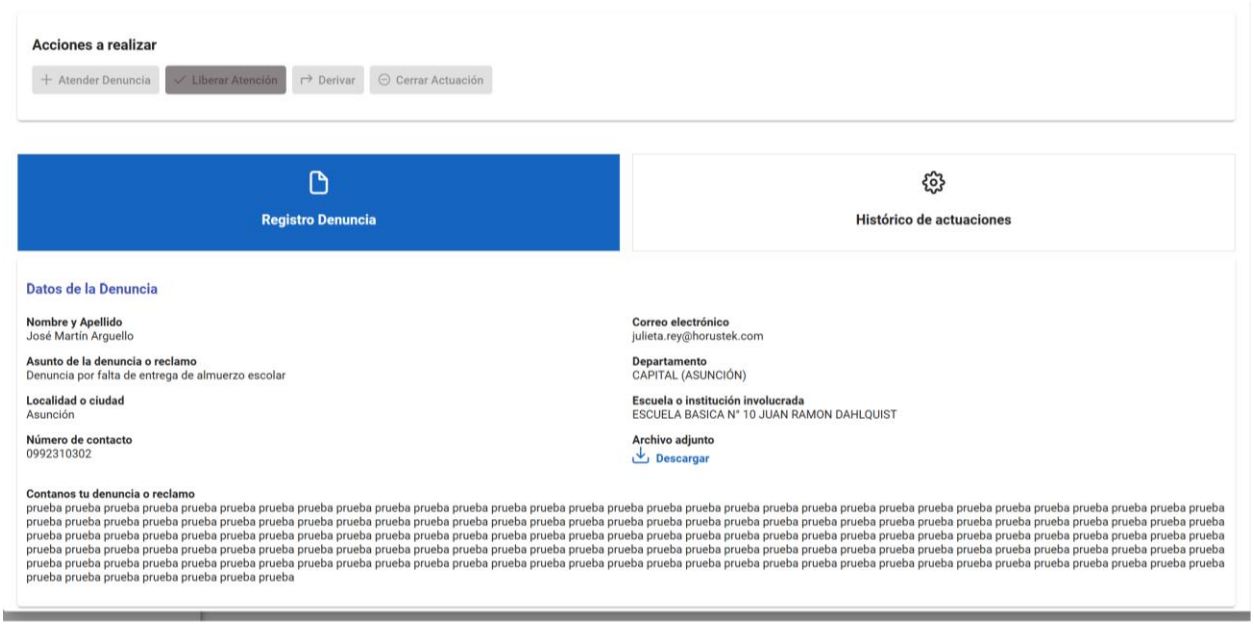
2.2.5 El funcionario habilitado por grupo de trabajo podrá visualizar las actuaciones realizadas a la denuncia



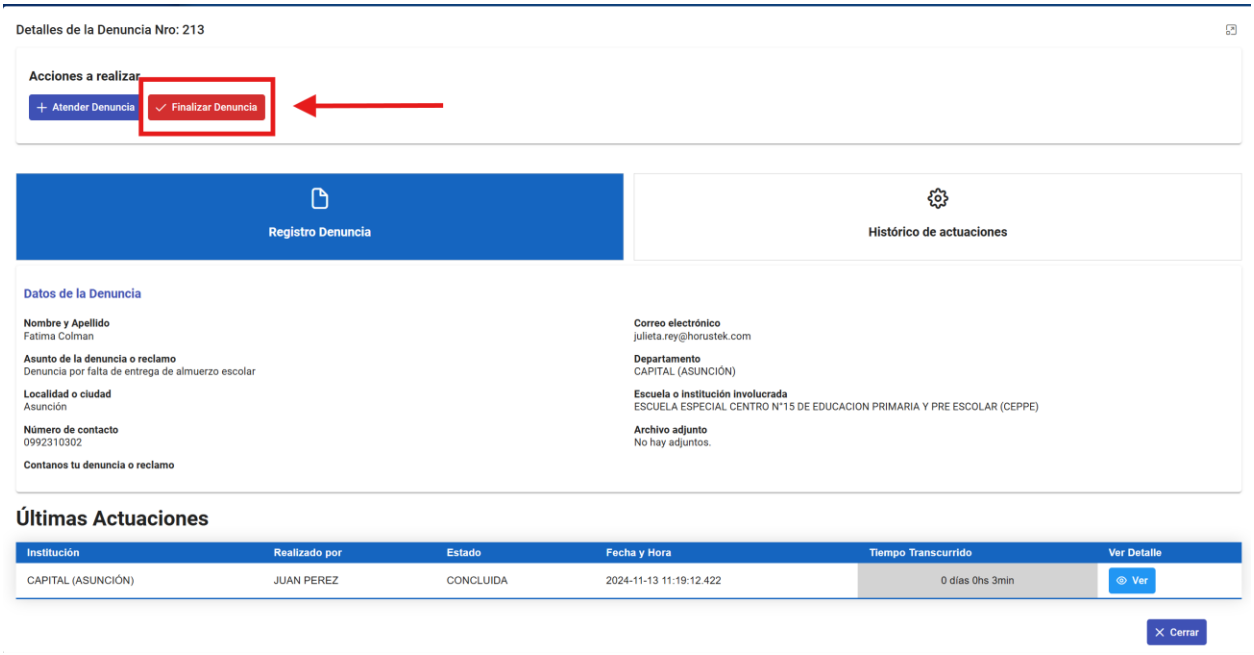
2.2.6 El funcionario habilitado por grupo de trabajo podrá derivar a cualquiera de las OEEs permitidas de acuerdo al tipo de denuncia

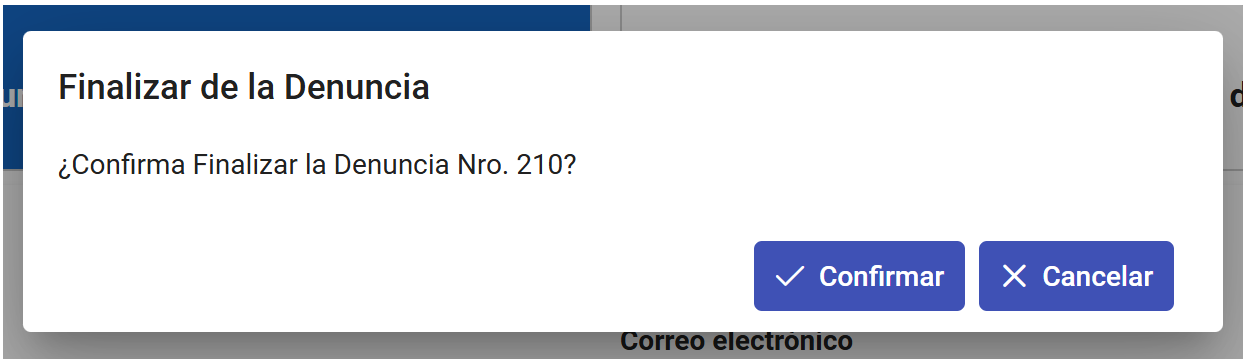


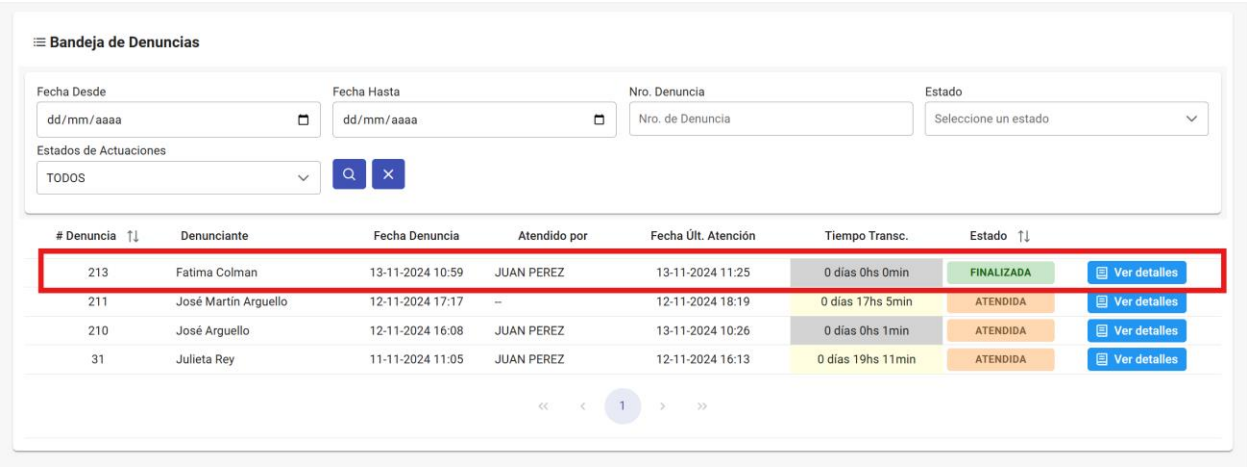



Acciones a realizar
Atender Denuncia
Liberar Atención
Derivar
Cerrar Actuación
Registro Denuncia
Histórico de actuaciones
Datos de la Denuncia
Nombre y Apellido
José Martín Arguello
Correo electrónico
julieta.rey@horustek.com
Asunto de la denuncia o reclamo
Denuncia por falta de entrega de almuerzo escolar
Departamento
CAPITAL (ASUNCIÓN)
Localidad o ciudad
Asunción
Escuela o institución involucrada
ESCUELA BASICA N° 10 JUAN RAMON DAHLQUIST
Número de contacto
0992310302
Archivo adjunto
Descargar
Contanos tu denuncia o reclamo
prueba prueba prueba

2.2.7 El funcionario habilitado por grupo de trabajo podrá ''Finalizar Denuncia''.

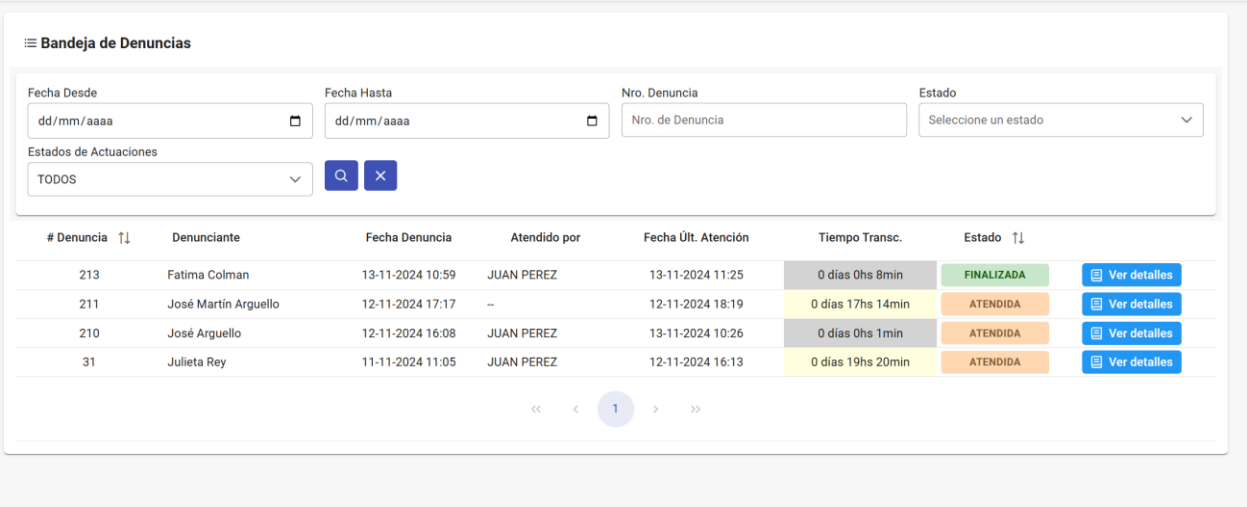




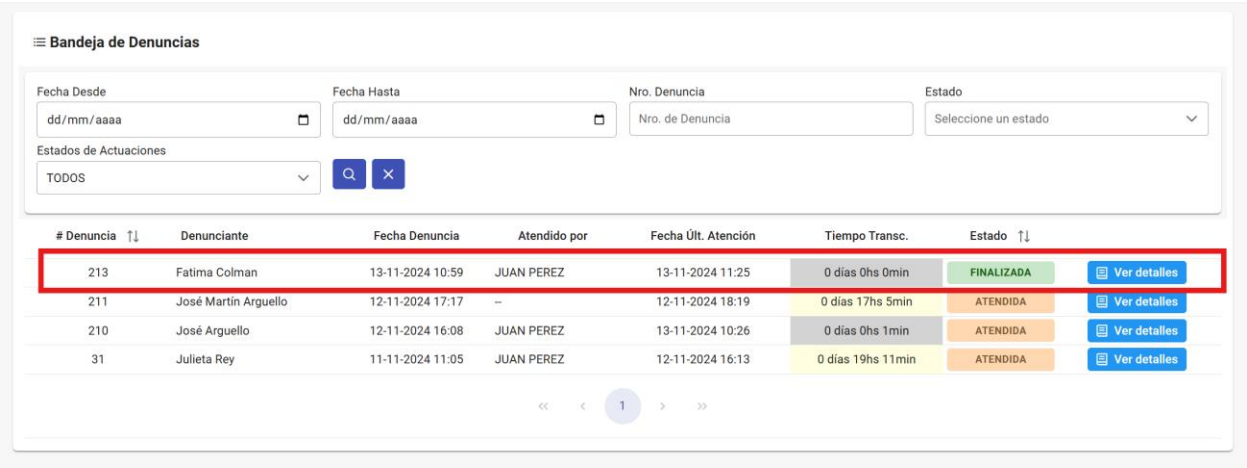


2.3 Visualizar en el registro de la denuncia un indicador (color) de la situación de la denuncia en base a su SLA

2.3.1 Mostrar el tiempo transcurrido desde la recepción de la denuncia en el sistema de gestión de denuncias (para la regla de negocio cada tiempo tienen un color asignado, actualmente se encuentran con la medición de 24hs, ajustable por BD con los tiempos que considere el cliente)

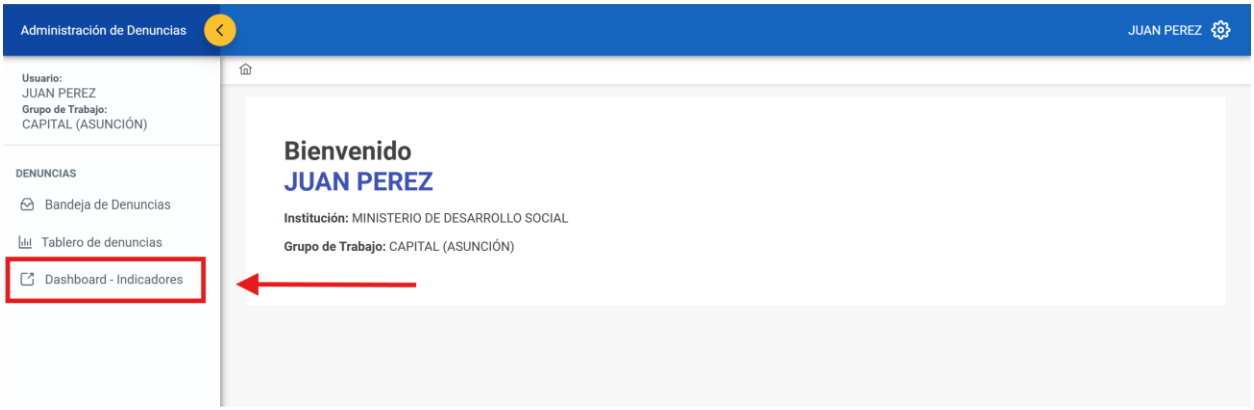


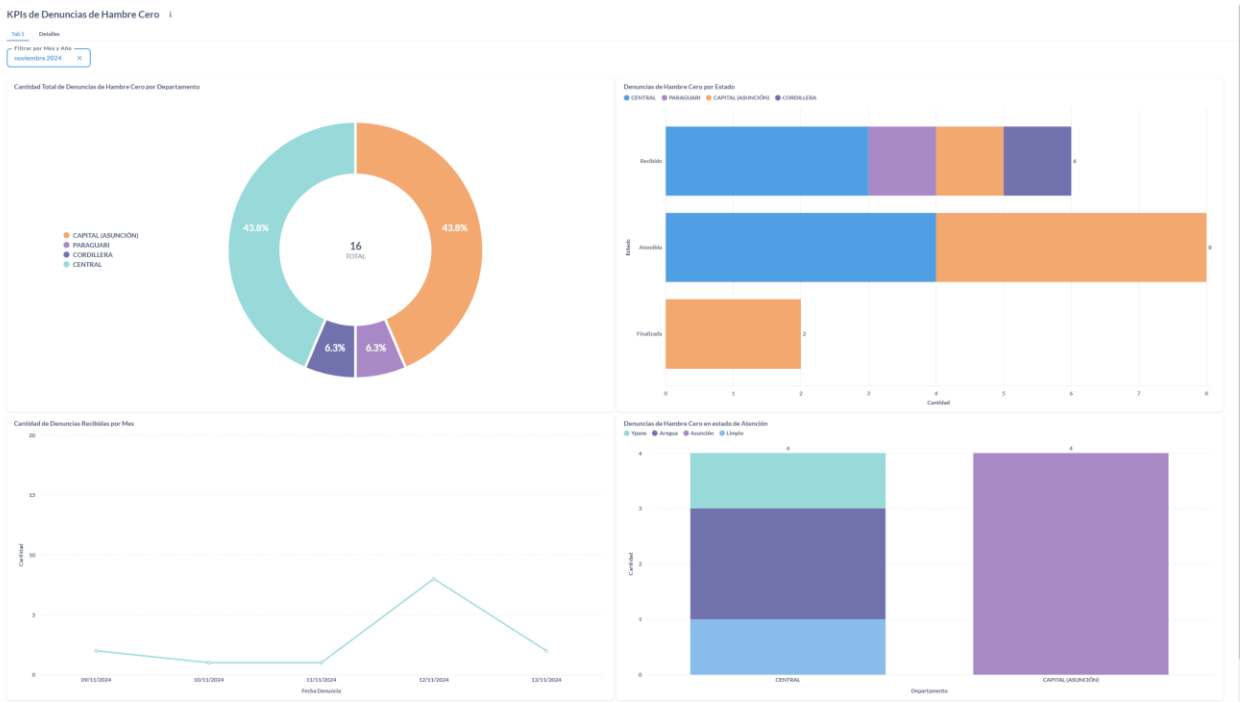
2.3.2 Mostrar el estado finalizado de la denuncia en el sistema de gestión de denuncias en color gris



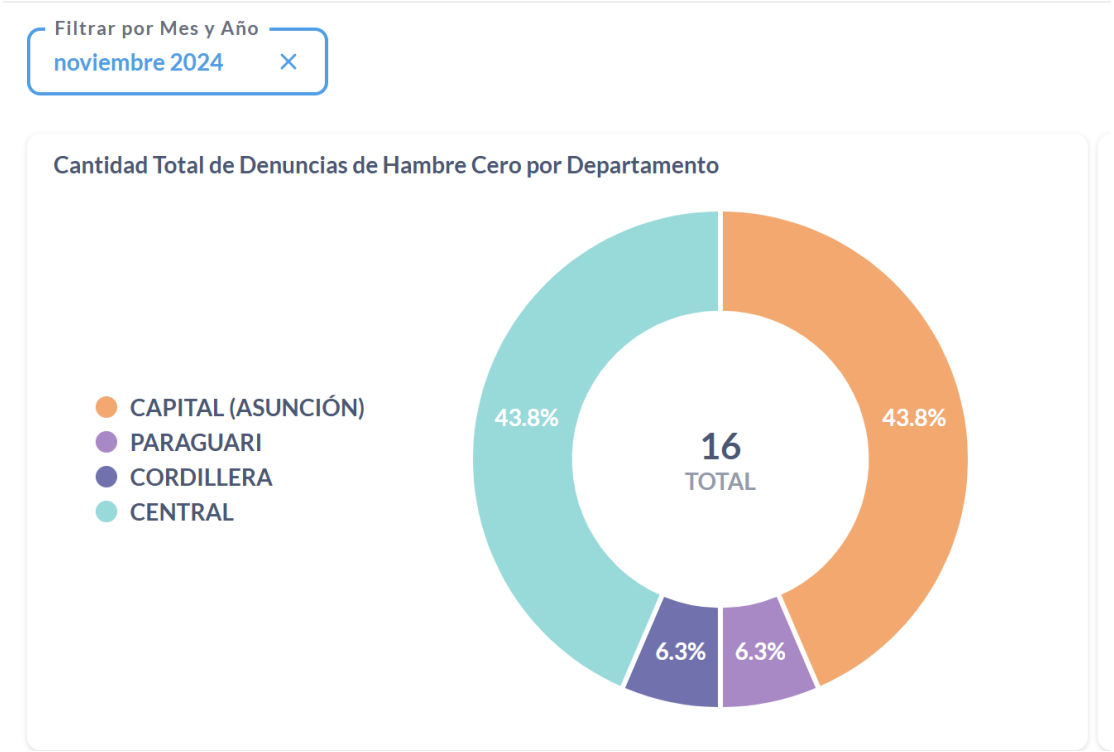
2.4 Panel de KPIs de denuncias para Hambre Cero

2.4.1 Ingresar al apartado de Dashboard

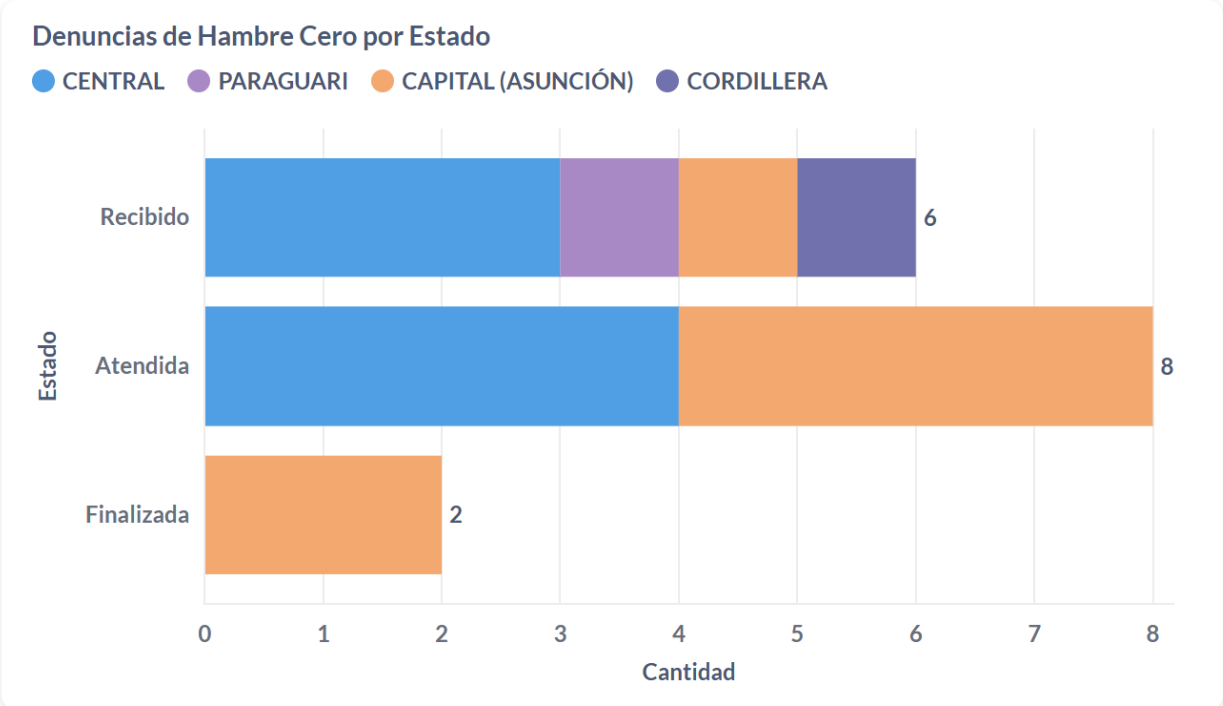




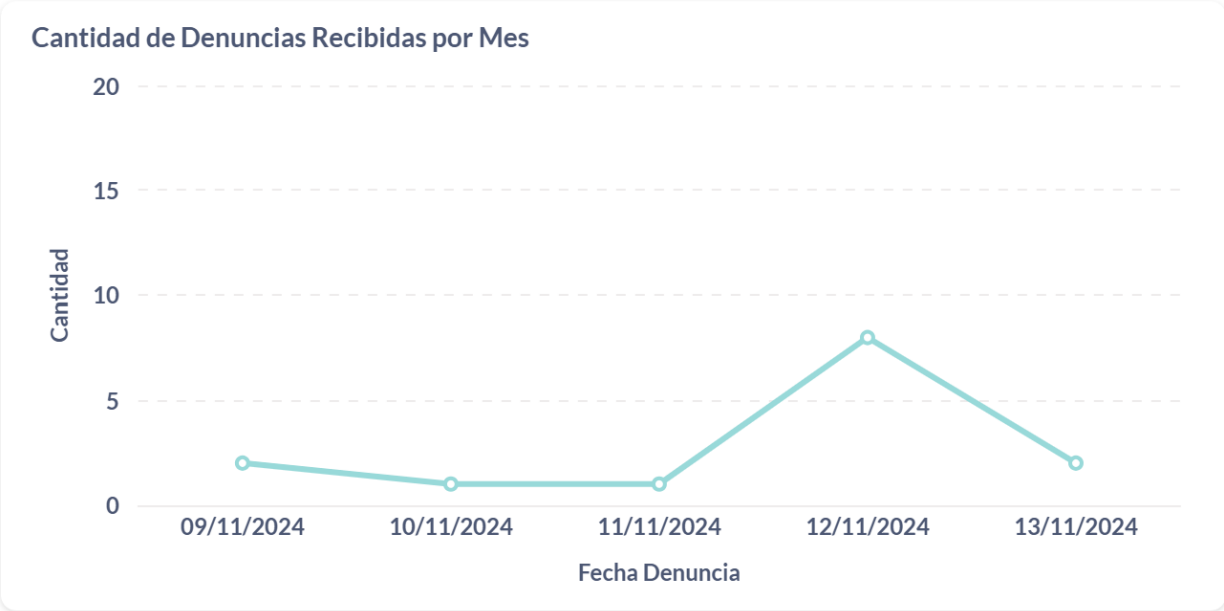
2.4.2 Verificar KPI1: Cantidad de denuncias por departamento



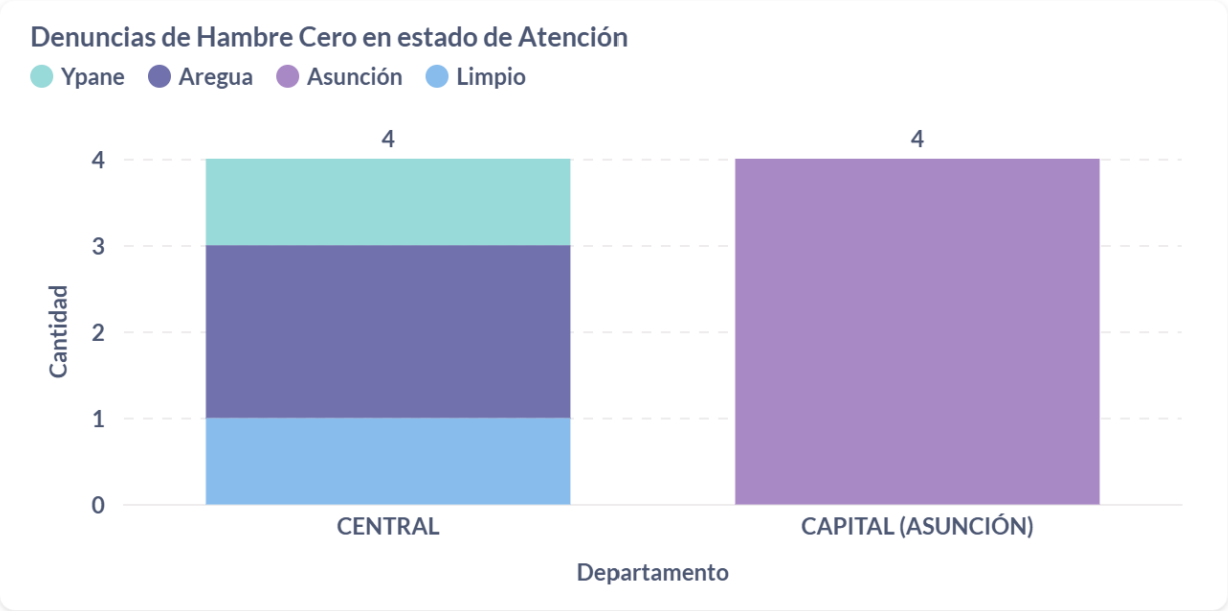
2.4.3 Verificar KPI2: Cantidad denuncias por estado



2.4.4 Verificar KPI3: Denuncias recibidas por Periodo de Tiempo



2.4.5 Verificar KPI4: Denuncias de Hambre Cero en estado de Atención.



2.4.6. Verificar KPI5: Extracto completo de la trazabilidad de una denuncia.

KPIs de Denuncias de Hambre Cero

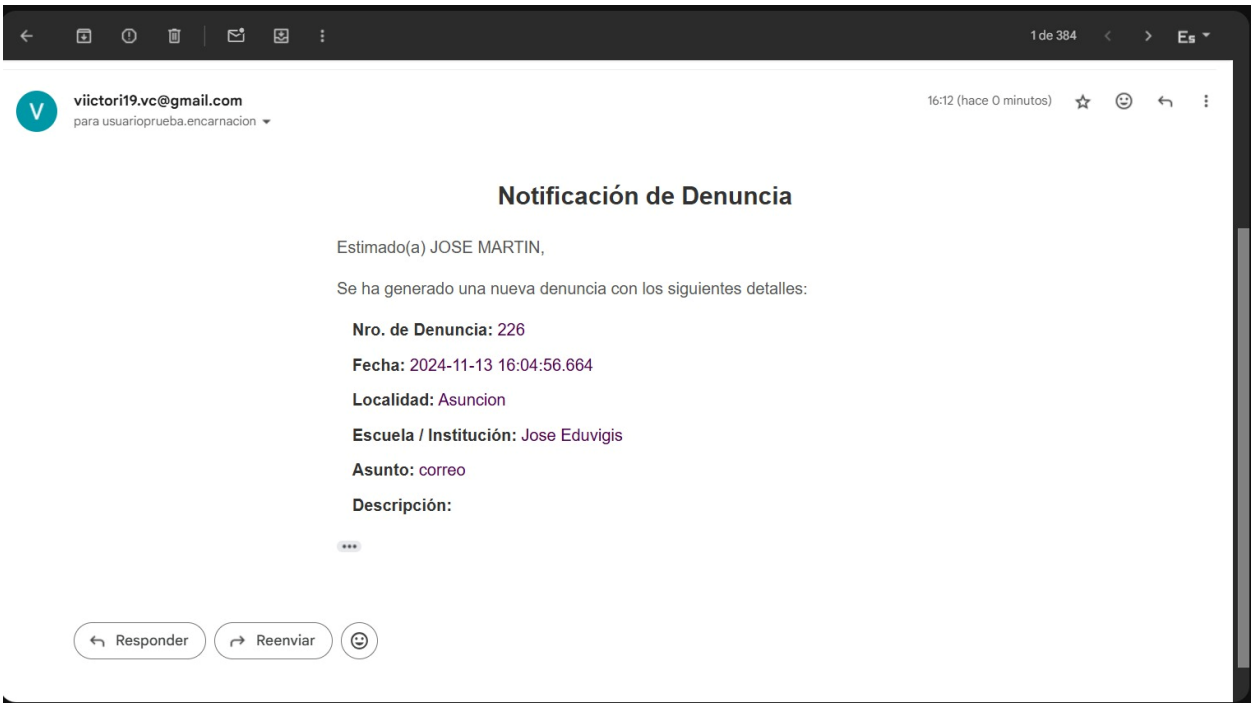
Tab 1 Detalles

Trazabilidad denuncia

Tipo documento	Numero documento	Nombre_persona	Sexo	Nro. telefono	Email	Id_denuncia	Fecha creacion	Tipo denuncia	Denuncia estado	Grupo Trabajo hambre	Denuncia actuacion fecha	Grupo Trabajo denuncia	Denuncia actuacion Estado
CI	291455	LAUREANO ZARACHO RODAS	Femenino	0971457845	-	213	noviembre 13, 2024, 1:59 PM	DENUNCIA HAMBRE CERO	FINALIZADA	CAPITAL (ASUNCIÓN)	noviembre 13, 2024, 1:59 PM	CAPITAL (ASUNCIÓN)	ABIERTA
CI	291455	LAUREANO ZARACHO RODAS	Femenino	0971457845	-	213	noviembre 13, 2024, 1:59 PM	DENUNCIA HAMBRE CERO	FINALIZADA	CAPITAL (ASUNCIÓN)	noviembre 13, 2024, 2:04 PM	CAPITAL (ASUNCIÓN)	EN_ATENCION
CI	291455	LAUREANO ZARACHO RODAS	Femenino	0971457845	-	213	noviembre 13, 2024, 1:59 PM	DENUNCIA HAMBRE CERO	FINALIZADA	CAPITAL (ASUNCIÓN)	noviembre 13, 2024, 2:06 PM	CAPITAL (ASUNCIÓN)	CONCLUIDA
CI	291455	LAUREANO ZARACHO RODAS	Femenino	0971457845	-	213	noviembre 13, 2024, 1:59 PM	DENUNCIA HAMBRE CERO	FINALIZADA	CAPITAL (ASUNCIÓN)	noviembre 13, 2024, 2:16 PM	CAPITAL (ASUNCIÓN)	EN_ATENCION
CI	291455	LAUREANO ZARACHO RODAS	Femenino	0971457845	-	213	noviembre 13, 2024, 1:59 PM	DENUNCIA HAMBRE CERO	FINALIZADA	CAPITAL (ASUNCIÓN)	noviembre 13, 2024, 2:19 PM	CAPITAL (ASUNCIÓN)	CONCLUIDA
CI	291455	LAUREANO ZARACHO RODAS	Femenino	0971457845	-	213	noviembre 13, 2024, 1:59 PM	DENUNCIA HAMBRE CERO	FINALIZADA	CAPITAL (ASUNCIÓN)	noviembre 13, 2024, 2:25 PM	CAPITAL (ASUNCIÓN)	FINALIZADA

2.5 Envío de mails a los actores involucrados y a los denunciantes cuando su denuncia tenga un movimiento o respuesta.

2.5.1 Recibir una notificación por mail con los datos de la denuncia.



CLARA YNES OZUNA ROTELA

Digitally signed by CLARA YNES OZUNA ROTELA
Date: 2024.11.13 18:39:06 -03'00'