Orden de Trabajo Nro. 4

"Portal de Denuncias Ciudadanas – Hambre Cero"

MANUAL DE USUARIO

"FUNCIONARIO"

V1R1A01-ot4

Tabla de contenido

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

Bandeja de Denuncias ***4***

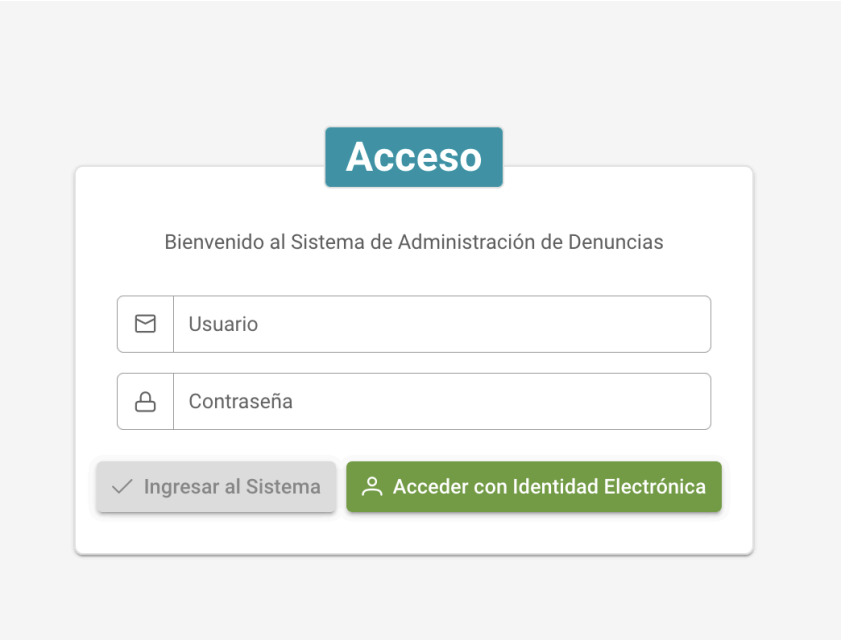
1. **Filtros disponibles para trabajar con las denuncias recibidas:** 4
2. **Descripción de los campos de la grilla de denuncias de la bandeja de denuncia** 5

Tablero de denuncias ***7***

Dashboard ***8***

Ingreso al Sistema de Gestión de Denuncias:

A continuación, veremos el acceso al Sistema de Gestión de Denuncias para el funcionario de las instituciones intervinientes en la atención de las denuncias, al ingresar al sistema se mostrará la pantalla de autenticación utilizando usuario y contraseña del sistema:



Al ingresar los datos de autenticación e iniciar sesión se redirigirá a la portada del Sistema de Gestión de Denuncias, mostrándose el nombre del usuario, la institución a la que pertenece y 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 y contraseña y dar click 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 de Usuarios el nro. de documento de su identidad.

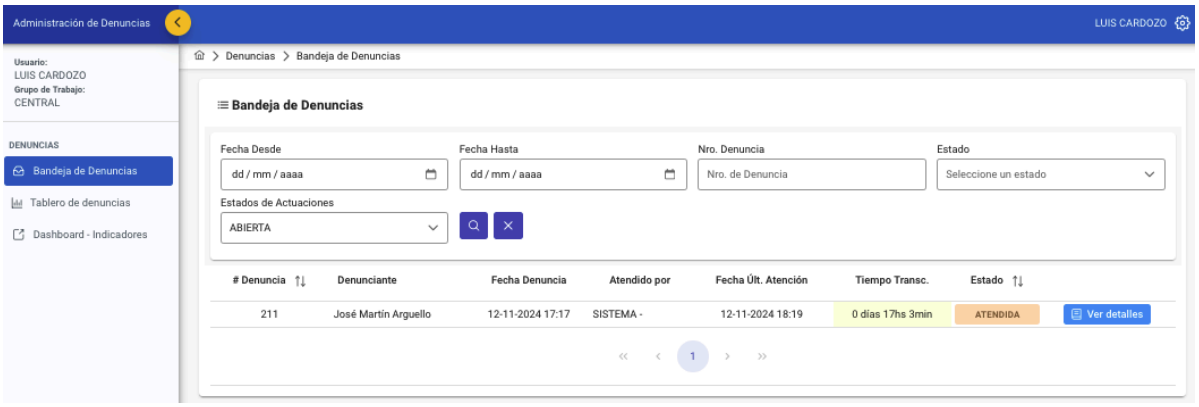
En el menú lateral denominado "Denuncias" se pueden observar la opciones a la que tiene permiso el usuario, en este caso, con el rol "Operador de la Policía", las opciones a las que tiene acceso son:

- Bandeja de denuncias

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 se muestra una grilla con los datos de las denuncias recibidas y los filtros para facilitar la atención.



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"

1.5. Estado de Actuaciones: Despliega los estados posibles de las actuaciones: "ABIERTA", "EN_ATENCION", "LIBERADA", "CONCLUIDA", "FINALIZADA".

1.6. Grupo de Trabajo: En caso que un usuario cuente con mas de un grupo de trabajo asignado

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

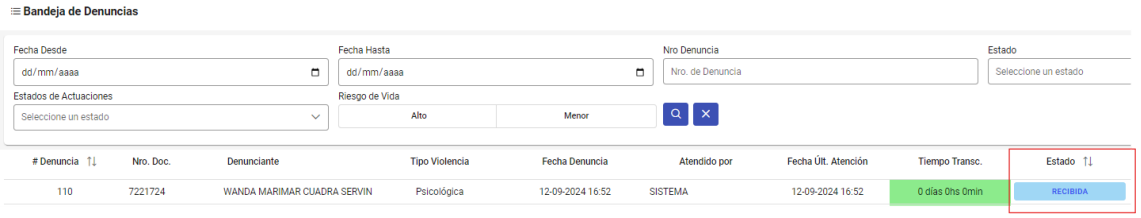
1.7. Buscar: Que realiza el filtrado de los datos

1.8. Limpiar: Que limpia los filtros

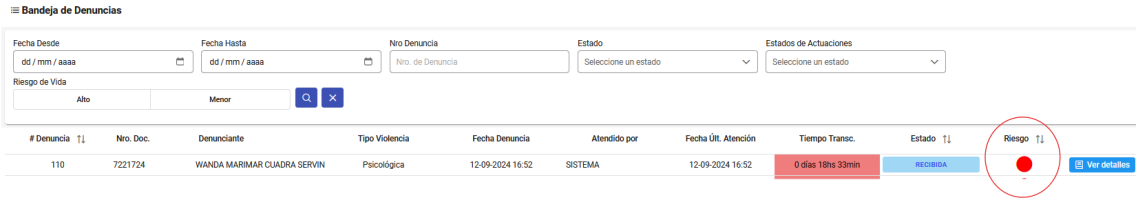
2. Descripción de los campos de la grilla de denuncias de la bandeja de denuncia

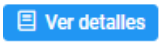
2.1. Recepción de la denuncia en la bandeja de entrada

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



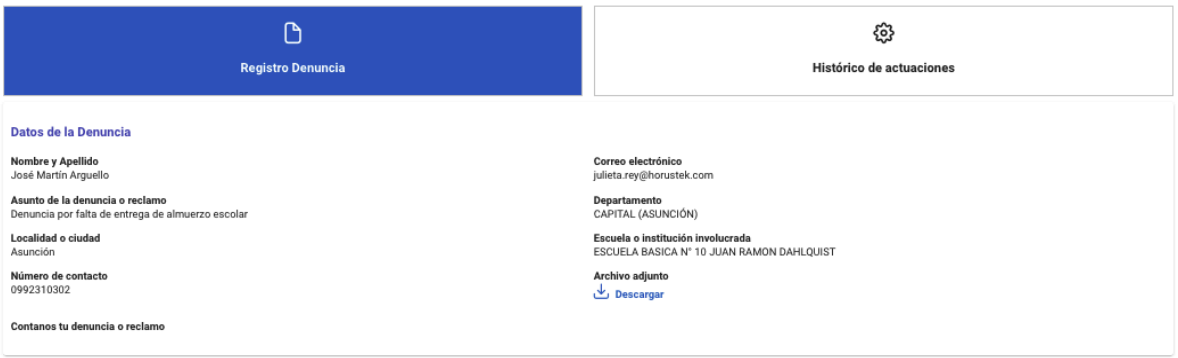
Las instituciones pertenecientes del grupo de trabajo de atención de la denuncia podrán ver los datos de la denuncia con un indicador o semáforo relacionado al nivel de riesgo que implica de acuerdo a la respuesta dada a la pregunta ¿Existe riesgo de vida?.



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. 

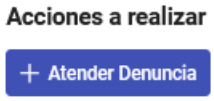
2.2. Ver Detalles de la denuncia

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

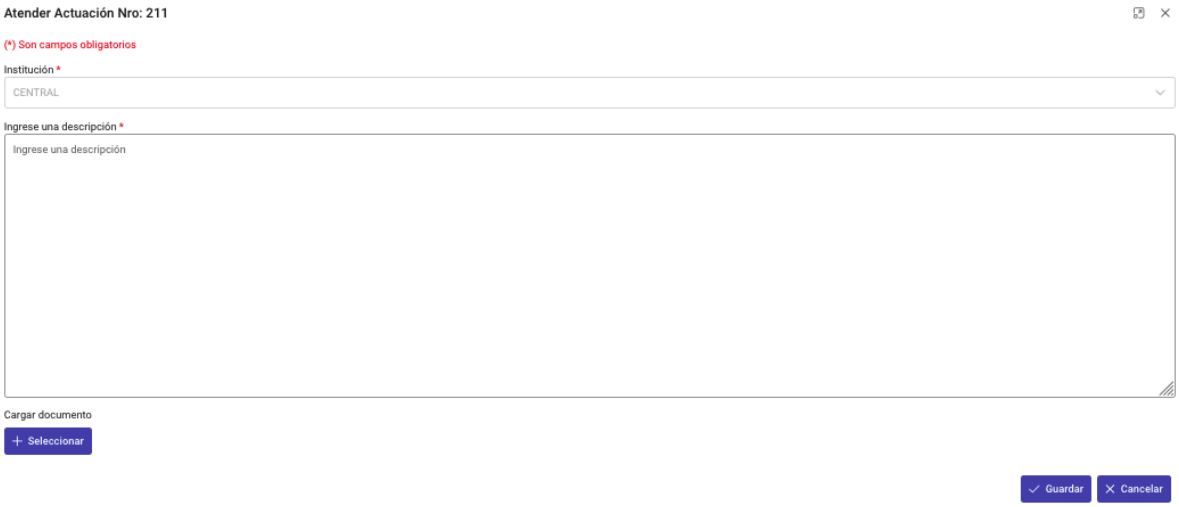


2.3. Atender Denuncia

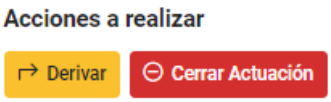
Los usuarios podrán ATENDER LA DENUNCIA haciendo clic en el botón correspondiente, esta acción cambia el estado de la denuncia a ATENDIDA.



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



Al cerrase 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.

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.

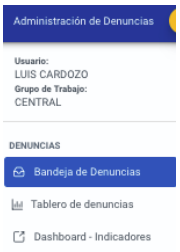
● ATENDIDA: Al atender la actuación abierta creada por el sistema.

● DERIVADA: estado en que queda la actuación enviada a otra institución para su atención (Ej. Al derivar al Ministerio Público) la actuación de la institución origen pasa al estado Derivada, a su vez para la institución destino se crea una actuación en estado Abierta

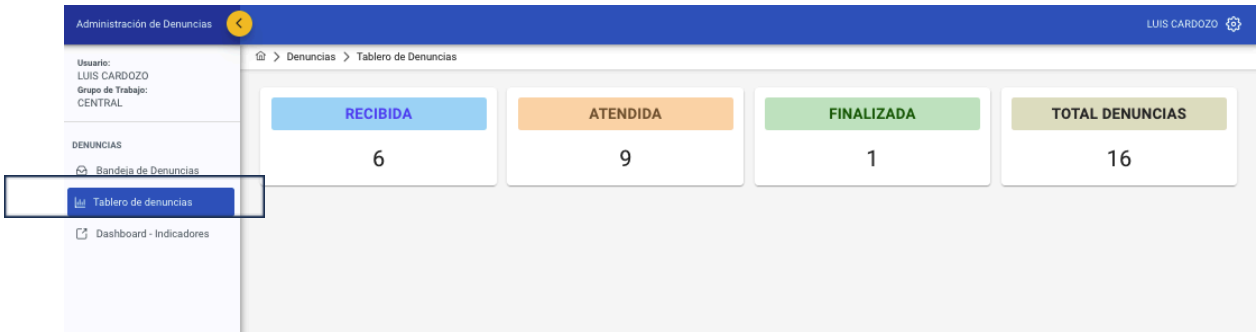
● CONCLUIDA: estado en que queda la actuación una vez cerrada.

Tablero de denuncias

Los usuarios podrán visualizar el totalizado de denuncias por estado, accediendo al menú Tablero de Denuncias.

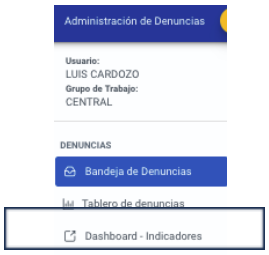


Una vez seleccionado el menú de Tablero de Denuncias, aparecerá el contador de las denuncias por estado.

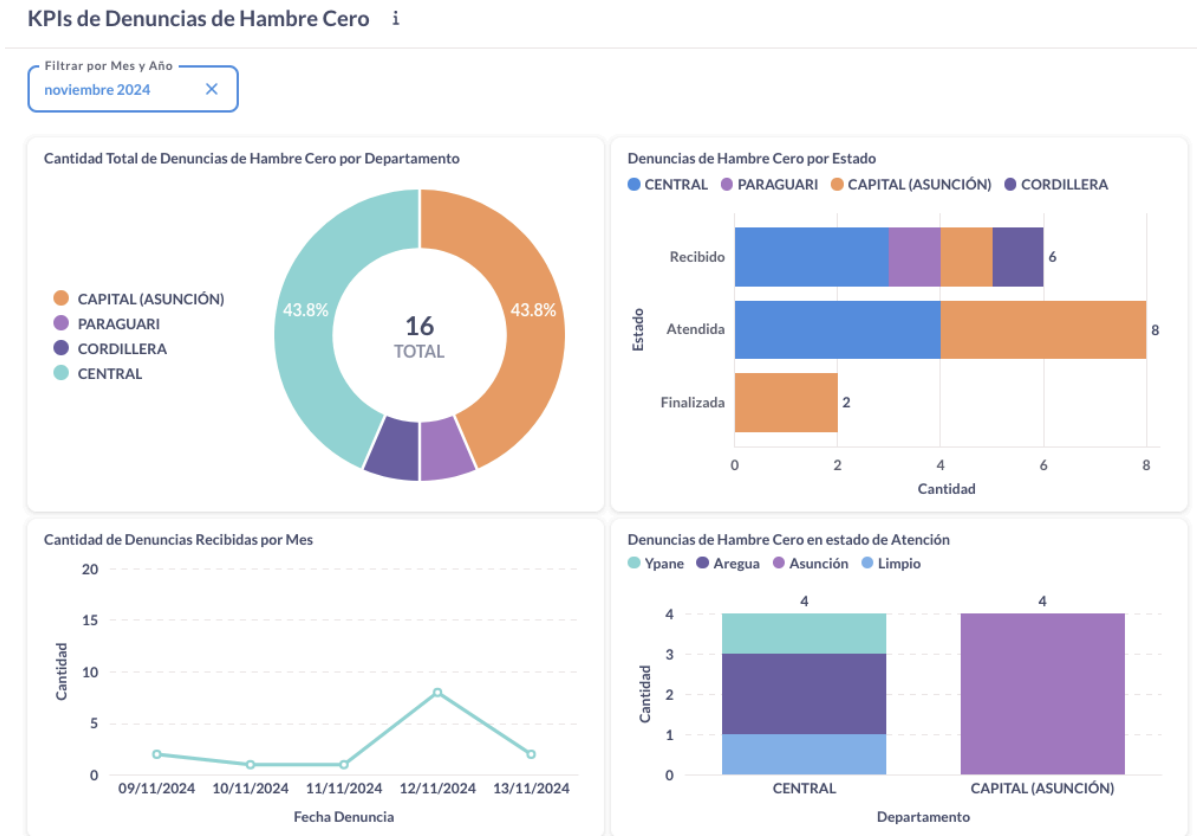


Dashboard

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:



CLARA YNES OZUNA ROTELA

Digitally signed by CLARA YNES OZUNA ROTELA
Date: 2024.11.13 18:07:50 -03'00'