Orden de Trabajo Nro. 2

"Portal de Denuncias Ciudadanas – Adecuaciones al Portal y al Formulario de Denuncias de Violencia para el Ministerio de la Mujer.

DESCRIPCIÓN DE CASO DE USO DE SISTEMA

PORTAL DE DENUNCIAS CIUDADANAS

CU04 Gestor de Denuncias (BackOffice) para funcionarios, funcionamiento de los indicadores SLA y semáforos.

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 **6**

3.1. Pantalla de Autenticación por Identidad Electrónica *6*
3.2. Pantalla Bandeja de Denuncia *6*

IV. DIAGRAMA CASO DE USO **7**

4.1. Diagrama caso de uso general funcionario 7

ILUSTRACIÓN 1: DIAGRAMA CASO DE USO GENERAL FUNCIONARIO **7**

4.2. RF02: Primera atención a la denuncia (SLA Policía Nacional): 6 horas 8
4.3. RF03: Denuncia derivada desde la Policía (SLA Ministerio Público): 3 días corridos 8
4.4. RF04: Inicio de la investigación desde que la denuncia fue derivada desde la Policía (SLA Juzgado de Paz): 3días corridos 9

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 **13**

I.NOMBRE DE PROYECTO

OT2 - Portal de Denuncias Ciudadanas – Adecuaciones al Portal y al Formulario de Denuncias de Violencia para el Ministerio de la Mujer.

II. FLUJO DE EVENTOS

Nombre del Caso de Uso: Gestor de Denuncias (BackOffice) para funcionarios, funcionamiento de los indicadores SLA y semáforos.	**Nro. CU:** CU04
Objetivo: Permitir a los funcionarios conocer el tiempo transcurrido de su actuación y de las OEEs intervinientes además de identificar riesgo indicado por el denunciante.	
Origen/Fuente: Minutas de relevamiento	
Actor Principal: Funcionario	**Actor Secundario**: N/A
Precondiciones: Ser funcionario de las OEEs que integre grupo de trabajo. Contar con identidad electrónica	
Postcondiciones*:* N/A	
Duración esperada: 1-5 minutos	
Referencia: OT2	

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
    - Denuncia de terceros
    - Tablero de denuncias
    - Dashboard

2.2. Flujos Alternos

- N/A

2.3. Flujo de Excepción

- FE1. El ciudadano ingresa un número de cédula o contraseña incorrecta o Bloqueada.
- FE1.1 El ciudadano ingresa un número de cédula o contraseña incorrecta o de un usuario en estado bloqueado.
- FE1.2 El sistema emite un mensaje "Número de cédula o contraseña incorrecta".

2.4. Reglas del Negocio

RF1: BANDEJA DE ENTRADA EL TIEMPO TRANSCURRIDO

- Tiempo transcurrido desde la recepción de la denuncia en el sistema de gestión de denuncias:

- Indicador con el color del peor estado de los indicadores (SLAs) de las instituciones intervinientes. *Ej.* si la denuncia tiene actuaciones en curso de distintas instituciones y la mayoría de las instituciones tienen sus indicadores en verde, pero existe una con el indicador en amarillo, el indicador de la denuncia se marcará en Amarillo.

Si la denuncia está finalizada se marcará en Gris.

- rojo= vencido,
- amarillo= por vencer,
- verde=en tiempo,
- gris=no contempla SLA. o ya fue finalizado

Regla de Negocio sobre el color del indicador		
	Si la actuación se encuentra abierta o en atención y el tiempo transcurrido es menor a la mitad del SLA se marca en Verde.	en tiempo
	Si la actuación se encuentra abierta o en atención y si el tiempo transcurrido sobrepasa la mitad del SLA se marca en Amarillo.	por vencer
	Si la actuación se encentra abierta o en atención y si el tiempo transcurrido sobrepasa lo indicado en el SLA se marca en Rojo.	vencido
	Si la actuación está finalizada: se marca en Gris.	no contempla SLA. o ya fue finalizado

Para el Tipo de denuncia de violencia contra la mujer los SLAs por institución son:

RF02: Primera atención a la denuncia (SLA Policía Nacional): 6 horas

- Indicador verde: 0 a 4 Hrs.
- Indicador amarillo: >4 Hrs y ≤6 Hrs.
- Indicador rojo: >6 hrs.
- Al derivarse la denuncia o cerrar la actuación, el indicador se mostrará en gris.

RF03: Denuncia derivada desde la Policía (SLA Ministerio Público): 3 días corridos

- Indicador verde: si transcurrieron menos o hasta 2 días y no fue creada la actuación.
- Indicador amarillo: pasados los 2 días sin que haya sido creada la actuación.
- Indicador rojo: Pasados 3 días sin que haya sido creada la actuación.

- Al crearse la actuación, la misma debe considerar el SLA de "Cerrar actuación de investigación" (6 meses)

RF04: Inicio de la investigación desde que la denuncia fue derivada desde la Policía (SLA Juzgado de Paz): 3 días corridos

- Indicador verde: transcurridos hasta 2 días sin una actuación o con una abierta.
- Indicador amarillo: pasados los 2 días sin una actuación o con una abierta.
- Indicador rojo: Pasados 3 días sin una actuación o con una abierta.

- **Al derivarse la denuncia o cerrar la actuación, el indicador se mostrará en gris.**

RF05: Cerrar una actuación de investigación de la denuncia (SLA Ministerio Público): 6 meses

- Indicador verde: desde que fue abierta hasta los 4 meses.
- Indicador amarillo: pasados los 4 meses de abierta.
- Indicador rojo: Pasados los 6 meses de abierta.
- Al derivarse la denuncia o cerrar la actuación, el indicador se mostrará en gris.

RF06: Tiempo de actuación del Juzgado una vez recibida la denuncia (SLA Juzgado de Paz): 24 horas

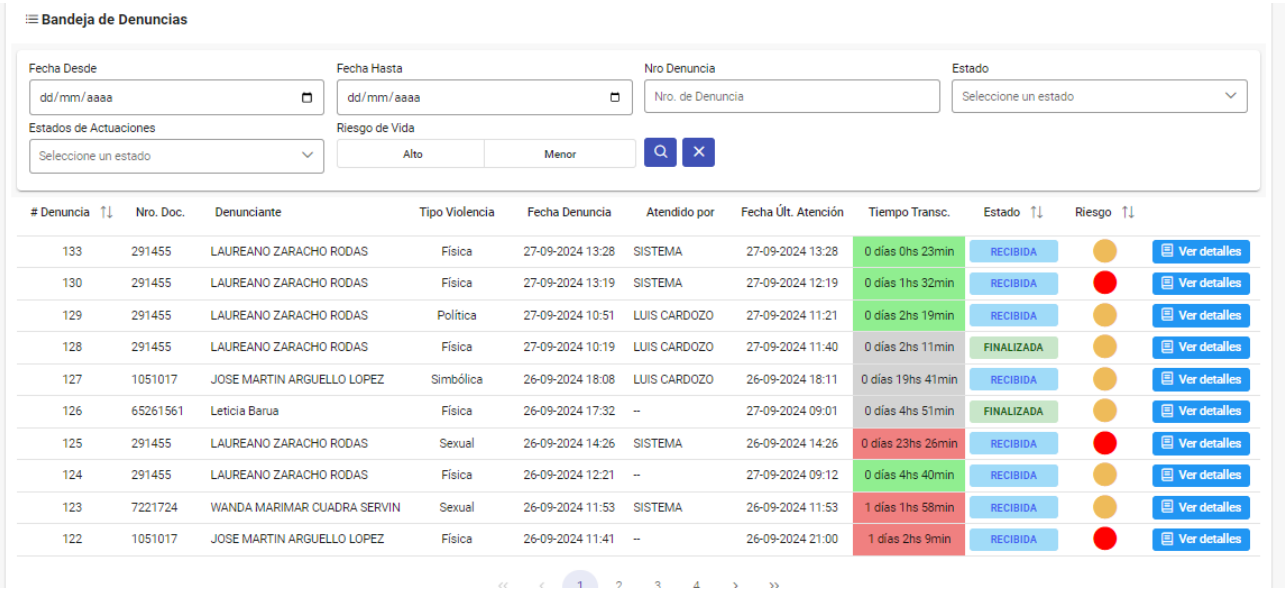
- Indicador verde: desde que fue abierta hasta las 16 horas.
- Indicador amarillo: desde las 17 Horas de abierta.
- Indicador rojo: Pasadas las 24 horas de abierta.
- Al derivarse la denuncia o cerrar la actuación, el indicador se mostrará en gris.

III. PROTOTIPOS

3.1.Pantalla de Autenticación por Identidad Electrónica

Correspondiente al flujo básico

3.2.Pantalla Bandeja de Denuncia



# Denuncia	Nro. Doc.	Denunciante	Tipo Violencia	Fecha Denuncia	Atendido por	Fecha Últ. Atención	Tiempo Transc.	Estado	Riesgo	
133	291455	LAUREANO ZARACHO RODAS	Física	27-09-2024 13:28	SISTEMA	27-09-2024 13:28	0 días 0hs 23min	RECIBIDA		Ver detalles
130	291455	LAUREANO ZARACHO RODAS	Física	27-09-2024 13:19	SISTEMA	27-09-2024 12:19	0 días 1hs 32min	RECIBIDA		Ver detalles
129	291455	LAUREANO ZARACHO RODAS	Política	27-09-2024 10:51	LUIS CARDOZO	27-09-2024 11:21	0 días 2hs 19min	RECIBIDA		Ver detalles
128	291455	LAUREANO ZARACHO RODAS	Física	27-09-2024 10:19	LUIS CARDOZO	27-09-2024 11:40	0 días 2hs 11min	FINALIZADA		Ver detalles
127	1051017	JOSE MARTIN ARGUELLO LOPEZ	Simbólica	26-09-2024 18:08	LUIS CARDOZO	26-09-2024 18:11	0 días 19hs 41min	RECIBIDA		Ver detalles
126	65261561	Leticia Barua	Física	26-09-2024 17:32	--	27-09-2024 09:01	0 días 4hs 51min	FINALIZADA		Ver detalles
125	291455	LAUREANO ZARACHO RODAS	Sexual	26-09-2024 14:26	SISTEMA	26-09-2024 14:26	0 días 23hs 26min	RECIBIDA		Ver detalles
124	291455	LAUREANO ZARACHO RODAS	Física	26-09-2024 12:21	--	27-09-2024 09:12	0 días 4hs 40min	RECIBIDA		Ver detalles
123	7221724	WANDA MARIMAR CUADRA SERVIN	Sexual	26-09-2024 11:53	SISTEMA	26-09-2024 11:53	1 días 1hs 58min	RECIBIDA		Ver detalles
122	1051017	JOSE MARTIN ARGUELLO LOPEZ	Física	26-09-2024 11:41	--	26-09-2024 21:00	1 días 2hs 9min	RECIBIDA		Ver detalles

IV. DIAGRAMA CASO DE USO

4.1. Diagrama caso de uso general funcionario

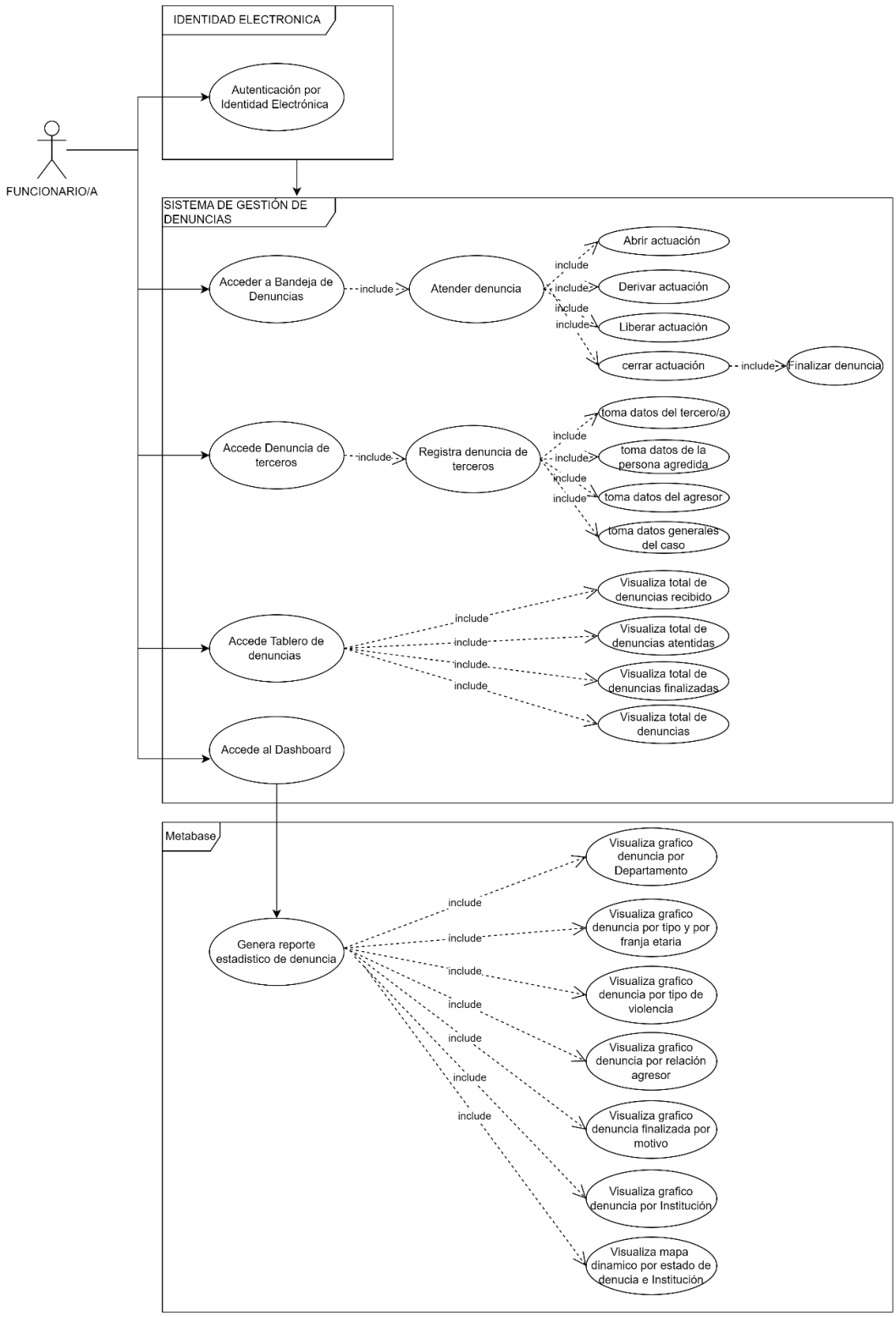
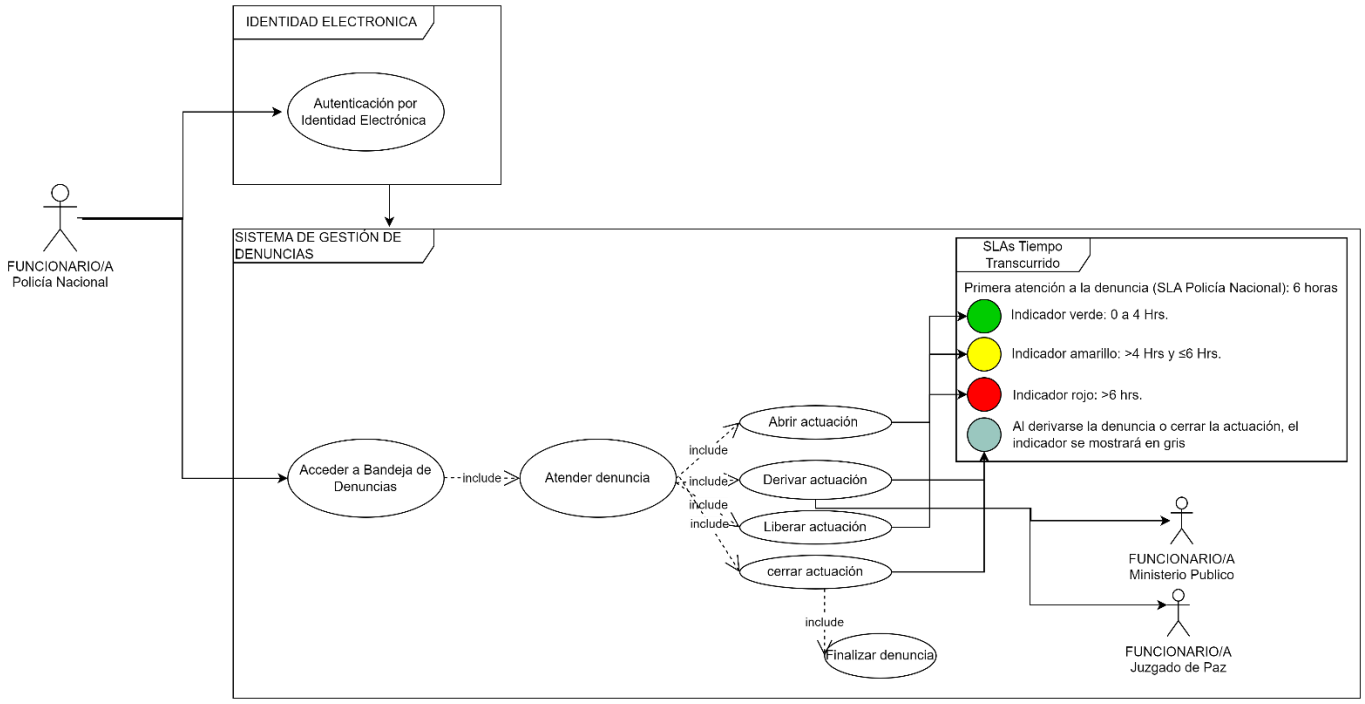
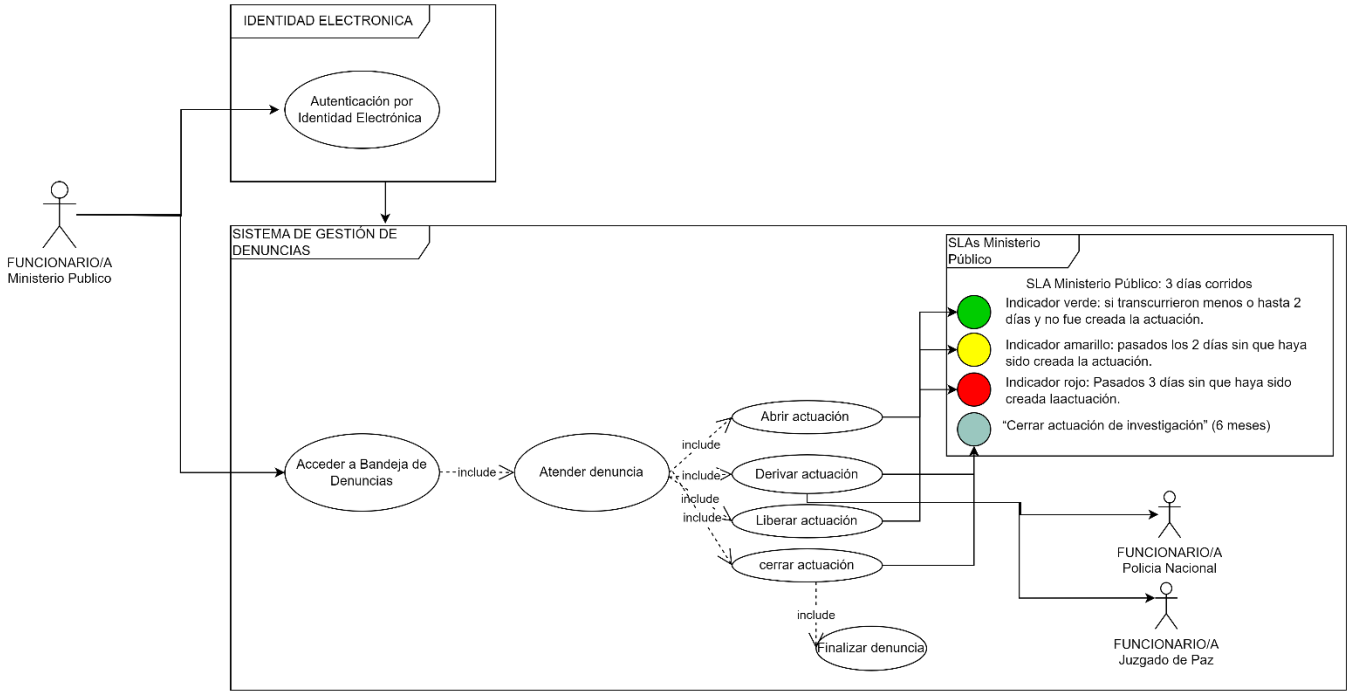


Ilustración 1: Diagrama caso de uso general funcionario

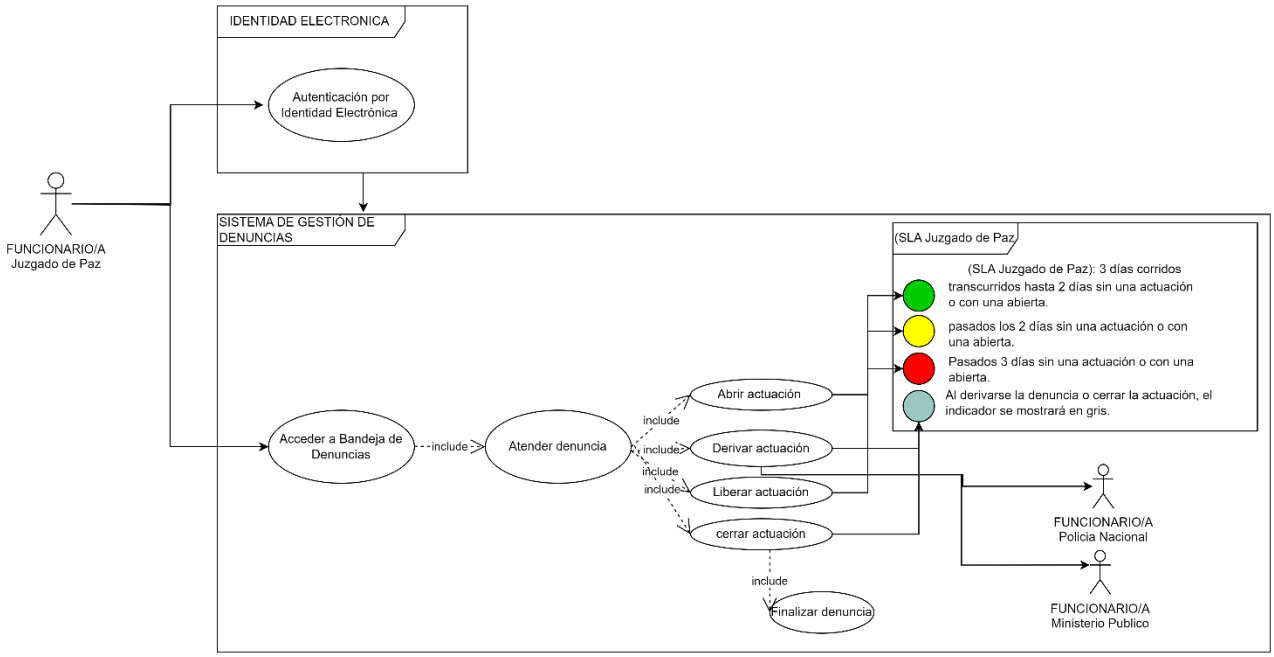
4.2.RF02: Primera atención a la denuncia (SLA Policía Nacional): 6 horas



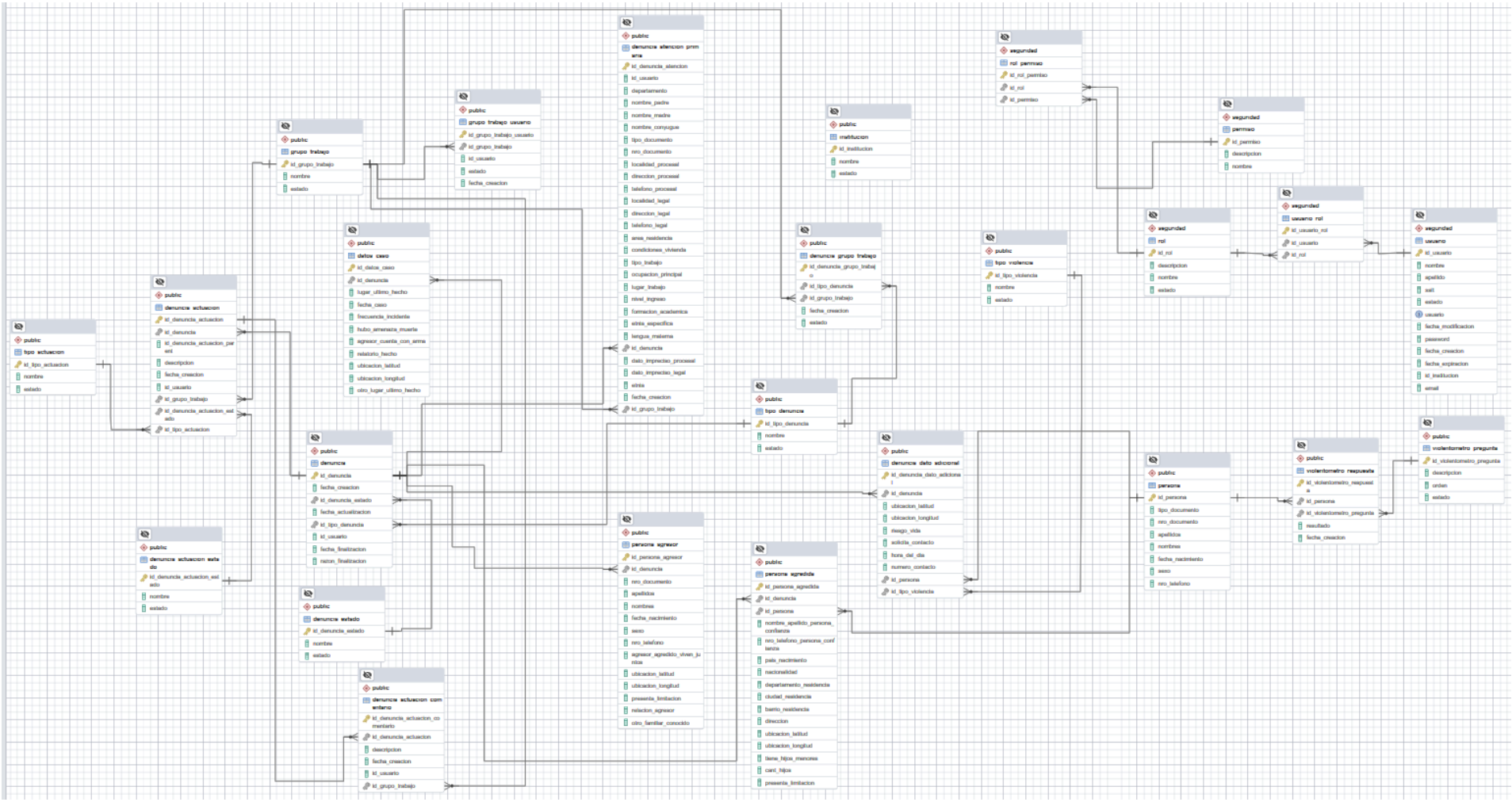
4.3.RF03: Denuncia derivada desde la Policía (SLA Ministerio Público): 3 días corridos



4.4.RF04: Inicio de la investigación desde que la denuncia fue derivada desde la Policía (SLA Juzgado de Paz): 3 días corridos



V.DIAGRAMA ENTIDAD RELACIÓN



VI. ESPECIFICACIONES SUPLEMENTARIAS

N/A

VII. DEFINICIONES, ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

- OT: Orden de Trabajo
- CU: Caso de USO
- SLAs: Service Level Agreement (Acuerdo de Nivel de Servicio)
- BackOffice: Oficina Administrativa (Pantalla de Administración de Denuncias)

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

El presente documento corresponde: CU03 - Gestor de Denuncias (BackOffice) para funcionarios, creación por un tercero, 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
- CU02 - Gestor de Denuncias (BackOffice) para funcionarios
- CU04 -Gestor de Denuncias (BackOffice) para funcionarios, funcionamiento de los indicadores SLA y semáforos.

El desarrollo esta divido en dos partes:

Primera Parte OT13

Segunda Parte OT02

- El cuaderno de pruebas vinculado al presente documento CU03 - Gestor de Denuncias (BackOffice) para funcionarios, creación por un tercero forma parte de los entregables de:
- MITIC – OT02 – Cuadernos de pruebas
- MITIC – OT02 – Manual de usuario – Operador

IX.OBJETOS INVOLUCRADOS

Tipo Objeto	Nombre Objeto	SELECT	INSERT	UPDATE	DELETE
TABLAS	usuario	x			
	rol	x			
	permiso	x			
	institución	x			
	grupo_trabajo	x			
	tipo_violencia	x			
	Denuncia		x	x	
	Denuncia_violencia		x		
	Denuncia_violencia_caso		x		
	Persona_agredida		x		
	Persona_agresor		x		
	Persona_tercero		x		
	Denuncia_actuacion		x	x	
	Denuncia_estado	x		x	
	Denuncia_actuacion_estado	x		x	
	sla	x			
SECUENCIA	usuario_usuario_id_seq				
	rol_rol_id_seq				
	permiso_permiso_id_seq				
	grupo_trabajo_id_grupo_trabajo_seq				
	institución_id_institucion_seq				
	tipo_violencia_id_tipo_violencia_seq				
	denuncia_id_denuncia_seq				
	denuncia_violencia_id_denuncia_violencia_seq				
	denuncia_violencia_caso_id_denuncia_violencia_caso_seq				
	persona_agredida_id_persona_agredida_seq				
	persona_agresor_id_persona_agresor_seq				
	persona_tercero_id_persona_tercero_seq				
	denuncia_actuacion_id_denuncia_actuacion_seq				
	sla_id_sla_seq				
VM					

X.HISTORIAL DE CAMBIOS

Historial de Cambios					
Fecha	**Versión Lógica**	**Versión Física**	**Descripción**	**Autor**	**Petición**
01/10/2024	*1.0*	*1.0*	*Elaboración del CU04 Gestor de Denuncias (BackOffice) para funcionarios, funcionamiento de los indicadores SLA y semáforos.*	Grupo Horus	*Corresponde OT2*

GEORGE TEMPERLEY OVALLE

Firmado digitalmente por GEORGE TEMPERLEY OVALLE
Fecha: 2024.10.01 12:22:00 -06'00'