| **Nombre de la HU** |
| --- |
| **HU11\_SGDA\_Verificación\_de\_la\_PQRD** |

| **Escenario de la HU** | El gestionador envía la respuesta de verificación para que el revisor valide |
| --- | --- |
| **Cómo (Rol)** | Revisor |
| **Quiero (Objetivo)** | Poder ver la información del caso |
| **Para (beneficio)** | Corregir o devolver el caso |

**Control de versiones del documento**

| **Versión** | **Descripción de cambios** | **Autor** | **Fecha creación** | **Aprobador** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| V 1.0 | Versión inicial Verificación de la PQRD | Santiago Mendez | 24/04/2023 | Gerente de proyecto |
| V 1.1 | Proceso para la verificación de la PQRD- Primer refinamiento | Julio Berrio | 27/04/2023 | Gerente de proyecto |

| Especificación del requerimiento: (Detalle del requerimiento)  Se requiere un módulo para revisión de la respuesta del PQRD, en este módulo el revisor debe poder validar la información asociada a la PQRD, revisar las respuestas, notas, comentarios u observaciones de la PQRD, ver la trazabilidad, días que lleva en gestión, días restantes de la gestión, para esto se requiere:   1. Posteriormente a que se inicie sesión, el usuario se debe dirigir a la grilla de casos. Al seleccionar la PQRD debe abrir el caso en otra página y mostrar la información del caso.      1. Debe tener la misma pantalla de gestión del caso (Ver HU 13), en la cual se puede visualizar la información de la respuesta, adjuntos, trazabilidad 2. Debe tener dos botones en la parte superior que lleven por nombre “Aprobar o rechazar”, de la ventana de gestión del caso para aprobar o rechazar.     ***Rechazar :***   1. Cuando se haga clic en el botón “rechazar”, el caso se debe devolver al mismo gestionador del caso con el estado “Rechazado” 2. El perfil debe tener la opción de modificar la respuesta y/o poder agregar los comentarios sobre alguna parte específica de la respuesta, es decir en el documentador de la respuesta     ***Aprobación:***   1. Cuando se haga clic en el botón de “Aprobar” debe pasar al aprobador del área 2. Debe cambiar el estado a “Revisada” y se debe quitar de la bandeja del verificador 3. Este módulo de revisión debe contener un menú superior para la gestión de caso, las opciones son las siguientes:  * Generar respuesta al caso: Pestaña del módulo donde se visualizan las respuestas con posibilidad de edición y /o comentarios. * Asignar: Debe tener la opción para gestionarlo dentro su misma área VER HU (12) * Comentarios: Funcion HU 16 * Incluir al expediente: Función descrita HU 17 * Documentos relacionados: Función descrita HU 18 * Enviar a aprobación en el botón “Aprobar”: Cuando se haga clic sobre éste debe preguntar “Esta seguro que desea enviarlo a confirmación” y tener botón SI y NO. Cuando se marque SI se completa y se envía al aprobador. Cuando se marque NO se debe cerrar la ventana  1. Los casos deben tener un tiempo solo tendrán un solo día de gestión (24 horas calendario) a partir de la asignación. 2. Sólo se pueden asignar para revisión hasta el octavo día de vencimiento, cuando el tiempo de asignación sea de 10 días hábiles. Para clonación sólo se podrá asignar para revisión hasta el día sexto de vencimiento.Para PQRD express sólo se podrá asignar para revisión hasta el día cuarto de vencimiento. 3. Cuando el caso sea enviado a revisión, debe generar notificación por el aplicativo, y vía correo electrónico, de asignación en la herramienta para que de esta manera el revisor sepa que debe gestionar el caso. 4. En caso de querer asignar un trámite con un dia antes de finalizar el plazo, deberá generar un mensaje emergente “El caso no puede ser enviado a revisión, debido a que superó los tiempos estipulados”. 5. En el caso que el revisor no gestione en los tiempos determinados, de manera automática el sistema deberá asignarlo al gestionador, dejándolo en la trazabilidad con el detalle y en una columna de estado automático “No revisado”. 6. Cuando el revisor haya revisado en los tiempos acordados, al gestionador se le mostrará en la columna de estado como “Revisado”. 7. El revisor cuando avale la revisión, tendrá opción de asignarlo nuevamente al gestionador del trámite o enviarlo a aprobación, seleccionando a uno de los aprobadores habilitados en el aplicativo.(Esta regla no aplica para los trámites clonados). 8. Para los trámites clonados, cuando el revisor avale le llegará el trámite al consolidador del caso. 9. El gestionador debe tener una opción de cambiar el revisor o cancelar la revisión en los tiempos acordados. |
| --- |

Reglas de negocio del requerimiento

| Regla de negocio | Descripción |
| --- | --- |
| Rechazar | Cuando se rechace la PQR debe volver a la bandeja del gestionador |
| Aprobar | Cuandos se apruebe la PQR debe pasar a la bandeja del aprobador |
| Tiempo de revisor | Únicamente se puede enviar a revisión hasta el octavo día hábil de la gestión |

| **Criterios de aceptación** |
| --- |
| * Cambia de estado de manera correcta * Devolver el caso al gestionador que generó la respuesta * Pasar al aprobador de manera correcta * Ver toda la información del caso |

**Aprobaciones de los usuarios funcionales**

| **Nombre de quien aprueba** | **Cargo/Rol de quien aprueba** | **Fecha de aprobación** | **Firma de quien aprueba** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |