| **Nombre de la HU** |
| --- |
| **HU28\_SGDA\_Escalamiento\_PQRS** |

| **Escenario de la HU** | Realizar el escalamiento a otras áreas de la compañía o a compañeros internos del área |
| --- | --- |
| **Cómo (Rol)** | Gestionador |
| **Quiero (Objetivo)** | Realizar el escalamiento a otras áreas o procesos de la misma área |
| **Para (beneficio)** | Generar una respuesta final |

**Control de versiones del documento**

| **Versión** | **Descripción de cambios** | **Autor** | **Fecha creación** | **Aprobador** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| V1.0 | Versión inicial del documento | Santiago Mendez | 08/05/2023 |  |

| Especificación del requerimiento: (Detalle del requerimiento)  Cuando un usuario gestionador, haya iniciado sesión y haya seleccionado el caso de PQRD debe visualizar   1. En la pantalla de gestión inicial se debe tener un botón que lleve por nombre “Escalar” ,cuando se haga clic en este se debe ver la página con los usuario a escalar 2. La página de escalamiento se debe visualizar de la siguiente manera, en el panel izquierdo debe tener las oficinas y los usuarios. En el panel de la derecha se deben poder visualizar los usuarios que se seleccionaron para el escalamiento     ***Nota:*** Debe permitir escalar a usuarios de su misma área y también de otras areas , debe mostrar encabezando la lista siempre el asignador responsable de la oficina seleccionada y seguido los funcionarios del area 3. Debe contener el campo de “Motivo de escalamiento” en este se debe digitar el motivo por le cual se hace el escalamiento o lo que se requiere  | Nombre del campo | Tipo de campo | Obligatorio | Longitud | observación | | --- | --- | --- | --- | --- | | Motivo de escalamiento | Alfanumérico | SI | 5000 |  | | Días de escalamiento | Numérico | SI |  | Debe ser un desplegable que le permita escoger entre 0 y 8 días.  Este campo debe estar condicionado al tiempo de 8 dias de gestión, no debe permitir colocar más días de los permitidos | | Hora de escalamiento | HH:MM | NO |  | Debe ser un campo que permita escoger las horas en las que se gestiona |  1. El tiempo de escalamiento debe estar condicionado a los 8 días hábiles desde la radicación, en caso de que se encuentre en los 8 días únicamente debe permitir escalar con horas. 2. Cuando se cumplan los tiempos y no haya respuesta por parte del escalador al cual se le escaló el caso, el caso debe volver a la bandeja del gestionador que escaló, debe devolverse con el estado “"Escalamiento fallido"” 3. Debe contener los siguientes botones con la funcionalidad descrita para completar el escalamiento   Botón Cancelar: El botón cancelar debe cancelar la función y volver a la página de información general   Botón Escalar: El botón escalar debe generar un mensaje emergente “Está seguro que sea escalar el caso”, debe tener la confirmación SI y NO. Cuando se marque SI debe completar el escalamiento     1. Cuando el escalamiento es correcto debe generar el mensaje “El escalamiento se ha realizado de manera correcta” 2. Cuando haya algún inconveniente en el escalamiento debe generar el mensaje “Error en el escalamiento” y no debe escalar al usuario 3. Debe validar que en el panel de “usuarios seleccionados” debe tener algún usuario para completar el escalamiento, de lo contrario generar el mensaje “Debe seleccionar al menos un usuario 4. Cuando el caso haya sido escalado debe tener el estado “Escalado” 5. Cuando se escale a un asignador responsable de otra oficina, el asignador podrá aprobar o rechazar el escalamiento:  ***Aprueba:*** Cuando aprueba debe tener un campo de observaciones para aprobar el escalamiento, posteriormente debe escoger un gestionador de la oficina   ***Rechaza:*** Cuando rechaza se debe devolver el caso al gestionador que escaló el caso, debe tener un campo de observaciones para devolverlos  ***Gestión del escalamiento (Escalador)***   1. Cuando llegue a la bandeja del usuario al que se le escaló, en la grilla se debe ver el caso con el estado “Escalado” 2. Cuando abra el caso debe ver la información total del caso, los botones que debe visualizar son :  * Información general * Trazabilidad * Documento relacionados * Comentarios      1. Debe tener dos botones para completar la gestión:    * Rechazar: Cuando se hace clic en rechazar, debe generar un POP UP solicitando un comentario de porque se rechaza el comentario  * **Aprobar**: Cuando se hace clic en aprobar debe completar el caso y devolverlo al gestionador principal, debe generar un mensaje de confirmación “Está seguro que desea completar el caso” debe tener los botones SÍ y NO. Cuando se marque SI debe completar el escalamiento. Cuando se marque NO debe volver a la página principal      1. Para poder completar el caso, el sistema debe validar que se haya generado un comentario dentro del caso para confirmar que se gestionó el escalamiento 2. Cuando se haya devuelto el escalamiento de manera correcta con la respuesta debe tener el estado “Escalamiento efectivo”      1. Cuando el caso haya tenido un escalamiento fallido, el usuario gestionador debe poder permitir realizar nuevamente el escalamiento , únicamente si está entre los tiempos   ***Anulación de escalamiento:*** Cuando el gestionador que escalo el caso decida recuperarlo, debe existir un boton que lleve por nombre “Anular escalamiento” cuando se presione este debe solicitar observaciones con el motivo de porque se anula es escalamiento y debe contener los botones “Si” y “NO”. Cuando se haga clic en SI debe generar un mensaje de confirmaciónm “Esta seguro que se desea anular el escalamiento”. Debe tener botones “Confirmar” y “Cancelar”  Cuando se confirme la anulación de escalamiento debe activar el caso en la bandeja del gestionador principal y debe quitar el caso de la bandeja del usuario escalador. |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

Reglas de negocio del requerimiento

| Regla de negocio | Descripción |
| --- | --- |
| Tiempos de escalamiento | Los tiempos de escalamiento no podrán superar los ocho (8) días hábiles después del conteo de la gestión de PQRD.   Los tiempos (Dias/horas) se debe contar en tiempos hábiles |
| Restricción de escalamiento | Al día octavo (8) día de la fecha de radicación del PQRD la opción de “**escalar**” **NO** deberá aparecer habilitada en el menú del gestionador principal.  Si el trámite escalado tiene programado días en gestión máximo se podrá escalar un día antes de su vencimiento, si el trámite tiene horas, tendrá máximo una hora antes del escalamiento.  El Trámite de escalamiento deberá mostrarle al **“gestionador principal**” un contador de días/horas, para validar el tiempo restante que le quede al caso.  El sistema no le permitirá escalar casos que se pasen al día octavo (8) de radicación, tan solo podría asignarlo con el tiempo en horas. |
| Devolución del caso por tiempo | Cuando el escalamiento cumpla con el tiempo asignado por el **“gestionador principal”** y no exista respuesta, el caso deberá devolverse automáticamente al **“gestionador principal”** que lo escaló en estado “**escalado no efectivo”**. |

| **Criterios de aceptación** |
| --- |
| * Debe llegar al área al cual se escalo * Confirmar los casos que se escalan * Validar los campos obligatorios * Asignación de usuarios del panel izquierdo al derecho |

**Aprobaciones de los usuarios funcionales**

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