| **Nombre de la HU** |
| --- |
| **HU13\_SGDA\_ Inicio\_de\_gestión\_de\_la\_PQRD** |
|  |

| **Escenario de la HU** | Apertura y gestión del caso |
| --- | --- |
| **Como (Rol)** | Gestionador |
| **Quiero (Objetivo)** | Ver la información total del caso |
| **Para (beneficio)** | Crear la respuesta y contestar |

**Control de versiones del documento**

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

| Especificación del requerimiento: (Detalle del requerimiento)  Cuando se ingrese a la bandeja de casos como usuario gestionador, se debe ver la grilla con todos los casos que se encuentran asignados     1. Cuando se seleccione un caso debe mostrar la información, se debe mostrar en un HTML y no debe ser modificable. Los campos a mostrar deben ser los siguientes:   ***Información general***   | Nombre del campo | Tipo del campo | Obligatoriedad | Longitud | Observaciones | | --- | --- | --- | --- | --- | | Número de radicado | Numérico | NA | 20 | Debe ser un dato de salida que proviene del número de radicado con el cual se creó | | Tipo de solicitud | Lista desplegable | SI | NA | Debe contener la lista desplegable | | Fecha de vencimiento | Campo calendario | NA | NA |  |        1. Debe tener un panel que se llame “Gestionar”, contiene los siguientes campos  | Nombre del campo | tipo del campo | Obligatoriedad | Observación | | --- | --- | --- | --- | | Tipología PQRD | Lista desplegable | SI | Debe venir diligenciada con lo radicado, sin embargo se puede modificar   Tendrá inactivas las opciones de queja o reclamo cuando no sea radicado en el canal con esta tipología.  Solo podrá actualizar:  Solicitud  Derecho de Petición  Derecho de Petición Verbal (si es un radicado de Contac center)  Felicitaciones  Sugerencias. | | Categoría | Lista desplegable | SI | Las categorías se muestran de acuerdo a la oficina a la cual se asignó la PQRD | | Causa Raíz | Lista desplegable | SI | El gestionador debe visualizar solo las causas raíces de la categoría seleccionada de la gerencia a la que pertenece | | Proveedor | Lista desplegable | SI | Mostrar la lista desplegable  Nota: esta opción solo se deberá presentar a las oficinas y grupos de la vicepresidencia técnica. | | Favorabilidad | Lista desplegable | SI | La lista es:   - Favorable para el consumidor  - Parcialmente favorable para el consumidor.  - No favorable para el consumidor. | | Compromisos próximos | Lista desplegable | SI | Lista desplegable -SI -NO  Cuando se marque “SI” debe ejecutar el proceso de compromisos próximos.  Se generará una prórroga en tiempo, y el caso tendrá un radicado de entrada y dos de salida. | | Empresa del afectado | Lista desplegable | SI | Este campo debe hacer una consulta en un BD para mostrar las empresas con las que el usuario ha tenido relación. Cuando se marque NIT este campo no se debe gestionar | | Lengua Nativa | Lista desplegable | SI | Por default debe venir marcado el NO, pero debe permitir cambiarse  Lista: -NO  -SI | | Contactabilidad | Lista desplegable | NO | Definir la lista desplegable  Nota: esta opción solo se deberá presentar a las oficinas y grupos de la vicepresidencia técnica. | | Nombre del proveedor | Lista desplegable | NO | Algunas causas raíz tendrán otro nivel de selección como identificar al proveedor por el cual se está presentando la PQRD, este nivel aparecerá de acuerdo con la matriz de causa raíz.  Nota: esta opción solo se deberá presentar a las oficinas y grupos de la vicepresidencia técnica. | | Producto | Lista desplegalbe | SI | Seguro de riesgos laborales  -Seguro de accidentes personales  -Seguro colectivo de vida  -Seguro de vida grupo  -Seguro de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)  -Seguro de desempleo  -Seguro de hogar  -Seguro de exequias  -Seguro de salud  -Seguro de vida individual  -Seguro de pensiones voluntarias  -Seguro de pensiones con conmutación pensional  -Seguro de rentas voluntarias  -Seguro de pensiones Ley 100 de 1993  -Otros seguros |      1. Este módulo de gestión debe contener un menú superior para la gestión de caso, las opciones son las siguientes:      * Crear documento de respuesta: Debe generar un módulo editable tipo word para cargar el documentos, tener el botón de exportar y guardar, adicionalmente debe exportar en PDF y Guardar en el caso para mostrar la respuesta a los usuarios * Asignar: Debe tener la opción para asignarlo a un gestionador de su misma área, antes de las 4:30 pm del día tercero de radicación. Cada vez que se realice esta acción el sistema deberá mostrar obligatoriamente la ventana emergente de agregar una nota, para describir el porqué de esta acción. * Reasignar: Debe tener la opción para asignarlo al asignador responsable de su área, antes de las 4:30 pm del día tercero de radicación.Cada vez que se realice esta acción el sistema deberá mostrar obligatoriamente la ventana emergente de agregar una nota, para describir el porqué de esta acción.      * Comentarios: Cuando se seleccione este botón se debe mostrar la página con los comentarios y debe permitir agregar comentarios Ver HU\_16. * Incluir al expediente: el botón debe mostrar la página del expediente y permitir agregar el expediente Ver HU\_17.      * Adjuntar soporte: El botón debe abrir el módulo de documentos y los documentos adjuntos VER HU\_18. * Trazabilidad: El botón de trazabilidad debe mostrar la trazabilidad que ha tenido el caso VER HU\_15.      1. Enviar a revisión/aprobación: Cuando se haga clic sobre éste debe preguntar “Está seguro que desea enviarlo a Revisión” y tener botón SI y NO. Cuando se marque SI se mostrará el listado de revisores habilitados para su grupo de trabajo y se selecciona uno de la lista. Cuando se marque NO, se debe cerrar la ventana.   Nota: estos botones (Enviar a revisión/aprobación) se habilitarán cuando el documento de salida esté en el estado “proyectado”.   1. Enviar a aprobación: Cuando se haga clic sobre éste debe preguntar “Está 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. |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

Reglas de negocio del requerimiento

| Regla de negocio | Actividad | Descripción |
| --- | --- | --- |
| Para completar el caso, debe tener una respuesta adjunta | Completar el caso | Cuando se trate de completar el caso, se debe verificar que tenga una respuesta adjunta |
| Cuando se asigne un caso se debe mostrarse de la bandeja del gestionador | Asignación | Cuando se envía a verificación y/O aprobación un caso, el gestor debe poder visualizarlo en su bandeja para conocer el status, debe ser únicamente de consulta y no le debe permitir modificar la información |
| Compromisos próximos | Marcar casilla compromisos próximos “SI” | Cuando el **gestionador** en los metadatos seleccione la opción “SI” en el campo “Compromisos Próximos”, automáticamente se incrementará diez (10) días adicionales a la fecha de término, es decir que el PQRD inicial tendrá el término de diez días hábiles establecidos con las notificaciones establecidas y los tiempos de vencimiento establecidos, pero se le habilitará a partir del día once (11) los diez (10) días adicionales para generar un alcance a la respuesta inicial; es decir que el radicado de entrada tendrá dos radicados de salidas. |
| Agregar notas | Asignación y reasignación. | Cada vez que se realice la acción de asignar o reasignar el sistema deberá mostrar obligatoriamente la ventana emergente de agregar una nota, para describir el porqué de esta acción. |

| **Criterios de aceptación** |
| --- |
| * Ver la información del caso de manera correcta * Visualizar los botones de completar, clonar, escalar y asignar * Visualizar los botones de compromisos próximos y respuesta express * Observar los documentos y los editores |

**Aprobaciones de los usuarios funcionales**

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