| **Nombre de la HU** |
| --- |
| **HU19\_SGDA\_Clonación\_del\_caso** |

| **Escenario de la HU** | Cuando se asigna un caso en el cual no solo se involucra al gestionador al que inicialmente se asignó, sino que requiere de más gestionadores de la misma área y/o de otras áreas |
| --- | --- |
| **Cómo (Rol)** | Asignador |
| **Quiero (Objetivo)** | Solicitar información a diferentes áreas de la compañía |
| **Para (beneficio)** | Gestionar de manera oportuna y eficaz el caso |

**Control de versiones del documento**

| **Versión** | **Descripción de cambios** | **Autor** | **Fecha creación** | **Aprobador** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| V 1.0 | Versión inicial del documento | Santiago Mendez | 23/04/2023 |  |
| V 1.1 | Primer refinamiento | Wendy Acevedo | 25/04/2023 |  |

| Especificación del requerimiento: (Detalle del requerimiento)   1. Cuando se está en la grilla de casos del asignador responsable y se identifica que requiere de gestión de otras áreas o procesos de su misma oficina,una vez se abra el caso debe existir un botón que lleve por nombre “Clonar”      1. Cuando se haga clic en el botón clonar se debe mostrar una página con un panel de clonación:      1. En la parte superior derecha debe existir un checkbox que lleve por nombre “Asignador responsable” cuando se seleccione, el caso debe llegar a la bandeja de asignación para que posteriormente algún asignador realiza la asignación a un gestionador      1. En el applet de Motivo de asignación debe tener un campo que lleve por nombre “Observaciones”. Las observaciones se deben guardar para información del caso.  | Nombre de campo | Tipo de campo | Obligatorio | Longitud | Observaciones | | --- | --- | --- | --- | --- | | Observaciones | Alfanumérico | SI | 5000 |  |      1. En la ventana clonación debe contar con un botón que lleve por nombre “Clonar” y “Cancelar”:      1. Cuando se presione “Clonar ”debe mostrar una notificación antes de su envío “Está seguro que desea clonar la PQRD” esta notificación debe contener dos botones “Aceptar” y “cancelar” al seleccionar “Aceptar” la PQRD debe ser enviada a los responsables seleccionados y salir de la bandeja del asignador que realizó la asignación, debe permitir seleccionar varios usuarios asignados y/o oficinas para la clonación a le vez.      1. Cuando se selecciona “Cancelar” se debe volver a la información del caso que se muestra inicialmente. 2. Cuando se clone el caso, se debe enviar un correo electrónico al usuario que se le asignó informando que la PQRD fue clonada (**Cordial saludo. Se le ha asignado un PQRD clonado ENT- xxxxx**). 3. Cuando la clonación es correcta se debe mostrar el siguiente mensaje “La clonación fue exitosa. Fue enviado un correo de confirmación.      1. Cuando el caso sea clonado, debe pasar a un estado que lleve por nombre “Clonación” para que los usuarios sepan que el caso proviene de clonación 2. Cuando el caso fue clonado dentro de la misma oficina se debe permitir escoger el consolidador del caso 3. Cuando el caso sea clonado en diferentes de oficinas pero de la misma vicepresidencia debe ser un consolidador es un funcionario de la vicepresidencia de esas oficinas seleccionado cuando se haya creado el usuario, ver organigrama para definir qué oficina hacen parte de la vicepresidencia 4. Cuando el caso sea clonado en diferentes de oficinas de diferente vicepresidencia debe ser un consolidador de la dependencia se Grupo de atención integral, debe estar habilitado desde el módulo de usuarios 5. Cuando se clone el caso debe llegar al asignador de la oficina que se escogió al momento de la clonación ,   ***Usuarios que deben responder la clonación:*** Cuando un caso es enviado a la clonación debe llegar a la bandeja de los usuarios que tienen que generar una respuesta al caso.   1. Debe mostrar la ventana con la totalidad de la información del caso para poder verificar porque se clonó a esta área. 2. Debe contener el botón de “Gestionar” para iniciar la gestión de la misma. 3. Debe contener un botón que lleve por nombre “Rechazar” cuando un gestionado haga clic en rechazar le debe preguntar el motivo de rechazo de la clonación, Generar un pop up con un campo obligatorio para describir el motivo, solo hasta las 4:30 pm del tercer dia siguiente habil podra gestionar el rechazo. Al consolidador le debe llegar una notificación del correo informando que algun gestionador lo rechazó. 4. El gestor documental deberá notificar mediante correo electrónico a la persona Consolidadora de la respuesta de la PQRD indicando que uno de los responsables ha solicitado inactivar la gestión. 5. El rol consolidador y/o administrador valida si la justificación para rechazar la gestión aplica o no, en caso de que si aplique se procede a aceptar en caso contrario se rechaza y se devuelve al responsable, en ambos casos el gestor documental debe notificarlo. Si el caso tiene dos gestionadores asignados, quedará en cabeza del otro gestionador que No solicitó la inactivación y desaparece el consolidador; pero si el caso tiene más de dos gestionadores se inactiva al que realizó la solicitud de rechazo. 6. Cuando alguien haya realizado la solicitud de rechazo, se debe visualizar en la bandeja de casos del consolidador el caso con un bandera roja para diferenciar el caso rechazado, el consolidador tiene un dia habil para “Aceptar o rechazar” el rechazo de la clonación 7. En el panel de documentos en la plantilla de respuesta dinámica, con base a los que se clonó se les debe mostrar párrafos de respuesta dinámicos    Para cada usuario y los cambios se deben manejar por medio de un control de cambios que únicamente podrán realizar los usuarios Consolidador y aprobador. Posteriormente se debe tener un botón “Guardar” para que el usuario almacene los cambios realizados antes de enviarlos al consolidador.  Cuando el consolidador unifique la respuesta debe crear un documento en el cual únicamente se visualice la respuesta en limpio sin mostrar marcas de lo editado, adicionalmente se debe visualizar la trazabilidad los ajustes que se hagan en la plataforma  El visor se debe mostrar el documento en limpio cuando se envía al cliente 8. Debe contener el botón “Aprobar” cuando se haga clic en aprobar debe validar que haya cargado un parrafo de respuesta en la plantilla y posteriormente se debe enviar al CONSOLIDADOR   ***Reasignación y escalamiento***   1. El asignador responsable debe tener la posibilidad de realizar la reasignación cuando ya se haya asignado un caso, este debe ser un permiso adicional agregado por medio de los roles que pueda realizar la reasignación 2. El gestionador dentro del caso puede realizar el escalamiento ver HU 28 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

Reglas de negocio del requerimiento

| Regla de negocio | Descripción |
| --- | --- |
| Campo de observaciones | Debe ser obligatorio para poder avanzar en el caso |
| Mostrar usuarios del grupo de trabajo | Visualizar los usuarios que se encuentran asociados al grupo de trabajo |
| Usuarios sin asignar | Cuando NO se seleccione ningún usuario no debe permitir clonar el caso |
| Envío de correo | Cuando se completa la clonación se debe enviar un correo electrónico a los usuarios clonados |
| Tiempo de clonación gestor | Para clonar un PQRD solo se podrá realizar esta acción los tres (3) primeros días hábiles a partir de la radicación. después de este tiempo solo el administrador puede realizar la clonación |
| Notificaciones | Las modificaciones realizadas en el documento o el caso deben enviar notificaciones al correo del responsable |

| **Criterios de aceptación** |
| --- |
| * Clonar los usuarios de manera correcta * Ver los usuarios del grupo de gestión * Completar la clonación de manera correcta * Selección de los grupos de trabajo * Visualizar los grupos de trabajo y los usuarios del mismo relacionados de manera correcta |

**Aprobaciones de los usuarios funcionales**

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