| **Nombre de la HU** |
| --- |
| **HU21\_SGDA\_Consolidación\_de\_la\_PQRD** |

| **Escenario de la HU** | Cuando se clona un PQRD se debe seleccionar el consolidador cuando es de la misma oficina. Cuando es de diferentes áreas, en la creación del usuario se asigna como consolidador de acuerdo con las reglas establecidas en PQRD |
| --- | --- |
| **Como (Rol)** | Consolidador |
| **Quiero (Objetivo)** | Consolidar la gestión realizada de la PQRD por parte de todos los gestionadores |
| **Para (beneficio)** | Verificar las respuestas incluidas por los gestionadores, para emitir la respuesta final al peticionario |

**Control de versiones del documento**

| **Versión** | **Descripción de cambios** | **Autor** | **Fecha creación** | **Aprobador** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| V 1.0 | Versión inicial Consolidación | Wendy Acevedo | 26/04/2023 |  |
| V 1.1 | Proceso para la consolidación de gestión en la PQRD - Primer refinamiento | Ingrid Martinez | 27/04/2023 | Gerente de proyecto |

| Especificación del requerimiento: (Detalle del requerimiento)  Cuando se ingrese a la bandeja de casos como usuario consolidador, se debe ver la grilla con todos los casos, se deberá filtrar por la columna estado “Por consolidar”     1. El consolidado debe validar los casos que tiene por “Rechazo de gestión” y los casos que se tienen “Por consolidar”. 2. Para los caso de **Rechazo de gestión** el gestor automáticamente notificara al consolidador por medio de correo electrónico cuando un gestionador y/o responsable de la PQRD Clonada solicite rechazo de gestión (Ve*r HU\_19\_SGDA\_Clonación del caso*)   El rol consolidador y/o administrador valida si la justificación para aceptar el rechazo de la gestión aplica o no, en caso de que si aplique se procede a aceptar en caso contrario se rechaza y se devuelve al gestionador, en ambos casos el gestor documental debe notificar automáticamente por medio de correo a las personas que interfieren en la gestión del caso.  El boton “Asignar rechazo” debe tener como función de que se acepta el rechazo y se saca de la bandeja del gestor. El botón “Cancelar” no debe aceptar el rechazo y debe devolverlo a su bandeja     1. Para los caso **por consolidar,**  ingresa a la PQRD respectiva y se inicia la gestión por medio del botón “Gestionar” posteriormente se procede a validar los documentos soportes botón “Documentos relacionados” en donde cada gestionador de la PQRD debió gestionar su parte correspondiente        1. El documento de respuesta debe tener los párrafos dinámicos realizados por los gestionadores para poder realizar la unificación del caso. En la parte exterior del gestor debe tener un panel en el cual se previsualizar los parrafos de respuesta y tengan dos botones (Aceptar y rechazar):   **Aceptar:** Cuando se haga clic en aceptar se debe quedar el párrafo de respuesta y/o los adjuntos en el documento, sin embargo debe aún tener la opción de seguir editando por parte del consolidador  **Rechazar:** Cuando se haga clic en rechazar se debe devolver el párrafo y el caso al gestionador de la respuesta en las 24 horas calendario    Despues de 24 horas que no se selecciono las opciones los botones deben desaparecer o inhabilitarse, lo indicado por el gestionador en el párrafo debe continuar visualizandose para que pueda editarse sobre el mismo. 2. Cuando se presione (Aceptar o rechazar) se debe generar un mensaje de confirmación para “Esta seguro que desea completar esta acción”   Cuando se selecciona “Cancelar” se debe volver a la información del caso que se muestra inicialmente. 3. Una vez realizado el análisis correspondiente de las respuestas cargadas en la grilla de documentos por parte de las personas responsables de la PQRD, el consolidador toma dos acciones:   a) **Unifica** una respuesta oficial y se procede a revisar y unificar el documento con base en los párrafos realizados por los gestionadores  b) **Rechaza** Frente a cada párrafo debe existir respuesta que se ha generado por alguno de los gestionadores asignados para la PQRD y requiere ser devuelto el trámite para que sea completado y/o ajustado , para esto dentro de la cinta de opciones se da click en el botón de “Rechazar consolidación”   * Cuando se rechace el párrafo de respuesta enviado al consolidador de la PQRD, se debe enviar un correo electrónico al gestionador que se le asignó con estado Rechazado-consolidador informando que la gestión de la PQRD fue rechazada Con el siguiente mensaje:   "La gestión de la PQRD ENT- xxxxxxxx fue rechazada, valide su bandeja de entrada y vuelva a generar respuesta"   1. Una vez se dé por completada la consolidación de la PQRD este caso será remitido a aprobación *(HU\_26\_SGDA\_Aprobación del caso)*   NOTA: previo a enviar aprobar los documentos de respuesta, estos deben estar incluido en el expediente automáticamente  *(véase HU\_17 incluir expedientes)*. De lo contrario no le permitirá enviar aprobar. |
| --- |

Reglas de negocio del requerimiento

| Regla de negocio | Descripción |
| --- | --- |
| Gestion del consolidador | En el panel del consolidador se verán los casos asignados, con las opciones de filtrar, ordenar, buscar, ver el estado del caso, unificación de la respuesta y envío al (los) gestionador(es) del caso |
| Edición de PQRD | En caso de NO contar con todas las respuestas de los gestionadores debe permitir que la PQRD quede habilitada para la edición. |
| Campo estado | Se deberá permitir filtrar por la opción de estado “Por consolidar” ó “Inactivación de gestión” |
| inactivación de gestión | cuando se consulte en la grilla de casos las solicitudes de inactivación de gestión, deberá mostrar una ventana donde se visualice los motivos indicados por el gestionador y los botones de rechazar o aceptar la solicitud |
| Botón Rechazar consolidación | Cuando se haga clic en el botón se debe mostrar una página con un panel de rechazar respuesta |
| Mensaje asignación | Cuando se asigne el rechazo deberá tener un mensaje pop-up indicando lo anterior |
| Mensaje Notificación | Cuando se asigne un rechazo de gestión a la PQRD, se debe enviar un correo electrónico al usuario que se le asignó con estado Rechazado-consolidador informando que la gestión de la PQRD fue rechazada |
| Tiempo para la gestión | El gestionador debe responder hasta en 7 días hábiles contando desde la fecha de radicación del caso |
| Tiempo para consolidación | El consolidador únicamente tiene hasta 3 días hábiles para poder consolidar el caso. |
| Tiempo de rechazo | El consolidador únicamente tiene 24 horas calendario aceptar o rechazar la solicitud de rechazo |

| **Criterios de aceptación** |
| --- |
| * Panel de usuario en donde se podrá filtrar, buscar, ordenar PQRD y ver respuestas, observaciones de cada caso y su estado actual, ver los días que lleva en gestión cada PQRD y los días restantes para gestión * Funcionalidad para unificar respuestas y ser enviadas al gestionador * Filtro que permite realizar búsquedas avanzadas, por estado, fecha, prioridad, entre otras * Permisos de edición en caso de que no cuente con las respuestas de los gestionadores |

**Aprobaciones de los usuarios funcionales**

| **Nombre de quien aprueba** | **Cargo/Rol de quien aprueba** | **Fecha de aprobación** | **Firma de quien aprueba** |
| --- | --- | --- | --- |
| Wendy Acevedo | Scrum Master | 26/04/2023 |  |
| Ingrid Martinez | Analista de requerimientos | 27/04/2023 |  |