



Especificación Requerimientos de Software

## **ERS - Sistema Integral de Atención a Víctimas de Delitos.**

Esta propuesta fue preparada para:

**Dirección de Asistencia a la Víctima del Delito -  
Provincia de Córdoba.**

Fecha	2-DIC-2024
-------	------------

Contenido

<b>ERS - Proyecto Asistencia a la Víctima</b>	<b>3</b>
1. Introducción	3
2. Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas	3
3. Propósito	3
4. Alcance	4
5. Ámbito del sistema	4
6. Descripción de la solución	5
7. Proceso de Asistencia a la Víctima	7
8. Listado de actores de la solución	8

# ERS - Proyecto Asistencia a la Víctima

Fecha/Hora	2-Dic-2024	Versión	1.0
Autor	Anabel Mallo Britos	Revisó	Fernando Bolognino

## 1. Introducción

El presente documento especifica los requerimientos de software para el sistema de Asistencia a la Víctima, una solución destinada a tareas realizadas por el Ministerio de Justicia de la Provincia de Córdoba. El sistema se desarrollará con el objetivo de gestionar los casos que actualmente se registran en formato papel a través de un sistema web, asegurando el cumplimiento de todas las normativas legales vigentes.

## 2. Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas

Se distinguen los siguientes conceptos:

**ERS:** Especificación de Requerimientos de Software.

**CIDI:** Ciudadano Digital.

**AV:** Asistencia a la Víctima.

**UX/UI:** User Experience / User Interface.

## 3. Propósito

El propósito de este sistema es ofrecer una solución tecnológica que permita a la Dirección de Asistencia a la Víctima:

- Registrar y gestionar casos de asistencia a víctimas de delito.
- Mantener trazabilidad de cada interacción de los profesionales asignados.
- Almacenar y proteger documentación relacionada con el caso.
- Notificar a las víctimas y profesionales sobre turnos y eventos.
- Digitalizar expedientes existentes de asistencia a la víctima.

- Gestionar los turnos y profesionales vinculados al proceso de asistencia.
- Generar información para el desarrollo de estadísticas del funcionamiento de la entidad.

## 4. Alcance

El sistema abarca desde la recepción de un nuevo caso por parte de un ciudadano hasta la conclusión del proceso de asistencia, incluyendo la emisión de reportes y el seguimiento de la atención brindada por profesionales.

## 5. Ámbito del sistema

- **Nombre del Sistema:** Sistema Integral de Atención a Víctimas de Delitos
- **Área de Aplicación:** Dirección de Asistencia a la Víctima, dependiente de la Subsecretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Trabajo de la Provincia de Córdoba.
- **Objetivos del Sistema:**
  - Facilitar, digitalizar y automatizar la gestión de asistencia a víctimas de delitos.
  - Mejorar la eficiencia y tiempos de respuesta en la atención.
  - Asegurar la confidencialidad de la información manejada en cada caso.
  - Proveer trazabilidad completa de todas las acciones y eventos asociados a cada caso.
  - Ofrecer acceso a la plataforma para profesionales, víctimas y administradores.
- **Funcionalidades del Sistema:**
  - Registro y seguimiento de casos de asistencia.
  - Programación y gestión de turnos.
  - Almacenamiento, firma digital y acceso a documentación relevante.
  - Notificación automática de eventos.
  - Generación de reportes sobre el estado y resultados de las asistencias.
  - Generación de Alertas en casos de personas con becas asignadas.
  - Migración de casos de asistencia existentes.
- **Requerimientos no funcionales:**
  - Seguridad y Privacidad: Cumplimiento de normativas de protección de datos.
  - Escalabilidad: Soporte para un volumen creciente de usuarios y casos.
  - Usabilidad: Interfaz intuitiva, accesible desde computadoras y dispositivos móviles.
  - Disponibilidad: Sistema disponible 24/7 con tiempos de inactividad mínimos.
  - Compatibilidad: Soporte para navegadores modernos.
  - Escaneo de casos en formato manual.

- Capacitación de usuarios expertos.
- Documentación del sistema.
- **Integraciones Previstas:**
  - Plataforma CIDI para autenticación de usuarios.
  - Sistema de Notificaciones.
  - Expediente Electrónico para el manejo de documentación referida a becas y solicitudes de ayuda económica enviadas a Desarrollo Social.
  - Servicios de Firma Digital.
  - Integración con sistemas externos: RUNA.

## 6. Descripción de la solución

El sistema consta de los siguientes módulos principales:

### 1. Módulo de Registro de Casos:

Este módulo permite el ingreso de casos con información del solicitante y su entorno. Se registra el caso en el sistema, asignando un número de legajo único que lo identifica. Se podrán adjuntar documentos como PDFs e imágenes, incluyendo dibujos de menores. Se asegura la trazabilidad al registrar la fecha y usuario responsable de cada acción. Se lleva a cabo una primera entrevista con el fin de completar la carga de las características sociodemográficas y económicas, situación conyugal, etc.

Luego de ello, se procede con la asignación de turnos y de profesionales para el caso (puede ser manual o automática según disponibilidad). La ficha actual contiene un apartado para firmas tanto del consultante como de profesionales.

Los casos se pueden gestionar de manera independiente por cada una de las sedes de asistencia, permitiendo expandir el servicios de asistencia a la víctima por todo el territorio de la Provincia de Córdoba.

### 2. Módulo de Usuarios

El módulo de usuarios permite la autenticación en la plataforma a través del CiDi, validando las credenciales del mismo y el nivel que posee, dejando autenticar en la plataforma a todos aquellos usuario de nivel tipo 2.

Posterior a la gestión de autenticación con cidi del usuario, se le deben exponer las distintas opciones que tenga habilitada de acuerdo al tipo de usuario (rol/es de usuario asignados).

Se aclara que la gestión de usuario incluyendo el registro y recuperación de contraseña del mismo se gestiona en el sistema CiDi.

Desde el módulo de usuarios se gestionan los distintos roles y permisos que posee un usuarios, pudiendo asignar o quitar roles a los usuarios y definiendo los permisos que posee cada rol.

El módulo de usuarios permite gestionar el alta de los profesionales, su especialidad y rango etario de participación.

### 3. Módulo de Seguimiento

El módulo permite hacer el seguimiento completo de un caso de asistencia, consultando por distintos filtros de búsqueda y mostrando todos los eventos e interacciones de los profesionales asignados.

A través de una línea de tiempo se visualizarán los eventos realizados, como asignación de turnos, registro de asistencias, y carga de informes por parte de los profesionales. Se deberá registrar, para cada uno, el usuario que las realizó, fecha y hora de la acción. Se gestionará la finalización y reactivación de legajos según la asistencia de la víctima.

### 4. Módulo de Reportes

El módulo permite la generación de reportes sobre las asistencias realizadas, informando resultados de las mismas, métricas claves y efectividad de la atención.

### 5. Módulo de Migración de Casos existentes

El módulo permite el registro de casos existentes en el sistema. Digitalizará aproximadamente 5.000 legajos en papel con un promedio de 30 hojas cada uno. La carga inicial será manual y gestionada por usuarios administrativos. Se deberá cargar la información de portada del mismo (datos identificatorios del caso), permitiendo, en caso de que exista, la carga de todas las interacciones del caso.

Este módulo es de carga exclusivamente manual, para soportar la migración de casos existentes en el nuevo sistema.

Opcionalmente se puede utilizar el servicio de escaneo e identificación de la carátula del caso.

Por cada expediente escaneado se puede generar un QR de acceso al documento escaneado vinculando a ambos, de manera de que todo expediente físico ya digitalizado tenga un código de acceso rápido al mismo.

### 6. Módulo de Soporte

El módulo permite disponer para los usuarios de la plataforma los distintos soportes del proceso de asistencia.

También dispone de la gestión de las FAQs (preguntas frecuentes), de manera de mantener actualizada la base de preguntas y respuestas relacionadas al proceso de asistencia a la víctima de delito, del uso de la plataforma y los sistemas que lo soportan, para que los usuarios de la plataforma las puedan consultar.

## 7. Proceso de Asistencia a la Víctima

El proceso de asistencia comienza con la autenticación del usuario en el Sistema Integral de Atención a Víctimas de Delitos a través de la plataforma **CIDI**, validando su identidad y nivel de acceso.

Una vez autenticado, el usuario (profesional autorizado) ingresa al sistema para registrar un nuevo caso. Se deben completar los siguientes datos:

- Información personal de la víctima.
- Detalles del caso (tipo de delito, fecha, ubicación, descripción).
- Datos adicionales de personas involucradas (testigos, familiares, etc.).
- Documentación inicial relevante (denuncias, certificados médicos, etc.).

### Inicio del caso:

El caso puede ingresar mediante la presentación directa de la víctima o a través de un oficio recibido por correo electrónico. En ambos casos, los administrativos crearán el legajo correspondiente y asignarán los primeros turnos.

### Gestión de turnos y asistencias:

Una vez registrado el caso, el sistema asigna automáticamente o de manera manual a un profesional de asistencia (abogado, psicólogo, trabajador social) según la naturaleza del caso y las necesidades de la víctima. Se notifica al profesional asignado y a la víctima mediante correo electrónico o notificación en la plataforma. Los profesionales podrán registrar intervenciones y planificar los próximos turnos, asegurando que los legajos se archiven tras tres inasistencias consecutivas, pero manteniéndolos reactivables. El sistema permite registrar las acciones realizadas por el profesional en el proceso de asistencia a la víctima, como pueden ser: subir informes, gestión de turnos, observaciones de tratamientos, derivaciones a otros profesionales, etc.

Se coordinan reuniones con la víctima, ya sean presenciales o virtuales. El sistema registra las fechas, horarios y resultados de cada sesión. Con un período de anticipación, el sistema envía alertas del turno a las personas involucradas.

### Solicitud y gestión de becas:

Los trabajadores sociales podrán solicitar becas mediante integración con Expediente Digital. Se adjuntarán automáticamente al legajo documentos que solicitan en las becas, los

misimos son: DNI, formularios, CUIL y CBU. Las alertas de vencimiento se enviarán cada 6 meses para su seguimiento.

**Gestión de documentación:**

Todos los documentos deben tener la posibilidad de ser firmados digitalmente mediante integración con el Firmador de CiDi.

Se permitirá cargar PDFs e imágenes, y garantizar que los cambios realizados por diferentes profesionales no se solapen.

**Legajos familiares:**

En casos con múltiples miembros de una familia, los legajos estarán vinculados para compartir datos comunes y mantener la trazabilidad.

En ocasiones, *Tribunales* solicita informes particulares. A estos los elaboran los profesionales que intervinieron en la atención del caso. Se confecciona con los detalles pertinentes y se sube a Expediente Digital (plataforma perteneciente al Poder Judicial).

Se generan recordatorios automáticos para plazos importantes, como la presentación de documentación adicional o turnos asignados

El caso puede presentar diferentes condiciones:

- Asistencia completa: La víctima ha recibido todo el soporte necesario y se emite un informe final.
- Falta de contacto: después de varios intentos no se logra contactar a la víctima.
- Solicitud de la víctima: La víctima solicita el cierre del caso.

Se envía una encuesta a la víctima para evaluar la calidad de la asistencia recibida y recopilar feedback para mejorar el proceso.

**8. Listado de actores de la solución**

Nombre	Rol
Administrador	Responsable de la gestión de usuarios y configuración del sistema.
Usuario de carga	Persona que registra los datos personales y socioeconómicos de la víctima.



Profesionales de admisión	Personas que reciben a la víctima cuando llega, puede ser el mismo que intervendrá en el caso o se pueden asignar otros diferentes.
Director/a	Responsable de autorizar accesos a legajos, validar procedimientos que se llevan a cabo y realizar una evaluación integral. Debe tener acceso a todos los reportes del sistema.
Profesionales que intervienen en el caso	Psicólogos, trabajadores sociales, abogados que intervienen en el caso. En el caso de los trabajadores sociales, pueden solicitar becas mediante integración con Expediente Digital.
Área de Legales	Revisa informes de psicólogos y solicita correcciones si es necesario.
Usuario de carga de migración	Usuario que permite la carga de casos migrados en el sistema.
Usuarios administrativos	Poseen permisos de crear legajos, agendar turnos, escanear documentos/dibujos para adjuntarlos al legajo e indicar el profesional que atenderá a la víctima.