



MANUAL DE USUARIO

Versión 1.1

Integración SIRCSe:
Referido, Emergencia Social,
Orientación y Alertas (Llamadas)

Este documento constituye información exclusiva y confidencial de Softek, Inc. y es provisto exclusivo para el uso de (ADFAN) Departamento de la Familia. No podrá proveerse a terceras personas, ser reproducido, transmitido, alterado o traducido a cualquier otro idioma, sin previa autorización escrita de Softek, Inc.



650 Avenida Muñoz Rivera, Suite 601
San Juan, PR, 00918-4507

T: 787 754 0400 F: 787 754 0463
www.softekpr.com

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Actualizaciones	Cambios por
02-Mayo-2015	1.0	Primera versión del manual de usuario.	Softek, Inc.
12-Mayo-2015	1.1	Se añadieron las siguientes secciones en el documento: <ul style="list-style-type: none"> • Sección 5.2.11 Pestaña de Alegaciones – Se añade el enlace de Ayuda. • Sección 5.3.11 Pestaña de Alegaciones - Se añade el enlace de Ayuda. • Sección 8 Envío de Llamadas Vía Correo Electrónico a la UIE – Se añade sección. • Sección 10.4 Búsqueda de Referido – Se añade sección. • Sección 10.5 Búsqueda de Expediente – Se añade sección. • Sección 11 Recordatorios - Se añade sección. 	Softek, Inc.

Contenido

1.	Introducción	7
1.1.	Preámbulo.....	7
1.2.	Capacidades del Sistema.....	7
2.	Glosario	8
3.	Flujo de Trabajo	10
3.1.	Proceso General: Roles	11
4.	Utilización de SIMCa	11
4.1.	Acceso al Sistema.....	11
4.2.	El Escritorio de SIMCa	13
4.2.1	El Outliner	13
4.2.2	Mensajes y Enlaces de SIMCa	16
4.2.3	Menú Principal	17
4.2.4	Barra de Comandos.....	18
5.	Creación de Llamadas y Evaluación de Llamadas	21
5.1.	Información de la Llamada.....	21
5.2.	Referido Familiar.....	25
5.2.1	Pestañas Correspondientes al Referido Familiar	25
5.2.2	Pestaña de Participantes.....	25
5.2.3	Pestaña de Información Básica	26
5.2.4	Pestaña de Contacto	30
5.2.5	Pestaña de Informante	32
5.2.6	Pestaña de Otra Información	34
5.2.7	Pestaña de Descripción Física	35
5.2.8	Selección de Participante - Sujeto del Informe.....	38
5.2.9	Pestaña del Funcionamiento Familiar y Dirección de Verificación	40
5.2.10	Pestaña de Relaciones	44
5.2.11	Pestaña de Alegación.....	46
5.2.12	Pestaña de Servicios Coordinados	49
5.2.13	Pestaña de Modificación.....	54
5.2.14	Pestaña de Decisión del Operador de Llamadas.....	55
5.3.	Referido Institucional.....	57
5.3.1	Pestañas Correspondientes al Referido Institucional	57
5.3.2	Pestaña Participantes.....	58
5.3.3	Pestaña de Información Básica	58

5.3.4	Pestaña de Contacto	64
5.3.5	Pestaña de Informante	65
5.3.6	Pestaña de Otra Información	67
5.3.7	Pestaña de Descripción Física	68
5.3.8	Selección de Participante - Sujeto del Informe.....	71
5.3.9	Pestaña de Narrativa y Dirección de Verificación.....	73
5.3.10	Pestaña de Relaciones	75
5.3.11	Pestaña de Alegación.....	78
5.3.12	Pestaña de Servicios Coordinados	81
5.3.13	Pestaña de Modificación.....	87
5.3.14	Pestaña de Decisión del Operador de Llamadas.....	88
5.4.	Emergencia Social	90
5.4.1	Pestañas Correspondientes a la Emergencia Social.....	90
5.4.2	Pestaña de Participantes.....	91
5.4.3	Pestaña de Información Básica	93
5.4.4	Pestaña de Contacto	98
5.4.5	Pestaña de Informante	99
5.4.6	Pestaña de Otra Información	101
5.4.7	Pestaña de Descripción Física	102
5.4.8	Selección de Participante - Sujeto del Informe.....	105
5.4.9	Pestaña de Narrativa y Dirección de Verificación.....	107
5.4.10	Pestaña de Relaciones	109
5.4.11	Pestaña de Servicios Coordinados	112
5.4.12	Pestaña de Modificación.....	117
5.4.13	Pestaña de Decisión del Operador de Llamadas.....	118
5.5.	Orientación	120
5.5.1	Pestañas Correspondientes a la Orientación	120
5.5.2	Pestaña Participantes.....	121
5.5.3	Pestaña de Información Básica	122
5.5.4	Pestaña de Contacto	127
5.5.5	Pestaña Informante	128
5.5.6	Pestaña de Narrativa.....	130
5.5.7	Pestaña de Servicios Coordinados	131
5.5.8	Pestaña de Necesidades	135
5.5.9	Pestaña de Recursos de Apoyo.....	137
5.5.10	Pestaña de Orientaciones Ofrecidas.....	138
5.5.11	Pestaña de Seguimientos.....	140
5.5.12	Pestaña de Decisión del Operador de Llamadas.....	142
5.6.	Alerta.....	144

5.6.1	Pestañas Correspondientes a la Alerta	144
5.6.2	Pestaña Participantes.....	145
5.6.3	Pestaña de Información Básica	146
5.6.4	Pestaña de Contacto	150
5.6.5	Pestaña de Informante	152
5.6.6	Pestaña de Otra Información	153
5.6.7	Pestaña de Descripción Física	154
5.6.8	Selección de Participante - Sujeto del Informe.....	157
5.6.9	Pestaña de Narrativa y Dirección de Verificación	159
5.6.10	Pestaña de Relaciones	161
5.6.11	Pestaña de Servicios Coordinados	164
5.6.12	Pestaña de Modificación.....	168
5.6.13	Pestaña de Decisión del Operador de Llamadas.....	169
6.	Evaluación de Llamadas por el Supervisor.....	171
6.1.	Evaluación de Seguridad Referido Familiar	171
6.1.1	Decisión Supervisor Llamadas.....	172
6.1.2	Criterios de Cumplimiento con Requisitos de Maltrato	175
6.1.3	Indicadores de Prioridad Peligro Presente y Criterios Estandarizados de Peligro Presente	176
6.1.4	Indicadores de Prioridad Peligro Inminente y Criterios Estandarizados de Peligro Inminente.....	179
6.1.5	Indicadores de Prioridad Alegación de Maltrato	183
6.1.6	Indicadores de Prioridad Alegación Riesgos de Maltrato	186
6.2.	Evaluación de Seguridad Referido Institucional	188
6.2.1	Decisión Supervisor Llamadas.....	188
6.2.2	Criterios de Cumplimiento con Requisitos de Maltrato	191
6.3.	Evaluación de Seguridad Emergencia Social.....	194
6.3.1	Decisión Supervisor Llamadas.....	194
7.	Reabrir Orientaciones	197
8.	Envío de Llamadas Vía Correo Electrónico a la UIE.....	199
9.	Modificación o Revisión de Datos en Llamadas.....	200
9.1.	Modificación o Revisión de Datos en Llamadas Supervisor.....	200
9.2.	Modificación o Revisión de Datos en Llamadas Operador	202
10.	Búsqueda de Llamadas	205
10.1.	Búsqueda de Alerta.....	205
10.2.	Búsqueda de Orientación.....	207
10.3.	Búsqueda de Emergencia Social	209

10.4.	Búsqueda de Referido.....	211
10.5.	Búsqueda de Expediente	213
11.	Recordatorios.....	215
11.1.	Recordatorios Automáticos	215

1. Introducción

1.1. Preámbulo

El Sistema Integrado de Manejo de Casos (SIMCa) nace como una iniciativa por parte de la Administración de Familias y Niños (ADFAN), adscrita al Departamento de la Familia (DF). La meta de este sistema es la automatización e integración de los procesos y sistemas con el propósito de agilizar los servicios de bienestar infantil, de nuestras familias, tiempo de respuesta, y cumplir con los requisitos de información federal.

1.2. Capacidades del Sistema

El sistema ofrece las siguientes capacidades para poder cumplir con su propósito de compartir información referente al manejo de casos:

- SIMCa reemplaza al Sistema de Información de Registro Central y Servicios (SIRCSe), sistema utilizado por la Línea Directa, la Línea de Orientación, la Unidad de Investigaciones Especiales y las locales de la ADFAN. En SIMCa se documentan las llamadas recibidas en Referidos, Emergencias Sociales, Orientaciones y Alertas; además se documenta y dispone de la investigación correspondiente basado en la prioridad determinada por el personal de ADFAN. La aplicación de SIMCa también permite que se cumpla con la transmisión del archivo federal de NCANDS.
- Adicionalmente, SIMCa maneja la documentación de los servicios de Cuidado Sustituto y Adopción, reemplazando al uso del Sistema de Información de Cuidado Sustituto y Adopción (SICStA) mientras mantiene todas sus funciones, incluyendo la capacidad de reportar el archivo federal de AFCARS.
- Un área nueva a nivel de la automatización que beneficiará los procesos de ADFAN, es que SIMCa permite manejar la intervención de seguridad en un caso de Preservación Familiar, a partir de la activación de un caso en el Servicio de Protección a Menores (SPM) cuando se establece que un menor no está seguro en su hogar propio, independientemente de la etapa de intervención en el caso.
- SIMCa también ofrece la capacidad para documentar investigaciones de Referidos de Maltrato Institucional, ya sean Referidos de situaciones afectando a Menores de Edad (0-17 años), Adultos con Impedimentos (18-59 años) y/o a Personas de Edad Avanzada (60+ años). El sistema también permite manejar el seguimiento del Plan de Acción Correctiva como resultado de una Investigación a un establecimiento, de ser necesario. Esto nos lleva también a un área totalmente nueva para un sistema informativo dentro de la Agencia: la documentación de Referidos, Solicitudes de Servicio e inicio y seguimiento de servicios a Adultos con Impedimentos (18-59 años) y a Personas de Edad Avanzada (60+ años).

2. Glosario

Término	Descripción
ADFAN	Administración de Familias y Niños.
AFCARS	Adoption and Foster Care Analysis and Reporting System.
Botón Interactivo	Un botón interactivo es un elemento gráfico, presentado para aparentar ser un botón mecánico, dentro de una aplicación sobre el cual se puede accionar para llevar a cabo alguna función que usualmente se encuentra identificada en su diseño. Dentro de este documento, utilizaremos la palabra «Botón» por su cuenta para referirnos a los botones interactivos.
Caja de Cotejo	Una caja de cotejo es un tipo de elemento interactivo en una aplicación que ofrece dos estados de almacenamiento de datos: seleccionada cuando dibuja una marca de cotejo en la caja y no seleccionada cuando la caja se muestra en blanco. A diferencia de los botones radiales, cuando existe un grupo con múltiples cajas de cotejo, es posible seleccionar múltiples opciones.
Campo Interactivo	Un campo interactivo es un espacio en una aplicación que acepta la manipulación de un usuario para ofrecerle información que será almacenada y/o transformada de alguna manera. Dentro de este documento, utilizaremos la palabra «Campo» por su cuenta para referirnos a los campos interactivos.
Clic	Un clic es accionar el botón principal de su mouse cuando su cursor descansa sobre algún elemento mostrado en el monitor de su computadora.
Contraseña	Una contraseña es usualmente una combinación de letras, números y símbolos que se utiliza como llave para obtener acceso a algo. En las aplicaciones como SIMCa, una contraseña usualmente acompaña a un nombre de usuario para obtener acceso a una cuenta de usuario.
Cuenta de Usuario	Una cuenta de usuario es una colección de información que le deja saber a un sistema electrónico quiénes tienen acceso a sus recursos y a cuáles recursos tienen acceso. Cuando un sistema requiere acceso mediante cuenta de usuario, usualmente se utiliza una combinación de nombre de usuario y contraseña como llave para tener acceso a dicho sistema.
DF	Departamento de la Familia.

Término	Descripción
Enlace	Un enlace es una unión o atadura. Dentro de un sistema de información, como SIMCa, un enlace lo lleva a una tarea o función en específico. Esto hace que un enlace opere de manera similar a un botón. Dentro de este contexto, la palabra «Enlace» es sinónima a vínculo.
Filtro	Un filtro es un elemento que al activarse o configurarse, controla la información mostrada para facilitar su visualización de dicha información.
Línea 911	Centro de Contestación de Llamadas de Emergencia.
Mouse	También se le puede llamar ratón, pero para propósitos de este documento nos limitaremos a utilizar el término «mouse». Es la herramienta que se utiliza para deslizar el cursor mostrado en el monitor de su computadora y que usualmente tiene dos botones, uno principal para accionar los elementos mostrados y otro botón que es auxiliar (usualmente el botón derecho).
NCANDS	National Child Abuse and Neglect Data System.
Nombre de Usuario	Nombre o codificación asignada a un usuario dentro de un sistema para poder identificarlo. Los nombres de usuarios son individuales y las cuentas a las cuáles se asignan no se deben compartir.
NYTD	National Youth in Transition Database.
LOAF	Línea de Orientación y Asistencia a la Familia.
Participante	Cada persona que se encuentra dentro de un expediente y forma parte de una investigación o servicio es un participante, independiente de su rol.
Referido	Un Referido es un hecho que ha sido documentado dentro del sistema y que necesita investigarse para determinar si las personas identificadas en el hecho necesitan servicios por parte de la Agencia.
SIPH	Servicios Integrados de Preservación en el Hogar.
SICStA	Sistema de Información de Cuidado Sustituto y Adopción.
SIRCSe	Sistema de Información de Registro Central y Servicios.
UIE	Unidad de Investigaciones Especiales.
URL	Significa «Universal Resource Locator». Este término comúnmente se conoce como la dirección de una página de Web (ej. http://www.adfanpr.com).

Término	Descripción
Usuario	Quien se encuentre privilegiado a utilizar algún sistema o producto. Dentro del sistema usualmente nos referimos a la persona que se encuentra utilizándolo.
Ubicación	La colocación de un participante en arreglos de vivienda ofrecidos por proveedores de servicio autorizados por la Agencia.

3. Flujo de Trabajo

La meta de esta sección es desglosar el flujo de trabajo que sigue el diseño de la aplicación para el tema del Módulo de Llamadas. Para los detalles específicos de cómo realizar las tareas descritas en el flujo de trabajo, favor de referirse a las secciones correspondientes según identificadas dentro de la Tabla de Contenido.

Este flujo de trabajo puede mencionar procesos auxiliares llevados a cabo con documentos y cartas físicas, pero no se enfoca en esos detalles ni es autoritativo al respecto de lo que ocurre fuera de la aplicación. A continuación mostramos el diagrama de flujo de proceso dentro de SIMCa para el tema del Módulo de Llamadas y una explicación de cada paso del proceso:

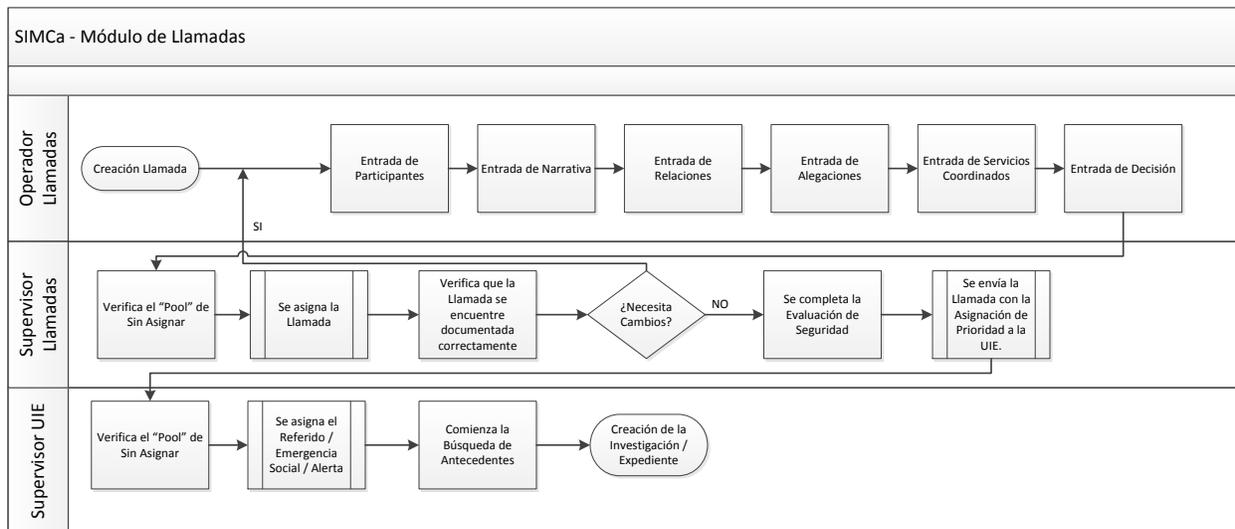


Figura 1 – Flujo de la Aplicación Módulo Llamadas

3.1. Proceso General: Roles

1. **Operador de Llamadas** – Usuario que realiza la creación de llamadas desde el Centro de Llamadas.
2. **Supervisor de Llamadas** – Usuario que supervisa al Operador de Llamadas y realizará la evaluación de seguridad de las llamadas tipo Referido y Emergencia Social. En el caso de las Alertas podrá realizar la activación de las mismas.
3. **Operador de Orientación** – Este rol corresponde al usuario que realizará la creación de orientaciones desde la Línea de Orientación.
4. **Supervisor Orientación** – Usuario que supervisa al Operador de Orientación y realizará la asignación de las Orientaciones recibidas desde el Centro de Llamadas.
5. **Supervisor UIE** – Usuario que supervisa en la UIE y recibirá las llamadas para la creación de un expediente e investigación.

4. Utilización de SIMCa

El propósito de esta sección es demostrar cómo utilizar la herramienta de SIMCa en propiedad. Incluye los pasos funcionales a seguir para realizar los procesos descritos en la sección anterior, [Flujo de Trabajo](#). También incluye los pasos a seguir para localizar la aplicación, autenticar dentro del sistema y para que se familiarice con sus conceptos de navegación.

4.1. Acceso al Sistema

SIMCa es una aplicación que controla el acceso a sus funciones mediante un sistema de [cuentas de usuarios](#). Al tener una cuenta de usuario asociada a sus necesidades como usuario del sistema, SIMCa se encargará de controlar las secciones y funciones a las que podrá entrar para manipular datos y documentar.

Para ingresar a SIMCa, usted necesitará utilizar a Internet Explorer y apuntarlo al siguiente [URL](http://www.simca.adfanpr.com): <http://www.simca.adfanpr.com>

Una vez navegue hacia este URL se le presentará la ventana de inicio de SIMCa, la cual solicita que ingrese dentro del sistema.

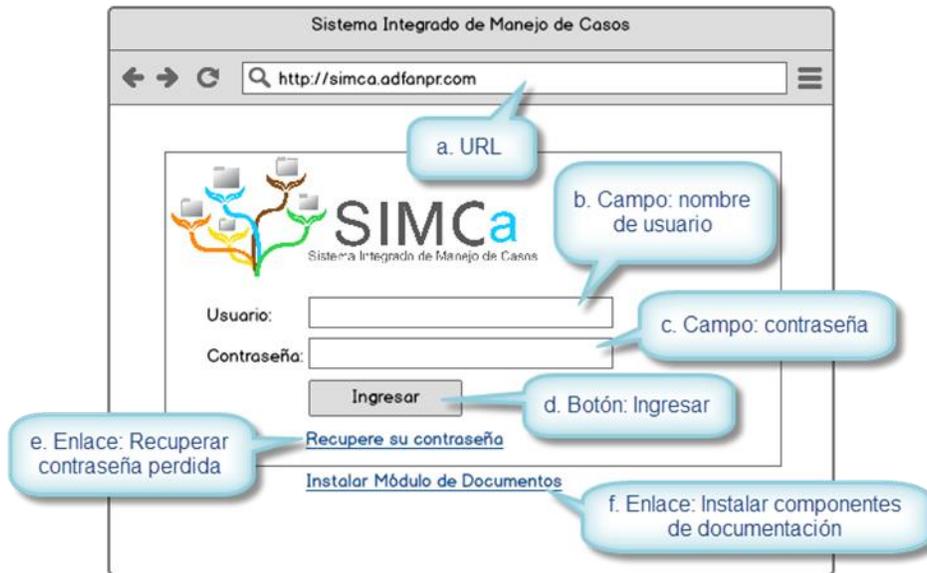


Figura 2 – Página de Acceso al Sistema

Descripción de elementos:

Elemento	Descripción
a. URL	Un URL es la dirección de web que se debe utilizar para localizar la aplicación de SIMCa. Esta dirección es: simca.adfanpr.com.
b. Campo: Nombre de Usuario	Un campo de texto para digitar el Nombre de Usuario que tiene asignado para ingresar a la aplicación de SIMCa. El nombre de usuario será asignado de manera individual por cuenta de usuario.
c. Campo: Contraseña	Un campo de texto para ingresar la contraseña que controla el acceso a su cuenta de usuario dentro del sistema.
d. Botón de Ingresar	Haga clic sobre este botón luego de haber digitado su nombre de usuario y contraseña para poder ingresar a la aplicación. Note que el botón ha sido identificado con su función.
e. Enlace: Recupere su contraseña	Haga clic sobre este enlace si necesita recuperar su contraseña por algún motivo.
f. Enlace: Instalar Componentes de documentación	Haga clic sobre este enlace para instalar el módulo de documentación de SIMCa. Para instrucciones detalladas de este proceso, favor de referirse al apéndice de Módulo de Documentos .

4.2. El Escritorio de SIMCa

El Escritorio de SIMCa contiene múltiples elementos de trabajo importantes, exponiendo el lienzo que el Sistema Integrado le ofrece a sus usuarios para realizar su trabajo dentro de la aplicación. Este componente se presentará de manera diferente dependiendo de las responsabilidades de su rol dentro del sistema.

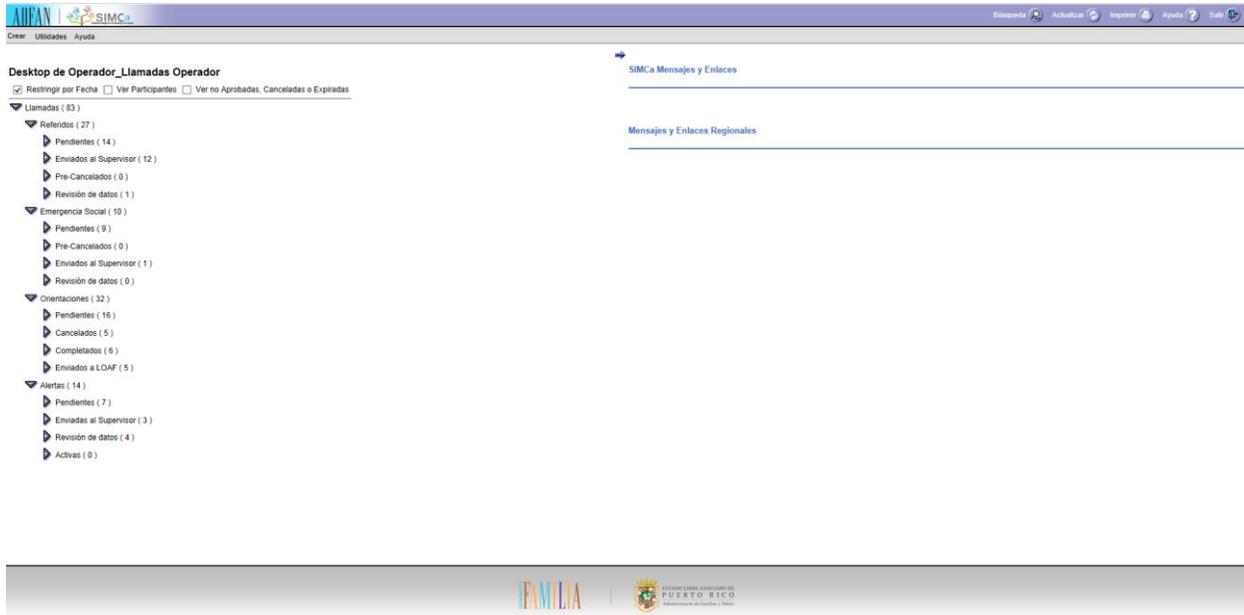


Figura 3 – Escritorio del Operador de Llamadas

El escritorio de SIMCa se divide en múltiples secciones, y cada sección se estará describiendo por separado. Comenzaremos con el “Outliner”, sección que también se puede utilizar en las ventanas de Búsqueda que se describirán en otras secciones.

4.2.1 El Outliner

Todo usuario de SIMCa se debe familiarizar con el “Outliner” y sus funciones para poder interactuar exitosamente con la aplicación. Sin un dominio certero del “Outliner”, el usuario podría experimentar dificultades en múltiples áreas de trabajo en la aplicación.

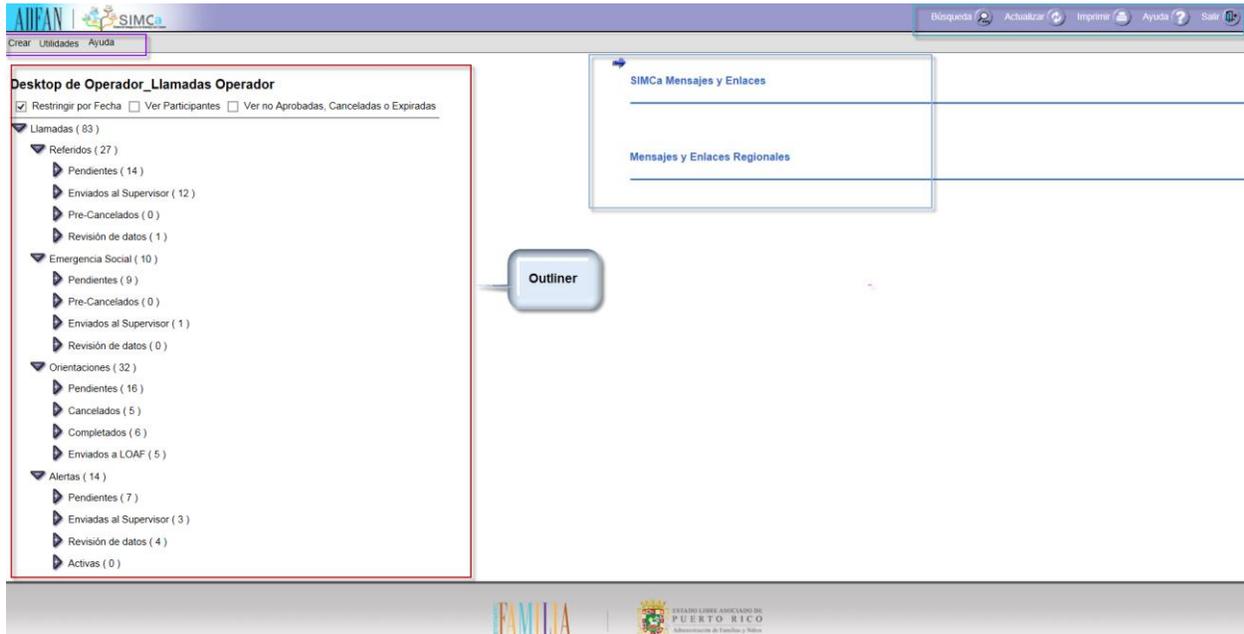


Figura 4 – Escritorio del Operador de Llamadas – “Outliner”

A continuación, una descripción de los elementos comunes del “Outliner”, teniendo en mente de que no necesariamente tendrá acceso a todas las funciones dentro del sistema, dependiendo de su nivel de permisos de acceso.

Elementos comunes en el “Outliner”:

Elemento	Gráfica	Descripción
a. Expando		Un «Expando» es un elemento recurrente en SIMCa y se utiliza para representar que existen elementos contenidos dentro de otros. Cuando se presenta con un símbolo de suma (+) significa que no está mostrando su contenido, y cuando se muestra con un símbolo de resta (-), el Expando se encuentra mostrando su contenido. Para cambiar entre ambos estados puede hacer clik sobre el Expando con su mouse .
b. Recordatorio		Representados por una imagen de una pluma roja apuntando diagonalmente hacia arriba y a la derecha, los

Elemento	Gráfica	Descripción
		recordatorios son acompañados por un texto que especifica a qué se refieren. Algunos de estos textos son enlaces que le permitirán actuar sobre el recordatorio para trabajarlo.
c. Llamadas		Se utiliza la misma imagen de un teléfono de discado de pulso con auricular alámbrico de curva convexa para representar a los Referidos, Alertas, Orientaciones y Emergencias Sociales, debido a que esta imagen trae a la mente alguna comunicación o interacción entre emisor y receptor. Al expandir este elemento, el sistema mostrará todas las incidencias de dichas comunicaciones según las describa el texto a su lado. La interacción con este elemento será definida en la sección de Llamadas.
d. Enlaces	Texto	Los enlaces son textos localizados a la derecha de las gráficas de los elementos y que el usuario puede activar mediante un clic para actuar sobre ellos. Estos enlaces varían, y en general, su funcionalidad será explorada en sus temas correspondientes.
e. Filtros	<input type="checkbox"/> Restringir por Fecha	Una serie de filtros que pueden activarse o desactivarse haciendo clic sobre las cajas de cotejo que les corresponden para controlar la información mostrada en el "Outliner". Estos filtros se detallan en los incisos i, ii, y iii a continuación.
i. Restringir por Fecha	<input type="checkbox"/> Restringir por Fecha	El filtro de «Restringir por fecha», al activarse, controla los datos mostrados en el "Outliner" para solo presentar los elementos de trabajo desde hace un año en adelante. Para ver elementos de trabajo que ocurrieron hace más de un año, se debe desactivar este filtro.

Elemento	Gráfica	Descripción
ii. Ver Participantes	<input type="checkbox"/> Ver Participantes	Usualmente, el “Outliner” muestra los elementos de los expedientes por tareas completadas y a qué participantes le aplican los elementos. Si activa el filtro de «Ver Participantes», el “Outliner” mostrará los participantes del caso tan pronto expanda el contenido del expediente y podrá expandir a dichos participantes para ver los elementos que les apliquen.
iii. Ver no Aprobadas, Canceladas o Expiradas	<input type="checkbox"/> Ver no Aprobadas, Canceladas o Expiradas	Para mantener un control sobre la información mostrada en el “Outliner”, éste usualmente no muestra tareas que no han sido aprobadas, que se cancelaron o que expiraron, pero el Sistema sí mantiene un historial de estas tareas. Si desea verlas, active este filtro y el “Outliner” mostrará tareas no aprobadas, canceladas o expiradas.

4.2.2 Mensajes y Enlaces de SIMCa

La sección de Mensajes y Enlaces de SIMCa, localizada a la derecha del “Outliner” en el Escritorio de la aplicación, es una sección que sirve para compartir información entre los usuarios del sistema. Se puede hacer clic sobre la flecha en esta sección para esconderla y proveerle más espacio visual al “Outliner”.

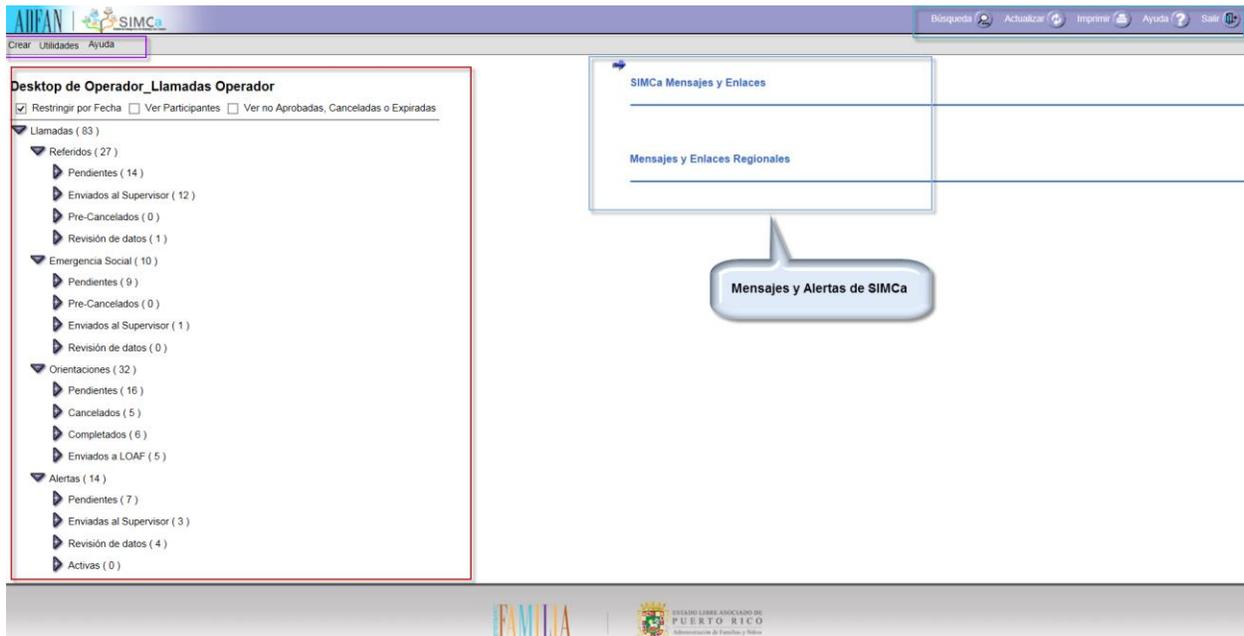


Figura 5 – Escritorio del Operador de Llamadas – Mensajes y Alertas

Interacción en Mensajes y Enlaces de SIMCa:

Elemento	Gráfica	Descripción
a. Abrir o Cerrar	 (Cerrar) o  (Abrir)	Las flechas de Abrir o Cerrar abren o cierran el panel de Mensajes y Enlaces para que pueda disfrutar de su información o ver al contenido del “Outliner” con mayor facilidad, de ser necesario. La funcionalidad para crear las alertas que se pueden ver en esta sección del Escritorio se explorará en la sección de Alertas.

4.2.3 Menú Principal

El Menú Principal de SIMCa contiene varios menús interactivos y algunas de las opciones del menú contienen otras opciones adentro de ellas. No todos los usuarios tendrán acceso a todas las opciones y cada opción será explorada en detalle en una sección designada para cada selección.

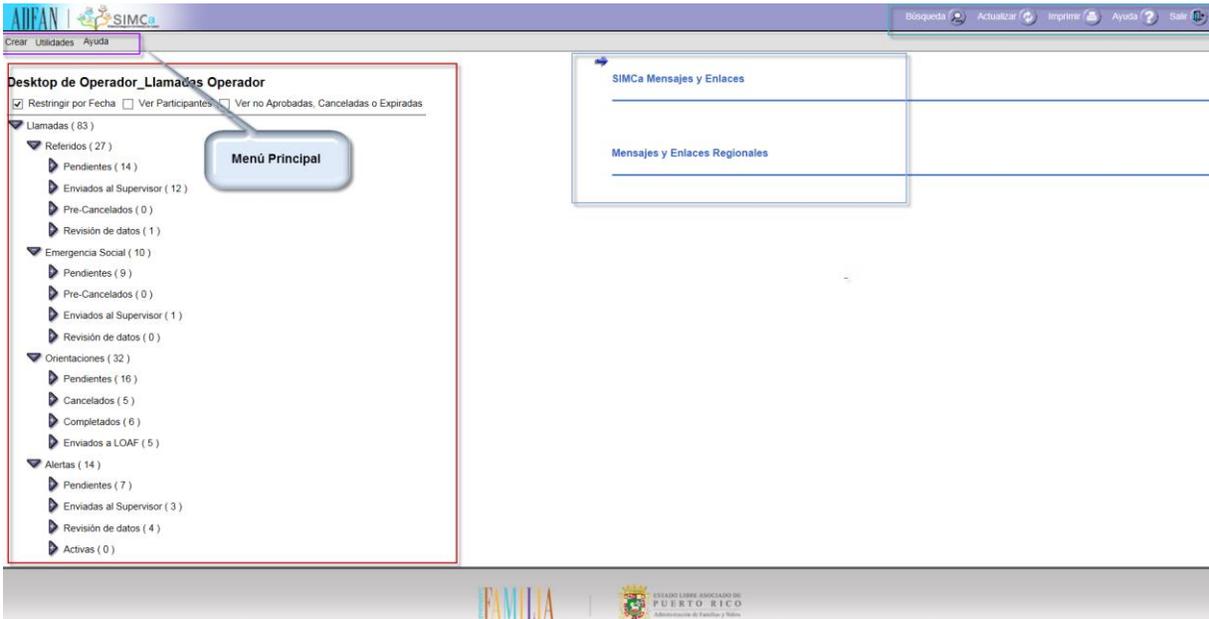


Figura 6 – Escritorio del Operador de Llamadas – Menú Principal

Las opciones presentes en el menú principal de SIMCa son las siguientes:

Elemento	Gráfica	Descripción
a. Crear		La opción de Crear en el menú de SIMCa le permite iniciar elementos nuevos dentro del sistema. Cada usuario tiene sus propias categorías que puede Crear según sus niveles de acceso. Bajo el Operador y Supervisor de Llamadas se podrá seleccionar la opción de crear «Llamadas».

4.2.4 Barra de Comandos

La Barra de Comandos del Escritorio de SIMCa se encuentra sobre el Menú de la Aplicación y contiene una serie de botones que lanzan algunas de las funciones del Sistema. A continuación, presentamos una breve explicación de la Barra de Comandos. Sus opciones serán explicadas con más detalle en las secciones a las que correspondan.

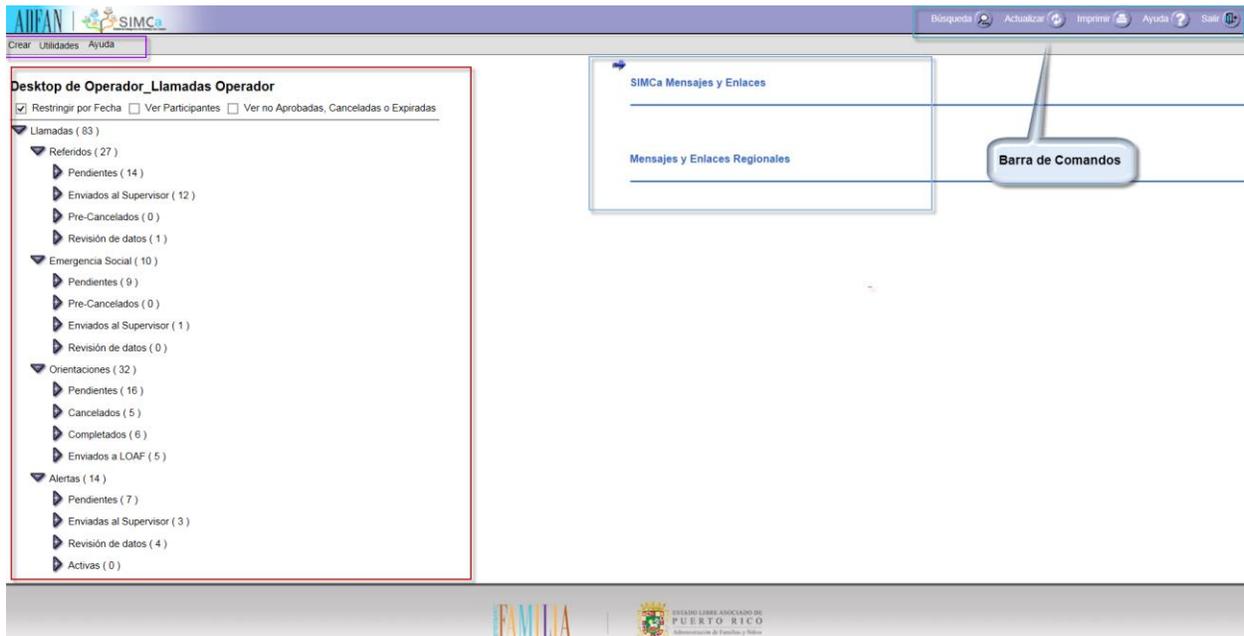


Figura 7 – Escritorio del Operador de Llamadas – Barra de Comandos

Las opciones presentes en la Barra de Comandos de SIMCa son las siguientes:

Elemento	Gráfica	Descripción
a. Búsqueda		La opción de Búsqueda en la barra de comando de SIMCa le permite al usuario búsquedas de Referidos, Orientaciones, y Alertas dentro del sistema. Cada usuario tiene sus propias categorías de búsqueda según sus niveles de acceso. Bajo el Operador y Supervisor de Llamadas se podrá seleccionar la opción de Búsqueda.
b. Actualizar		La opción de Actualizar en la barra de comando de SIMCa le permite al usuario la actualización de su escritorio en cualquier momento.
c. Imprimir		La opción de Imprimir en la barra de comando de SIMCa le permite al usuario la impresión de su escritorio en cualquier momento.
d. Ayuda		La opción de Ayuda en la barra de comando de SIMCa le permite al usuario llegar al Portal de

Elemento	Gráfica	Descripción
		Ayuda de SIMCa.
e. Salir		La opción de Salir en la barra de comando de SIMCa le permite al usuario la salida o desconexión del sistema cualquier momento.

5. Creación de Llamadas y Evaluación de Llamadas

Para la creación de una Llamada el usuario deberá seleccionar la opción de Crear bajo el Menú Principal en el escritorio de la aplicación. Esta funcionalidad estará disponible para el usuario bajo el rol de Operador de Llamadas (para la creación de todos los Tipos de Llamada) y Operador de Línea de Orientación (solo para la creación de Orientaciones y Alertas). En el caso de las Alertas, estas podrán ser creadas por cualquier usuario registrado en SIMCa. Se presentará la siguiente ventana (Figura 8) en la cual el Operador de Llamadas podrá realizar la creación de las siguientes Llamadas:

- a. Referidos
 - a. Familiar
 - b. Institucional
- b. Emergencia Social
- c. Orientación
- d. Alerta

5.1. Información de la Llamada

Esta información será entrada para todos los Tipos de Llamada. Algunos campos serán deshabilitados de acuerdo al Tipo de Llamada seleccionada.

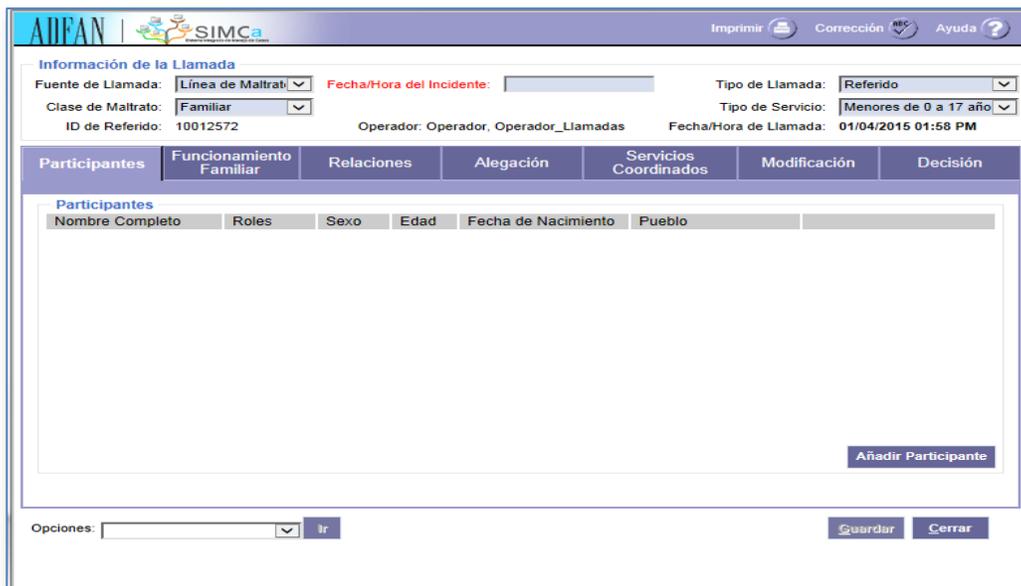
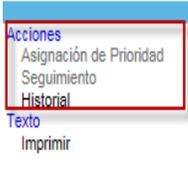
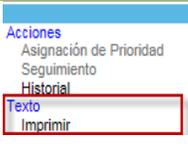


Figura 8 – Información de la Llamada

Descripción de elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
a. Fuente de la Llamada	Fuente de Llamada: <input type="text" value="Línea de Maltrato"/>	Se seleccionará el valor de la procedencia de la llamada recibida. Ejemplos: Línea de Maltrato, 911, Fax, Correo, Correo Electrónico.
b. Clase de Maltrato	Clase de Maltrato: <input type="text" value="Familiar"/>	Se podrá seleccionar en el caso del tipo de Llamada Referido entre las opciones de Familiar e Institucional.
c. ID de Referido	ID de Referido: 10012618	Se presenta de forma automática el número de identificación para la Llamada a ser creada.
d. Operador	Operador:	Presenta el nombre del usuario conectado y que se encuentra realizando la creación de la Llamada de forma automática.
e. Fecha/Hora del Incidente	Fecha/Hora del Incidente: <input type="text"/>	En este campo se deberá colocar la fecha y hora del incidente que reportan en la Llamada. Este campo proveerá un calendario para documentar la misma, en adición puede ser entrada manualmente en formato de DD/MM/YYYY (día/mes/año).
f. Tipo de Llamada	Tipo de Llamada: <input type="text" value="Referido"/>	El usuario podrá seleccionar entre las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> i. Referido ii. Emergencia Social iii. Orientación iv. Alerta
g. Tipo de Servicio	Tipo de Servicio: <input type="text" value="Menores de 0 a 17 años"/>	Este campo presentará los valores correspondientes al Tipo de Llamada seleccionada.
h. Fecha/Hora de Llamada	Fecha/Hora de Llamada:	La aplicación desplegará la fecha y hora de la creación de la Llamada de forma automática.
i. Opciones	Opciones: <input type="text"/>	En esta área se encuentran las siguientes opciones a escoger:

Elemento	Gráfica	Descripción
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Acciones <ol style="list-style-type: none"> a. Historial 2. Texto <ol style="list-style-type: none"> a. Imprimir
i. Acciones - Historial		Esta opción mostrará la página de Historial de la Llamada.
ii. Texto - Imprimir		Esta opción presentará el Informe de la Llamada a ser creada en formato *PDF con la información entrada por el usuario hasta ese momento.
j. Ir		Este botón ejecuta la acción seleccionada en el área de Opciones.
k. Guardar		Este botón permite Guardar la información entrada en la Llamada hasta el momento, colocándola con estatus de Pendiente.
l. Cerrar		Este botón permite Cerrar la ventana de creación de la Llamada y regresar al Escritorio del usuario sin guardar la información entrada hasta ese momento.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
<p>En el escritorio del Operador de Llamadas, presione en el menú la opción de Crear.</p> <p>Presione en el submenú de Crear la opción de Llamada.</p>	Se presentará la página de creación de la Llamada.
<p>Seleccione en el campo Tipo de Llamada.</p>	Presentará en la página los tabuladores para entrada de datos en la Llamada.

<p>Seleccione el campo de Fecha/Hora de Incidente y entre la fecha y hora del Incidente en este campo con el formato de DD/MM/YY HH:MM: AM/PM</p>	<p>El sistema presentará la fecha y hora del Incidente. La fecha y hora seleccionados o entrados no pueden ser mayores a la fecha y hora de la llamada.</p>
<p>Seleccione el campo de Fuente de Llamada y seleccione la opción de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea de Maltrato • 911 • Fax • Correo • Correo Electrónico 	<p>Se presentará en este campo la Fuente de Llamada seleccionada.</p>
<p>Seleccione el campo Tipo de Servicio entre las opciones presentadas.</p>	<p>Se presentará en este campo el Tipo de Servicio seleccionado.</p>
<p>Seleccione el campo Clase de Maltrato.</p>	<p>Se presentará en este campo la Clase de Maltrato seleccionada si aplicara en el Tipo de Llamada seleccionado.</p>

5.2. Referido Familiar

En esta área estaremos mostrando los diferentes componentes e información necesaria para la creación de un Referido Familiar. Primero se deberá seleccionar la opción de Crear en el Menú Principal del Escritorio del usuario.

5.2.1 Pestañas Correspondientes al Referido Familiar

Las pestañas que se presentarán al crear un Referido Familiar serán Participantes, Funcionamiento Familiar, Relaciones, Alegación, Servicios Coordinados, Modificación y Decisión.

5.2.2 Pestaña de Participantes

En esta área se realizará la creación de los Participantes de la Llamada. Los Participantes son las personas con algún rol activo dentro del incidente presentado en la llamada. Los roles contienen en adición las posibles combinaciones. Se seleccionará el botón de Añadir Participante.

- i. Informante
- ii. Madre
- iii. Otros Menores
- iv. Padre
- v. Perpetrador
- vi. Persona Responsable
- vii. Víctima

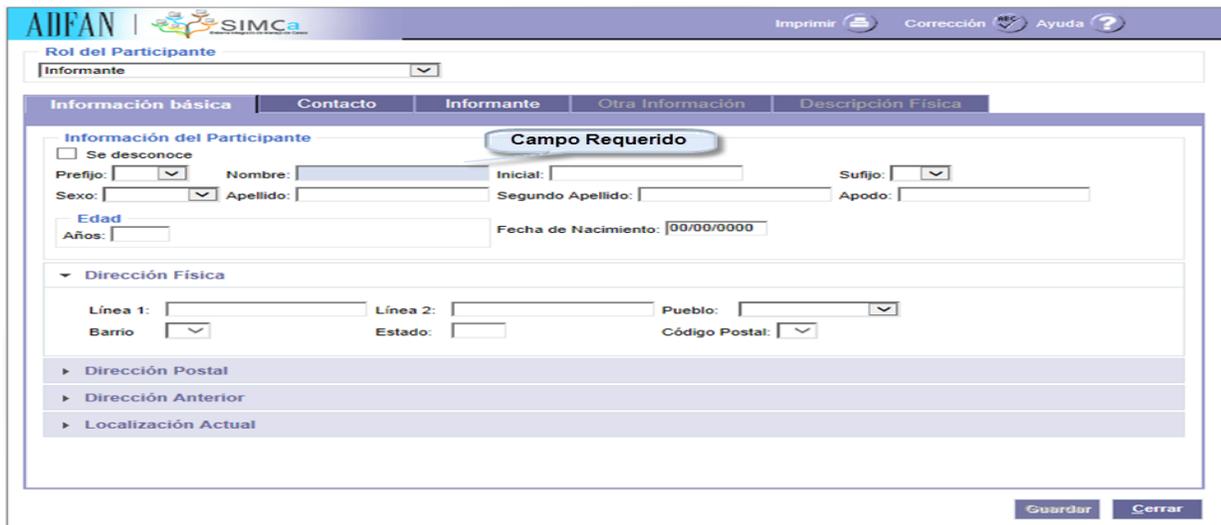
Elemento	Gráfica	Descripción
Botón de Añadir Participante	N/A	Al presionar esta acción mostrará la página de creación de participantes.



Figura 9 – Participantes

5.2.3 Pestaña de Información Básica

Esta pestaña se presentará para todos los Participantes. El campo que aparece como requerido es el del Nombre para todos los Participantes. En Participantes con los roles de Otros Menores y Víctima estará el campo de Pueblo en el área de Dirección Física adicionalmente como requerido.



AIIFAN | SIMCa Imprimir Corrección Ayuda

Rol del Participante: Informante

Información básica | Contacto | Informante | Otra Información | Descripción Física

Información del Participante Campo Requerido

Se desconoce

Prefijo: [] Nombre: [] Inicial: [] Sufijo: []

Sexo: [] Apellido: [] Segundo Apellido: [] Apodo: []

Edad

Años: [] Fecha de Nacimiento: [00/00/0000]

Dirección Física

Línea 1: [] Línea 2: [] Pueblo: []

Barrio: [] Estado: [] Código Postal: []

Dirección Postal

Dirección Anterior

Localización Actual

Guardar Cerrar

Dirección Postal

Línea 1: [] Línea 2: [] Pueblo: []

Barrio: [] Estado: [] Código Postal: []

Copiar de Dirección Física

Dirección Anterior

Línea 1: [] Línea 2: [] Pueblo: []

Barrio: [] Estado: [] Código Postal: []

Localización Actual

Línea 1: [] Línea 2: [] Pueblo: []

Barrio: [] Estado: [] Código Postal: []

Figura 10 –Participante - Información Básica

Descripción de elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
a. Rol del Participante	N/A	Se seleccionará mediante el listado provisto en este campo. Los participantes pueden presentar más de un rol dentro de la Llamada.
b. Pestaña de Información Básica	N/A	En esta página se documentará la información del Informante.
a. Prefijo	N/A	Mediante selección por ejemplo; Sr., Sra. Srta.
b. Nombre	N/A	Este campo contendrá un espacio para realizar la entrada del Nombre del Participante. En los participantes es requerido el campo de Nombre, a excepción de si el participante es marcado como Se Desconoce.
c. Inicial	N/A	Este campo contendrá un espacio para realizar la entrada de la inicial del Nombre del Participante.
d. Sufijo	N/A	Se seleccionará mediante el listado provisto en este campo; por ejemplo; II, III, IV, V, Jr.
e. Sexo	N/A	Selección entre Masculino y Femenino.
f. Apellido	N/A	Este campo contendrá un espacio para realizar la entrada del Apellido del Participante.
g. Segundo Apellido	N/A	Este campo contendrá un espacio para realizar la entrada del Segundo Apellido del Participante.
h. Apodo	N/A	Este campo contendrá un espacio para realizar la entrada del Apodo del Participante.
i. Edad	N/A	Este campo contendrá un espacio para realizar la entrada de la Edad del Participante. En los roles de Otros Menores y Víctima se presentará en esta área los Años, Meses y encasillado de Aprox.
j. Fecha de Nacimiento	N/A	Este campo proveerá un calendario para documentar la Fecha de Nacimiento del

Elemento	Gráfica	Descripción
		Participante. La misma en adición puede ser entrada manualmente en formato de DD/MM/YYYY (día/mes/año).
<i>k. Dirección Física</i>	N/A	Esta área contendrá los campos para realizar la entrada de la Dirección Física del Participante.
<i>l. Dirección Postal</i>	N/A	Esta área contendrá los campos para realizar la entrada de la Dirección Postal del Participante. En adición, se podrá seleccionar el copiar la dirección física del Participante.
<i>m. Dirección Anterior</i>	N/A	Esta área contendrá los campos para realizar la entrada de la Dirección Anterior del Participante. En adición se podrá seleccionar el copiar la dirección física del Participante.
<i>n. Localización Actual</i>	N/A	Esta área contendrá los campos para realizar la entrada de la Localización Actual del Participante. En adición se podrá seleccionar el copiar la dirección física del Participante.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Participantes .	Presentará la página de Participantes .
Presionar botón Añadir Participante .	Presentará la página de creación de participante.
Seleccionar en el campo de Roles entre los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Informante • Otros Menores • Persona Responsable • Madre • Padre • Informante y Otros Menores • Informante y Persona Responsable • Informante y Madre • Informante y Padre 	El sistema permite seleccionar el Rol seleccionado.

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Víctima</i> • <i>Informante y Víctima</i> • <i>Perpetrador</i> • <i>Perpetrador y Persona Responsable</i> • <i>Perpetrador y Madre</i> • <i>Perpetrador y Padre</i> • <i>Informante y Perpetrador</i> • <i>Informante, Perpetrador y Persona Responsable</i> • <i>Informante, Perpetrador y Madre</i> • <i>Informante, Perpetrador y Padre</i> 	
Entrar el campo de <i>Nombre</i> en texto.	Se presentará el texto entrado en los campos de <i>Nombre</i> .
Entrar el campo de <i>Apellido</i> en texto.	Se presentará el texto entrado en los campos de <i>Apellido</i> .
Entrar el campo de <i>Sexo</i> de las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Masculino</i> • <i>Femenino</i> 	Se presentará la opción seleccionada entre <i>Masculino</i> o <i>Femenino</i> .
Entrar campo de <i>Edad</i> .	Se presentará el número entrado en el campo de <i>Edad</i> .
Entrar el campo de <i>Fecha de Nacimiento</i> . Oprimir el lado derecho del "mouse" y seleccionar la fecha. En adición la misma puede ser entrada en el formato de DD/MM/YYYY.	Se presentará el calendario para seleccionar la <i>Fecha de Nacimiento</i> o se presentará la fecha entrada de acuerdo al formato indicado.
Entrar datos de <i>Dirección Física</i> : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Línea 1</i>: - Entrar texto de la dirección como por ejemplo nombre de la Urbanización, Condominio, Complejo. • <i>Línea 2</i>: - Entrar texto de la dirección como por ejemplo el nombre o número de la calle, número de la casa o apartamento. • <i>Pueblo</i> – Seleccionar el pueblo de San Juan. • <i>Código Postal</i> – Seleccionar el 	Presentará el texto entrado y seleccionado en los campos del área de <i>Dirección Física</i> .

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
<p>código postal correspondiente a la dirección del listado provisto en este campo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barrio – Seleccionar el barrio del listado de acuerdo al pueblo seleccionado. 	
<p>Entrar datos de Dirección Postal oprimiendo el botón de Copiar Dirección Física. Se podrá entrar la información de la dirección postal en forma completa si no fuese igual a la dirección física del participante.</p>	<p>Presentará la información entrada en el área de Dirección Física del Participante en la Dirección Postal; o, presentará la información entrada en la Dirección Postal.</p>
<p>Entrar datos de Localización Actual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea 1: - Entrar texto de la dirección como por ejemplo nombre de la Urbanización, Condominio, Complejo. • Línea 2: - Entrar texto de la dirección como por ejemplo el nombre o número de la calle, número de la casa o apartamento. • Pueblo – Seleccionar el pueblo de San Juan. • Código Postal – Seleccionar el código postal correspondiente a la dirección del listado provisto en este campo. • Barrio – Seleccionar el barrio del listado de acuerdo al pueblo seleccionado. 	<p>Presentará el texto entrado y seleccionado en los campos del área de Localización Actual.</p>

5.2.4 Pestaña de Contacto

En esta página se documentará la información de números telefónicos del hogar, trabajo y celular (teléfono móvil) de todos los Participantes.

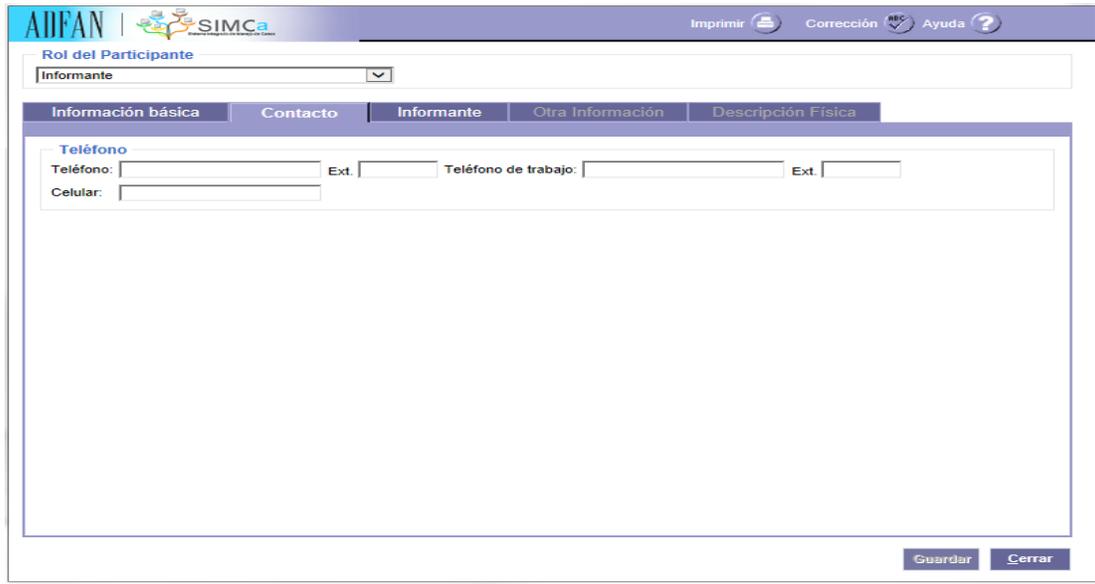


Figura 11 – Participante – Contacto

Descripción de elementos:

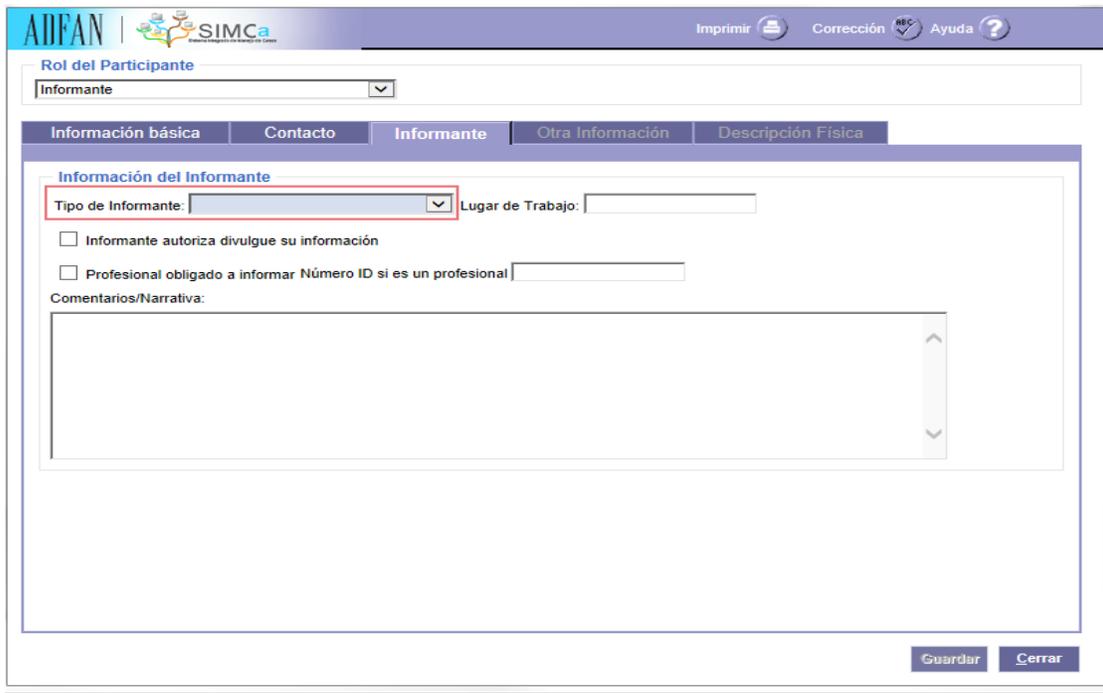
Elemento	Gráfica	Descripción
Teléfono	N/A	Este campo contendrá un espacio para realizar la entrada del número telefónico del Participante.
Ext.	N/A	Este campo contendrá un espacio para realizar la entrada del número de extensión perteneciente a los campos de Teléfono y Teléfono de trabajo del Participante.
Teléfono de trabajo	N/A	Este campo contendrá un espacio para realizar la entrada del número telefónico de trabajo del Participante.
Celular	N/A	Este campo contendrá un espacio para realizar la entrada del número telefónico de celular (teléfono móvil) del Participante.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Contacto .	Presentará la página de Contacto .
Entrar el número telefónico en el campo de Teléfono .	Presentará la información entrada en este campo.
Entrar el número telefónico en el campo de Ext.	Presentará la información entrada en este campo.
Entrar el número telefónico en el campo de Teléfono de trabajo .	Presentará la información entrada en este campo.
Entrar el número telefónico en el campo de Ext.	Presentará la información entrada en este campo.

5.2.5 Pestaña de Informante

En esta página se documentará la información del Participante con el rol de Informante.



The screenshot shows the 'Informante' tab in the SIMCa application. At the top, there's a navigation bar with 'AIFAN' and 'SIMCa' logos, and utility icons for 'Imprimir', 'Corrección', and 'Ayuda'. Below that, a dropdown menu for 'Rol del Participante' is set to 'Informante'. The main content area has several tabs: 'Información básica', 'Contacto', 'Informante' (selected), 'Otra Información', and 'Descripción Física'. Under the 'Informante' tab, there's a section titled 'Información del Informante'. It contains a dropdown for 'Tipo de Informante' (highlighted with a red box), a text field for 'Lugar de Trabajo', and two checkboxes: 'Informante autoriza divulgar su información' and 'Profesional obligado a informar Número ID si es un profesional'. Below these is a large text area for 'Comentarios/Narrativa'. At the bottom right, there are 'Guardar' and 'Cerrar' buttons.

Figura 12 – Participante - Informante

Descripción de elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Tipo de Informante	N/A	Mediante selección en listado se escogerá el tipo de informante. Este campo es requerido para poder guardar al Participante con rol de Informante.
Lugar Trabajo	N/A	Este campo contendrá el espacio para realizar la entrada del Lugar de Trabajo del Participante.
Informante autoriza divulgue su información	N/A	Este campo puede ser marcado si el Informante autoriza a que se divulgue su información.
Profesional obligado a informar	N/A	Este campo puede ser marcado si el Informante es un profesional obligado a informar la situación presentada en la Llamada.
Número ID si es un profesional	N/A	Este campo contendrá el espacio para realizar la entrada del número de ID del Informante de ser un profesional.
Comentarios/Narrativa	N/A	Se podrá documentar en texto cualquier información adicional del Informante.
Guardar	N/A	Presionando este botón se guardará la información del Participante. Para realizar esta acción, se debe verificar si todos los campos requeridos (en azul) fueron entrados.
Cerrar	N/A	Presionando este botón el sistema regresará a la página anterior sin guardar la información ya entrada en esta área.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de <i>Informante</i>.	Presentará la página de Informante con los campos a ser llenados.
Seleccionar el <i>Tipo de Informante</i> del listado proporcionado.	Presentará la información seleccionada en este campo. Es importante destacar nuevamente que este campo será requerido para poder guardar la información del Participante con rol de Informante .
Entra la información en texto del <i>Lugar</i>	Presentará la información entrada en este campo.

de Trabajo.	
Marcar el campo de <i>Informante autoriza divulgue su información.</i>	Presentará el campo marcado, este campo se seleccionará mediante cotejo si fuera necesario para identificar que el Informante autoriza a que se pueda divulgar su información de así requerirlo.
Marcar el campo de <i>Profesional obligado a informar.</i>	Presentará el campo marcado, este campo se seleccionará mediante cotejo si fuera necesario para identificar que el Informante es un Profesional obligado a informar la situación presentada en la Llamada.
Entrar el campo en texto alfanumérico el <i>Número ID si es un profesional.</i>	Presentará la información entrada en este campo. Si se selecciona el campo anterior de <i>Profesional obligado a informar</i> se recomienda entrar este campo.
Entrar información en texto en el campo de <i>Comentarios/Narrativa.</i>	Presentará la información entrada en este campo.

5.2.6 Pestaña de Otra Información

Esta pestaña presentará campos para documentar el Estado o Condición Actual de la Víctima y Daños Físicos en formato de texto libre. Esta pestaña se presentará bajo los roles de Otros Menores y Víctima en los participantes.

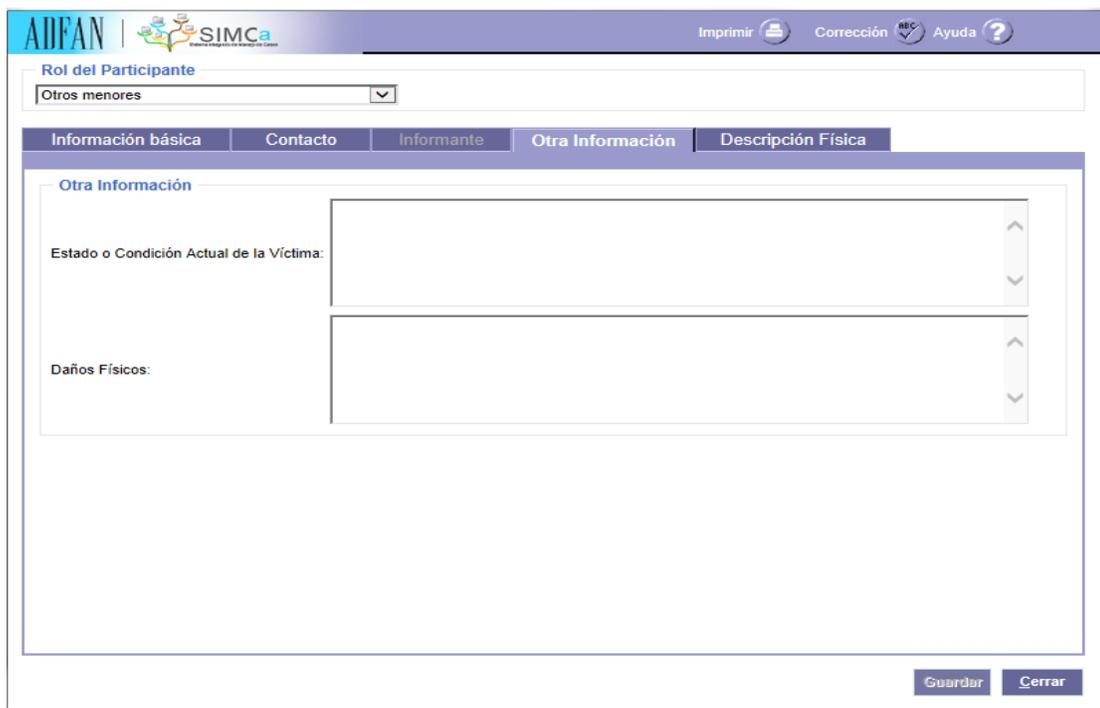


Figura 13 – Participante - Otra Información

Descripción de elementos:

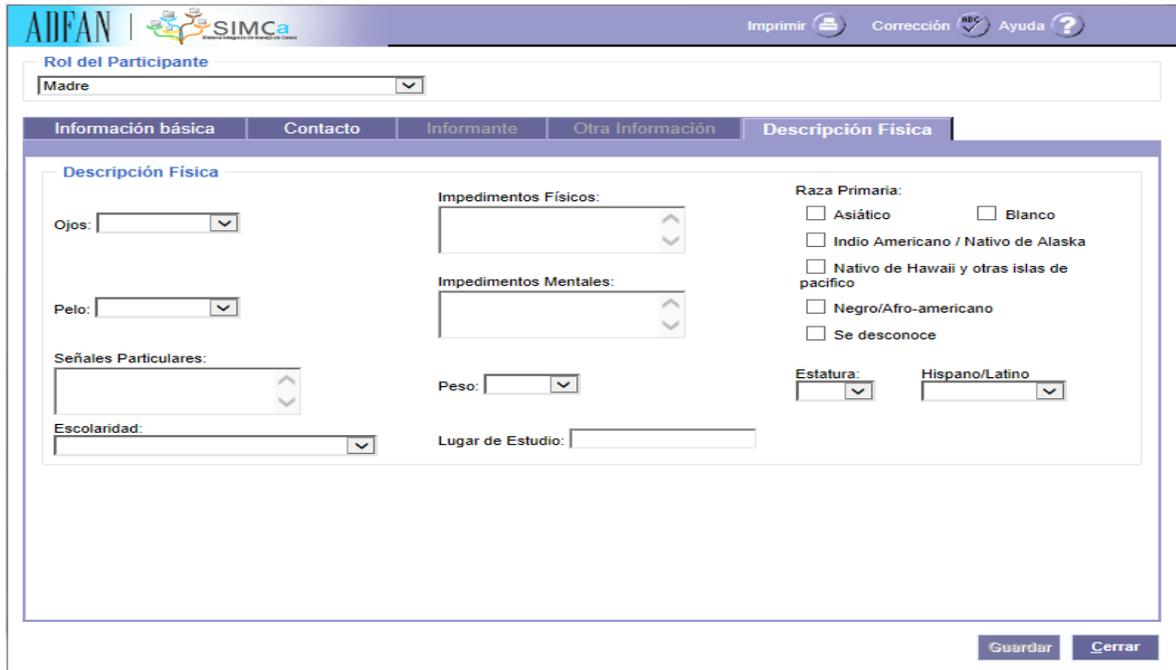
Elemento	Gráfica	Descripción
Estado o Condición Actual de la Víctima	N/A	Mediante selección en listado se escogerá el tipo de informante.
Daños Físicos	N/A	Este campo contendrá el espacio para realizar la entrada del Lugar de Trabajo del Participante.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Otra Información .	Presentará la página de Otra Información con los campos a ser llenados.
Entrar información en texto en el campo de Estado o Condición Actual de la Víctima .	Presentará la información entrada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de Daños Físicos .	Presentará la información entrada en este campo.

5.2.7 Pestaña de Descripción Física

Presentará la información para entrar diferentes características físicas del Participante. Esta pestaña se activará para los roles de Madre, Padre, Perpetrador, Persona Responsable, Otros Menores y Víctima en los Participantes.



ROL del Participante
Madre

Información básica | Contacto | Informante | Otra Información | Descripción Física

Descripción Física

Ojos: [dropdown]
 Pelo: [dropdown]
 Señales Particulares: [text area]
 Escolaridad: [dropdown]

Impedimentos Físicos: [text area]
 Impedimentos Mentales: [text area]
 Peso: [dropdown]
 Lugar de Estudio: [text area]

Raza Primaria:
 Asiático Blanco
 Indio Americano / Nativo de Alaska
 Nativo de Hawaii y otras islas de pacífico
 Negro/Afro-americano
 Se desconoce

Estatura: [dropdown] Hispano/Latino: [dropdown]

Guardar Cerrar

Figura 14 – Participantes – Descripción Física

Descripción de elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Ojos	N/A	Mediante selección en el listado se escogerá el color de Ojos del Participante.
Pelo	N/A	Mediante selección en el listado se escogerá el color de Pelo del Participante.
Señales Particulares	N/A	Este campo contendrá un espacio para realizar la entrada de las Señales Particulares del Participante.
Escolaridad	N/A	Mediante selección en el listado se escogerá el nivel de Escolaridad del Participante.
Impedimentos Físicos	N/A	Este campo contendrá un espacio para realizar la entrada de los Impedimentos Físicos del Participante.

Elemento	Gráfica	Descripción
Impedimentos Mentales	N/A	Este campo contendrá un espacio para realizar la entrada de los Impedimentos Mentales del Participante.
Peso	N/A	Mediante selección en listado se escogerá el Peso del Participante.
Lugar de Estudio	N/A	Este campo contendrá un espacio para realizar la entrada del Lugar de Estudios del Participante.
Raza Primaria	N/A	Se podrá seleccionar más de una de las opciones provistas a ser marcadas bajo el área de Raza Primaria. Al seleccionar el valor de Se desconoce se deshabilitarán las demás opciones presentadas.
Estatura	N/A	Mediante selección en el listado se escogerá la Estatura del Participante.
Hispano/Latino	N/A	Mediante selección en el listado se escogerán las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Sí • No • Se desconoce
Guardar	N/A	Presionando este botón se guardará la información del Participante. Para realizar esta acción, se debe verificar si todos los campos requeridos (en azul) fueron entrados.
Cerrar	N/A	Presionando este botón el sistema regresará a la página anterior sin guardar la información ya entrada en esta área.

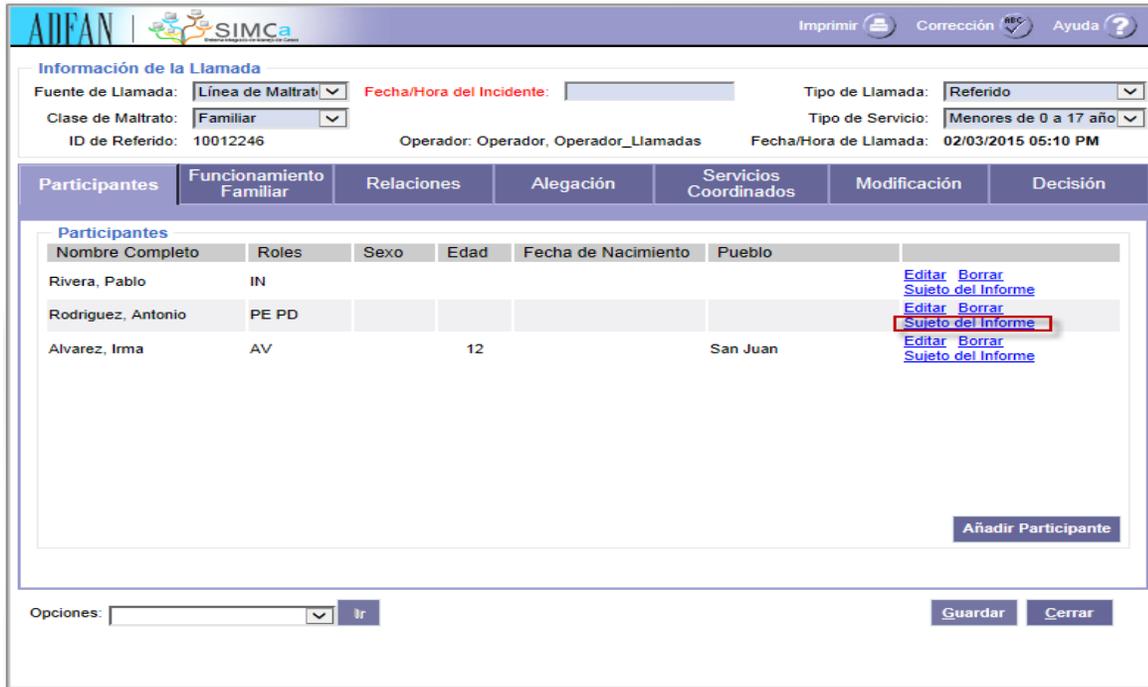
Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Descripción Física .	Presentará la página de Descripción Física con los campos a ser llenados.

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el campo de <i>Ojos</i> de las opciones presentadas.	Presentará la información seleccionada en este campo.
Seleccionar el campo de <i>Pelo</i> de las opciones presentadas.	Presentará la información seleccionada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de <i>Señales Particulares</i> .	Presentará la información entrada en este campo.
Seleccionar el campo de <i>Escolaridad</i> de las opciones presentadas.	Presentará la información seleccionada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de <i>Lugar de Estudio</i> .	Presentará la información entrada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de <i>Impedimentos Físicos</i> .	Presentará la información entrada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de <i>Impedimentos Mentales</i> .	Presentará la información entrada en este campo.
Seleccionar el campo de <i>Peso</i> de las opciones presentadas.	Presentará la información seleccionada en este campo.
Seleccionar el campo de <i>Raza Primaria</i> de las opciones presentadas.	Presentará la información seleccionada en este campo.
Seleccionar el campo de <i>Hispano / Latino</i> de las opciones presentadas.	Presentará la información seleccionada en este campo.
Seleccionar el campo de <i>Estatura</i> de las opciones presentadas.	Presentará la información seleccionada en este campo.

5.2.8 Selección de Participante - Sujeto del Informe

Para realizar la selección del rol de Sujeto del Informe en uno de los Participantes, se debe seleccionar el enlace Sujeto del Informe en el listado de Participantes en la parte derecha de la pestaña.



Información de la Llamada

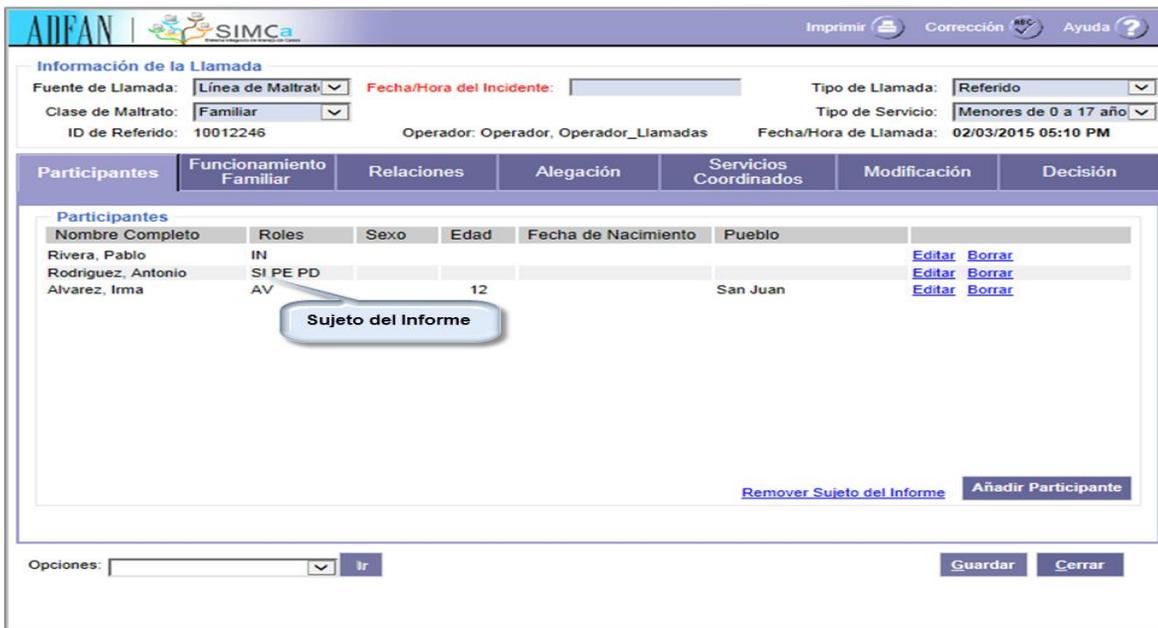
Fuente de Llamada: Fecha/Hora del Incidente: Tipo de Llamada:
 Clase de Maltrato: Tipo de Servicio:
 ID de Referido: 10012246 Operador: Operador, Operador_Llamadas Fecha/Hora de Llamada: 02/03/2015 05:10 PM

Participantes	Funcionamiento Familiar	Relaciones	Alegación	Servicios Coordinados	Modificación	Decisión
Participantes						
Nombre Completo	Roles	Sexo	Edad	Fecha de Nacimiento	Pueblo	
Rivera, Pablo	IN					Editar Borrar Sujeto del Informe
Rodriguez, Antonio	PE PD					Editar Borrar Sujeto del Informe
Alvarez, Irma	AV		12		San Juan	Editar Borrar Sujeto del Informe

Opciones:

Figura 15 – Selección de Sujeto del Informe

Luego de seleccionado el enlace Sujeto del Informe se presentará el rol en la columna de Roles para el participante.



Información de la Llamada

Fuente de Llamada: Fecha/Hora del Incidente: Tipo de Llamada:
 Clase de Maltrato: Tipo de Servicio:
 ID de Referido: 10012246 Operador: Operador, Operador_Llamadas Fecha/Hora de Llamada: 02/03/2015 05:10 PM

Participantes	Funcionamiento Familiar	Relaciones	Alegación	Servicios Coordinados	Modificación	Decisión
Participantes						
Nombre Completo	Roles	Sexo	Edad	Fecha de Nacimiento	Pueblo	
Rivera, Pablo	IN					Editar Borrar
Rodriguez, Antonio	SI PE PD					Editar Borrar
Alvarez, Irma	AV		12		San Juan	Editar Borrar

Opciones:

Figura 16 – Sujeto del Informe

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Participantes .	Presentará la página de Participantes con el listado de los participantes guardados previamente.
Seleccionar el enlace Sujeto del Informe al lado derecho del Participante definido como sujeto del informe .	Presentará la abreviación SI bajo la columna de Roles en el listado de participantes.

5.2.9 Pestaña del Funcionamiento Familiar y Dirección de Verificación

En esta pestaña se podrá documentar el Propósito de la Llamada, las Preguntas del Funcionamiento Familiar (Preguntas del Avalúo) y la Dirección de Verificación de la llamada.

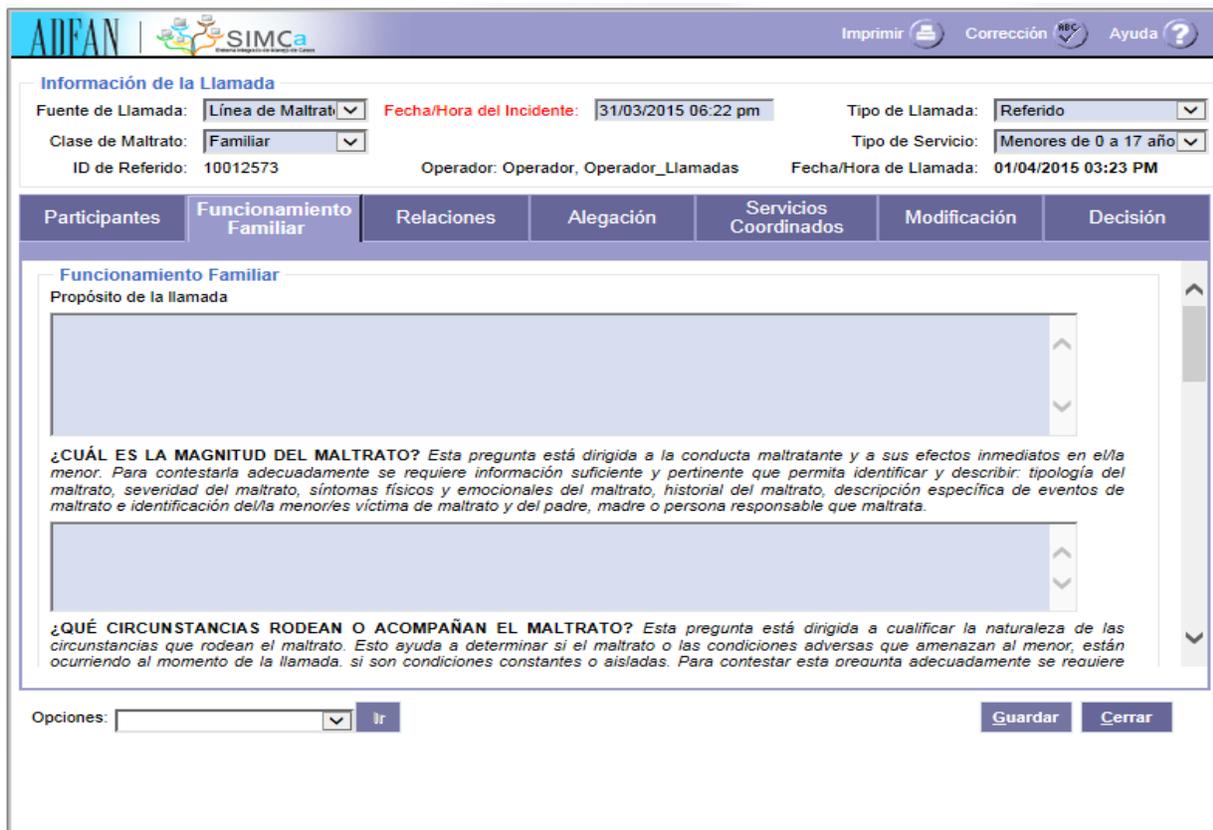


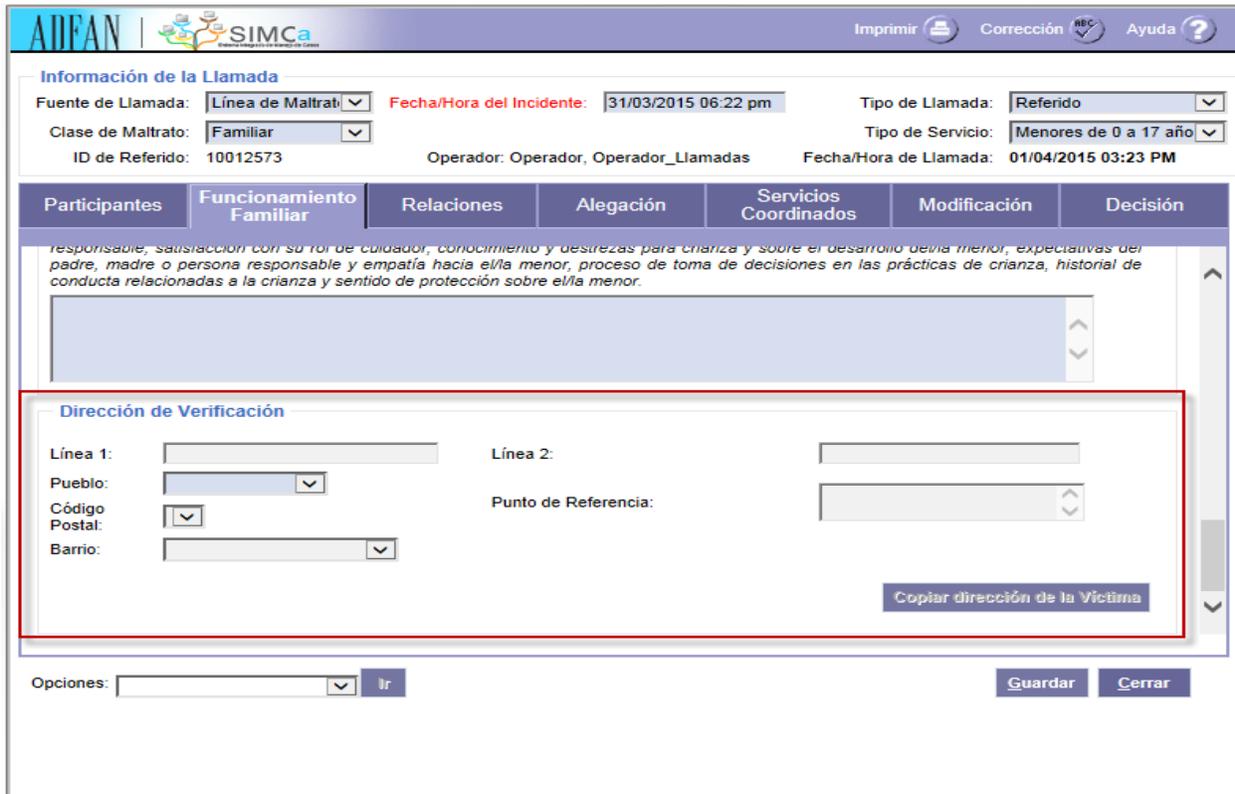
Figura 17 – Funcionamiento Familiar

Descripción de elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
<i>Propósito de la llamada</i>	N/A	En esta área se podrá documentar el propósito o descripción de la llamada.
<i>¿Cuál es la magnitud del maltrato?</i>	N/A	En esta área se podrá documentar la respuesta a la pregunta correspondiente del funcionamiento familiar.
<i>¿Qué circunstancias rodean o acompañan el maltrato?</i>	N/A	En esta área se podrá documentar la respuesta a la pregunta correspondiente del funcionamiento familiar.
<i>Funcionamiento del/la menor: ¿Cómo Funciona el/la menor en su vida diaria?</i>	N/A	En esta área se podrá documentar la respuesta a la pregunta correspondiente del funcionamiento familiar.
<i>Funcionamiento del adulto: ¿Cómo se comporta el adulto respecto al manejo de la vida diaria y su adaptación en general?</i>	N/A	En esta área se podrá documentar la respuesta a la pregunta correspondiente del funcionamiento familiar.
<i>¿Cuáles son las prácticas de crianza que generalmente (típicas o dominantes) utilizan el padre, madre o persona responsable?</i>	N/A	En esta área se podrá documentar la respuesta a la pregunta correspondiente del funcionamiento familiar.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de <i>Funcionamiento Familiar</i>.	Presentará la página de <i>Participantes</i> con el listado de los participantes guardados previamente.
Entrar los datos en texto de respuesta para cada pregunta del <i>Funcionamiento Familiar</i>.	Presentará la información entrada para cada una de las preguntas del <i>Funcionamiento Familiar</i> . Estos campos son requeridos para realizar el envío de la Llamada al Supervisor de Llamadas para la evaluación de seguridad correspondiente.



Información de la Llamada

Fuente de Llamada: Fecha/Hora del Incidente: Tipo de Llamada:

Clase de Maltrato: Tipo de Servicio:

ID de Referido: 10012573 Operador: Operador, Operador_Llamadas Fecha/Hora de Llamada: 01/04/2015 03:23 PM

Dirección de Verificación

Línea 1:

Línea 2:

Pueblo:

Código Postal:

Barrio:

Punto de Referencia:

Opciones:

Figura 18 – Dirección de Verificación

Descripción de elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Línea 1:	N/A	En esta área se podrá documentar la primera parte de la Dirección de Verificación.
Línea 2:	N/A	En esta área se podrá documentar la segunda parte de la Dirección de Verificación.
Pueblo	N/A	En esta área se podrá documentar el Pueblo de la Dirección de Verificación. Este campo es requerido para poder completar la Decisión de la Llamada.
Código Postal	N/A	En esta área se podrá documentar el Código Postal de la Dirección de Verificación.
Barrio	N/A	En esta área se podrá documentar el Barrio de la Dirección de Verificación de ser necesario.

Elemento	Gráfica	Descripción
Punto de Referencia	N/A	En esta área se podrá documentar el Punto de Referencia de la Dirección de Verificación de ser necesario.
Copiar dirección de la Víctima		Al presionar este botón el sistema presentará en esta área de forma automática la información entrada bajo el área de Dirección Física del participante bajo el rol de Víctima.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
<p>Entrar área de Dirección Física:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea 1: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo nombre de la Urbanización, Condominio, Complejo. • Línea 2: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo el nombre o número de la calle, número de la casa o apartamento. • Pueblo – Seleccionar el pueblo, como por ejemplo San Juan. • Código Postal – Seleccionar el código postal correspondiente a la dirección del listado provisto en este campo. • Barrio – Seleccionar el barrio del listado de acuerdo al pueblo seleccionado. • Punto de Referencia – Entrar texto del punto de referencia si es necesario. 	<p>Presentará el texto entrado y seleccionado en los campos del área de Dirección de Verificación.</p>

5.2.10 Pestaña de Relaciones

En esta sección se podrán documentar las Relaciones entre Padres y/o Personas Responsables con las Víctimas en un Referido Familiar, Institucional o Emergencia Social como tipo de llamada. Presentará de forma automática los campos de Persona Responsable y Víctima de acuerdo a la cantidad de participantes bajo estos roles dentro de la llamada.

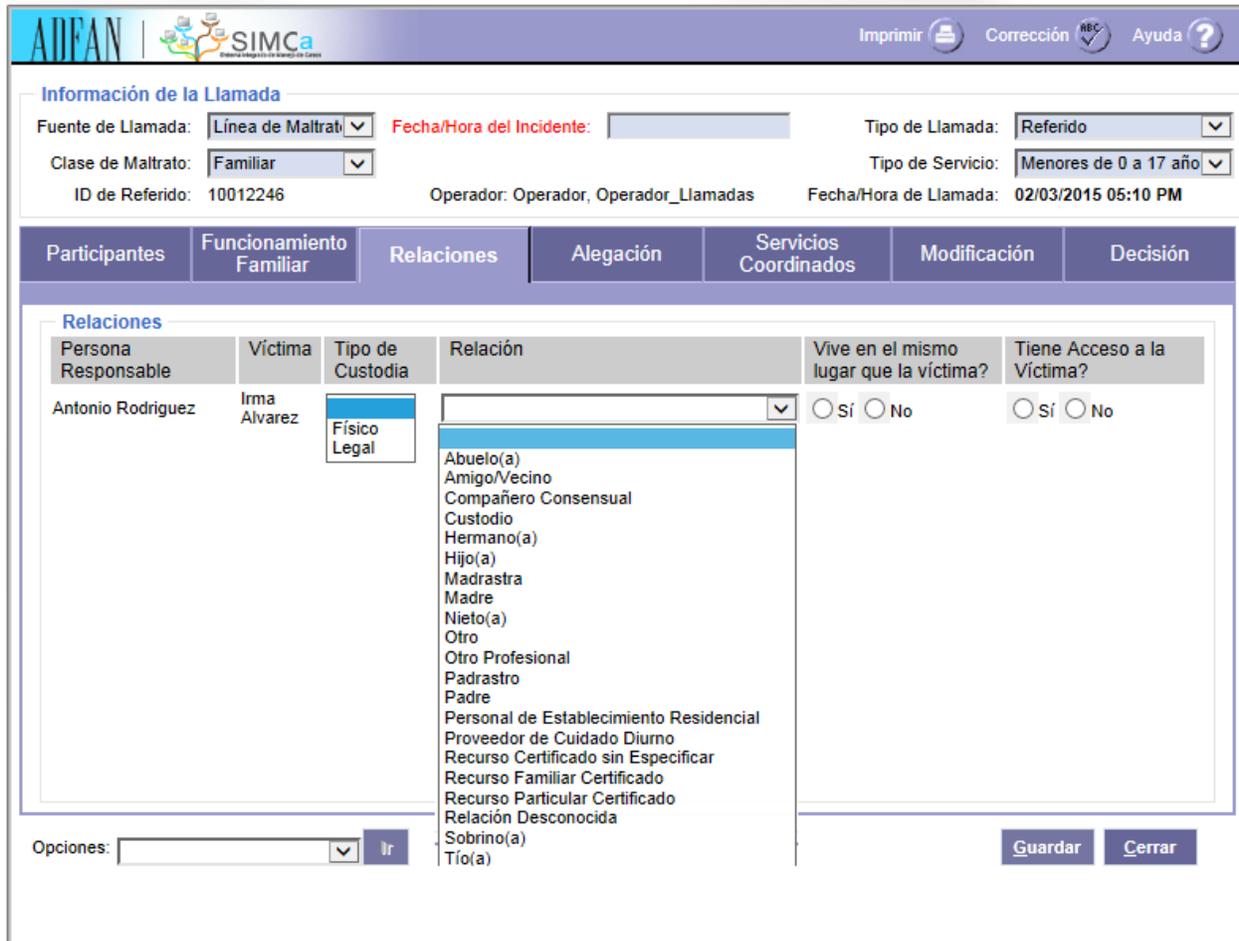
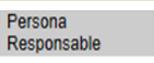
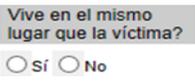
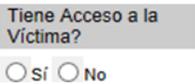


Figura 19 – Relaciones

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Persona Responsable		Se presentará el nombre de Madre, Padre o Persona Responsable dentro de la Llamada.
Víctima		Se presentará el nombre de la Víctima dentro de la Llamada.

Elemento	Gráfica	Descripción
Tipo de Custodia		Se podrá seleccionar el Tipo de Custodia entre la Persona Responsable y la Víctima.
Relación		Se podrá seleccionar el Tipo de Relación entre la Persona Responsable y la Víctima.
Vive en el mismo lugar que la víctima		Se podrá seleccionar entre las opciones de Sí o No, para poder responder si la Persona Responsable vive en el mismo lugar que la Víctima.
Tiene acceso a la víctima		Se podrá seleccionar entre las opciones de Sí o No, para poder responder si la Persona Responsable tiene acceso a la Víctima.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizaran los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Relaciones .	Presentará la página de Descripción Física con los campos a ser llenados.
Seleccionar el campo Tipo de Custodia : <ul style="list-style-type: none"> • Física • Legal 	Se presentará la selección escogida en Tipo de Custodia .
Seleccionar el campo de la Relación entre Persona Responsable y Víctima: <ul style="list-style-type: none"> • Abuelo • Amigo/Vecino • Compañero Consensual • Custodio • Hermano(a) • Hijo(a) • Madrastra • Madre • Nieto(a) • Otro • Otro Profesional 	Presentará la selección en el campo Relación .

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
<ul style="list-style-type: none"> • Padrastro • Padre • Personal de Establecimiento Residencial • Proveedor de Cuidado Diurno • Recurso Certificado sin Especificar • Recurso Familiar Certificado • Recurso Particular Certificado • Relación Desconocida • Sobrino(a) • Tío(a) 	
<p>Seleccionar “radio button” (Si / No) de Tiene Acceso a la Víctima.</p>	El sistema permite seleccionar la opción deseada.
<p>Seleccionar “radio button” (Si / No) de Vive con la Víctima.</p>	El sistema permite seleccionar la opción deseada.

5.2.11 Pestaña de Alegación

En esta área se pueden documentar las Alegaciones de Maltrato con sus Tipologías y Sub Tipologías descritas en la Llamada. Al añadir las Tipologías y Sub Tipologías de Maltrato las mismas se presentan detalladamente en la parte posterior de la pestaña. Esta pestaña se presenta en las llamadas tipo Referido.

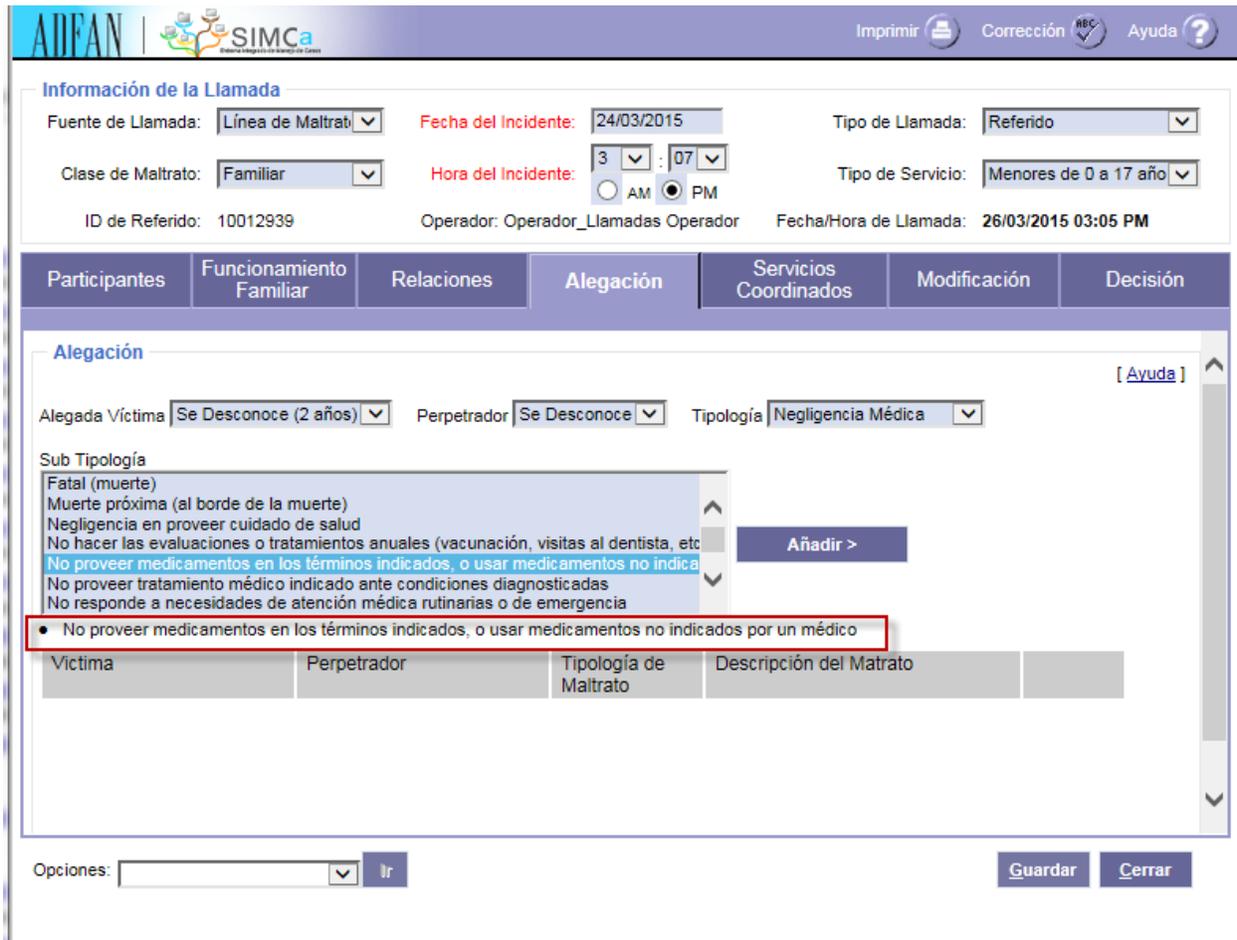
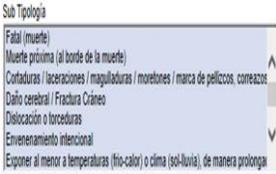


Figura 20 – Alegación – Tipologías

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Alegada Víctima	Alegada Víctima <input type="text" value="Irma Alvarez (12 años)"/>	Se puede seleccionar en esta área el nombre de la Víctima a la cual se enlazarán las Alegaciones.
Perpetrador	Perpetrador <input type="text" value="Antonio Rodriguez"/>	Se puede seleccionar en esta área el nombre del Perpetrador al cual se enlazarán las Alegaciones.
Ayuda	[Ayuda]	Se presentan los cuatro indicadores de Amenaza de Peligro Específica y Observable para referencia del Operador de Llamadas.
Tipología	Tipología <input type="text" value="Maltrato Físico"/>	Se puede(n) seleccionar en esta área la(s) Tipología(s) de Maltrato aplicada(s) a la Víctima y Perpetrador seleccionados en los campos

Elemento	Gráfica	Descripción
		anteriores.
Sub Tipología		Se puede(n) seleccionar en esta área la(s) Sub Tipología(s) de Maltrato aplicada(s) a la Víctima y Perpetrador seleccionada(s) en los campos anteriores. Puede seleccionarse más de una Sub Tipología en forma simultánea, dejando presionado el botón de  en el teclado y seleccionando múltiples Sub Tipologías con el botón izquierdo del ratón.
Añadir		Este botón se utiliza para añadir la Tipología y Sub Tipologías de Maltrato seleccionadas. Para añadir más de una Tipología de Maltrato se deben seleccionar nuevamente los campos de Víctima, Perpetrador, Tipología y Sub Tipología.
Eliminar		El enlace de Eliminar puede ser utilizado para borrar una Tipología junto a sus Sub Tipologías. En adición se puede eliminar las Sub Tipologías de forma individual sin borrar la Tipología enlazada. Esta funcionalidad podrá realizarse siempre y cuando la Llamada no sea completada en su Decisión.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizan los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el tabulador de Alegación .	Presenta los campos para la entrada de las Alegaciones.
Seleccionar los Participantes en los campos Víctima y Perpetrador mediante "scroll down".	Presenta los Participantes seleccionados en los campos de Víctima y Perpetrador .
Seleccionar la Tipología de Maltrato mediante "scroll down".	Presenta la Tipología seleccionada.
Seleccionar la(s) Sub Tipología(s) de Maltrato.	Presentar la(s) Sub Tipología(s) de maltrato correspondiente(s) a la Tipología de Maltrato seleccionada en el paso anterior.
Seleccionar el botón de Añadir para agregar la(s) Sub Tipología(s) del listado provisto.	Se añada(n) la(s) Sub Tipología(s) seleccionada(s).

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Para borrar la(s) Tipología(s) seleccionada(s), junto a las Sub Tipología(s) enlazadas, oprimir el enlace de <i>Eliminar</i> al lado derecho.	Se elimina(n) la(s) Tipología(s) de Maltrato del listado de Alegaciones de Maltrato.
Para borrar la(s) Sub Tipología(s) seleccionada(s), oprimir el enlace de <i>Eliminar</i> al lado derecho de la sub tipología que se desea borrar de forma individual.	Se elimina la Sub Tipología de Maltrato del listado de Alegaciones de Maltrato.

5.2.12 Pestaña de Servicios Coordinados

En esta área se puede añadir y documentar los Servicios Coordinados por el Centro de Llamadas o el usuario que se encuentre creando la Llamada. Esta área permite seleccionar e incluir en la orientación aquellos servicios, con diversas agencias, que se le indica a la persona que puede coordinar dependiendo de la situación particular de la llamada. Los campos del área de Datos de la Persona de Contacto y gestión Realizada no son campos obligatorios.

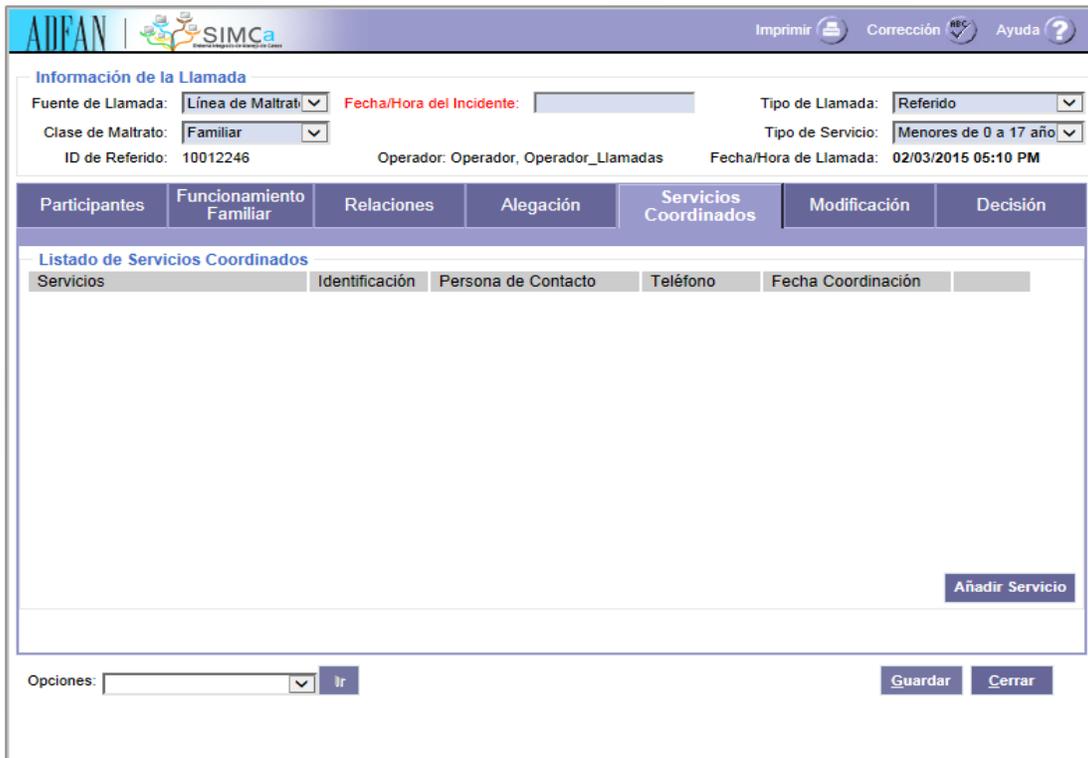
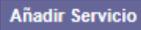


Figura 21 – Servicios Coordinados

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Añadir Servicio		Esta funcionalidad es utilizada para la creación de un Servicio Coordinado nuevo y/o adicional, de ser necesario.

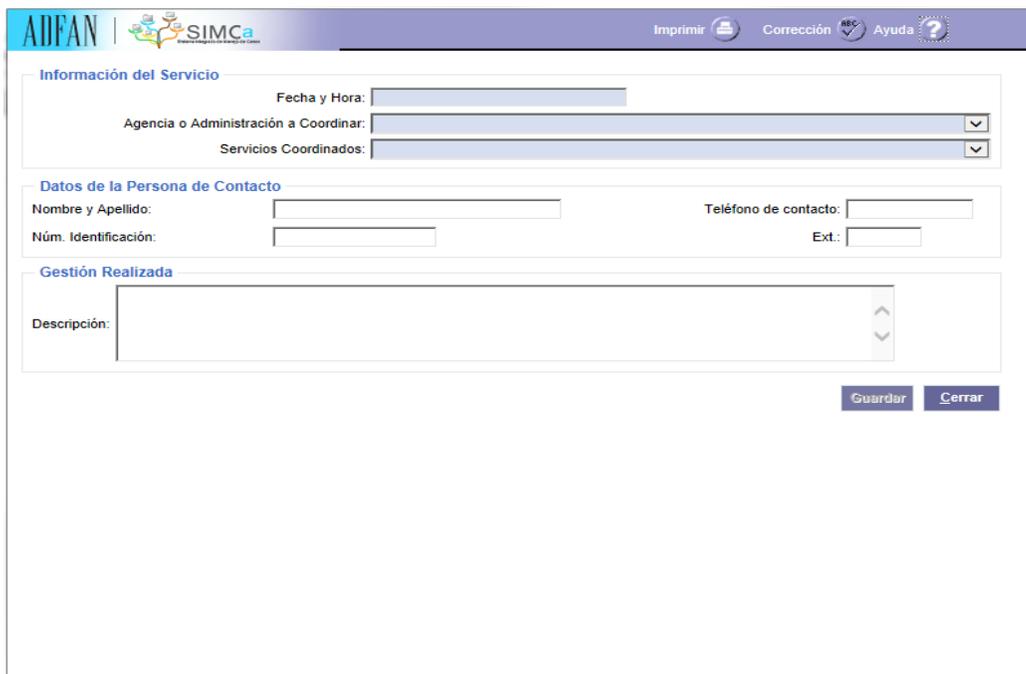


Figura 22 – Servicio Coordinado

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Fecha y Hora	N/A	En este campo se debe colocar la fecha y hora del(los) servicio(s) coordinado(s) en la Llamada. Este campo provee un calendario para documentar la misma; en adición puede ser entrada manualmente en formato de DD/MM/YYYY (día/mes/año).

Elemento	Gráfica	Descripción
Agencia o Administración a Coordinar	N/A	Este campo provee un listado para escoger la Agencia o Administración a coordinar el servicio.
Servicios Coordinados	N/A	Este campo provee un listado para escoger el servicio coordinado en la Agencia o Administración seleccionada.
Nombre y Apellido	N/A	Se puede documentar en campo de texto el Nombre y Apellido de la persona contacto.
Núm. Identificación	N/A	Se puede documentar en campo de texto el número de identificación de la persona contacto.
Teléfono de contacto	N/A	Se puede documentar en este campo el número de teléfono de la persona contacto.
Ext.	N/A	Se puede documentar en este campo la Extensión del número de teléfono antes mencionado, de ser necesario, para la persona contacto.
Descripción	N/A	Se puede documentar en campo de texto la Descripción de la Gestión Realizada.
Guardar		Al presionar este botón se guarda la información entrada del Servicio Coordinado. Para que el servicio coordinado pueda ser guardado dentro de la Llamada deben estar completados los campos Requeridos en azul; Fecha y Hora, Agencia o Administración a Coordinar y Servicios Coordinados.
Cerrar		Presionando este botón el sistema regresa a la página anterior sin resguardar la información ya entrada en esta área.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el tabulador de Servicios Coordinados .	Se presenta la página de Servicios Coordinados .

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Crear Servicio Coordinado oprimiendo el botón de Añadir Servicio .	Presenta la página de Servicios Coordinados para añadir los campos.
Seleccionar la Fecha y Hora del Servicio.	Se presenta el calendario para seleccionar la Fecha y Hora del Servicio coordinado.
Seleccionar el campo de Agencia o Administración a Coordinar mediante "scroll down".	Se presenta la Agencia o Administración seleccionada.
Seleccionar campo de Servicios Coordinados	Se presenta el Servicio Coordinado seleccionado.
Entrar el Nombre y Apellido de la Persona Contacto .	Se puede ver la información entrada en el campo de Nombre y Apellido en la página de Servicios Coordinados.
Entrar el Núm. Identificación de la Persona Contacto .	Se puede ver la información entrada en el campo de Núm. Identificación .
Entrar el Teléfono de Contacto en el siguiente formato numérico (###) ###-#### y el campo de Ext. de forma opcional.	Se puede ver la información entrada en el campo de Teléfono de Contacto y Ext. en la página de Servicios Coordinados .
Realizar la entrada de la Descripción de la Gestión Realizada .	Se puede ver la información entrada en el campo de Descripción en la página de Servicios Coordinados .
Presionar el botón de Guardar .	Guarda la información de los servicios coordinados seleccionados y el sistema regresa a la pestaña principal mostrando la información entrada en la sección del listado de los Servicios Coordinados .

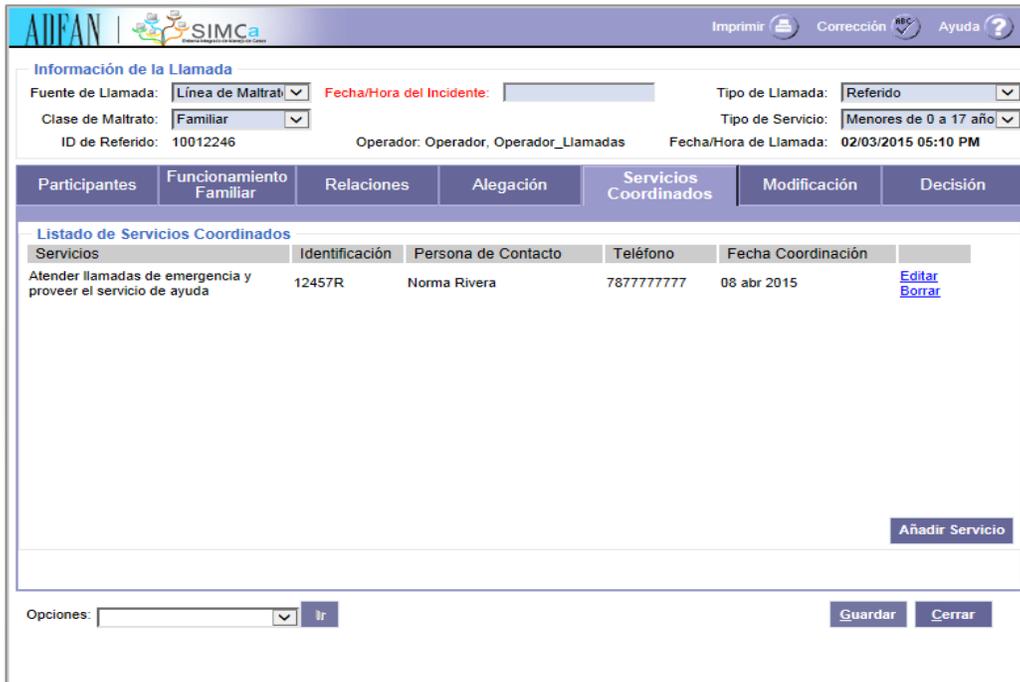


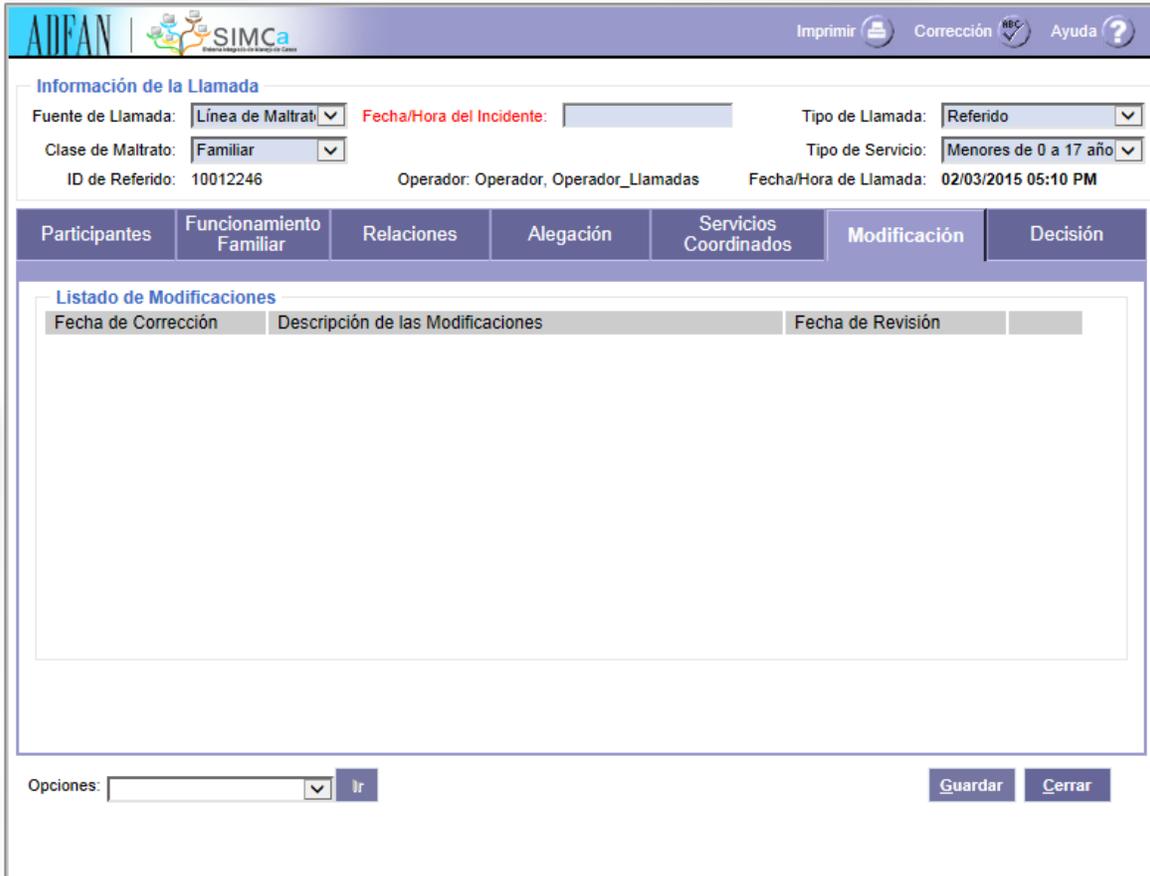
Figura 23 – Servicios Coordinados

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Servicios	N/A	Esta área presenta el Servicio Coordinado entrado y guardado por el usuario.
Identificación	N/A	Esta área presenta el número de identificación de la persona contacto del Servicio Coordinado entrado y guardado por el usuario.
Persona de Contacto	N/A	Esta área presenta el nombre de la persona contacto del Servicio Coordinado entrado y guardado por el usuario.
Teléfono	N/A	Esta área presenta el número de teléfono de la persona contacto del Servicio Coordinado entrado y guardado por el usuario.
Fecha Coordinación	N/A	Esta área presenta la fecha de coordinación del Servicio Coordinado guardado por usuario.

5.2.13 Pestaña de Modificación

En esta área se podrán visualizar las modificaciones realizadas en la Llamada bajo el rol del Operador de Llamadas. Esta funcionalidad se explicará más adelante en la sección de Modificaciones de la Llamada.



Información de la Llamada

Fuente de Llamada: Fecha/Hora del Incidente: Tipo de Llamada:

Clase de Maltrato: Tipo de Servicio:

ID de Referido: 10012246 Operador: Operador, Operador_Llamadas Fecha/Hora de Llamada: 02/03/2015 05:10 PM

Participantes | Funcionamiento Familiar | Relaciones | Alegación | Servicios Coordinados | **Modificación** | Decisión

Listado de Modificaciones

Fecha de Corrección	Descripción de las Modificaciones	Fecha de Revisión

Opciones: Ir

Figura 24 – Modificaciones

5.2.14 Pestaña de Decisión del Operador de Llamadas

En esta pestaña se podrá realizar la Decisión de la creación de la Llamada para envío al Supervisor de Llamadas para su Evaluación.

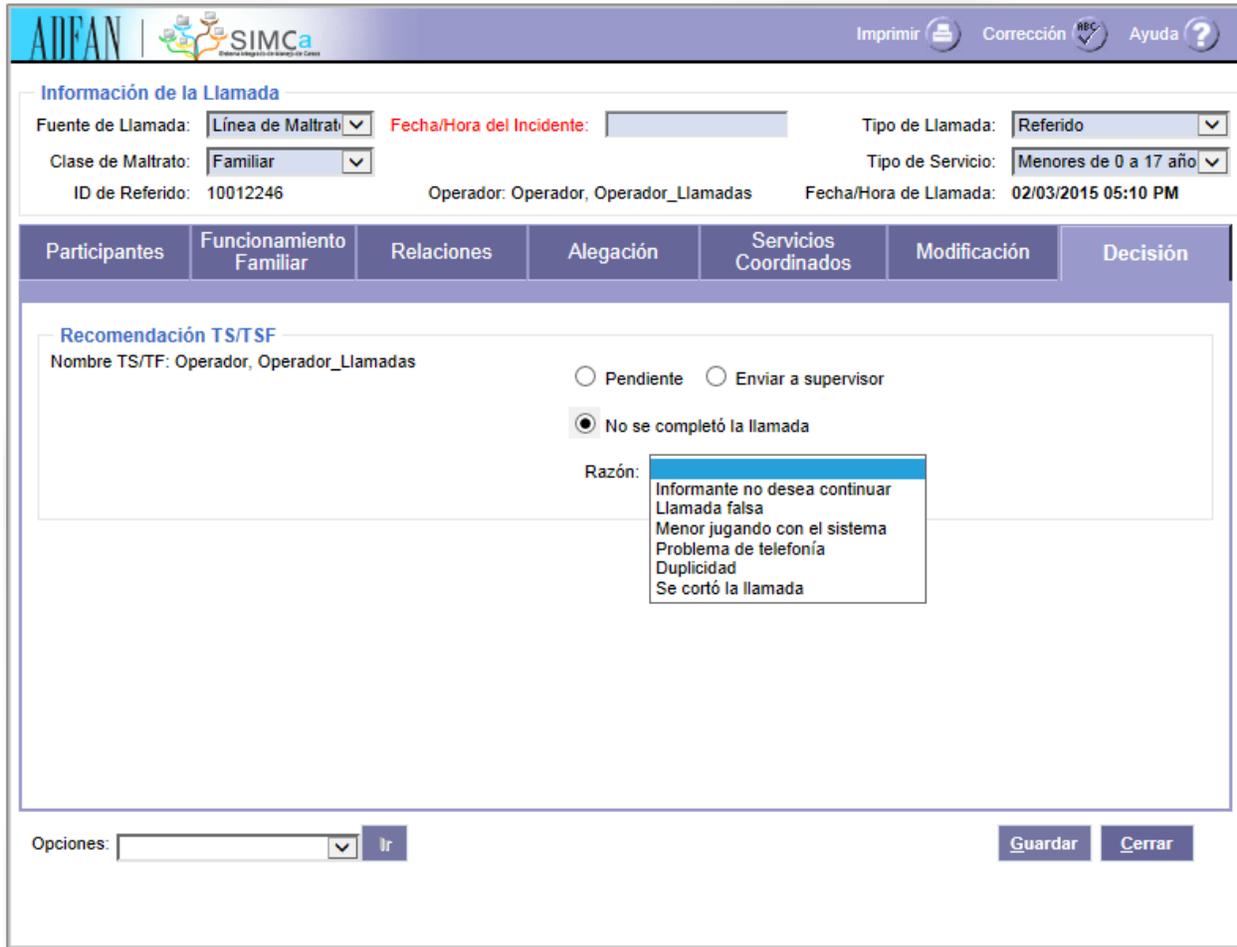


Figura 25 – Decisión del Operador de Llamadas

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Pendiente	<input type="radio"/> Pendiente	La Llamada se encontrará de forma automática en este estatus aun cuando sea guardada hasta tanto no sea enviada al Supervisor de Llamadas.
Enviar a supervisor	<input type="radio"/> Enviar a supervisor	Al seleccionar esta opción la Llamada será enviada al Supervisor de Llamadas para su evaluación correspondiente.

Elemento	Gráfica	Descripción
No se completó la llamada		Esta opción es para identificar la Llamada como no completada. Se debe seleccionar una Razón para poder ser enviada al Supervisor de Llamadas para que sea cancelada o cerrada bajo este estatus.
Razón	Razón: <ul style="list-style-type: none"> Informante no desea continuar Llamada falsa Menor jugando con el sistema Problema de telefonía Duplicidad Se cortó la llamada 	Al seleccionar la opción de No se completó la llamada, se requiere seleccionar adicionalmente una Razón para este estatus.
Guardar		Al presionar el botón de Guardar se realizarán las siguientes funcionalidades de acuerdo al estatus o recomendación seleccionada: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendiente – La llamada será guardada con los datos entrados y no será enviada al Supervisor de Llamadas para la evaluación correspondiente. 2. Enviar a supervisor – La llamada será enviada al Supervisor de Llamadas para la evaluación correspondiente. 3. No se completó la llamada – La llamada será enviada al Supervisor de Llamadas para la evaluación correspondiente y que éste pueda denegar o cancelar la llamada bajo este estatus.
Cerrar		Al seleccionar esta función la Llamada no será guardada y todos los datos serán borrados sin ser enviados al Supervisor de Llamadas.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de <i>Decisión</i>.	Se presenta la sección de Decisión para que el Operador oprima entre las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Enviar al Supervisor • Pendiente – Se presentará marcada de forma automática

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
	<p>antes de guardar el Referido.</p> <ul style="list-style-type: none"> No se completó la llamada
<p>Marcar la opción de Pendiente y presionar el botón de Guardar.</p>	<p>El Referido se guarda y permanece en el Escritorio del Operador de Llamadas bajo el expando de Pendientes para ser completado más adelante.</p>
<p>Marcar la opción de Enviar al Supervisor y presionar el botón de Guardar.</p>	<p>El Referido se guarda y es enviado al Escritorio del Supervisor bajo el expando de Sin Asignar para realizar la evaluación de seguridad.</p>
<p>Marcar la opción de No se completó la llamada, la Razón y presionar el botón de Guardar.</p>	<p>El Referido se guarda y es enviado al Escritorio del Supervisor bajo el expando de Sin Asignar para aprobación bajo estatus de Denegada.</p>

5.3. Referido Institucional

En esta área estaremos mostrando los diferentes componentes e información necesaria para la creación de un Referido Institucional. Primero se deberá seleccionar la opción de **Crear** en el Menú Principal del Escritorio del usuario.

5.3.1 Pestañas Correspondientes al Referido Institucional

Las pestañas que se presentan al crear un Referido Institucional son: Participantes, Narrativa, Relaciones, Alegación, Servicios Coordinados, Modificación y Decisión.

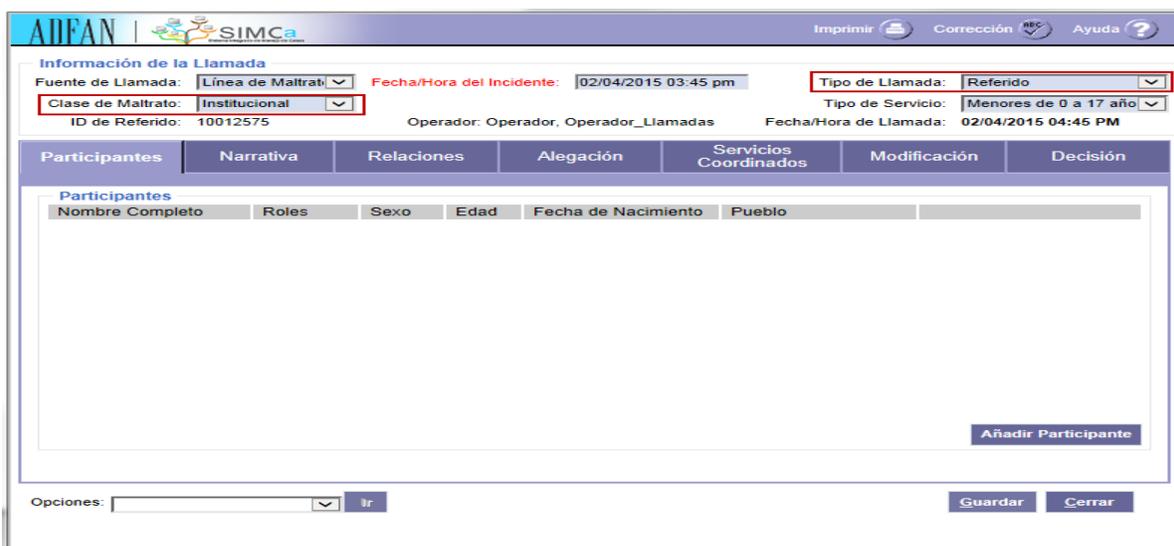


Figura 26 – Referido Institucional

5.3.2 Pestaña Participantes

En esta área se realiza la creación de los Participantes de la Llamada. Los Participantes son las personas con algún rol activo dentro del incidente presentado en la llamada. Los roles contienen en adición las posibles combinaciones. Se selecciona el botón de Añadir Participante.

- i. Informante
- ii. Madre
- iii. Otros Menores
- iv. Padre
- v. Perpetrador
- vi. Persona Responsable
- vii. Víctima

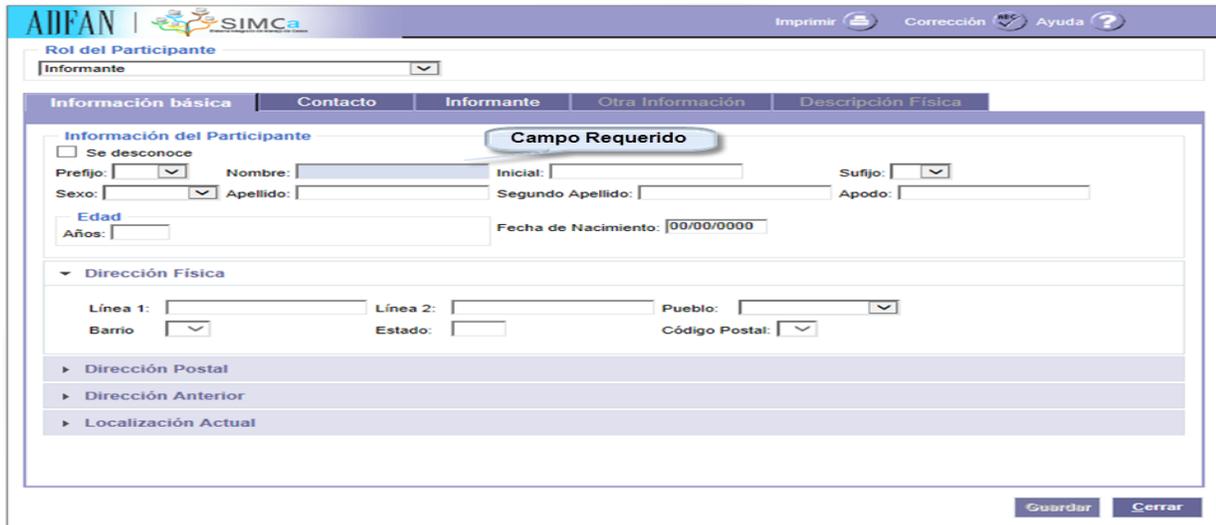
Elemento	Gráfica	Descripción
Botón de Añadir Participante	N/A	Al presionar esta acción mostrará la página de creación de participantes.



Figura 27 – Participantes

5.3.3 Pestaña de Información Básica

Esta pestaña se presenta para todos los Participantes. El campo que aparece como requerido es el de Nombre para todos los Participantes. Adicionalmente, el campo de Pueblo en el área de Dirección Física esta como requerido en participantes con los roles de Otros Menores y Víctima.



Información del Participante

Se desconoce

Prefijo: Nombre: Inicial: Sufijo:

Sexo: Apellido: Segundo Apellido: Apodo:

Edad
Años: Fecha de Nacimiento:

Dirección Física

Línea 1: Línea 2: Pueblo:

Barrio: Estado: Código Postal:

Dirección Postal

Dirección Anterior

Localización Actual

Guardar Cerrar

Dirección Postal

Línea 1: Línea 2: Pueblo:

Estado: Código Postal:

Copiar de Dirección Física

Dirección Anterior

Línea 1: Línea 2: Pueblo:

Barrio: Estado: Código Postal:

Localización Actual

Línea 1: Línea 2: Pueblo:

Barrio: Estado: Código Postal:

Figura 28 – Participante - Información Básica

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
a. <i>Rol del Participante</i>	N/A	Se seleccionará mediante el listado provisto en este campo. Los participantes pueden presentar más de un rol dentro de la Llamada.

Elemento	Gráfica	Descripción
b. Pestaña de Información Básica	N/A	En esta página se documentará la información del Informante.
I. Prefijo	N/A	Mediante selección por ejemplo; Sr., Sra., Srta.
II. Nombre	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Nombre del Participante. En los participantes es requerido el campo de Nombre a excepción de si el participante es marcado como Se Desconoce.
III. Inicial	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada de la Inicial Nombre del Participante.
IV. Sufijo	N/A	Se selecciona mediante el listado provisto en este campo; por ejemplo; II, III, IV, V, Jr.
V. Sexo	N/A	Mediante selección entre Masculino y Femenino.
VI. Apellido	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Apellido del Participante.
VII. Segundo Apellido	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Segundo Apellido del Participante.
VIII. Apodo	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Apodo del Participante.
IX. Edad	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Edad del Participante. En los roles de Otros Menores y Víctima se presentará en esta área los Años, Meses y encasillado de Aprox.
X. Fecha de Nacimiento	N/A	Este campo provee un calendario para documentar la Fecha de Nacimiento del Participante. La misma en adición puede ser entrada manualmente en formato de DD/MM/YYYY (día/mes/año).
XI. Dirección Física	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la

Elemento	Gráfica	Descripción
		entrada de la Dirección Física del Participante.
XII. Dirección Postal	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Dirección Postal del Participante. En adición se podrá seleccionar el copiar la dirección física del Participante.
XIII. Dirección Postal	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Dirección Postal del Participante. En adición se podrá seleccionar el copiar la dirección física del Participante.
XIV. Dirección Anterior	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Dirección Anterior del Participante. En adición se podrá seleccionar el copiar la dirección física del Participante.
XV. Localización Actual	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Localización Actual del Participante. En adición se podrá seleccionar el copiar la dirección física del Participante.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizaran los siguientes pasos:

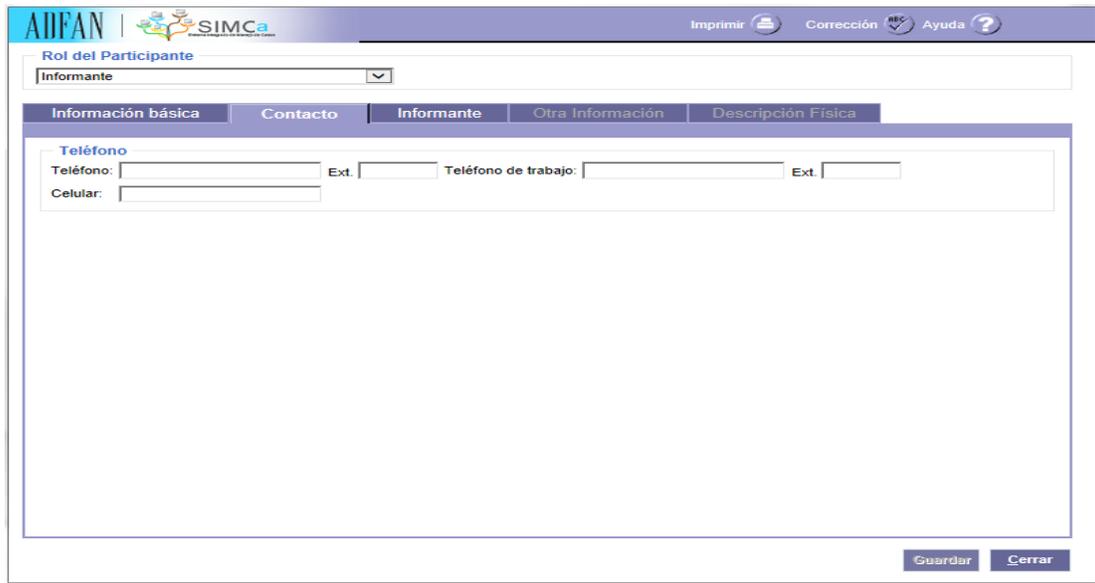
Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Participantes.	Presenta la página de Participantes .
Presionar el botón Añadir Participante.	Presenta la página de creación de Participante.
Seleccionar en el campo de Roles entre los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Informante • Otros Menores • Persona Responsable • Madre • Padre • Informante y Otros Menores • Informante y Persona Responsable 	El sistema permite seleccionar el Rol seleccionado.

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Informante y Madre</i> • <i>Informante y Padre</i> • <i>Víctima</i> • <i>Informante y Víctima</i> • <i>Perpetrador</i> • <i>Perpetrador y Persona Responsable</i> • <i>Perpetrador y Madre</i> • <i>Perpetrador y Padre</i> • <i>Informante y Perpetrador</i> • <i>Informante, Perpetrador y Persona Responsable</i> • <i>Informante, Perpetrador y Madre</i> • <i>Informante, Perpetrador y Padre</i> 	
Entrar datos en el campo de Nombre en texto.	Se presenta el texto entrado en los campos de Nombre .
Entrar datos en el campo de Apellido en texto.	Se presenta el texto entrado en los campos de Apellido .
Entrar datos en el campo de Sexo según las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Masculino</i> • <i>Femenino</i> 	Se presenta la opción seleccionada entre Masculino o Femenino .
Entrar datos en el campo de Edad .	Se presenta el número entrado en el campo de Edad .
Entrar datos en el campo de Fecha de Nacimiento . Oprimir el botón derecho del "mouse" y seleccionar la fecha. En adición, la misma puede ser entrada en el formato de DD/MM/YYYY.	Se presenta el calendario para seleccionar la Fecha de Nacimiento o se presenta la fecha entrada de acuerdo al formato indicado.
Entrar datos de Dirección Física : <ul style="list-style-type: none"> • Línea 1: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo, nombre de la Urbanización, Condominio, Complejo. • Línea 2: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo el nombre o número de la calle, número de la casa o apartamento. 	Presenta el texto entrado y seleccionado en los campos del área de Dirección Física .

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
<ul style="list-style-type: none"> • Pueblo – Seleccionar el pueblo, como por ejemplo San Juan. • Código Postal – Seleccionar el código postal correspondiente a la dirección del listado provisto en este campo. • Barrio – Seleccionar el barrio del listado de acuerdo al pueblo seleccionado. 	
<p>Entrar área de Dirección Postal oprimiendo el botón de Copiar Dirección Física. Se podrá entrar la información de la dirección postal en forma completa si no fuera igual a la dirección física del participante.</p>	<p>Presenta la información entrada en el área de Dirección Física del Participante en la Dirección Postal. O presenta la información entrada en la Dirección Postal.</p>
<p>Entrar área de Localización Actual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea 1: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo nombre de la Urbanización, Condominio, Complejo. • Línea 2: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo el nombre o número de la calle, número de la casa o apartamento. • Pueblo – Seleccionar el pueblo, como por ejemplo San Juan. • Código Postal – Seleccionar el código postal correspondiente a la dirección del listado provisto en este campo. • Barrio – Seleccionar el barrio del listado de acuerdo al pueblo seleccionado. 	<p>Presenta el texto entrado y seleccionado en los campos del área de Localización Actual.</p>

5.3.4 Pestaña de Contacto

En esta página se documentará la información de números telefónicos del hogar, trabajo y celular (teléfono móvil) de todos los Participantes.



The screenshot shows a web browser window with the SIMCa application. At the top, there are navigation links: 'Imprimir', 'Corrección', and 'Ayuda'. Below that, a dropdown menu shows 'Rol del Participante' with 'Informante' selected. A tabbed interface is visible with tabs for 'Información básica', 'Contacto', 'Informante', 'Otra Información', and 'Descripción Física'. The 'Contacto' tab is active, displaying a 'Teléfono' section with four input fields: 'Teléfono:', 'Ext.', 'Teléfono de trabajo:', and 'Celular:'. At the bottom right of the form area, there are 'Guardar' and 'Cerrar' buttons.

Figura 29 – Participante - Contacto

Descripción de Elementos:

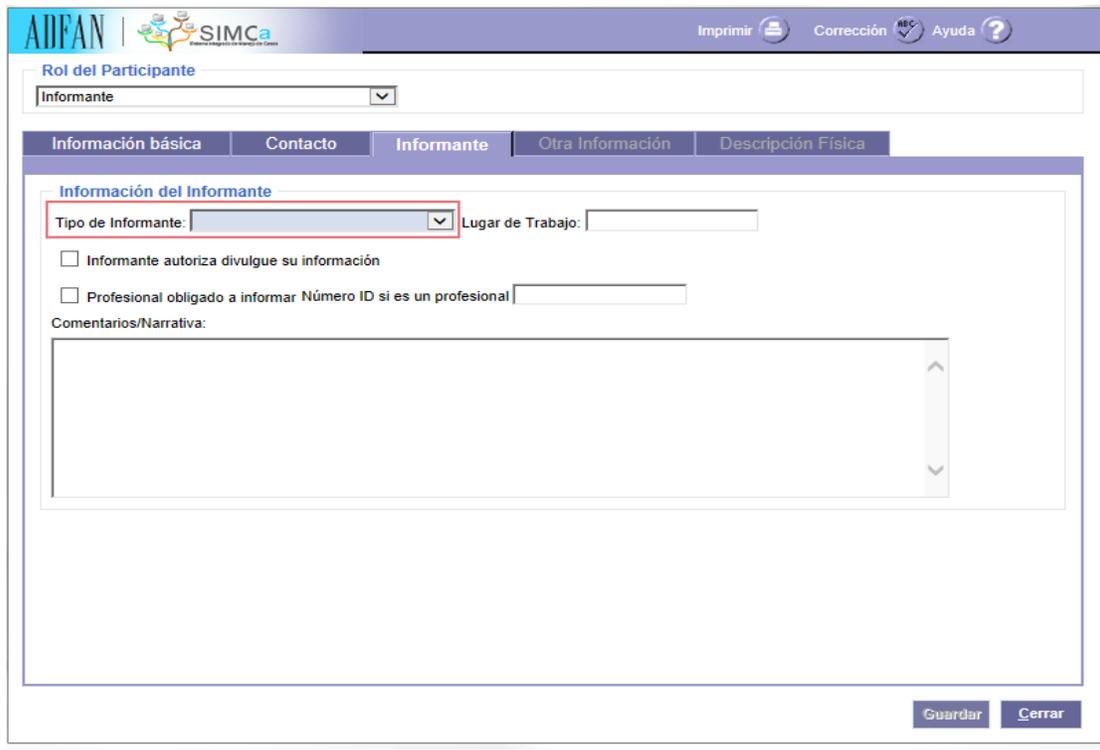
Elemento	Gráfica	Descripción
Teléfono	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del número telefónico del Participante.
Ext.	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del número de extensión perteneciente a los campos de Teléfono y Teléfono de trabajo del Participante.
Teléfono de trabajo	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del número telefónico de trabajo del Participante.
Celular	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del número telefónico de celular (teléfono móvil) del Participante.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Contacto .	Presenta la página de Contacto .
Entrar el número telefónico en el campo de Teléfono .	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar el número telefónico en el campo de Ext.	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar el número telefónico en el campo de Teléfono de trabajo .	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar el número telefónico en el campo de Ext.	Presenta la información entrada en este campo.

5.3.5 Pestaña de Informante

En esta página se documenta la información del Participante con rol de Informante.



The screenshot shows the 'Informante' tab selected in the 'Rol del Participante' section. The form contains the following elements:

- Rol del Participante:** Informante (selected in a dropdown menu).
- Información del Informante:**
 - Tipo de Informante:** A dropdown menu with a red box around it.
 - Lugar de Trabajo:** A text input field.
 - Informante autoriza divulgar su información
 - Profesional obligado a informar Número ID si es un profesional [input field]
 - Comentarios/Narrativa:** A large text area with a vertical scrollbar.
- Buttons:** 'Guardar' and 'Cerrar' at the bottom right.

Figura 30 – Participante - Informante

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Tipo de Informante	N/A	Mediante selección en el listado se escogerá el tipo de informante. Este campo es requerido para poder guardar al Participante con rol de Informante.
Lugar Trabajo	N/A	Este campo contiene el espacio para realizar la entrada del Lugar de Trabajo del Participante.
Informante autoriza a divulgue su información	N/A	Este campo puede ser marcado si el Informante autoriza a que se divulgue su información.
Profesional obligado a informar	N/A	Este campo puede ser marcado si el Informante es un profesional obligado a informar la situación presentada en la Llamada.
ID si es un profesional	N/A	Este campo contiene el espacio para realizar la entrada del número de ID del Informante de ser un profesional.
Comentarios/Narrativa	N/A	Se podrá documentar en texto cualquier información adicional del Informante.
Guardar	N/A	Presionando este botón se guardará la información del Participante. Para realizar esta acción, se debe verificar si todos los campos requeridos (en azul) fueron entrados.
Cerrar	N/A	Presionando este botón el sistema regresará a la página anterior sin resguardar la información ya entrada en esta área.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizaran los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de <i>Informante</i>.	Presenta la página de Informante con los campos a ser llenados.
Seleccionar el <i>Tipo de Informante</i> del listado proporcionado.	Presenta la información seleccionada en este campo. Es importante destacar nuevamente que este campo será requerido para poder guardar la información del Participante con rol de Informante .
Entra la información en texto del <i>Lugar de Trabajo</i>.	Presenta la información entrada en este campo.
Marcar el campo de <i>Informante autoriza</i>	Presenta el campo marcado, este campo se seleccionará mediante cotejo si fuera necesario para identificar que el Informante autoriza a

divulgue su información.	que se pueda divulgar su información de así requerirlo.
Marcar el campo de Profesional obligado a informar.	Presenta el campo marcado, este campo se seleccionará mediante cotejo si fuera necesario para identificar que el Informante es un Profesional obligado a informar la situación presentada en la Llamada.
Entrar el campo en texto alfanumérico el Número ID si es un profesional.	Presenta la información entrada en este campo. Si se selecciona el campo anterior de Profesional obligado a informar se recomienda entrar este campo.
Entrar información en texto en el campo de Comentarios/Narrativa.	Presenta la información entrada en este campo.

5.3.6 Pestaña de Otra Información

Esta pestaña presenta campos para documentar el Estado o Condición Actual de la Víctima y Daños Físicos en formato de texto libre. Esta pestaña se presenta bajo los roles de Otros Menores y Víctima en los participantes.

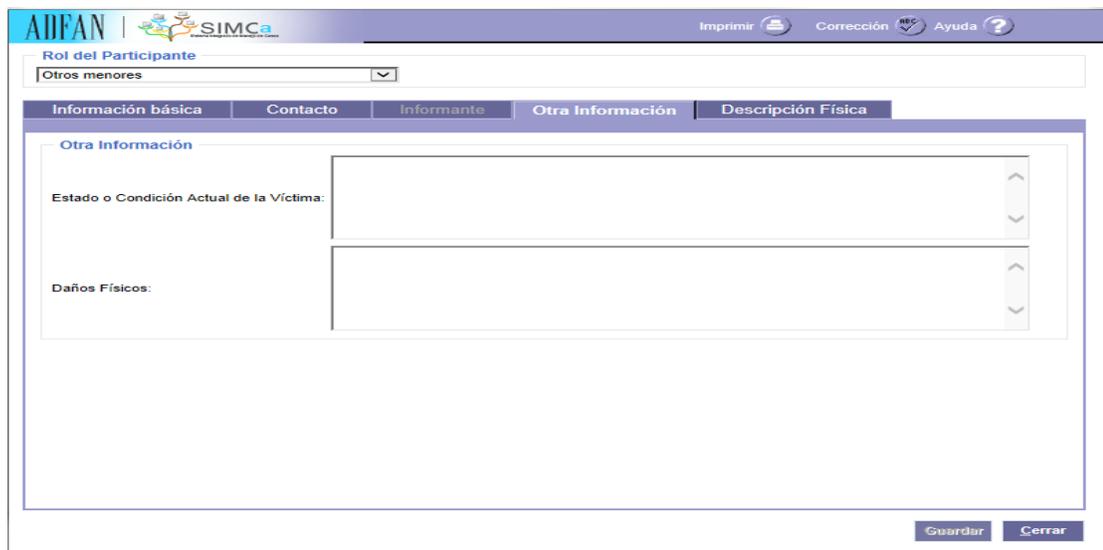


Figura 31 – Participante – Otra Información

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Estado o Condición Actual de la Víctima	N/A	Se escoge el tipo de informante mediante selección en el listado.
Daños Físicos	N/A	Este campo contiene el espacio para realizar la entrada del Lugar de Trabajo del Participante.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de <i>Otra Información</i>.	Presenta la página de <i>Otra Información</i> con los campos a ser llenados.
Entrar información en texto en el campo de <i>Estado o Condición Actual de la Víctima</i>.	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de <i>Daños Físicos</i>.	Presenta la información entrada en este campo.

5.3.7 Pestaña de Descripción Física

Esta pestaña presenta los campos para entrar diferentes características físicas del Participante. La misma se activará para los roles de Madre, Padre, Perpetrador, Persona Responsable, Otros Menores y Víctima en los Participantes.

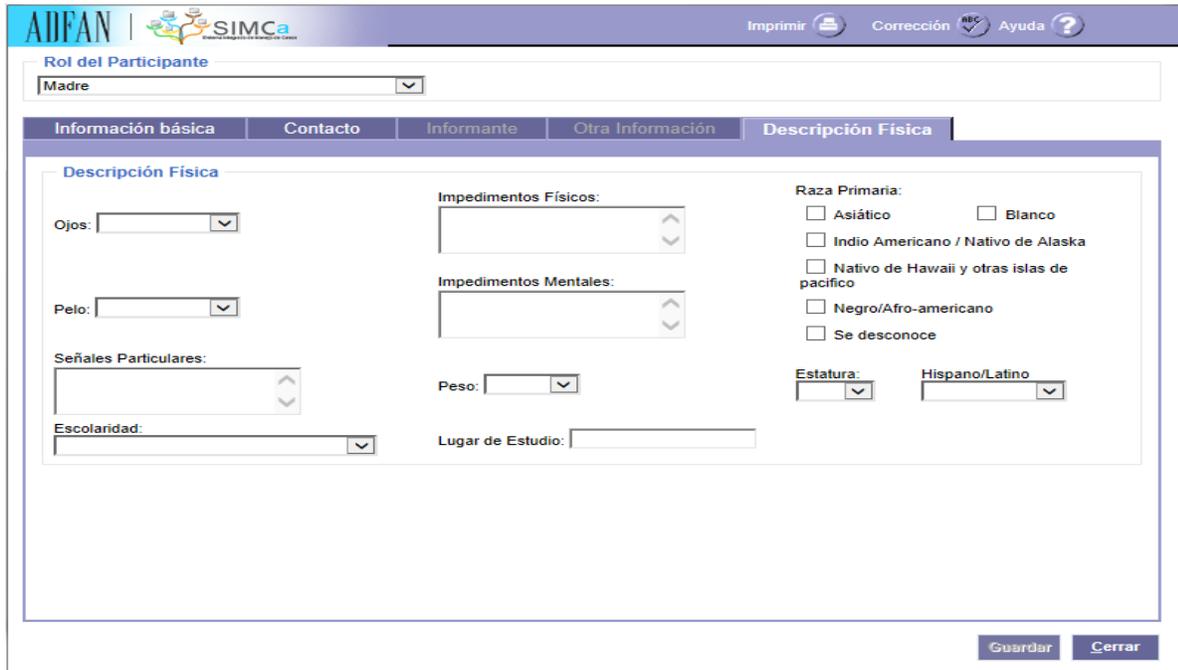


Figura 32 – Participante – Descripción Física

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Ojos	N/A	Mediante selección en el listado se escogerá el color de Ojos del Participante.
Pelo	N/A	Mediante selección en el listado se escogerá el color de Pelo del Participante.
Señales Particulares	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada de las Señales Particulares del Participante.
Escolaridad	N/A	Mediante selección en el listado se escogerá el nivel de Escolaridad del Participante.
Impedimentos Físicos	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada de las Impedimentos Físicos del Participante.
Impedimentos Mentales	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada de las Impedimentos Mentales del Participante.

Elemento	Gráfica	Descripción
Peso	N/A	Mediante selección en el listado se escogerá el Peso del Participante.
Lugar de Estudio	N/A	Este campo contendrá un espacio para realizar la entrada del Lugar de Estudios del Participante.
Raza Primaria	N/A	Se puede seleccionar más de una de las opciones provistas a ser marcadas bajo el área de Raza Primaria. Al seleccionar el valor de Se desconoce se deshabilitarán las demás opciones presentadas.
Estatura	N/A	Mediante selección en el listado se escogerá la Estatura del Participante.
Hispano/Latino	N/A	Mediante selección en el listado se escogerán las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Sí • No • Se desconoce
Guardar	N/A	Al presionar este botón se guardará la información del Participante. Para realizar esta acción, se debe verificar si todos los campos requeridos (en azul) fueron entrados.
Cerrar	N/A	Al presionar este botón el sistema regresará a la página anterior sin guardar la información ya entrada en esta área.

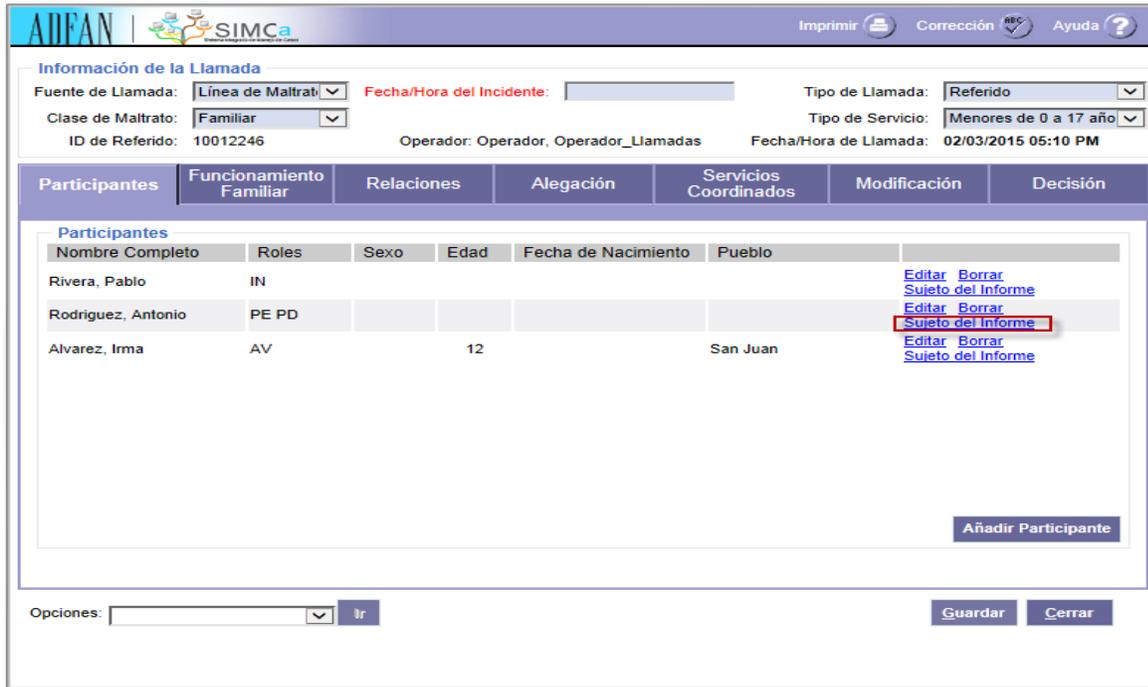
Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Descripción Física .	Presenta la página de Descripción Física con los campos a ser llenados.
Seleccionar el campo de Ojos de las opciones presentadas .	Presenta la información seleccionada en este campo.

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el campo de <i>Pelo</i> de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de <i>Señales Particulares</i> .	Presenta la información entrada en este campo.
Seleccionar el campo de <i>Escolaridad</i> de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de <i>Lugar de Estudio</i> .	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de <i>Impedimentos Físicos</i> .	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de <i>Impedimentos Mentales</i> .	Presenta la información entrada en este campo.
Seleccionar el campo de <i>Peso</i> de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.
Seleccionar el campo de <i>Raza Primaria</i> de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.
Seleccionar el campo de <i>Hispano / Latino</i> de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.
Seleccionar el campo de <i>Estatura</i> de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.

5.3.8 Selección de Participante - Sujeto del Informe

Para realizar la selección del rol de Sujeto del Informe en uno de los Participantes, se debe seleccionar el enlace Sujeto del Informe en el listado de Participantes la parte derecha de la pantalla.



Información de la Llamada

Fuente de Llamada: Línea de Maltrato | Fecha/Hora del Incidente: | Tipo de Llamada: Referido
 Clase de Maltrato: Familiar | Tipo de Servicio: Menores de 0 a 17 año
 ID de Referido: 10012246 | Operador: Operador, Operador_Llamadas | Fecha/Hora de Llamada: 02/03/2015 05:10 PM

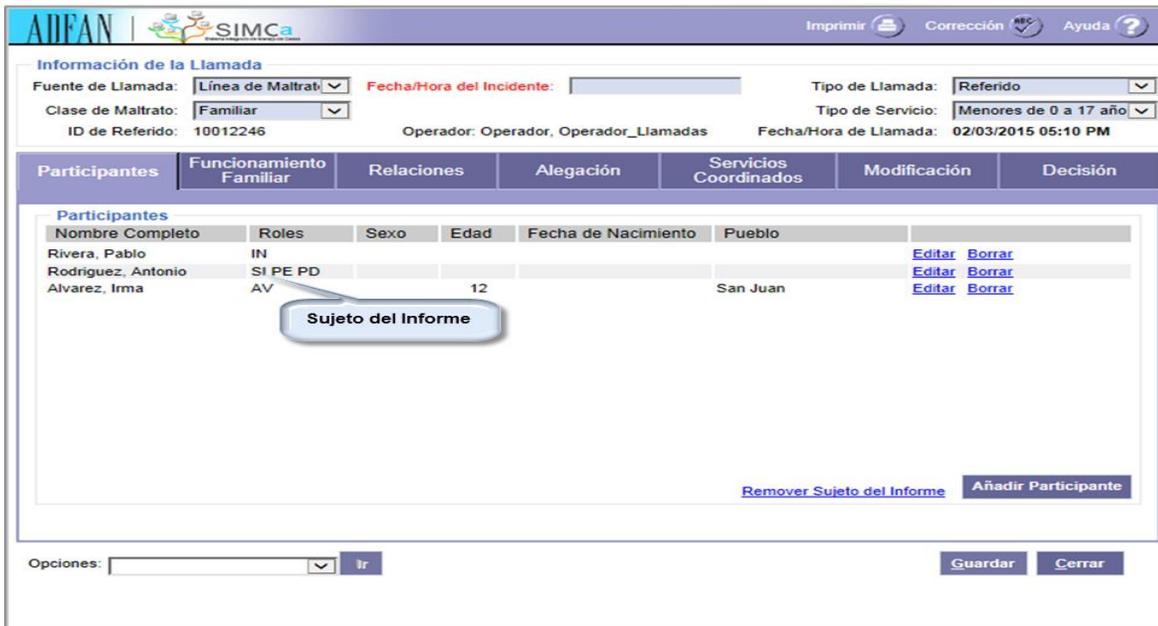
Nombre Completo	Roles	Sexo	Edad	Fecha de Nacimiento	Pueblo	
Rivera, Pablo	IN					Editar Borrar Sujeto del Informe
Rodriguez, Antonio	PE PD					Editar Borrar Sujeto del Informe
Alvarez, Irma	AV		12		San Juan	Editar Borrar Sujeto del Informe

Participantes | Funcionamiento Familiar | Relaciones | Alegación | Servicios Coordinados | Modificación | Decisión

Opciones: | Ir | Guardar | Cerrar

Figura 33 – Selección de Sujeto del Informe

Luego de seleccionado el enlace Sujeto del Informe se presentará el rol bajo el participante.



Información de la Llamada

Fuente de Llamada: Línea de Maltrato | Fecha/Hora del Incidente: | Tipo de Llamada: Referido
 Clase de Maltrato: Familiar | Tipo de Servicio: Menores de 0 a 17 año
 ID de Referido: 10012246 | Operador: Operador, Operador_Llamadas | Fecha/Hora de Llamada: 02/03/2015 05:10 PM

Nombre Completo	Roles	Sexo	Edad	Fecha de Nacimiento	Pueblo	
Rivera, Pablo	IN					Editar Borrar
Rodriguez, Antonio	SI PE PD					Editar Borrar
Alvarez, Irma	AV		12		San Juan	Editar Borrar

Participantes | Funcionamiento Familiar | Relaciones | Alegación | Servicios Coordinados | Modificación | Decisión

Sujeto del Informe

[Remover Sujeto del Informe](#) | [Añadir Participante](#)

Opciones: | Ir | Guardar | Cerrar

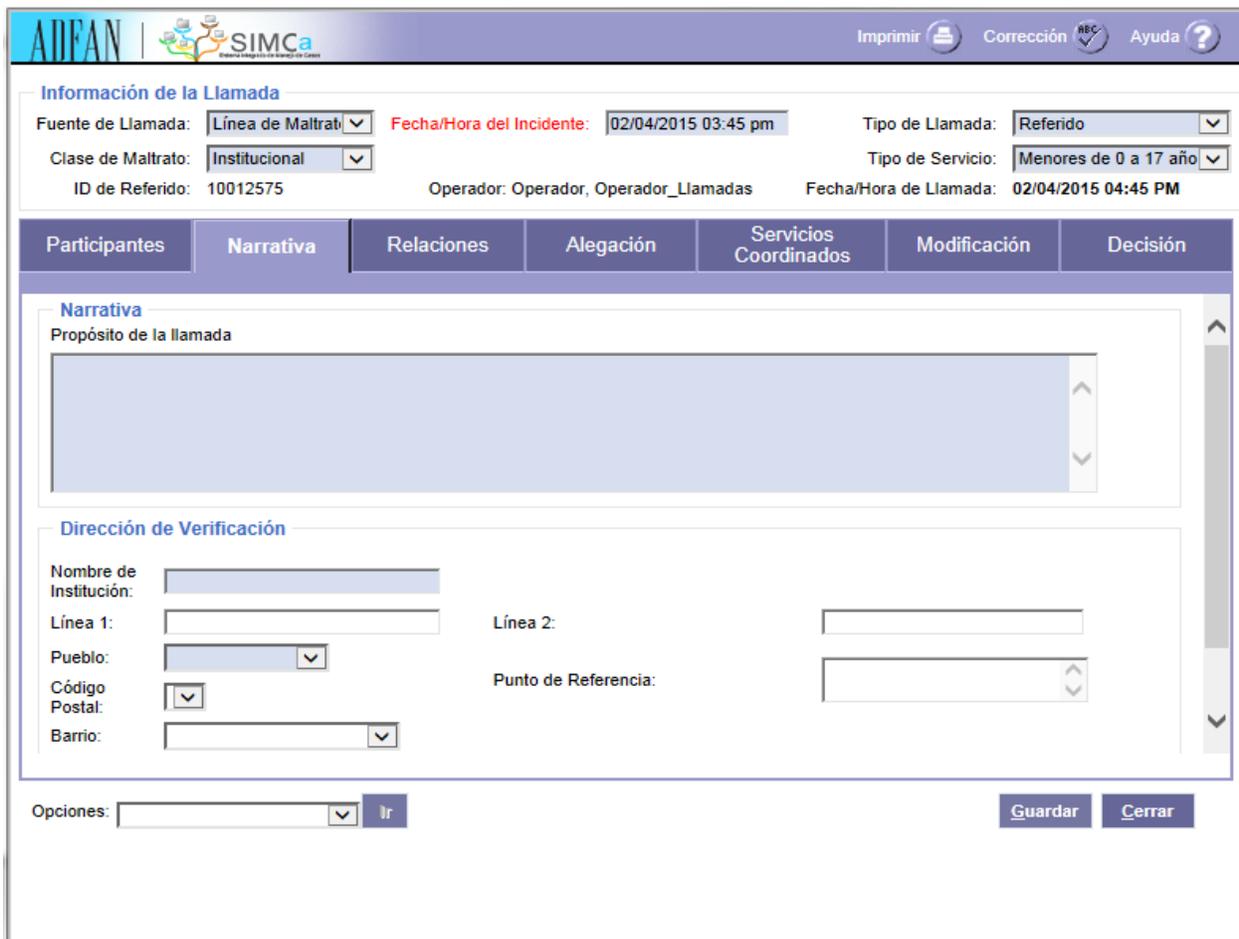
Figura 34 – Sujeto del Informe

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Participantes .	Presenta la página de Participantes con el listado de los participantes guardados previamente.
Seleccionar el enlace Sujeto del Informe al lado derecho del Participante definido como sujeto del informe.	Presenta la abreviación SI bajo la columna de Roles en el listado de participantes.

5.3.9 Pestaña de Narrativa y Dirección de Verificación

En esta pestaña se podrá documentar el Propósito de la Llamada y la Dirección de Verificación de la llamada.



The screenshot shows the SIMCa interface with the following details:

- Header:** ADFEAN | SIMCa | Imprimir | Corrección | Ayuda
- Información de la Llamada:**
 - Fuente de Llamada: Línea de Maltrato
 - Fecha/Hora del Incidente: 02/04/2015 03:45 pm
 - Tipo de Llamada: Referido
 - Clase de Maltrato: Institucional
 - Tipo de Servicio: Menores de 0 a 17 año
 - ID de Referido: 10012575
 - Operador: Operador, Operador_Llamadas
 - Fecha/Hora de Llamada: 02/04/2015 04:45 PM
- Navigation Tabs:** Participantes, **Narrativa**, Relaciones, Alegación, Servicios Coordinados, Modificación, Decisión
- Narrativa Section:**
 - Propósito de la llamada: [Empty text area]
- Dirección de Verificación Section:**
 - Nombre de Institución: [Text input]
 - Línea 1: [Text input]
 - Línea 2: [Text input]
 - Pueblo: [Dropdown menu]
 - Punto de Referencia: [Dropdown menu]
 - Código Postal: [Dropdown menu]
 - Barrio: [Dropdown menu]
- Footer:** Opciones: [Dropdown menu] Ir [Guardar] [Cerrar]

Figura 35 – Narrativa y Dirección de Verificación

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Propósito de la llamada	N/A	En esta área se puede documentar el propósito o descripción de la llamada.
Línea 1:	N/A	En esta área se puede documentar la primera parte de la Dirección de Verificación.
Línea 2:	N/A	En esta área se puede documentar la segunda parte de la Dirección de Verificación.
Pueblo	N/A	En esta área se puede documentar el Pueblo de la Dirección de Verificación. Este campo es requerido para poder completar la Decisión de la Llamada.
Código Postal	N/A	En esta área se puede documentar el Código Postal de la Dirección de Verificación.
Barrio	N/A	En esta área se puede documentar el Barrio de la Dirección de Verificación de ser necesario.
Punto de Referencia	N/A	En esta área se puede documentar el Punto de Referencia de la Dirección de Verificación de ser necesario.
Copiar dirección de la Víctima		Al presionar este botón el sistema presenta en esta área de forma automática la información entrada bajo el área de Dirección Física del participante bajo el rol de Víctima.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el tabulador de Narrativa .	Se presenta el tabulador con el campo de Llamada .
Entrar información en texto de la descripción de la llamada en el campo Propósito de la Llamada .	Se presenta la información en texto entrada en el campo establecido.
Entrar área de Dirección Física: <ul style="list-style-type: none"> • Línea 1: - Entrar texto de la 	Presenta el texto entrado y seleccionado en los campos del área de Dirección de Verificación .

<p>dirección, como por ejemplo nombre de la Urbanización, Condominio, Complejo.</p> <ul style="list-style-type: none">• Línea 2: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo el nombre o número de la calle, número de la casa o apartamento.• Pueblo – Seleccionar el pueblo, como por ejemplo San Juan.• Código Postal – Seleccionar el código postal correspondiente a la dirección del listado provisto en este campo.• Barrio – Seleccionar el barrio del listado de acuerdo al pueblo seleccionado.• Punto de Referencia – Entrar texto del punto de referencia si es necesario.	
--	--

5.3.10 Pestaña de Relaciones

En esta sección se pueden documentar las Relaciones entre Padres y/o Personas Responsables con las Víctimas en un Referido Familiar, Institucional o Emergencia Social como tipo de llamada. Presentará de forma automática los campos de Persona Responsable y Víctima de acuerdo a la cantidad de participantes bajo estos roles dentro de la llamada.

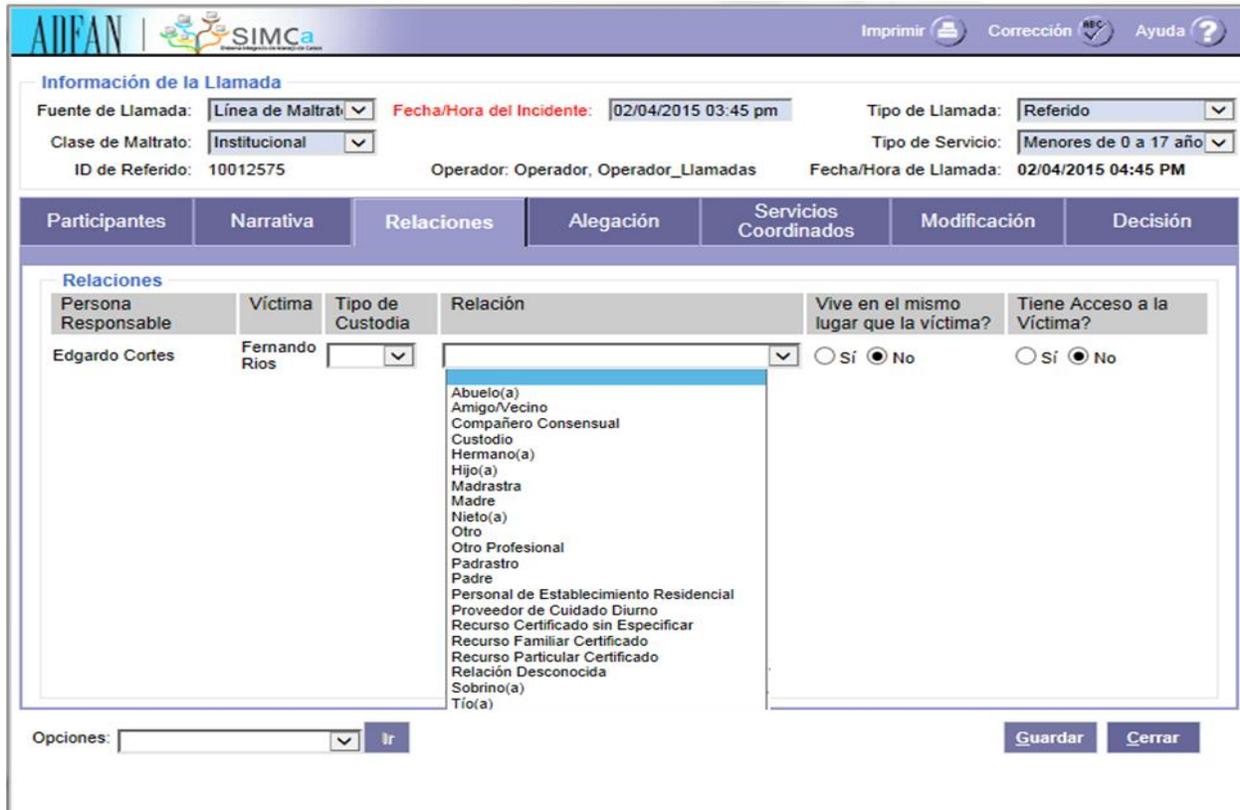
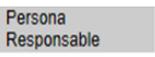
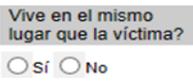
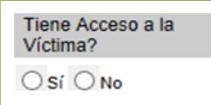


Figura 36 – Relaciones

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Persona Responsable		Presenta el nombre de Madre, Padre o Persona Responsable dentro de la Llamada.
Víctima		Presenta el nombre de la Víctima dentro de la Llamada.
Tipo de Custodia		Se podrá seleccionar el Tipo de Custodia entre la Persona Responsable y la Víctima .
Relación		Se podrá seleccionar el Tipo Relación entre la Persona Responsable y la Víctima.
Vive en el mismo lugar que la víctima		Se podrá seleccionar entre las opciones de Sí o No para poder responder si la Persona Responsable vive en el mismo lugar que la Víctima.

Elemento	Gráfica	Descripción
<i>Tiene acceso a la víctima</i>		Se podrá seleccionar entre las opciones de Sí o No para poder responder si la Persona Responsable tiene acceso a la Víctima.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
<p>Seleccionar el Tabulador de <i>Relaciones</i>.</p>	Presenta la página de Descripción Física con los campos a ser llenados.
<p>Seleccionar el campo <i>Tipo de Custodia</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Física</i> • <i>Legal</i> 	Se presenta la selección escogida en Tipo de Custodia .
<p>Seleccionar el campo de la <i>Relación</i> entre Persona Responsable y Víctima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Abuelo</i> • <i>Amigo/Vecino</i> • <i>Compañero Consensual</i> • <i>Custodio</i> • <i>Hermano(a)</i> • <i>Hijo(a)</i> • <i>Madrastra</i> • <i>Madre</i> • <i>Nieto(a)</i> • <i>Otro</i> • <i>Otro Profesional</i> • <i>Padrastro</i> • <i>Padre</i> • <i>Personal de Establecimiento Residencial</i> • <i>Proveedor de Cuidado Diurno</i> • <i>Recurso Certificado sin Especificar</i> • <i>Recurso Familiar Certificado</i> • <i>Recurso Particular Certificado</i> 	Presenta la selección en el campo Relación .

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Relación Desconocida</i> • <i>Sobrino(a)</i> • <i>Tío(a)</i> 	
Seleccionar "radio button" (Si / No) de <i>Tiene Acceso a la Víctima.</i>	El sistema permite seleccionar la opción deseada.
Seleccionar "radio button" (Si / No) de <i>Vive con la Víctima.</i>	El sistema permite seleccionar la opción deseada.

5.3.11 Pestaña de Alegación

En esta área se pueden documentar las Alegaciones de Maltrato con sus Tipologías y Sub Tipologías descritas en la Llamada. Al añadir las Tipologías y Sub Tipologías de Maltrato las mismas se presentan detalladamente en la parte inferior de la pantalla. Esta pestaña se presenta en las llamadas tipo Referido.

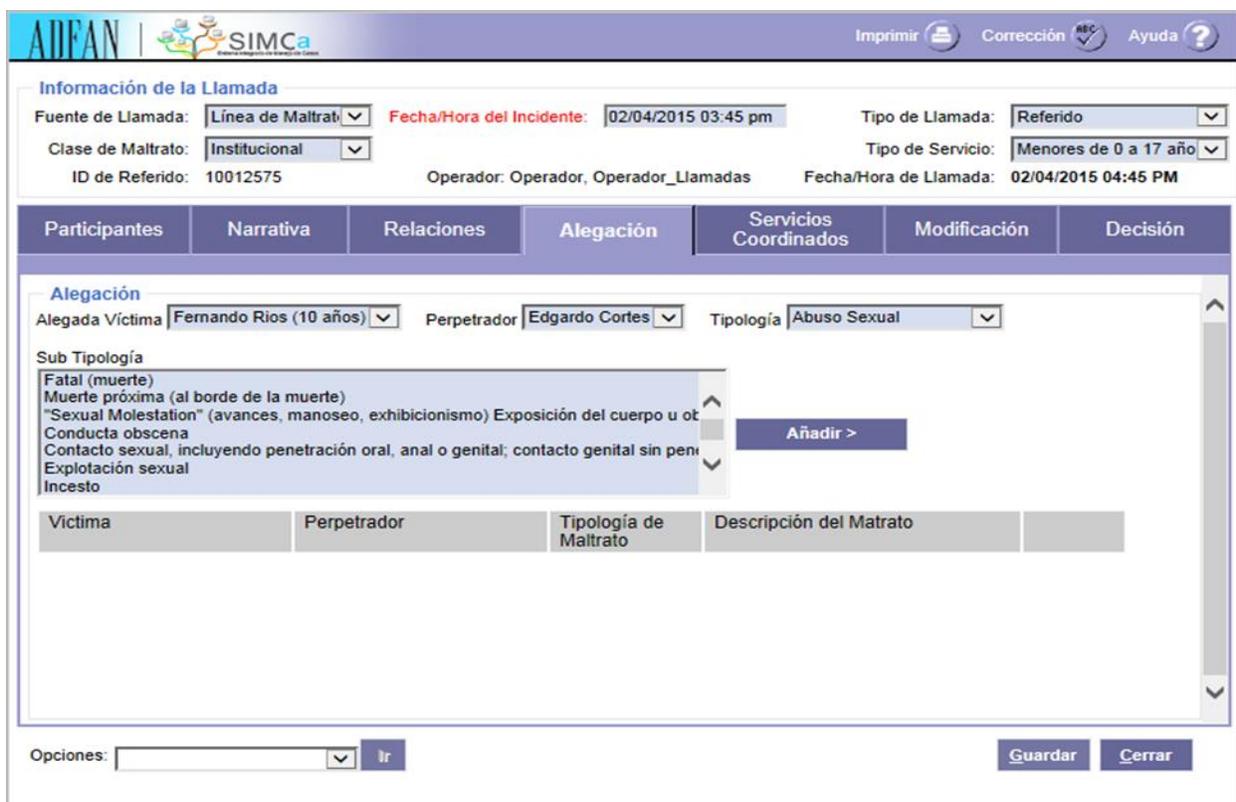


Figura 37 – Alegación 1/2

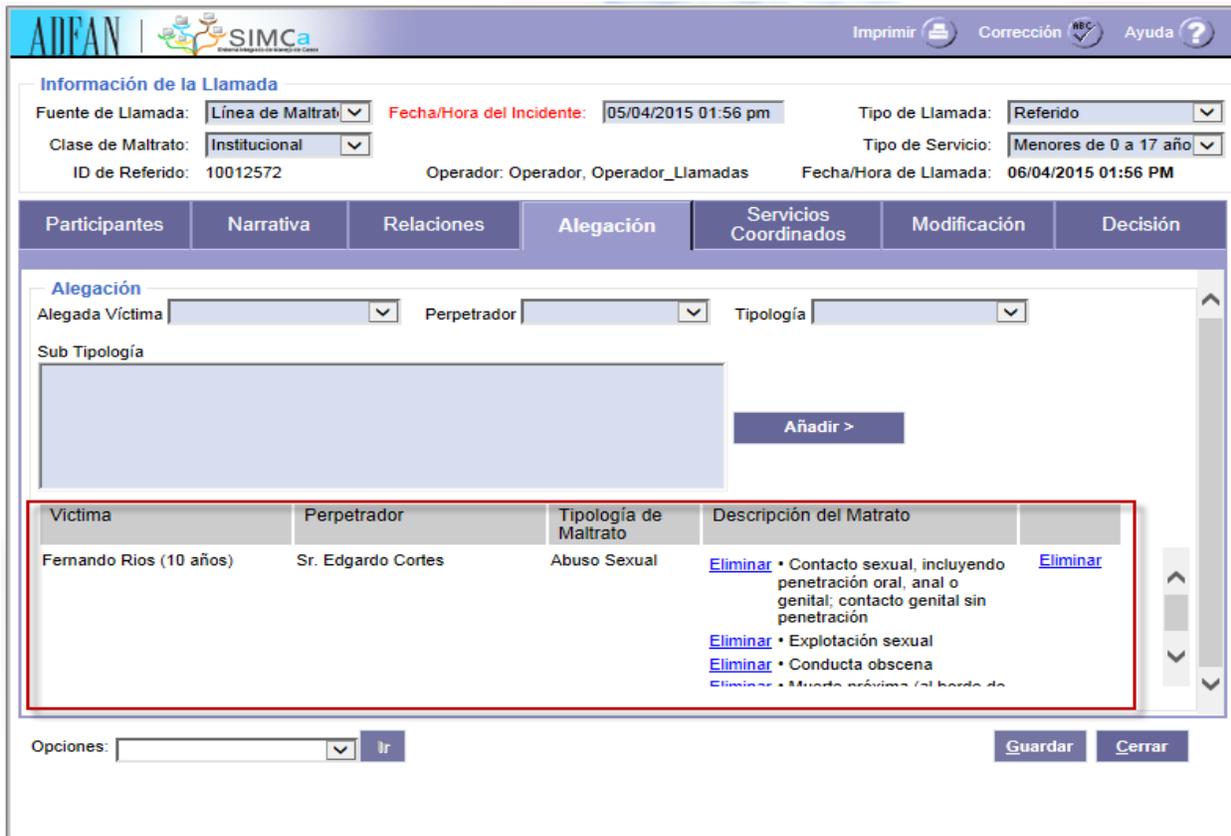
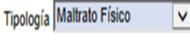
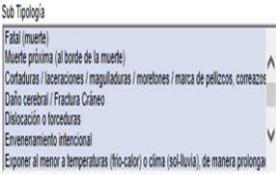


Figura 38 – Alegación 2/2

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Alegada Víctima		En esta área se puede seleccionar el nombre de la Víctima a la cual se enlazarán las Alegaciones.
Perpetrador		En esta área se puede seleccionar el nombre del Perpetrador al cual se enlazarán las Alegaciones.
Ayuda		Se presentan los cuatro indicadores de Amenaza de Peligro Específica y Observable para referencia del Operador de Llamadas.
Tipología		En esta área se puede(n) seleccionar la(s) Tipología(s) de Maltrato aplicada(s) a la Víctima y Perpetrador seleccionado(s) en los campos anteriores.

Elemento	Gráfica	Descripción
Sub Tipología		<p>En esta área se puede(n) seleccionar la(s) Sub Tipología(s) de Maltrato aplicada(s) a la Víctima y Perpetrador seleccionado(s) en los campos anteriores. Se podrá seleccionar más de una Sub Tipología en forma simultánea, dejando presionado el botón de  en el teclado y seleccionando múltiples Sub Tipologías con el botón izquierdo del ratón.</p>
Añadir		<p>Este botón se utiliza para añadir la Tipología y Sub Tipologías de Maltrato seleccionadas. Para añadir más de una Tipología de Maltrato se deberán seleccionar nuevamente los campos de Víctima, Perpetrador, Tipología y Sub Tipología.</p>
Eliminar		<p>El enlace de Eliminar puede ser utilizado para borrar una Tipología junto a sus Sub Tipologías. En adición se pueden eliminar las Sub Tipologías de forma individual sin borrar la Tipología enlazada. Esta funcionalidad podrá realizarse siempre y cuando la Llamada no sea completada en su Decisión.</p>

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el tabulador de Alegación .	Presenta los campos para la entrada de las Alegación .
Seleccionar los Participantes en los campos Víctima y Perpetrador mediante "scroll down".	Presenta los Participantes seleccionados en los campos de Víctima y Perpetrador .
Seleccionar la Tipología de Maltrato mediante "scroll down".	Presenta la Tipología seleccionada.
Seleccionar la(s) Sub Tipología de Maltrato.	Presenta las Sub Tipología(s) de maltrato correspondientes a la Tipología de Maltrato seleccionada en el paso anterior.

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el botón de Añadir para agregar la(s) Sub Tipología(s) del listado provisto.	Se añade(n) la(s) Sub Tipología(s) seleccionada(s).
Para borrar la(s) Tipología(s) seleccionada(s), junto a las Sub Tipología(s) enlazadas, oprimir el enlace de Eliminar al lado derecho.	Se borra(n) la(s) Tipología(s) de Maltrato del listado de Alegaciones de Maltrato.
Para borrar la(s) Sub Tipología(s) seleccionada(s), oprimir el enlace de Eliminar al lado derecho de la sub tipología que se desea borrar de forma individual.	Se borra(n) la(s) Sub Tipología(s) de Maltrato del listado de Alegaciones de Maltrato.
Entrar datos en formato de texto en las 4 preguntas presentadas en el tabulador de Alegación . Esta área solo aplicará al Referido Familiar.	Se presenta la información entrada en esta sección.

5.3.12 Pestaña de Servicios Coordinados

En esta área se pueden añadir y documentar los Servicios Coordinados por el Centro de Llamadas o el usuario que se encuentre creando la Llamada. Esta área permite seleccionar e incluir en la orientación aquellos servicios, con diversas agencias, que se le indican a la persona que puede coordinar dependiendo de la situación particular de la llamada. Los campos del área de Datos de la Persona de Contacto y gestión Realizada no son campos obligatorios.

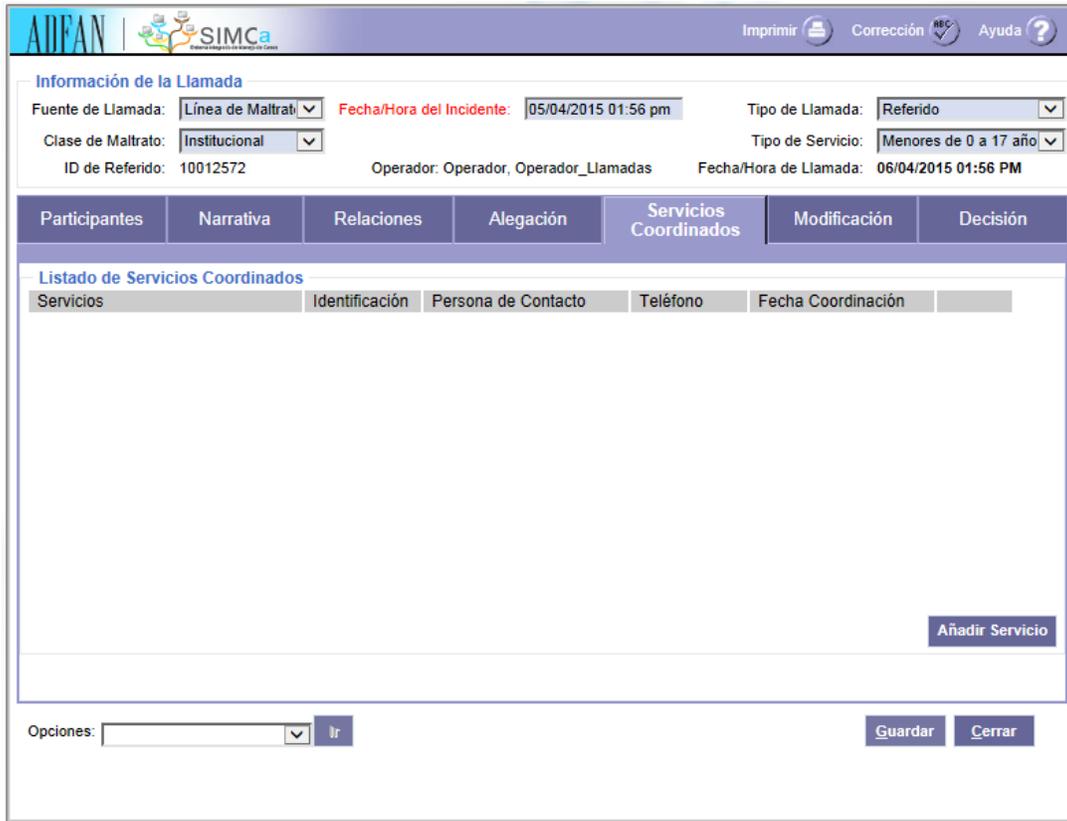
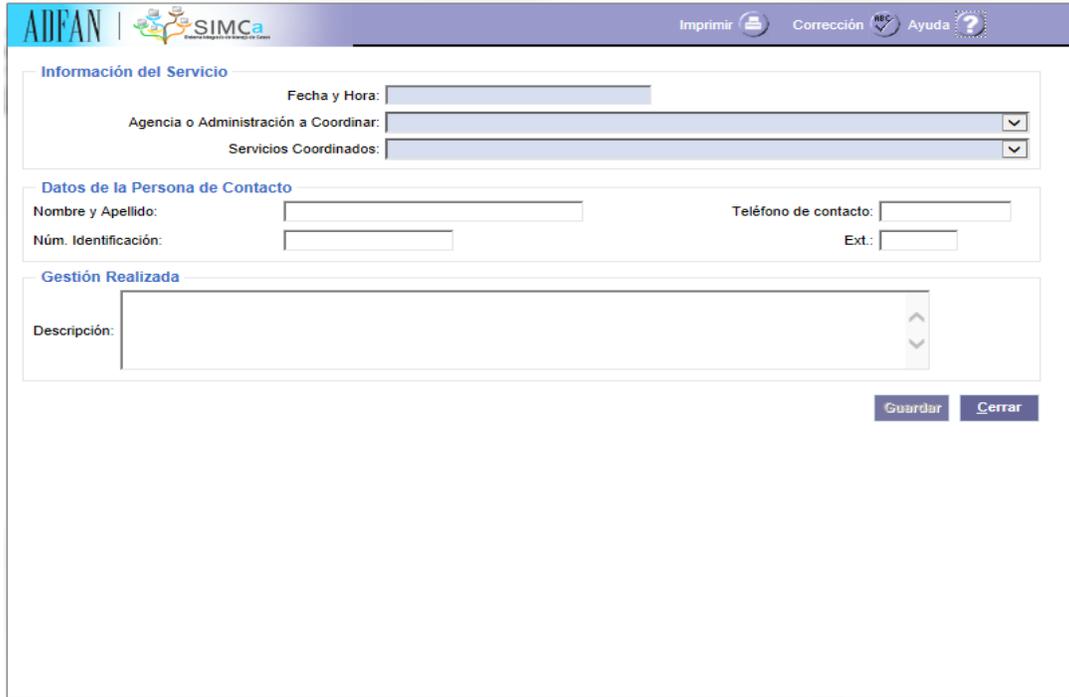


Figura 39 – Servicios Coordinados

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Añadir Servicio		Esta funcionalidad es utilizada para la creación de un Servicio Coordinado nuevo y/o servicios adicionales de ser necesario.



The screenshot shows a web form titled 'Servicio Coordinado' within the SIMCa system. The form is divided into three main sections:

- Información del Servicio:** Contains a date and time field, a dropdown menu for 'Agencia o Administración a Coordinar', and another dropdown menu for 'Servicios Coordinados'.
- Datos de la Persona de Contacto:** Includes text input fields for 'Nombre y Apellido', 'Núm. Identificación', 'Teléfono de contacto', and 'Ext.'.
- Gestión Realizada:** Features a large text area for 'Descripción'.

At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Guardar' and 'Cerrar'. The top navigation bar includes links for 'Imprimir', 'Corrección', and 'Ayuda'.

Figura 40 – Servicio Coordinado

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Fecha y Hora	N/A	En este campo se deben colocar la fecha y hora del(los) servicio(s) coordinado(s) en la Llamada. Este campo provee un calendario para documentar la fecha; en adición, ésta puede ser entrada manualmente en formato de DD/MM/YYYY (día/mes/año).
Agencia o Administración a Coordinar	N/A	Este campo provee un listado para escoger la Agencia o Administración que coordinará el servicio.
Servicios Coordinados	N/A	Este campo provee un listado para escoger el servicio coordinado en la Agencia o Administración seleccionada.
Nombre y Apellido	N/A	En este campo se puede documentar en campo de texto el nombre y apellido de la persona contacto.

Elemento	Gráfica	Descripción
Núm. Identificación	N/A	En este campo de texto se puede documentar el número de identificación de la persona contacto.
Teléfono de contacto	N/A	En este campo se puede documentar el número de teléfono de la persona contacto.
Ext.	N/A	En este campo se puede documentar la Extensión del número de teléfono antes mencionado de la persona contacto, de ser necesario.
Descripción	N/A	En este campo de texto se puede documentar la Descripción de la Gestión Realizada.
Guardar		Al presionar este botón se guarda la información entrada del Servicio Coordinado. Para que el servicio coordinado pueda ser guardado dentro de la Llamada deben estar completados los campos Requeridos en azul; Fecha y Hora, Agencia o Administración a Coordinar y Servicios Coordinados.
Cerrar		Al presionar este botón el sistema regresa a la página anterior sin guardar la información ya entrada en esta área.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el tabulador de Servicios Coordinados .	Se presenta la página de Servicios Coordinados .
Crear Servicio Coordinado oprimiendo el botón de Añadir Servicio .	Presenta la página de Servicios Coordinados para añadir los datos.
Seleccionar la Fecha y Hora del Servicio.	Presenta el calendario para seleccionar la Fecha y Hora del Servicio coordinado.
Seleccionar el campo de Agencia o Administración a Coordinar mediante "scroll down".	Presenta la Agencia o Administración seleccionada.

Seleccionar campo de Servicios Coordinados	Presenta el Servicio Coordinado seleccionado.
Entrar el Nombre y Apellido de la Persona Contacto.	Se puede ver la información entrada en el campo de Nombre y Apellido en la página de Servicios Coordinados.
Entrar el Núm. Identificación de la Persona Contacto.	Se puede ver la información entrada en el campo de Núm. Identificación .
Entrar el Teléfono de Contacto en el siguiente formato numérico (###) ###-#### y el campo de Ext. de forma opcional.	Se puede ver la información entrada en el campo de Teléfono de Contacto y Ext. en la página de Servicios Coordinados .
Realizar la entrada de la Descripción de la Gestión Realizada.	Se puede ver la información entrada en el campo de Descripción en la página de Servicios Coordinados .
Presionar el botón de Guardar .	Se guarda la información de los servicios coordinados seleccionados y el sistema regresa a la pestaña principal mostrando la información entrada en la sección del listado de los Servicios Coordinados .

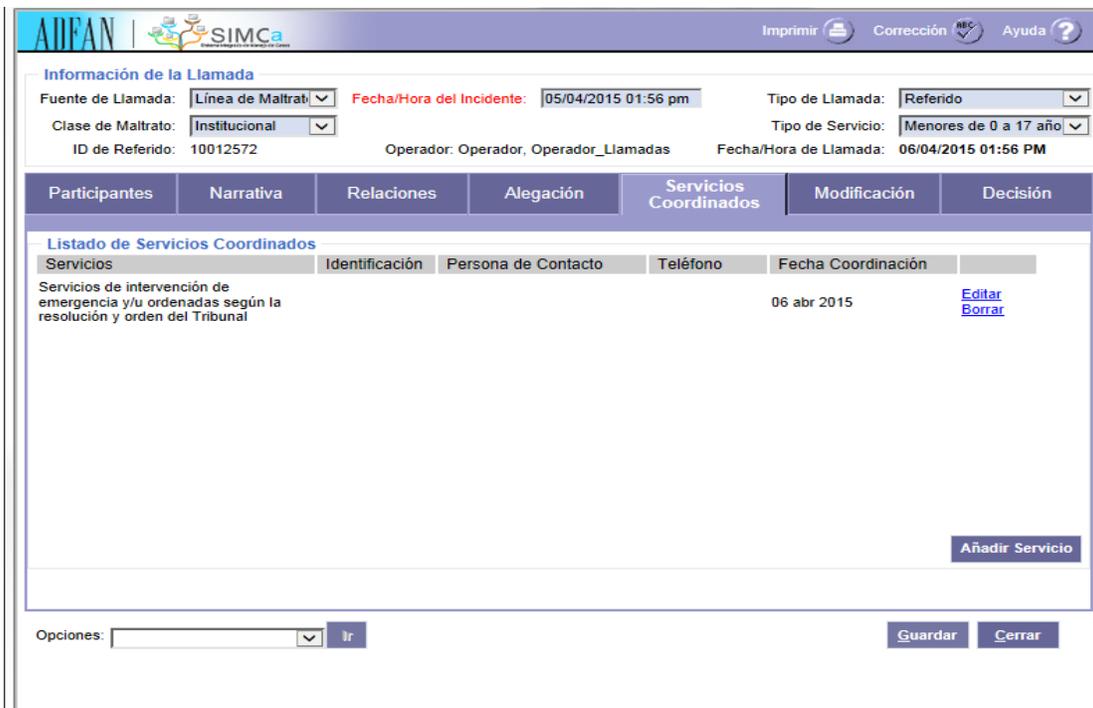


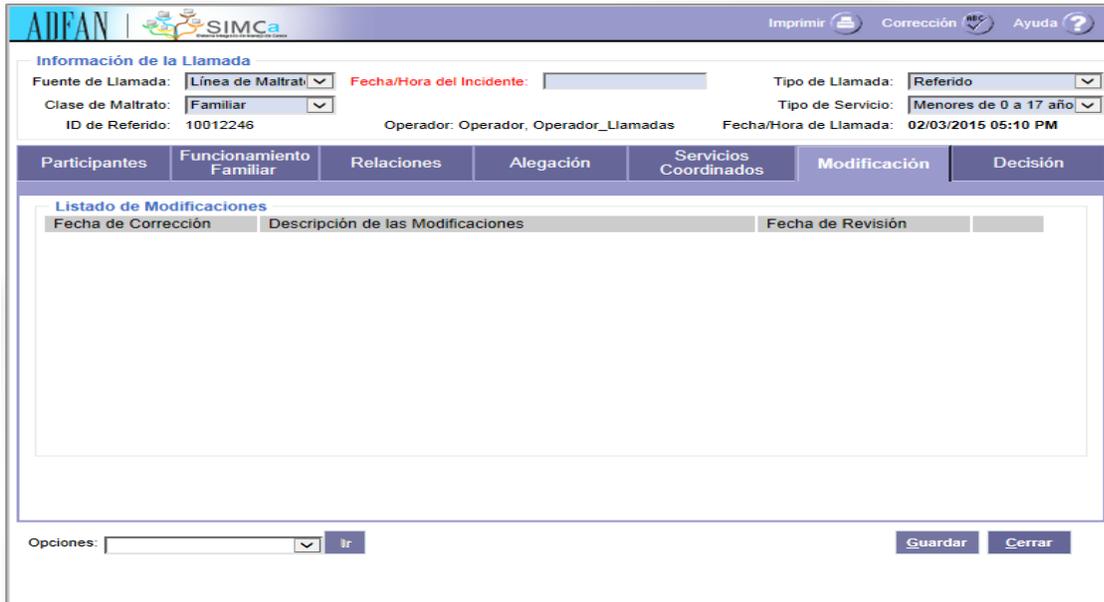
Figura 41 – Servicio Coordinado

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Servicios	N/A	En esta área el sistema presenta el Servicio Coordinado entrado y guardado por el usuario.
Identificación	N/A	En esta área el sistema presenta el número de identificación de la persona contacto del Servicio Coordinado entrado y guardado por el usuario.
Persona de Contacto	N/A	En esta área el sistema presenta el nombre de la persona contacto del Servicio Coordinado entrado y guardado por el usuario.
Teléfono	N/A	En esta área el sistema presenta el número de teléfono de la persona contacto del Servicio Coordinado entrado y guardado por el usuario.
Fecha Coordinación	N/A	En esta área el sistema presenta la fecha de coordinación del Servicio Coordinado guardado por usuario.

5.3.13 Pestaña de Modificación

En esta área se pueden visualizar las modificaciones realizadas en la Llamada bajo el rol del Operador de Llamadas. Esta funcionalidad se explicará más adelante en la sección de Modificaciones de la Llamada.



The screenshot shows the 'Modificación' tab in the SIMCa system. At the top, there are navigation links: 'Imprimir', 'Corrección', and 'Ayuda'. Below this is the 'Información de la Llamada' section with the following fields:

- Fuente de Llamada: Línea de Maltrato
- Fecha/Hora del Incidente: (empty)
- Tipo de Llamada: Referido
- Clase de Maltrato: Familiar
- Tipo de Servicio: Menores de 0 a 17 años
- ID de Referido: 10012246
- Operador: Operador, Operador_Llamadas
- Fecha/Hora de Llamada: 02/03/2015 05:10 PM

Below the information is a horizontal menu with tabs: 'Participantes', 'Funcionamiento Familiar', 'Relaciones', 'Alegación', 'Servicios Coordinados', 'Modificación' (selected), and 'Decisión'. The main content area is titled 'Listado de Modificaciones' and contains a table with the following headers:

Fecha de Corrección	Descripción de las Modificaciones	Fecha de Revisión

At the bottom of the form, there is an 'Opciones:' dropdown menu, an 'Ir' button, and 'Guardar' and 'Cerrar' buttons.

Figura 42 – Modificaciones

5.3.14 Pestaña de Decisión del Operador de Llamadas

En esta pestaña se puede realizar la Decisión de la creación de la Llamada para envío al Supervisor de Llamadas para su Evaluación.

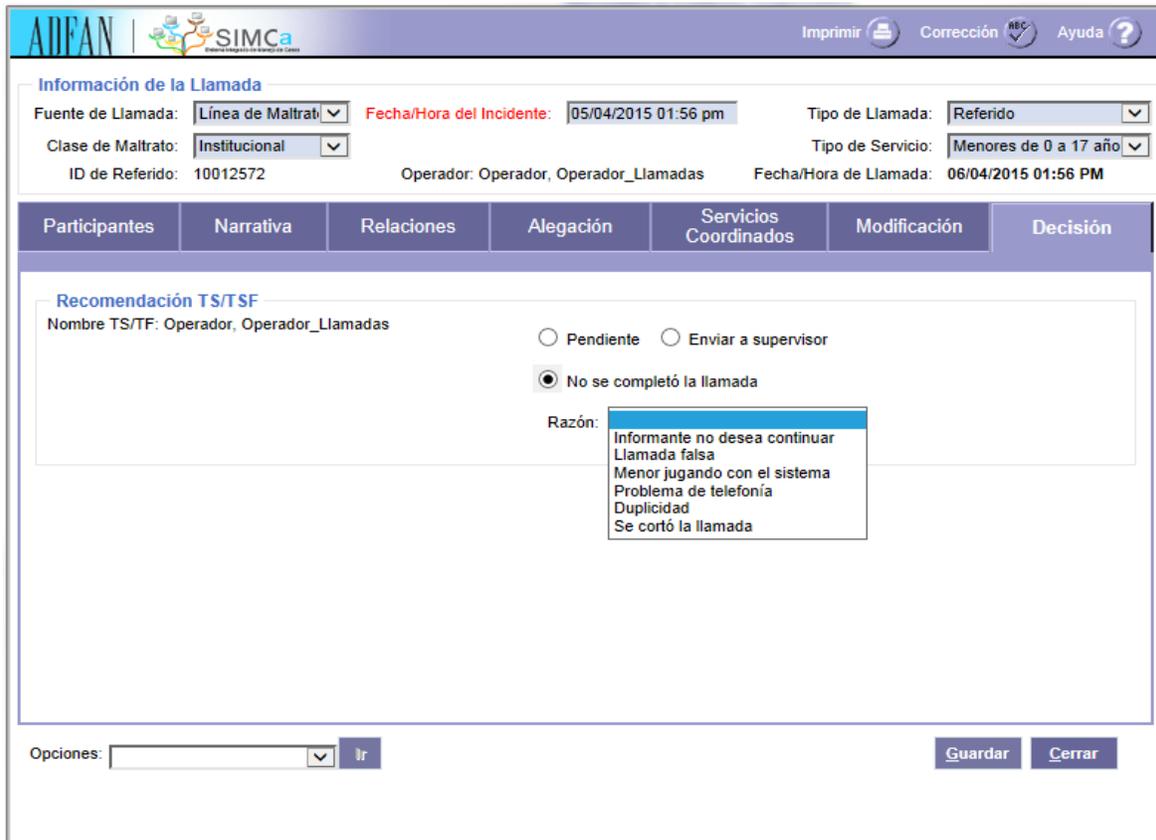
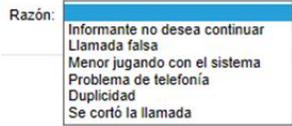


Figura 43 – Decisión del Operador de Llamadas

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Pendiente	<input type="radio"/> Pendiente	La Llamada se encontrará de forma automática en este estatus aun cuando sea guardada hasta tanto no sea enviada al Supervisor de Llamadas.
Enviar a supervisor	<input type="radio"/> Enviar a supervisor	Al seleccionar esta opción la Llamada será enviada al Supervisor de Llamadas para su evaluación correspondiente.
No se completó la llamada	<input checked="" type="radio"/> No se completó la llamada	Esta opción es para identificar la Llamada como no completada. Se debe seleccionar una Razón para poder ser enviada al Supervisor de Llamadas

Elemento	Gráfica	Descripción
		para que sea cancelada o cerrada bajo este estatus.
Razón	 <p>Razón: Informante no desea continuar Llamada falsa Menor jugando con el sistema Problema de telefonía Duplicidad Se cortó la llamada</p>	Al seleccionar la opción de No se completó la llamada, se requiere seleccionar adicionalmente una Razón para este estatus.
Guardar		<p>Al presionar el botón de Guardar se realizarán las siguientes funcionalidades de acuerdo al estatus o recomendación seleccionada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendiente – La llamada será guardada con los datos entrados y no será enviada al Supervisor de Llamadas para la evaluación correspondiente. 2. Enviar a supervisor – La llamada será enviada al Supervisor de Llamadas para la evaluación correspondiente. 3. No se completó la llamada – La llamada será enviada al Supervisor de Llamadas para la evaluación correspondiente y que éste pueda denegar o cancelar la llamada bajo este estatus.
Cerrar		Al seleccionar esta función la Llamada no será guardada y todos los datos serán borrados sin ser enviados al Supervisor de Llamadas.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
<p>Seleccionar el Tabulador de Decisión.</p>	<p>Se presenta la sección de Decisión para que el Operador oprima entre las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Enviar al Supervisor ● Pendiente – Se presentará marcada de forma automática antes de guardar el Referido. ● No se completó la llamada

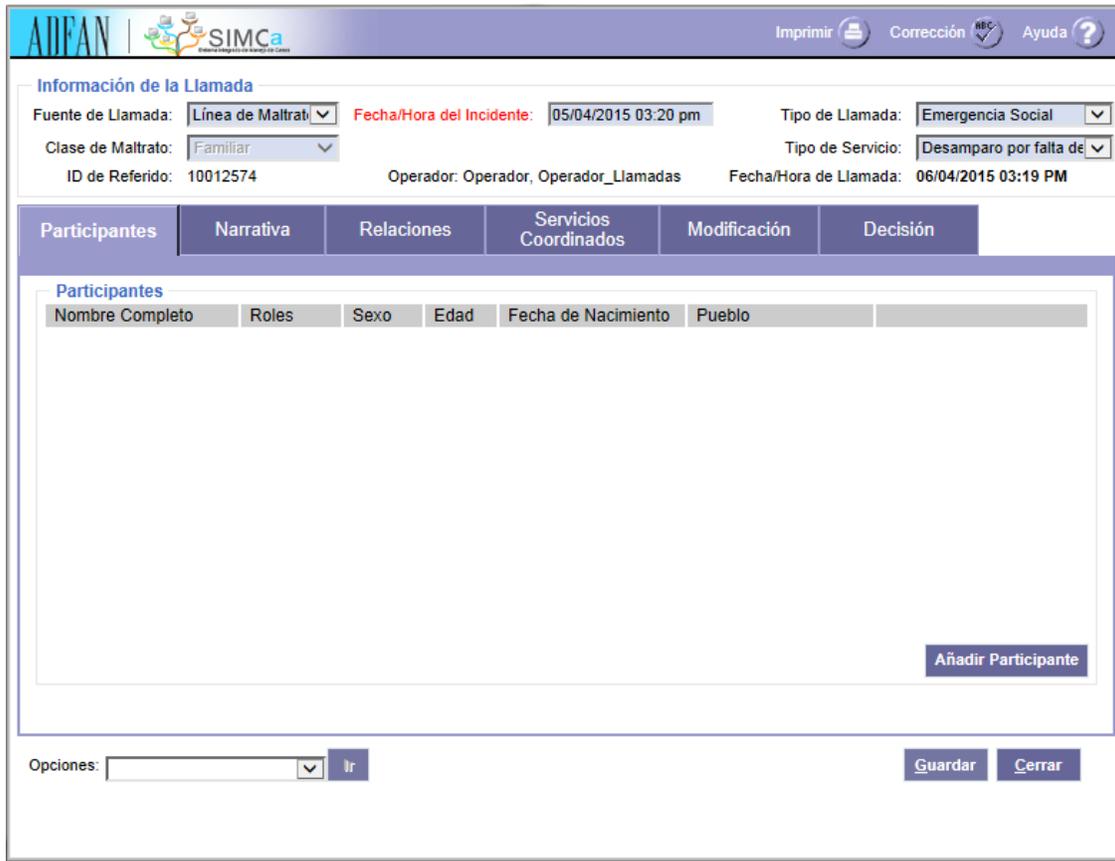
<p>Marcar la opción de <i>Pendiente</i> y presionar el botón de <i>Guardar</i>.</p>	<p>El <i>Referido</i> será guardado y permanecerá en el <i>Escritorio del Operador de Llamadas</i> bajo el expando de <i>Pendientes</i> para ser completado más adelante.</p>
<p>Marcar la opción de <i>Enviar al Supervisor</i> y presionar el botón de <i>Guardar</i>.</p>	<p>El <i>Referido</i> será guardado y enviado al <i>Escritorio del Supervisor</i> bajo el expando de <i>Sin Asignar</i> para realizar la evaluación de seguridad.</p>
<p>Marcar la opción de <i>No se completó la llamada</i>, la <i>Razón</i> y presionar el botón de <i>Guardar</i>.</p>	<p>El <i>Referido</i> será guardado y enviado al <i>Escritorio del Supervisor</i> bajo el expando de <i>Sin Asignar</i> para aprobación bajo estatus de Denegada.</p>

5.4. Emergencia Social

En esta área estaremos mostrando los diferentes componentes e información necesaria para la creación de una Emergencia Social. Primero se deberá seleccionar la opción de **Crear** en el Menú Principal del Escritorio del usuario.

5.4.1 Pestañas Correspondientes a la Emergencia Social

Las pestañas que se presentarán al crear un Emergencia Social serán Participantes, Narrativa, Relaciones, Servicios Coordinados, Modificación y Decisión.



The screenshot shows the SIMCa interface for a 'Emergencia Social' case. The top navigation bar includes 'AIDEAN' and 'SIMCa' logos, along with 'Imprimir', 'Corrección', and 'Ayuda' buttons. The main content area is titled 'Información de la Llamada' and contains the following fields:

- Fuente de Llamada: Línea de Maltrato
- Fecha/Hora del Incidente: 05/04/2015 03:20 pm
- Tipo de Llamada: Emergencia Social
- Clase de Maltrato: Familiar
- Tipo de Servicio: Desamparo por falta de...
- ID de Referido: 10012574
- Operador: Operador, Operador_Llamadas
- Fecha/Hora de Llamada: 06/04/2015 03:19 PM

Below this information is a tabbed interface with the following tabs: Participantes (selected), Narrativa, Relaciones, Servicios Coordinados, Modificación, and Decisión. The 'Participantes' tab contains a table with the following headers:

Nombre Completo	Roles	Sexo	Edad	Fecha de Nacimiento	Pueblo
Añadir Participante					

At the bottom of the interface, there is an 'Opciones:' dropdown menu, an 'Ir' button, and 'Guardar' and 'Cerrar' buttons.

Figura 44 – Emergencia Social

5.4.2 Pestaña de Participantes

En esta área se realizará la creación de los Participantes de la Llamada. Los Participantes son las personas con algún rol activo dentro del incidente presentado en la llamada. Los roles contienen en adición las posibles combinaciones. Se debe seleccionar el botón de **Añadir Participante**.

- i. Informante
- ii. Madre
- iii. Otros Menores
- iv. Padre
- v. Persona Responsable
- vi. Víctima

Descripción de Elementos:

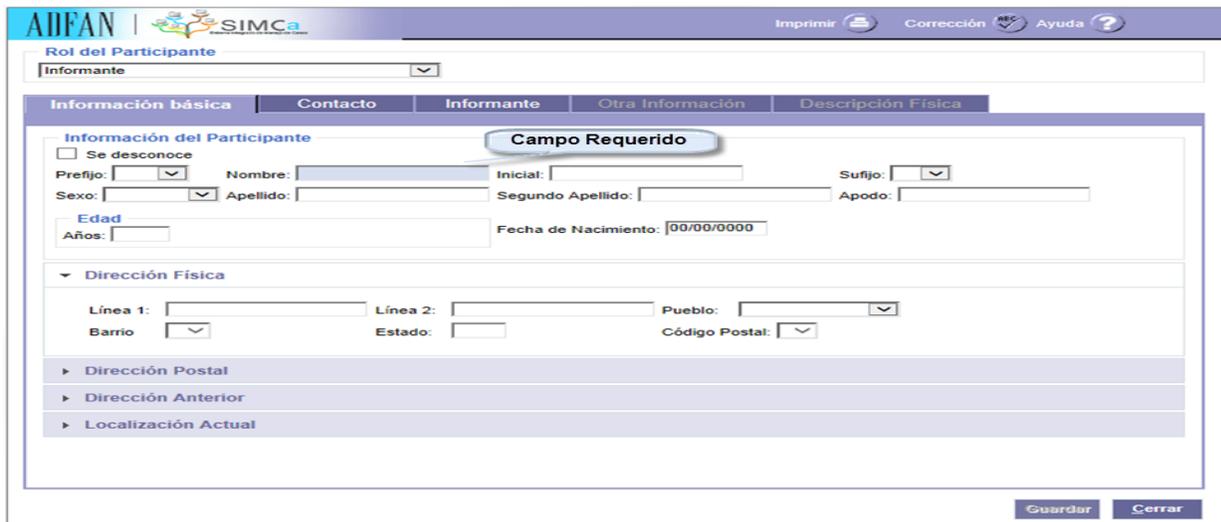
Elemento	Gráfica	Descripción
Botón de Añadir Participante	N/A	Al presionar este botón el sistema mostrará la página de creación de participantes.



Figura 45 – Participantes

5.4.3 Pestaña de Información Básica

Esta pestaña se presentará para todos los Participantes. El campo que aparece como requerido es el de Nombre para todos los Participantes. Además, el campo de Pueblo en el área de Dirección Física estará como requerido en participantes con los roles de Otros Menores y Víctima.



AIIFAN | SIMCa Imprimir Corrección Ayuda

Rol del Participante: Informante

Información básica | Contacto | Informante | Otra Información | Descripción Física

Información del Participante Campo Requerido

Se desconoce

Prefijo: [] Nombre: [] Inicial: [] Sufijo: []

Sexo: [] Apellido: [] Segundo Apellido: [] Apodo: []

Edad

Años: [] Fecha de Nacimiento: [00/00/0000]

Dirección Física

Línea 1: [] Línea 2: [] Pueblo: []

Barrio: [] Estado: [] Código Postal: []

Dirección Postal

Dirección Anterior

Localización Actual

Guardar Cerrar

▼ Dirección Postal

Línea 1: [] Línea 2: [] Pueblo: []

Barrio: [] Estado: [] Código Postal: []

Copiar de Dirección Física

▼ Dirección Anterior

Línea 1: [] Línea 2: [] Pueblo: []

Barrio: [] Estado: [] Código Postal: []

▼ Localización Actual

Línea 1: [] Línea 2: [] Pueblo: []

Barrio: [] Estado: [] Código Postal: []

Figura 46 – Participante – Información Básica

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Rol del Participante	N/A	Se selecciona mediante el listado provisto en este campo. Los participantes pueden presentar más de un rol dentro de la Llamada.
Pestaña de Información Básica	N/A	En esta página se documenta la información del Informante.
a. Prefijo	N/A	Se selecciona mediante el listado provisto en este campo; por ejemplo; Sr., Sra., Srta.
b. Nombre	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Nombre del Participante. En los participantes es requerido el campo de Nombre a excepción de si el participante es marcado como Se Desconoce .
c. Inicial	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada de la Inicial para el Nombre del Participante.
d. Sufijo	N/A	Se selecciona mediante el listado provisto en este campo; por ejemplo; II, III, IV, V, Jr.
e. Sexo	N/A	Se selecciona entre Masculino y Femenino.
f. Apellido	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Apellido del Participante.
g. Segundo Apellido	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Segundo Apellido del Participante.
h. Apodo	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Apodo del Participante.
i. Edad	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Edad del Participante. En los roles de Otros Menores y Víctima el sistema presentará en esta área los campos para Años, Meses y encasillado de Aprox.

Elemento	Gráfica	Descripción
<i>j. Fecha de Nacimiento</i>	N/A	Este campo provee un calendario para documentar la Fecha de Nacimiento del Participante. En adición, la misma puede ser entrada manualmente en formato de DD/MM/YYYY (día/mes/año).
<i>k. Dirección Física</i>	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Dirección Física del Participante.
<i>l. Dirección Postal</i>	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Dirección Postal del Participante. En adición, se puede seleccionar el copiar la dirección física del Participante.
<i>m. Dirección Postal</i>	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Dirección Postal del Participante. En adición, se puede seleccionar el copiar la dirección física del Participante.
<i>n. Dirección Anterior</i>	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Dirección Anterior del Participante. En adición, se puede seleccionar el copiar la dirección física del Participante.
<i>o. Localización Actual</i>	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Localización Actual del Participante. En adición, se puede seleccionar el copiar la dirección física del Participante.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

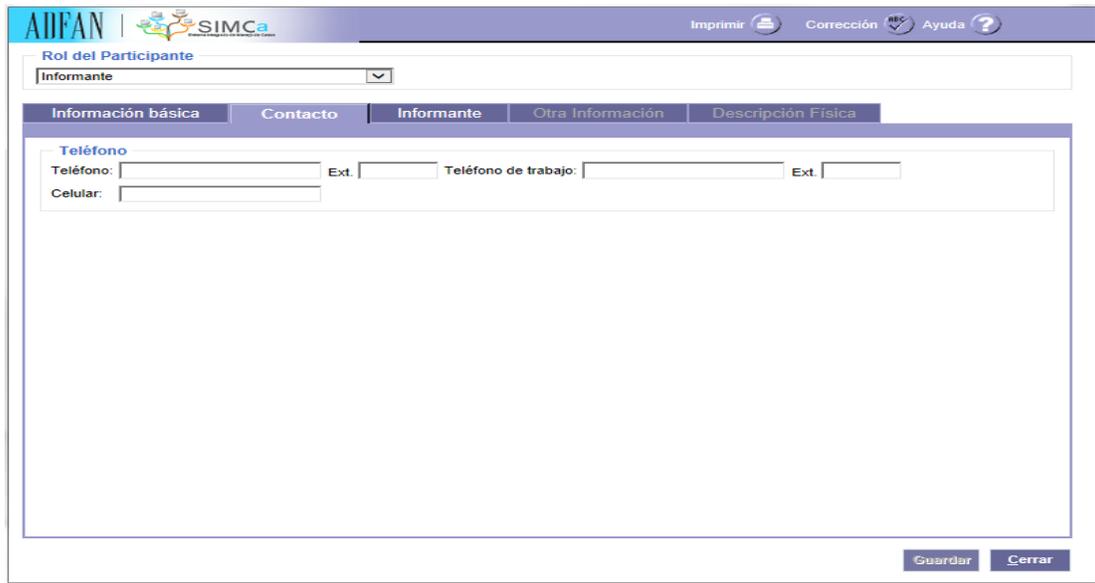
Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Participantes .	Presenta la página de Participantes .
Presionar botón Añadir Participante .	Presenta la página de creación de Participante.
Seleccionar en el campo de Roles entre los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Informante 	El sistema permite seleccionar el Rol seleccionado.

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Informante y Madre</i> • <i>Informante y Otros Menores</i> • <i>Informante y Padre</i> • <i>Informante y Persona Responsable</i> • <i>Informante y Víctima</i> • <i>Madre</i> • <i>Otros Menores</i> • <i>Padre</i> • <i>Persona Responsable</i> • <i>Víctima</i> 	
Entrar datos en el campo de Nombre en texto.	Se presenta el texto entrado en los campos de Nombre .
Entrar datos en el campo de Apellido en texto.	Se presenta el texto entrado en los campos de Apellido .
Entrar datos en el campo de Sexo de entre las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Masculino</i> • <i>Femenino</i> 	Se presenta la opción seleccionada entre Masculino o Femenino .
Entrar campo de Edad .	Se presenta el número entrado en el campo de Edad .
Entrar el campo de Fecha de Nacimiento . Oprimir el botón derecho del "mouse" y seleccionar la fecha. En adición, la misma puede ser entrada en el formato de DD/MM/YYYY.	Se presenta el calendario para seleccionar la Fecha de Nacimiento , o se presenta la fecha entrada de acuerdo al formato indicado.
Entrar área de Dirección Física: <ul style="list-style-type: none"> • Línea 1: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo nombre de la Urbanización, Condominio, Complejo. • Línea 2: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo el nombre o número de la calle, 	Presenta el texto entrado y seleccionado en los campos del área de Dirección Física .

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
<p>número de la casa o apartamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pueblo – Seleccionar el pueblo, como por ejemplo San Juan. • Código Postal – Seleccionar el código postal correspondiente a la dirección del listado provisto en este campo. • Barrio – Seleccionar el barrio del listado de acuerdo al pueblo seleccionado. 	
<p>Entrar área de Dirección Postal oprimiendo el botón de Copiar Dirección Física. Se puede entrar la información de la dirección postal en forma completa si no fuera igual a la dirección física del participante.</p>	<p>Presenta la información entrada en el área de Dirección Física del Participante en la Dirección Postal; o presenta la información entrada en la Dirección Postal.</p>
<p>Entrar área de Localización Actual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea 1: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo nombre de la Urbanización, Condominio, Complejo. • Línea 2: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo el nombre o número de la calle, número de la casa o apartamento. • Pueblo – Seleccionar el pueblo, como por ejemplo San Juan. • Código Postal – Seleccionar el código postal correspondiente a la dirección del listado provisto en este campo. • Barrio – Seleccionar el barrio del listado de acuerdo al pueblo seleccionado. 	<p>Presenta el texto entrado y seleccionado en los campos del área de Localización Actual.</p>

5.4.4 Pestaña de Contacto

En esta página se documenta la información de números telefónicos del hogar, trabajo y celular (teléfono móvil) de todos los Participantes.



The screenshot shows a web browser window with the SIMCa application. At the top, there are navigation links: 'Imprimir', 'Corrección', and 'Ayuda'. Below the header, there is a dropdown menu for 'Rol del Participante' with 'Informante' selected. A tabbed interface is visible with tabs for 'Información básica', 'Contacto', 'Informante', 'Otra Información', and 'Descripción Física'. The 'Contacto' tab is active, showing a section titled 'Teléfono' with four input fields: 'Teléfono:', 'Ext.', 'Teléfono de trabajo:', and 'Celular:'. At the bottom right of the form area, there are 'Guardar' and 'Cerrar' buttons.

Figura 47 – Participante - Contacto

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Teléfono	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del número telefónico del Participante.
Ext.	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del número de extensión perteneciente a los campos de Teléfono y Teléfono de trabajo del Participante.
Teléfono de trabajo	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del número telefónico de trabajo del Participante.
Celular	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del número telefónico de celular (teléfono móvil) del Participante.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Contacto .	Presenta la página de Contacto .
Entrar el número telefónico en el campo de Teléfono .	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar el número telefónico en el campo de Ext.	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar el número telefónico en el campo de Teléfono de trabajo .	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar el número telefónico en el campo de Ext.	Presenta la información entrada en este campo.

5.4.5 Pestaña de Informante

En esta página se documenta la información del Participante con rol de Informante.

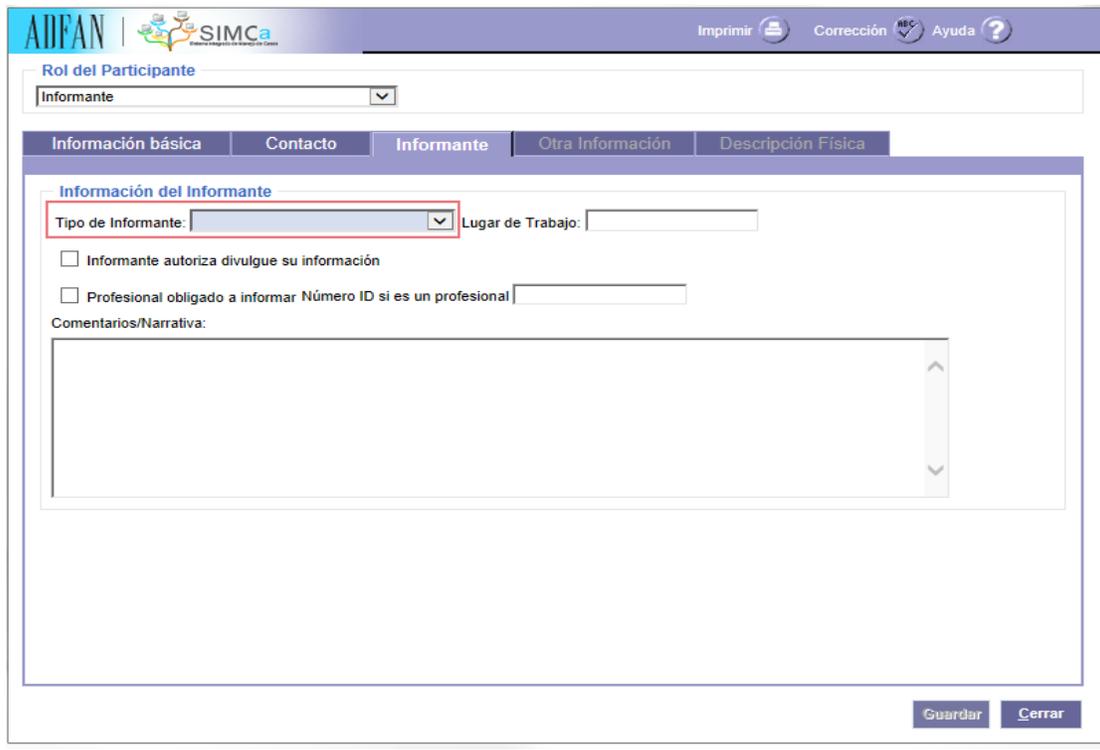


Figura 48 – Participante – Informante

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Tipo de Informante	N/A	Mediante selección en el listado se escoge el tipo de informante. Este campo es requerido para poder guardar al Participante con rol de Informante.
Lugar Trabajo	N/A	Este campo contiene el espacio para realizar la entrada del Lugar de Trabajo del Participante.
Informante autoriza a divulgar su información	N/A	Este campo puede ser marcado si el Informante autoriza a que se divulgue su información.
Profesional obligado a informar	N/A	Este campo puede ser marcado si el Informante es un profesional obligado a informar la situación presentada en la Llamada.
ID si es un profesional	N/A	Este campo contiene el espacio para realizar la entrada del número de ID del Informante de ser un profesional.
Comentarios/Narrativa	N/A	Se puede documentar en texto cualquier información adicional del Informante.
Guardar	N/A	Presionando este botón se guardará la información del Participante. Para realizar esta acción, se debe verificar si todos los campos requeridos (en azul) fueron entrados.
Cerrar	N/A	Presionando este botón el sistema regresará a la página anterior sin guardar la información ya entrada en esta área.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de <i>Informante</i>.	Presenta la página de Informante con los campos a ser llenados.
Seleccionar el <i>Tipo de Informante</i> del listado proporcionado.	Presenta la información seleccionada en este campo. Es importante destacar nuevamente que este campo será requerido para poder guardar la información del Participante con rol de Informante .

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Entra la información en texto del <i>Lugar de Trabajo</i> .	Presenta la información entrada en este campo.
Marcar el campo de <i>Informante autoriza divulgue su información</i> .	Presenta el campo marcado; este campo se seleccionará mediante cotejo si fuera necesario para identificar que el Informante autoriza a que se pueda divulgar su información de así requerirlo.
Marcar el campo de <i>Profesional obligado a informar</i> .	Presenta el campo marcado, este campo se seleccionará mediante cotejo si fuera necesario para identificar que el Informante es un Profesional obligado a informar la situación presentada en la Llamada.
Entrar el campo en texto alfanumérico el <i>Número ID si es un profesional</i> .	Presenta la información entrada en este campo. Si se selecciona el campo anterior de <i>Profesional obligado a informar</i> se recomienda entrar este campo.
Entrar información en texto en el campo de <i>Comentarios/Narrativa</i> .	Presenta la información entrada en este campo.

5.4.6 Pestaña de Otra Información

Esta área presenta campos para documentar el Estado o Condición Actual de la Víctima y Daños Físicos en formato de texto libre. Esta pestaña se presentará bajo los roles de Otros Menores y Víctima en los participantes.

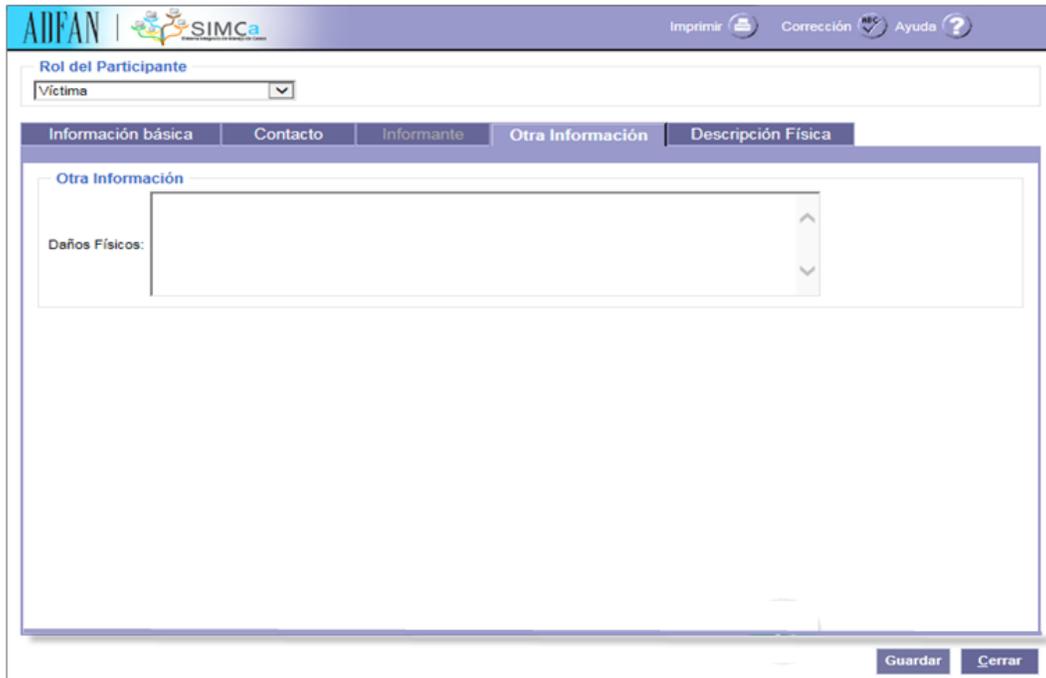


Figura 49 – Participante – Otra Información

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Daños Físicos	N/A	Este campo contiene el espacio para realizar la entrada del Lugar de Trabajo del Participante.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Otra Información .	Presenta la página de Otra Información con los campos a ser llenados.
Entrar información en texto en el campo de Daños Físicos .	Presenta la información entrada en este campo.

5.4.7 Pestaña de Descripción Física

Esta pestaña presenta la información para entrar diferentes características físicas del Participante. Esta pestaña se activará para los roles de Madre, Padre, Persona Responsable, Otros Menores y Víctima en los Participantes.

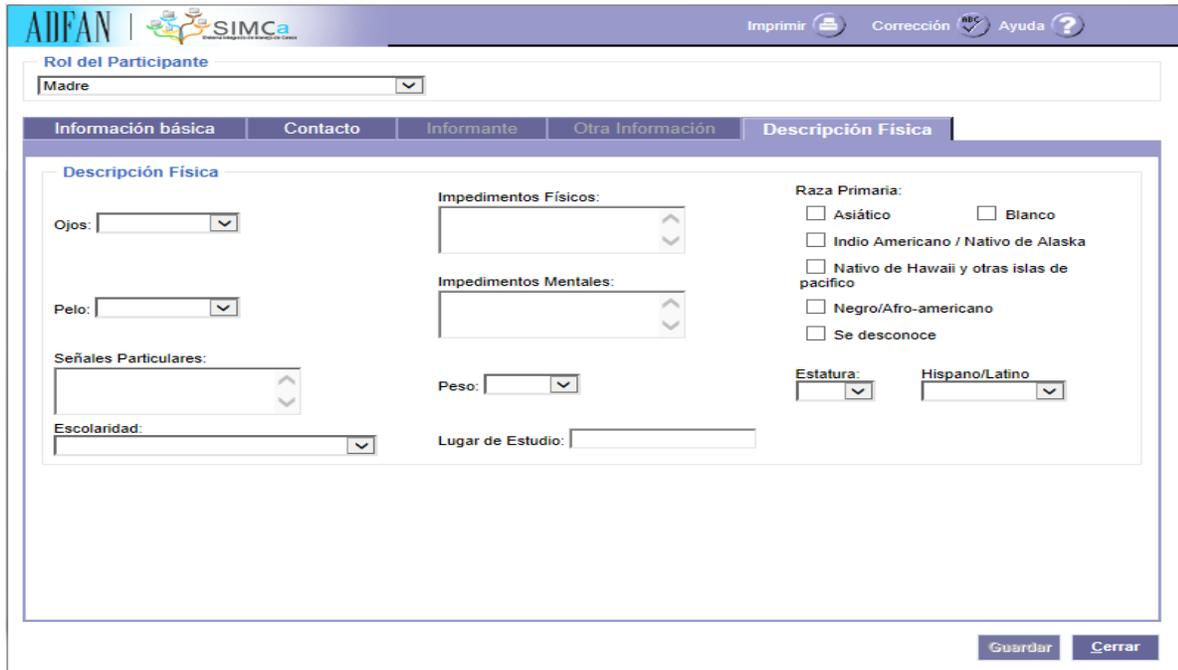


Figura 50 – Participante – Descripción Física

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Ojos	N/A	Mediante selección en el listado se escoge el color de Ojos del Participante.
Pelo	N/A	Mediante selección en el listado se escoge el color de Pelo del Participante.
Señales Particulares	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada de las Señales Particulares del Participante.
Escolaridad	N/A	Mediante selección en el listado se escoge el nivel de Escolaridad del Participante.
Impedimentos Físicos	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada de las Impedimentos Físicos del Participante.
Impedimentos Mentales	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada de los Impedimentos Mentales del Participante.

Elemento	Gráfica	Descripción
Peso	N/A	Mediante selección en el listado se escoge el Peso del Participante.
Lugar de Estudio	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Lugar de Estudio del Participante.
Raza Primaria	N/A	Se puede seleccionar más de una de las opciones provistas a ser marcadas bajo el área de Raza Primaria. Al seleccionar el valor de Se desconoce se deshabilitarán las demás opciones presentadas.
Estatura	N/A	Mediante selección en el listado se escoge la Estatura del Participante.
Hispano/Latino	N/A	Mediante selección en el listado se escoge una de las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Sí • No • Se desconoce
Guardar	N/A	Presionando este botón se guardará la información del Participante. Para realizar esta acción, se debe verificar si todos los campos requeridos (en azul) fueron entrados.
Cerrar	N/A	Presionando este botón el sistema regresará a la página anterior sin guardar la información ya entrada en esta área.

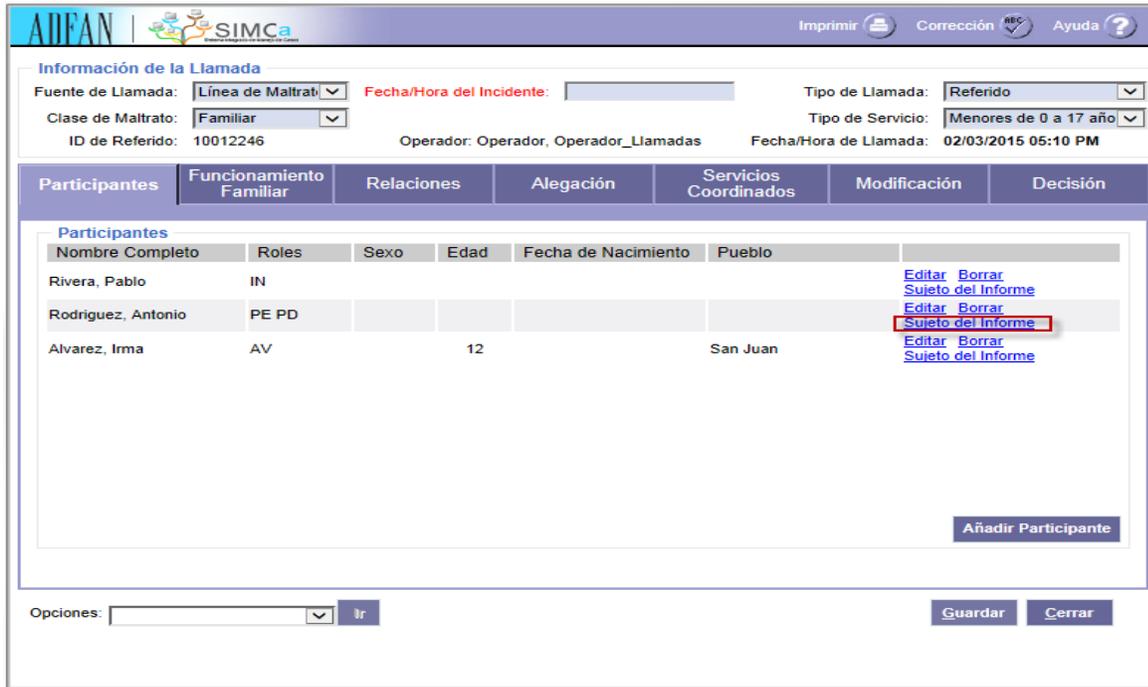
Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Descripción Física .	Presenta la página de Descripción Física con los campos a ser llenados.
Seleccionar el campo de Ojos de las opciones presentadas .	Presenta la información seleccionada en este campo.

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el campo de <i>Pelo</i> de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de <i>Señales Particulares</i> .	Presenta la información entrada en este campo.
Seleccionar el campo de <i>Escolaridad</i> de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de <i>Lugar de Estudio</i> .	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de <i>Impedimentos Físicos</i> .	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de <i>Impedimentos Mentales</i> .	Presenta la información entrada en este campo.
Seleccionar el campo de <i>Peso</i> de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.
Seleccionar el campo de <i>Raza Primaria</i> de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.
Seleccionar el campo de <i>Hispano / Latino</i> de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.
Seleccionar el campo de <i>Estatura</i> de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.

5.4.8 Selección de Participante - Sujeto del Informe

Para realizar la selección del rol de Sujeto del Informe en uno de los Participantes, se debe seleccionar el enlace Sujeto del Informe en el listado de Participantes la parte derecha de la pestaña.



Información de la Llamada

Fuente de Llamada: Línea de Maltrato | Fecha/Hora del Incidente: | Tipo de Llamada: Referido
 Clase de Maltrato: Familiar | Tipo de Servicio: Menores de 0 a 17 año
 ID de Referido: 10012246 | Operador: Operador, Operador_Llamadas | Fecha/Hora de Llamada: 02/03/2015 05:10 PM

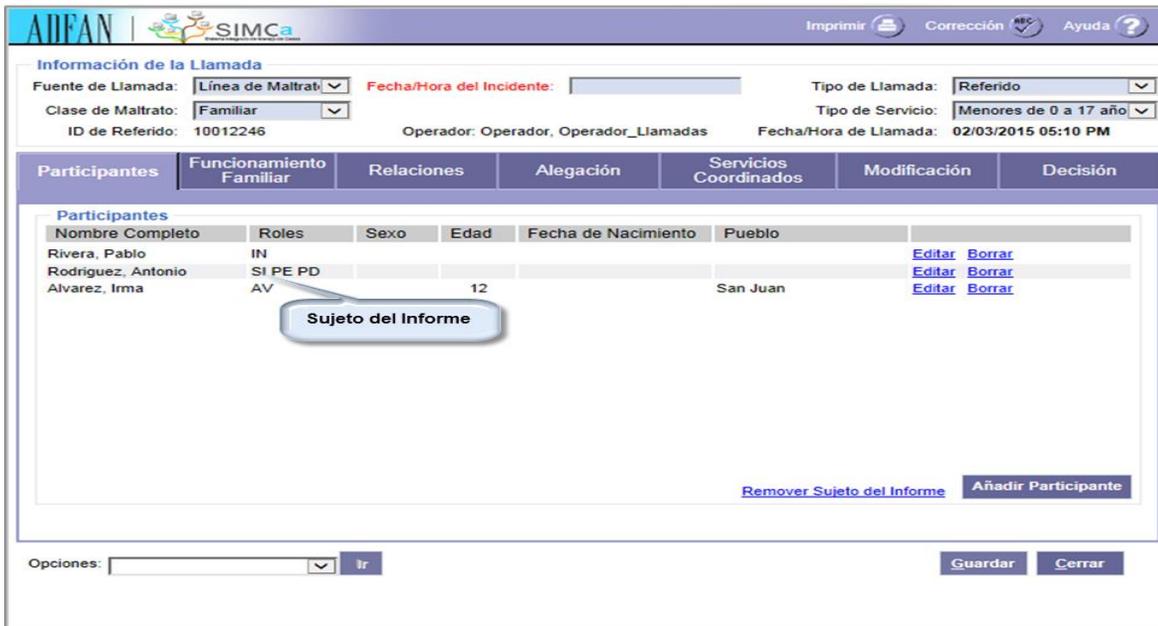
Nombre Completo	Roles	Sexo	Edad	Fecha de Nacimiento	Pueblo	
Rivera, Pablo	IN					Editar Borrar Sujeto del Informe
Rodriguez, Antonio	PE PD					Editar Borrar Sujeto del Informe
Alvarez, Irma	AV		12		San Juan	Editar Borrar Sujeto del Informe

Participantes | Funcionamiento Familiar | Relaciones | Alegación | Servicios Coordinados | Modificación | Decisión

Opciones: | Ir | Guardar | Cerrar

Figura 51 – Selección de Sujeto del Informe

Luego de seleccionado el enlace Sujeto del Informe se presentará el rol bajo el participante.



Información de la Llamada

Fuente de Llamada: Línea de Maltrato | Fecha/Hora del Incidente: | Tipo de Llamada: Referido
 Clase de Maltrato: Familiar | Tipo de Servicio: Menores de 0 a 17 año
 ID de Referido: 10012246 | Operador: Operador, Operador_Llamadas | Fecha/Hora de Llamada: 02/03/2015 05:10 PM

Nombre Completo	Roles	Sexo	Edad	Fecha de Nacimiento	Pueblo	
Rivera, Pablo	IN					Editar Borrar
Rodriguez, Antonio	SI PE PD					Editar Borrar
Alvarez, Irma	AV		12		San Juan	Editar Borrar

Participantes | Funcionamiento Familiar | Relaciones | Alegación | Servicios Coordinados | Modificación | Decisión

Sujeto del Informe

[Remover Sujeto del Informe](#) | [Añadir Participante](#)

Opciones: | Ir | Guardar | Cerrar

Figura 52 – Sujeto del Informe

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Participantes .	Presenta la página de Participantes con el listado de los participantes guardados previamente.
Seleccionar el enlace Sujeto del Informe al lado derecho del Participante definido como sujeto del informe.	Presenta la abreviación de SI bajo la columna de Roles en el listado de participantes.

5.4.9 Pestaña de Narrativa y Dirección de Verificación

En esta pestaña se puede documentar el Propósito de la Llamada y la Dirección de Verificación de la llamada.

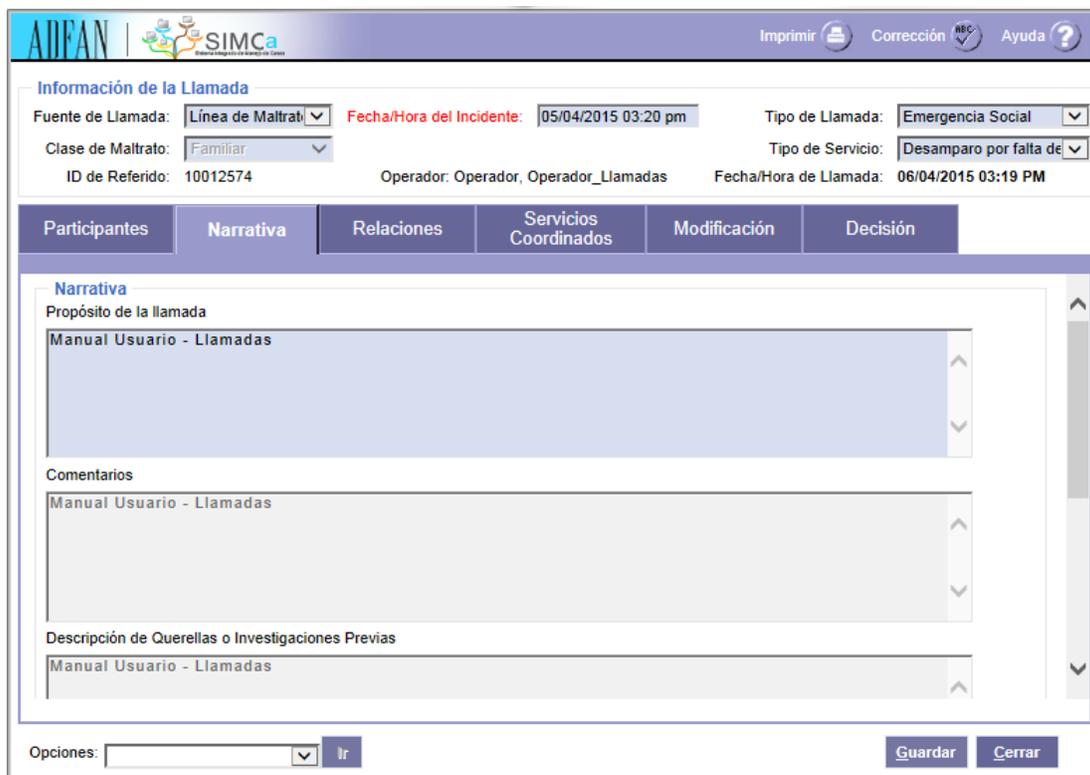


Figura 53 – Narrativa y Dirección de Verificación

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Propósito de la llamada	N/A	En esta área se puede documentar el propósito o

Elemento	Gráfica	Descripción
		descripción de la llamada.
Comentarios	N/A	En esta área se puede documentar comentarios adicionales.
Descripción de Querellas o Investigaciones Previas	N/A	En esta área se puede documentar si existen querellas o investigaciones previas de esta llamada.
Línea 1:	N/A	En esta área se puede documentar la primera parte de la Dirección de Verificación.
Línea 2:	N/A	En esta área se puede documentar la segunda parte de la Dirección de Verificación.
Pueblo	N/A	En esta área se puede documentar el Pueblo de la Dirección de Verificación. Este campo es requerido para poder completar la Decisión de la Llamada.
Código Postal	N/A	En esta área se puede documentar el Código Postal de la Dirección de Verificación.
Barrio	N/A	En esta área se puede documentar el Barrio de la Dirección de Verificación de ser necesario.
Punto de Referencia	N/A	En esta área se puede documentar el Punto de Referencia de la Dirección de Verificación de ser necesario.
Copiar dirección de la Víctima		Al presionar este botón el sistema presentará en esta área de forma automática la información entrada bajo el área de Dirección Física del participante bajo el rol de Víctima.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el tabulador de Narrativa .	Se presenta el tabulador con el campo de Llamada .

<p>Entrar información en texto de la descripción de la llamada en el campo <i>Propósito de la Llamada</i>.</p>	<p>Se presenta la información en texto entrada en el campo establecido.</p>
<p>Entrar área de Dirección Física:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Línea 1: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo nombre de la Urbanización, Condominio, Complejo. ● Línea 2: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo el nombre o número de la calle, número de la casa o apartamento. ● Pueblo – Seleccionar el pueblo, como por ejemplo San Juan. ● Código Postal – Seleccionar el código postal correspondiente a la dirección del listado provisto en este campo. ● Barrio – Seleccionar el barrio del listado de acuerdo al pueblo seleccionado. ● Punto de Referencia – Entrar texto del punto de referencia si es necesario. 	<p>Presenta el texto entrado y seleccionado en los campos del área de <i>Dirección de Verificación</i>.</p>

5.4.10 Pestaña de Relaciones

En esta sección se pueden documentar las Relaciones entre Padres y/o Personas Responsables con las Víctimas en un Referido Familiar, Institucional o Emergencia Social seleccionada como tipo de llamada. Presentará de forma automática los campos de Persona Responsable y Víctima de acuerdo a la cantidad de participantes bajo estos roles dentro de la llamada.

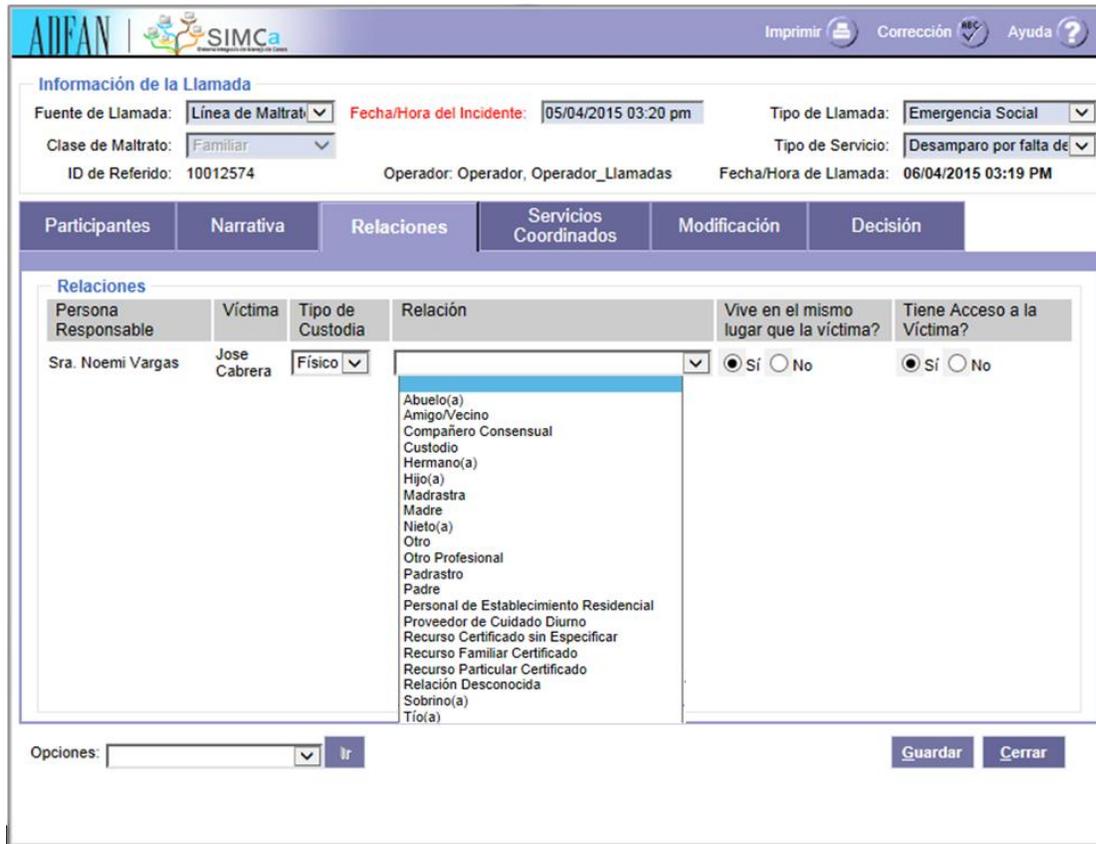
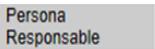
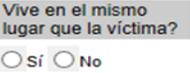
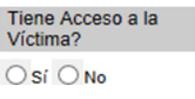


Figura 54 – Relaciones

Descripción de Elementos

Elemento	Gráfica	Descripción
Persona Responsable		Se presenta el nombre de Madre, Padre o Persona Responsable dentro de la Llamada.
Víctima		Se presenta el nombre de la Víctima dentro de la Llamada.
Tipo de Custodia		Se puede seleccionar el Tipo de Custodia entre la Persona Responsable y la Víctima .
Relación		Se puede seleccionar el Tipo Relación entre la Persona Responsable y la Víctima.
Vive en el mismo lugar que la víctima		Se puede seleccionar entre las opciones de Sí o No para poder responder si la Persona Responsable vive en el mismo lugar que la

Elemento	Gráfica	Descripción
		Víctima.
Tiene acceso a la víctima		Se puede seleccionar entre las opciones de Sí o No para poder responder si la Persona Responsable tiene acceso a la Víctima.

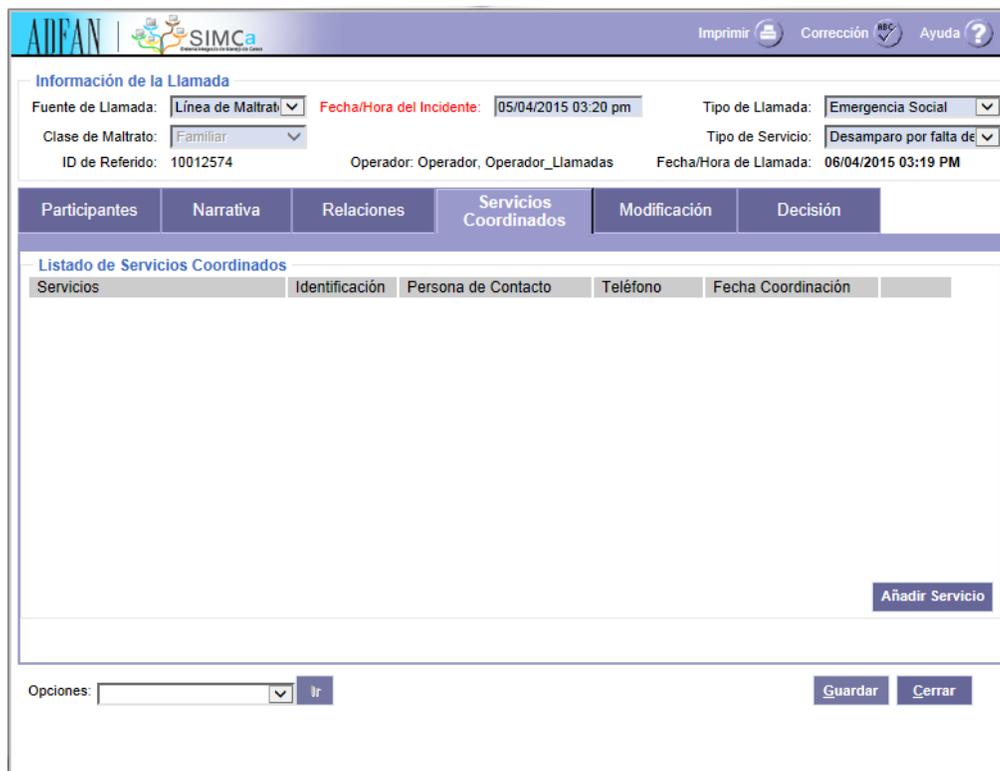
Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
<p>Seleccionar el Tabulador de Relaciones.</p>	Presenta la página de Descripción Física con los campos a ser llenados.
<p>Seleccionar el campo Tipo de Custodia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Física • Legal 	Se presenta la selección escogida en Tipo de Custodia .
<p>Seleccionar el campo de la Relación entre Persona Responsable y Víctima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abuelo • Amigo/Vecino • Compañero Consensual • Custodio • Hermano(a) • Hijo(a) • Madrastra • Madre • Nieto(a) • Otro • Otro Profesional • Padrastra • Padre • Personal de Establecimiento Residencial • Proveedor de Cuidado Diurno • Recurso Certificado sin Especificar 	Presenta la selección en el campo Relación .

<ul style="list-style-type: none"> • Recurso Familiar Certificado • Recurso Particular Certificado • Relación Desconocida • Sobrino(a) • Tío(a) 	
<p>Seleccionar "radio button" (Si / No) de Tiene Acceso a la Víctima.</p>	<p>El sistema permite seleccionar la opción deseada.</p>
<p>Seleccionar "radio button" (Si / No) de Vive con la Víctima.</p>	<p>El sistema permite seleccionar la opción deseada.</p>

5.4.11 Pestaña de Servicios Coordinados

En esta área se pueden añadir y documentar los Servicios Coordinados por el Centro de Llamadas o el usuario que se encuentre creando la Llamada. Esta área permite seleccionar e incluir en la orientación aquellos servicios, con diversas agencias, que se le indica a la persona que puede coordinar dependiendo de la situación particular de la llamada. Los campos del área de Datos de la Persona de Contacto y gestión Realizada no son campos obligatorios.



The screenshot shows the SIMCa web application interface. At the top, there is a header with the SIMCa logo and navigation links: 'Imprimir', 'Corrección', and 'Ayuda'. Below the header, the 'Información de la Llamada' section contains several fields: 'Fuente de Llamada' (Linea de Maltrato), 'Fecha/Hora del Incidente' (05/04/2015 03:20 pm), 'Tipo de Llamada' (Emergencia Social), 'Clase de Maltrato' (Familiar), 'Tipo de Servicio' (Desamparo por falta de), 'ID de Referido' (10012574), 'Operador' (Operador, Operador_Llamadas), and 'Fecha/Hora de Llamada' (06/04/2015 03:19 PM). Below this information, there are several tabs: 'Participantes', 'Narrativa', 'Relaciones', 'Servicios Coordinados' (which is the active tab), 'Modificación', and 'Decisión'. The 'Servicios Coordinados' tab displays a 'Listado de Servicios Coordinados' table with columns for 'Servicios', 'Identificación', 'Persona de Contacto', 'Teléfono', and 'Fecha Coordinación'. At the bottom right of the table, there is a 'Añadir Servicio' button. At the bottom of the interface, there are 'Opciones' and 'Ir' fields, and 'Guardar' and 'Cerrar' buttons.

Figura 55 – Servicios Coordinados

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Añadir Servicio		Esta funcionalidad es utilizada para la creación de un Servicio Coordinado nuevo y/o servicios adicionales, de ser necesario.

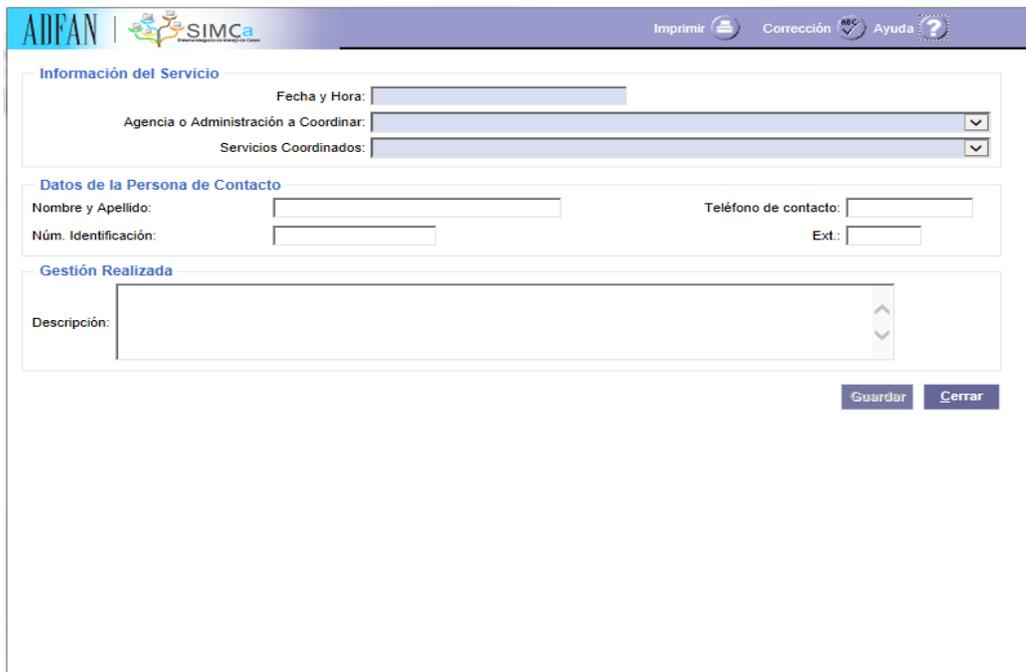


Figura 56 – Servicio Coordinado

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Fecha y Hora	N/A	En este campo se deben colocar la fecha y hora del(los) servicio(s) coordinado(s) en la Llamada. Este campo provee un calendario para documentar la misma; en adición, la fecha puede ser entrada manualmente en formato de DD/MM/YYYY (día/mes/año).

Elemento	Gráfica	Descripción
Agencia o Administración a Coordinar	N/A	Este campo provee un listado para escoger la Agencia o Administración que coordinará el servicio.
Servicios Coordinados	N/A	Este campo provee un listado para escoger el servicio coordinado en la Agencia o Administración seleccionada.
Nombre y Apellido	N/A	En este campo de texto se puede documentar el Nombre y Apellido de la persona contacto.
Núm. Identificación	N/A	En este campo de texto se puede documentar el número de identificación de la persona contacto.
Teléfono de contacto	N/A	En este campo se puede documentar el teléfono de la persona contacto.
Ext.	N/A	En este campo se puede documentar la extensión del número de teléfono antes mencionado de la persona contacto, de ser necesario.
Descripción	N/A	En este campo se puede documentar la Descripción de la Gestión Realizada.
Guardar		Al presionar este botón se guardará la información entrada del Servicio Coordinado. Para que el servicio coordinado pueda ser guardado dentro de la Llamada deben estar completados los campos Requeridos en azul; Fecha y Hora, Agencia o Administración a Coordinar y Servicios Coordinados.
Cerrar		Presionando este botón el sistema regresará a la página anterior sin guardar la información ya entrada en esta área.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizaran los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el tabulador de Servicios Coordinados .	Se presenta la página de Servicios Coordinados .
Crear Servicio Coordinado oprimiendo el botón de Añadir Servicio .	Presenta la página de Servicios Coordinados para añadir los campos.
Seleccionar la Fecha y Hora del Servicio.	Se presenta el calendario para seleccionar la Fecha y Hora del Servicio coordinado.
Seleccionar el campo de Agencia o Administración a Coordinar mediante "scroll down".	Se presenta la Agencia o Administración seleccionado.
Seleccionar campo de Servicios Coordinados	Se presenta el Servicio Coordinado seleccionado.
Entrar el Nombre y Apellido de la Persona Contacto .	Se puede ver la información entrada en el campo de Nombre y Apellido en la página de Servicios Coordinados.
Entrar el Núm. Identificación de la Persona Contacto .	Se puede ver la información entrada en el campo de Núm. Identificación .
Entrar el Teléfono de Contacto en el siguiente formato numérico (###) ###-#### y el campo de Ext. de forma opcional.	Se puede ver la información entrada en el campo de Telefono de Contacto y Ext. en la página de Servicios Coordinados .
Realizar la entrada de la Descripción de la Gestión Realizada .	Se puede ver la información entrada en el campo de Descripción en la página de Servicios Coordinados .
Presionar el botón de Guardar .	Se guardará la información de los servicios coordinados seleccionados y el sistema regresará a la pestaña principal mostrando la información entrada en la sección del listado de los Servicios Coordinados .

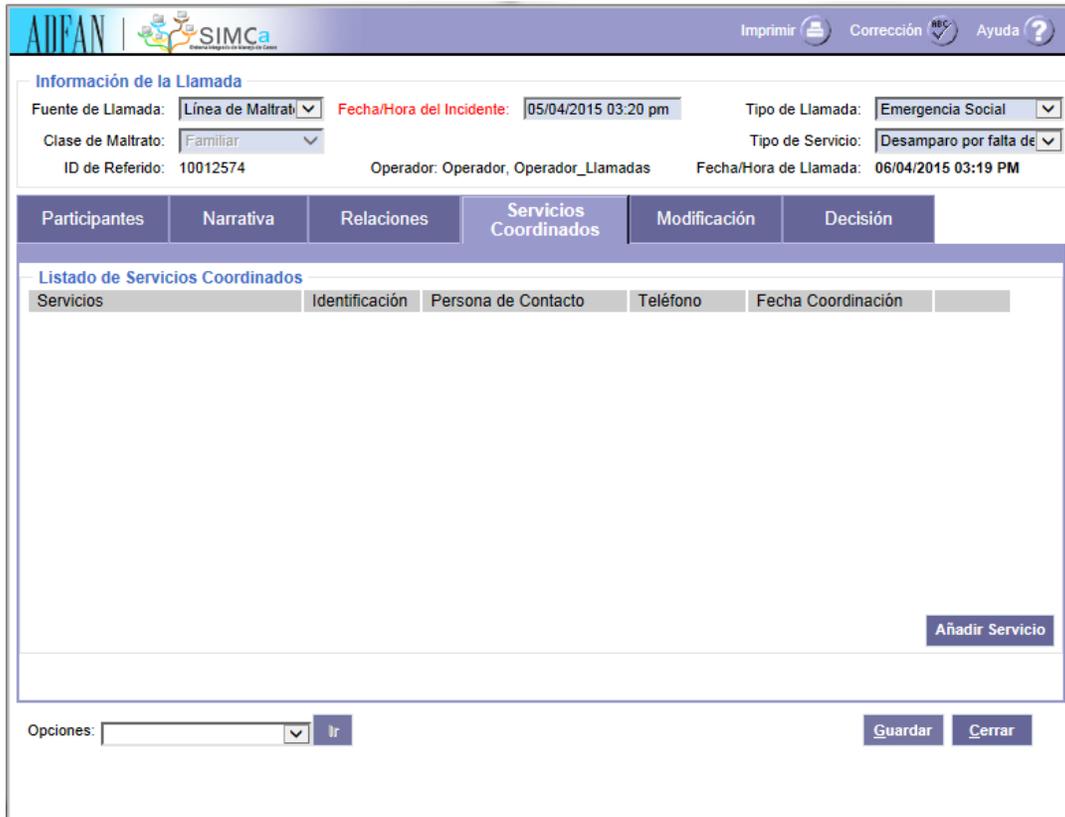


Figura 57 – Servicios Coordinados

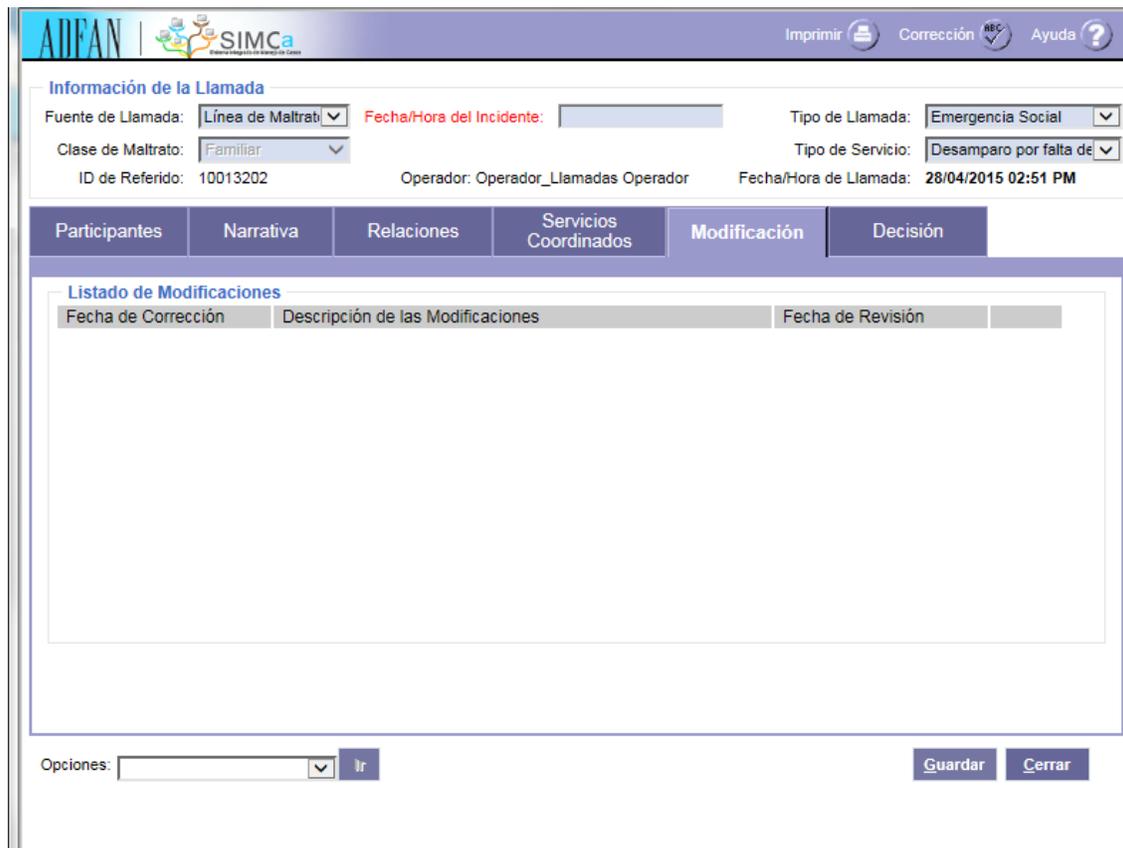
Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Servicios	N/A	En esta área el sistema presenta el Servicio Coordinado entrado y guardado por el usuario.
Identificación	N/A	En esta área el sistema presenta el número de identificación de la persona contacto del Servicio Coordinado entrado y guardado por el usuario.
Persona de Contacto	N/A	En esta área el sistema presenta el nombre de la persona contacto del Servicio Coordinado entrado y guardado por el usuario.
Teléfono	N/A	En esta área el sistema presenta el número de teléfono de la persona contacto del Servicio Coordinado entrado y guardado por el usuario.

Fecha Coordinación	N/A	En esta área el sistema presenta la fecha de coordinación del Servicio Coordinado guardado por usuario.
---------------------------	-----	---

5.4.12 Pestaña de Modificación

En esta área se pueden visualizar las modificaciones realizadas en la Llamada bajo el rol del Operador de Llamadas. Esta funcionalidad se explicará más adelante en la sección de Modificaciones de la Llamada.



The screenshot shows the 'Modificación' tab in the SIMCa system. At the top, there are navigation links for 'Imprimir', 'Corrección', and 'Ayuda'. Below this is the 'Información de la Llamada' section with the following details:

- Fuente de Llamada: Línea de Maltrato
- Fecha/Hora del Incidente: (empty field)
- Tipo de Llamada: Emergencia Social
- Clase de Maltrato: Familiar
- Tipo de Servicio: Desamparo por falta de (empty dropdown)
- ID de Referido: 10013202
- Operador: Operador_Llamadas Operador
- Fecha/Hora de Llamada: 28/04/2015 02:51 PM

Below the information is a navigation bar with tabs: Participantes, Narrativa, Relaciones, Servicios Coordinados, **Modificación**, and Decisión. The 'Modificación' tab is active, showing a 'Listado de Modificaciones' table with the following headers:

Fecha de Corrección	Descripción de las Modificaciones	Fecha de Revisión
(Empty table body)		

At the bottom of the screen, there is an 'Opciones:' dropdown menu, an 'Ir' button, and 'Guardar' and 'Cerrar' buttons.

Figura 58 – Modificaciones

5.4.13 Pestaña de Decisión del Operador de Llamadas

En esta pestaña se puede realizar la Decisión de la creación de la Llamada para envío al Supervisor de Llamadas para su Evaluación.

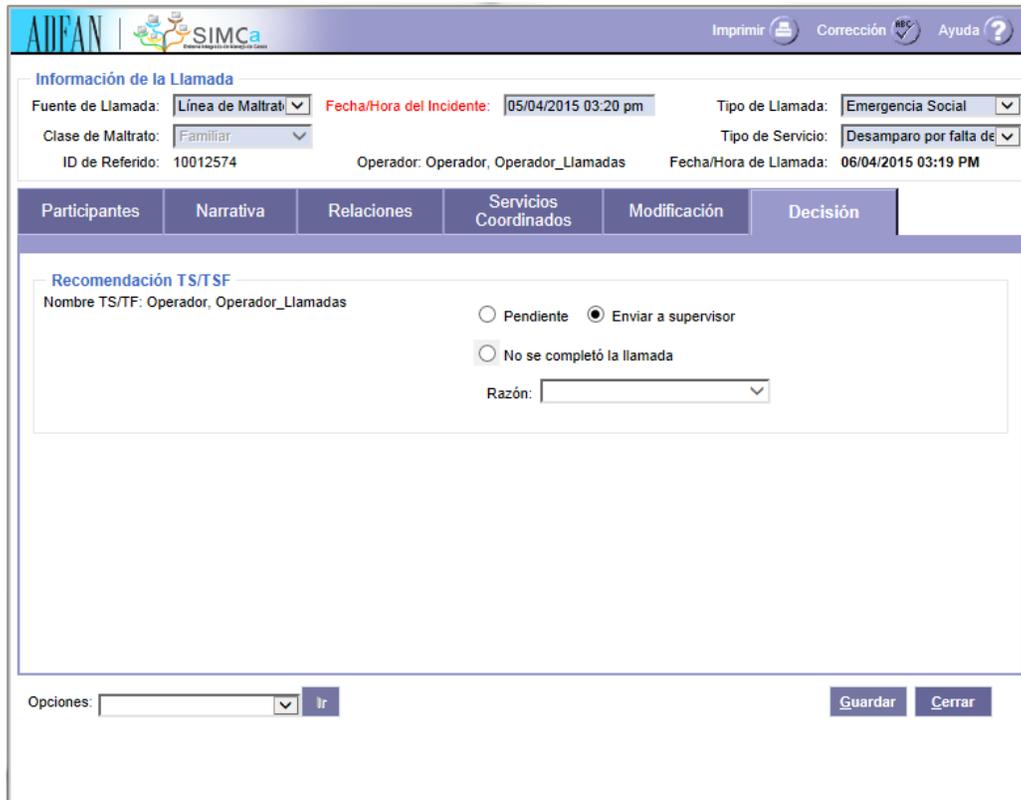


Figura 59 – Decisión del Operador de Llamadas

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Pendiente	<input type="radio"/> Pendiente	La Llamada se encontrará de forma automática en este estatus aun cuando sea guardada mientras no haya sido enviada al Supervisor de Llamadas.
Enviar a supervisor	<input type="radio"/> Enviar a supervisor	Al seleccionar esta opción la Llamada será enviada al Supervisor de Llamadas para su evaluación correspondiente.
No se completó la llamada	<input checked="" type="radio"/> No se completó la llamada	Esta opción es para identificar la Llamada como no completada. Se debe seleccionar una Razón para poder ser enviada al Supervisor de Llamadas

Elemento	Gráfica	Descripción
		para que sea cancelada o cerrada bajo este estatus.
Razón	Razón: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Informante no desea continuar Llamada falsa Menor jugando con el sistema Problema de telefonía Duplicidad Se cortó la llamada </div>	Al seleccionar la opción de No se completó la llamada , se requiere seleccionar adicionalmente una Razón para este estatus en el listado provisto por el sistema.
Guardar		Al presionar el botón de Guardar se realizarán las siguientes funcionalidades de acuerdo al estatus o recomendación seleccionada: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendiente – La llamada será guardada con los datos entrados y no será enviada al Supervisor de Llamadas para la evaluación correspondiente. 2. Enviar a supervisor – La llamada será enviada al Supervisor de Llamadas para la evaluación correspondiente. 3. No se completó la llamada – La llamada será enviada al Supervisor de Llamadas para la evaluación correspondiente y que éste pueda denegar o cancelar la llamada bajo este estatus.
Cerrar		Al seleccionar esta función la Llamada no será guardada y todos los datos serán borrados sin ser enviados al Supervisor de Llamadas.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Decisión .	Se presenta la sección de Decisión para que el Operador oprima entre las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Enviar al Supervisor • Pendiente – Se presentará marcada de forma automática antes de guardar el Referido. • No se completó la llamada
Marcar la opción de Pendiente y presionar el botón de Guardar .	La Emergencia Social será guardada y permanecerá en el Escritorio del Operador de Llamadas bajo el expando de Pendientes para ser

	completado más adelante.
Marcar la opción de <i>Enviar al Supervisor</i> y presionar el botón de <i>Guardar</i> .	El <i>Referido</i> será guardado y enviado al <i>Escritorio del Supervisor</i> bajo el expando de <i>Sin Asignar</i> para realizar la evaluación de seguridad.
Marcar la opción de <i>No se completó la llamada</i> y la <i>Razón Pendiente</i> y presionar el botón de <i>Guardar</i> .	La <i>Emergencia Social</i> será guardada y enviada al <i>Escritorio del Supervisor</i> bajo el expando de <i>Sin Asignar</i> para aprobación bajo estatus de Denegada.

5.5. Orientación

En esta área estaremos mostrando los diferentes componentes e información necesaria para la creación de una Orientación. Primero se deberá seleccionar la opción de Crear en el Menú Principal del Escritorio del usuario. Este tipo de llamada podrá ser creada bajo los roles de Operador de Llamadas, Supervisor de Llamadas, Operador de Orientaciones y Supervisor de Orientaciones.

5.5.1 Pestañas Correspondientes a la Orientación

Las pestañas que se presentarán al crear una Orientación serán Participantes, Narrativa, Servicios Coordinados, Necesidades, Recursos de Apoyo, Orientaciones Ofrecidas, Seguimientos y Decisión.

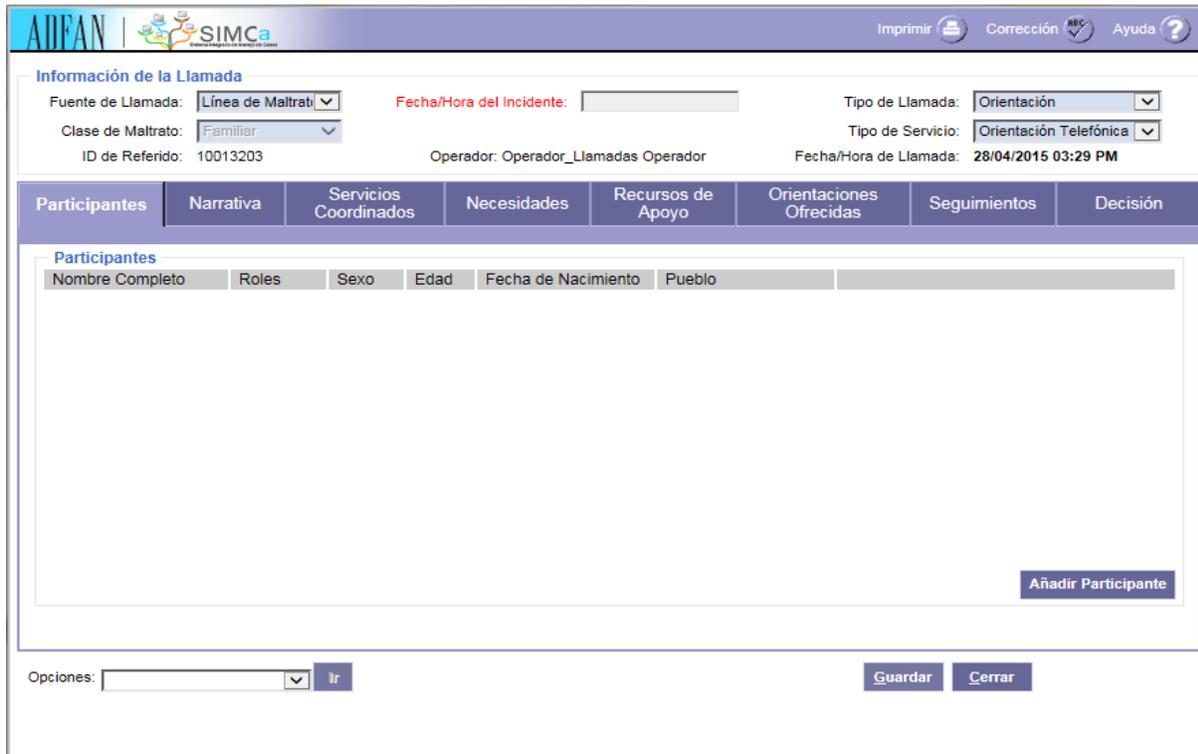


Figura 60 – Orientación

5.5.2 Pestaña Participantes

En esta área se realizará la creación de los Participantes de la Llamada. Los Participantes son las personas con algún rol activo dentro del incidente presentado en la llamada. Los roles contienen en adición las posibles combinaciones. Se seleccionará el botón de Añadir Participante.

- i. Solicitante

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
<i>Botón de Añadir Participante</i>	N/A	Al presionar esta acción el sistema mostrará la página de creación de participantes.

Participantes	Narrativa	Servicios Coordinados	Necesidades	Recursos de Apoyo	Orientaciones Ofrecidas	Seguimientos	Decisión																
<p>Participantes</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre Completo</th> <th>Roles</th> <th>Sexo</th> <th>Edad</th> <th>Fecha de Nacimiento</th> <th>Pueblo</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="8" style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">Presionar para levantar ventana de Creación de Participante</div> <div style="border: 2px solid red; padding: 2px; margin-left: 20px; display: inline-block;">Añadir Participante</div> </td> </tr> </tbody> </table>								Nombre Completo	Roles	Sexo	Edad	Fecha de Nacimiento	Pueblo			<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">Presionar para levantar ventana de Creación de Participante</div> <div style="border: 2px solid red; padding: 2px; margin-left: 20px; display: inline-block;">Añadir Participante</div>							
Nombre Completo	Roles	Sexo	Edad	Fecha de Nacimiento	Pueblo																		
<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">Presionar para levantar ventana de Creación de Participante</div> <div style="border: 2px solid red; padding: 2px; margin-left: 20px; display: inline-block;">Añadir Participante</div>																							

Figura 61 – Participantes

5.5.3 Pestaña de Información Básica

Esta pestaña se presentará para todos los Participantes. El campo que aparece como requerido es el de Nombre para todos los Participantes.

AIIFAN | SIMCa Imprimir  Corrección  Ayuda 

Rol del Participante: Informante

Información básica	Contacto	Informante	Otra Información	Descripción Física
<p>Información del Participante</p> <p><input type="checkbox"/> Se desconoce</p> <p>Prefijo: Nombre: Inicial: Sufijo: </p> <p>Sexo: Apellido: Segundo Apellido: Apodo: </p> <p>Edad</p> <p>Años: Fecha de Nacimiento: 00/00/0000</p> <p>Dirección Física</p> <p>Línea 1: Línea 2: Pueblo: </p> <p>Barrio: Estado: Código Postal: </p> <p>► Dirección Postal</p> <p>► Dirección Anterior</p> <p>► Localización Actual</p> <p style="text-align: right;">Guardar Cerrar</p>				

▼ Dirección Postal

Línea 1: Línea 2: Pueblo:

Estado: Código Postal:

Copiar de Dirección Física

▼ Dirección Anterior

Línea 1: Línea 2: Pueblo:

Barrio: Estado: Código Postal:

▼ Localización Actual

Línea 1: Línea 2: Pueblo:

Barrio: Estado: Código Postal:

Figura 62 – Participante – Información Básica

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Rol del Participante	N/A	Se selecciona mediante el listado provisto en este campo.
Pestaña de Información Básica	N/A	En esta página se documenta la información del Solicitante.
a. Prefijo	N/A	Mediante selección por ejemplo; Sr., Sra., Srta.
b. Nombre	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Nombre del Participante. En los participantes es requerido el campo de Nombre a excepción de si el participante es marcado como Se Desconoce .
c. Inicial	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada de la Inicial Nombre del Participante.
d. Sufijo	N/A	Se selecciona mediante el listado provisto en este campo; por ejemplo; II, III, IV, V, Jr.
e. Sexo	N/A	Se puede seleccionar entre Masculino y Femenino.
f. Apellido	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Apellido del Participante.
g. Segundo Apellido	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Segundo Apellido del Participante.

Elemento	Gráfica	Descripción
h. Apodo	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Apodo del Participante.
i. Edad	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Edad del Participante. En los roles de Otros Menores y Víctima se presentará en esta área los Años, Meses y encasillado de Aprox.
j. Fecha de Nacimiento	N/A	Este campo provee un calendario para documentar la Fecha de Nacimiento del Participante. Además, la misma puede ser entrada manualmente en formato de DD/MM/YYYY (día/mes/año).
k. Dirección Física	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Dirección Física del Participante.
l. Dirección Postal	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Dirección Postal del Participante. En adición, se puede seleccionar el copiar la dirección física del Participante.
m. Dirección Postal	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Dirección Postal del Participante. En adición, se puede seleccionar el copiar la dirección física del Participante.
n. Dirección Anterior	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Dirección Anterior del Participante. En adición, se puede seleccionar el copiar la dirección física del Participante.
o. Localización Actual	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Localización Actual del Participante. En adición, se puede seleccionar el copiar la dirección física del Participante.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Participantes .	Presenta la página de Participantes .
Presionar botón Añadir Participante .	Presenta la página de creación de Participante.
Seleccionar en el campo de Roles entre los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitante 	El sistema permite seleccionar el Rol seleccionado.
Entrar el campo de Nombre en texto.	Se presenta el texto entrado en los campos de Nombre .
Entrar el campo de Apellido en texto.	Se presenta el texto entrado en los campos de Apellido .
Entrar el campo de Sexo de las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino 	Se presenta la opción seleccionada entre Masculino o Femenino .
Entrar campo de Edad .	Se presenta el número entrado en el campo de Edad .
Entrar el campo de Fecha de Nacimiento . Oprimir el lado derecho del "mouse" y seleccionar la fecha. En adición la misma puede ser entrada en el formato de DD/MM/YYYY.	Se presenta el calendario para seleccionar la Fecha de Nacimiento o se presenta la fecha entrada de acuerdo al formato indicado.
Entrar área de Dirección Física: <ul style="list-style-type: none"> • Línea 1: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo nombre de la Urbanización, Condominio, Complejo. • Línea 2: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo el nombre o número de la calle, número de la casa o apartamento. • Pueblo – Seleccionar el pueblo, como por ejemplo San Juan. • Código Postal – Seleccionar el código postal correspondiente a la dirección del listado provisto en este campo. 	Presenta el texto entrado y seleccionado en los campos del área de Dirección Física .

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
<ul style="list-style-type: none"> • Barrio – Seleccionar el barrio del listado de acuerdo al pueblo seleccionado. 	
<p>Entrar área de Dirección Postal oprimiendo el botón de Copiar Dirección Física. Se podrá entrar la información de la dirección postal en forma completa si no fuera igual a la dirección física del participante.</p>	<p>Presenta la información entrada en el área de Dirección Física del Participante en la Dirección Postal; o presenta la información entrada en la Dirección Postal.</p>
<p>Entrar área de Localización Actual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea 1: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo nombre de la Urbanización, Condominio, Complejo. • Línea 2: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo el nombre o número de la calle, número de la casa o apartamento. • Pueblo – Seleccionar el pueblo, como por ejemplo San Juan. • Código Postal – Seleccionar el código postal correspondiente a la dirección del listado provisto en este campo. • Barrio – Seleccionar el barrio del listado de acuerdo al pueblo seleccionado. 	<p>Presenta el texto entrado y seleccionado en los campos del área de Localización Actual.</p>

5.5.4 Pestaña de Contacto

En esta página se documenta la información de números telefónicos del hogar, trabajo y celular (teléfono móvil) de todos los Participantes.

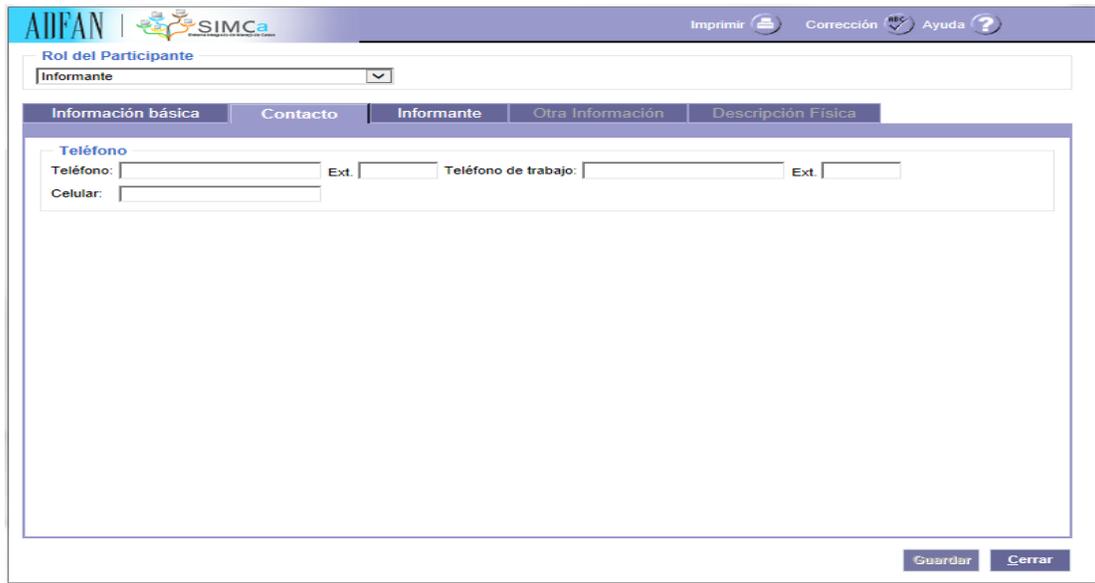


Figura 63 – Participantes - Contacto

Descripción de Elementos:

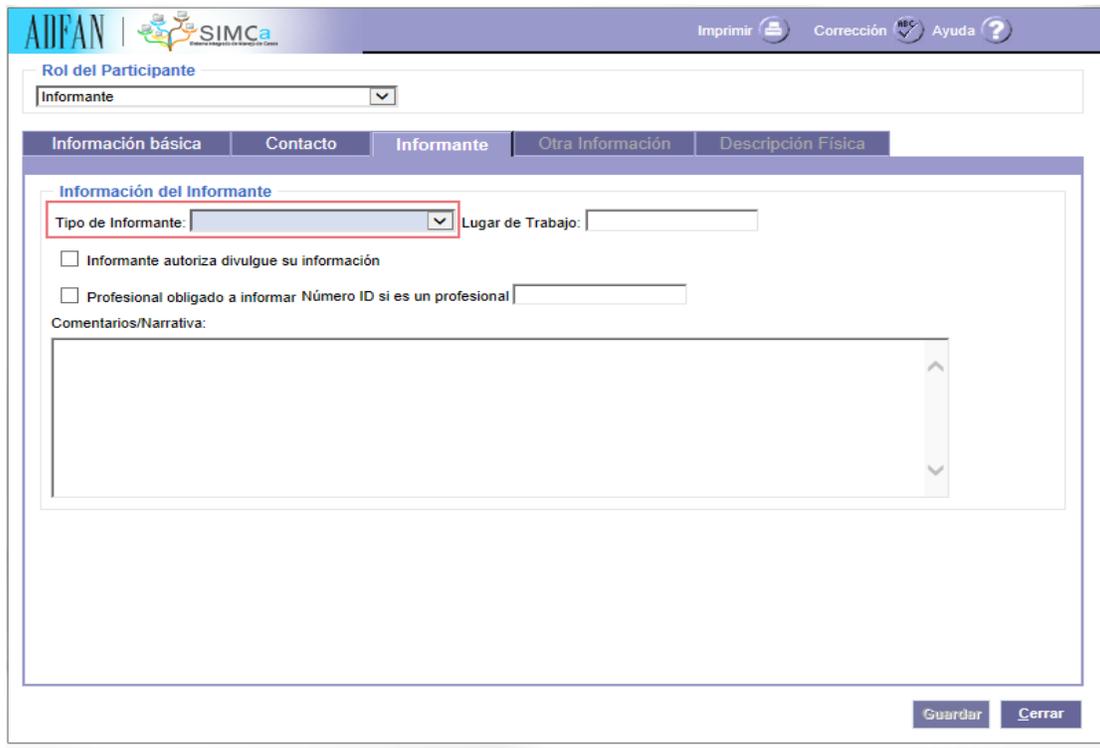
Elemento	Gráfica	Descripción
Teléfono	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del número telefónico del Participante.
Ext.	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del número de extensión perteneciente a los campos de Teléfono y Teléfono de trabajo del Participante.
Teléfono de trabajo	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del número telefónico de trabajo del Participante.
Celular	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del número telefónico de celular (teléfono móvil) del Participante.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizaran los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Contacto .	Presenta la página de Contacto .
Entrar el número telefónico en el campo de Teléfono .	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar el número telefónico en el campo de Ext.	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar el número telefónico en el campo de Teléfono de trabajo .	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar el número telefónico en el campo de Ext.	Presenta la información entrada en este campo.

5.5.5 Pestaña Informante

En esta página se documenta la información del Participante con rol de Solicitante.



The screenshot shows the 'Informante' tab in the SIMCa application. At the top, there are navigation links for 'Imprimir', 'Corrección', 'Ayuda', and a help icon. Below the header, a dropdown menu shows 'Rol del Participante' set to 'Informante'. The main content area has tabs for 'Información básica', 'Contacto', 'Informante', 'Otra Información', and 'Descripción Física'. The 'Informante' tab is active, displaying the 'Información del Informante' section. This section includes a 'Tipo de Informante' dropdown menu, a 'Lugar de Trabajo' text field, two checkboxes for 'Informante autoriza divulgar su información' and 'Profesional obligado a informar', and a 'Comentarios/Narrativa' text area. At the bottom right, there are 'Guardar' and 'Cerrar' buttons.

Figura 64 – Participantes - Informante

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Tipo de Informante	N/A	Mediante selección en el listado se escoge el tipo de solicitante. Este campo es requerido para poder guardar al Participante con rol de Solicitante.
Lugar Trabajo	N/A	Este campo contiene el espacio para realizar la entrada del Lugar de Trabajo del Participante.
Informante autoriza a divulgar su información	N/A	Este campo puede ser marcado si el Informante autoriza a que se divulgue su información.
ID si es un profesional	N/A	Este campo contiene el espacio para realizar la entrada del número de ID del Informante de ser un profesional.
Comentarios/Narrativa	N/A	Se puede documentar en texto cualquier información adicional del Informante.
Guardar	N/A	Presionando este botón se guardará la información del Participante. Para realizar esta acción, se debe verificar si todos los campos requeridos (en azul) fueron entrados.
Cerrar	N/A	Presionando este botón el sistema regresará a la página anterior sin guardar la información ya entrada en esta área.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de <i>Informante</i>.	Presenta la página de Informante con los campos a ser llenados.
Seleccionar el <i>Tipo de Informante</i> del listado proporcionado.	Presenta la información seleccionada en este campo. Es importante destacar nuevamente que este campo será requerido para poder guardar la información del Participante con rol de Solicitante .
Entra la información en texto del <i>Lugar de Trabajo</i>.	Presenta la información entrada en este campo.

Marcar el campo de <i>Informante autoriza divulgue su información.</i>	Presenta el campo marcado, este campo se seleccionará mediante cotejo si fuera necesario para identificar que el Informante autoriza a que se pueda divulgar su información de así requerirlo.
Marcar el campo de <i>Profesional obligado a informar.</i>	Presenta el campo marcado, este campo se seleccionará mediante cotejo si fuera necesario para identificar que el Informante es un Profesional obligado a informar la situación presentada en la Llamada.
Entrar el campo en texto alfanumérico el <i>Número ID si es un profesional.</i>	Presenta la información entrada en este campo. Si se selecciona el campo anterior de <i>Profesional obligado a informar</i> se recomienda entrar este campo.
Entrar información en texto en el campo de <i>Comentarios/Narrativa.</i>	Presenta la información entrada en este campo.

5.5.6 Pestaña de Narrativa

Esta área es de texto libre y permite documentar una descripción general de la orientación ofrecida.

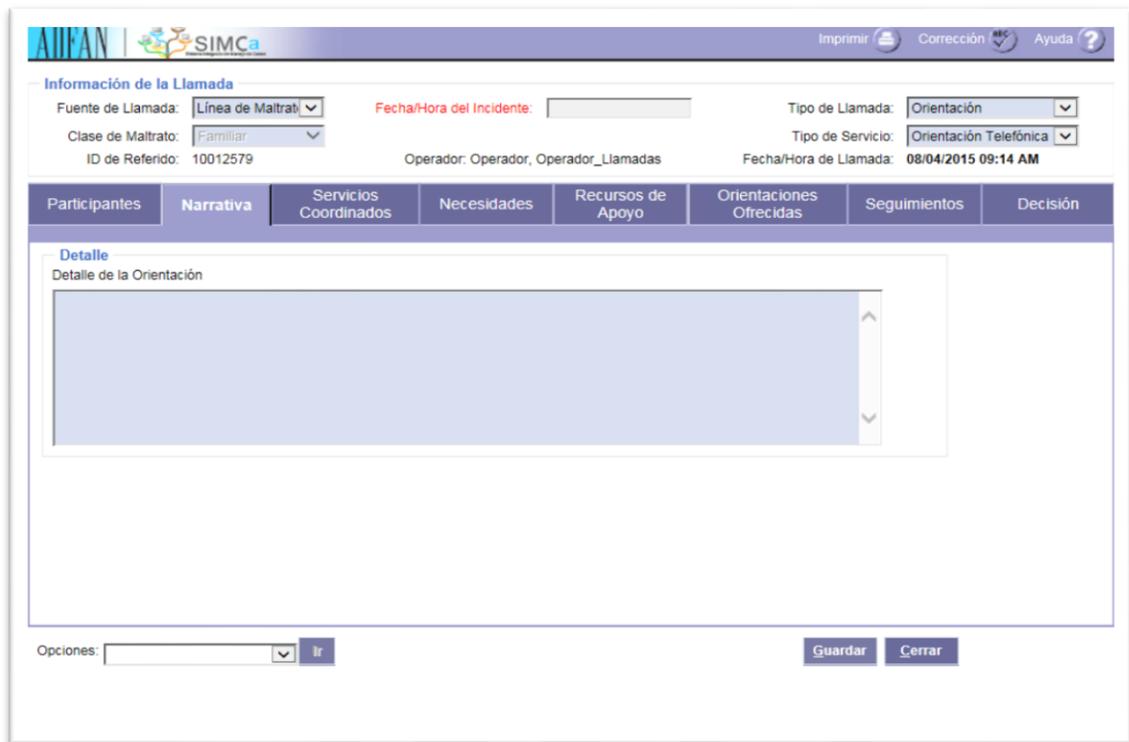


Figura 65 - Narrativa

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Detalle de la Orientación	N/A	En este campo se requiere llenar la descripción de la orientación ofrecida al Solicitante.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el tabulador de <i>Narrativa</i>.	El sistema presenta la página del Detalle de la Orientación .
Entrar información en texto de la <i>Detalle de la Orientación</i> pendiente.	El sistema presenta la información en texto entrada en el campo establecido.

5.5.7 Pestaña de Servicios Coordinados

En esta área se pueden añadir y documentar los Servicios Coordinados por el Centro de Llamadas o el usuario que se encuentre creando la Llamada. Esta área permite seleccionar e incluir en la orientación aquellos servicios, con diversas agencias, que se le indica a la persona que puede coordinar dependiendo de la situación particular de la llamada. Los campos del área de Datos de la Persona de Contacto y gestión Realizada no son campos obligatorios.

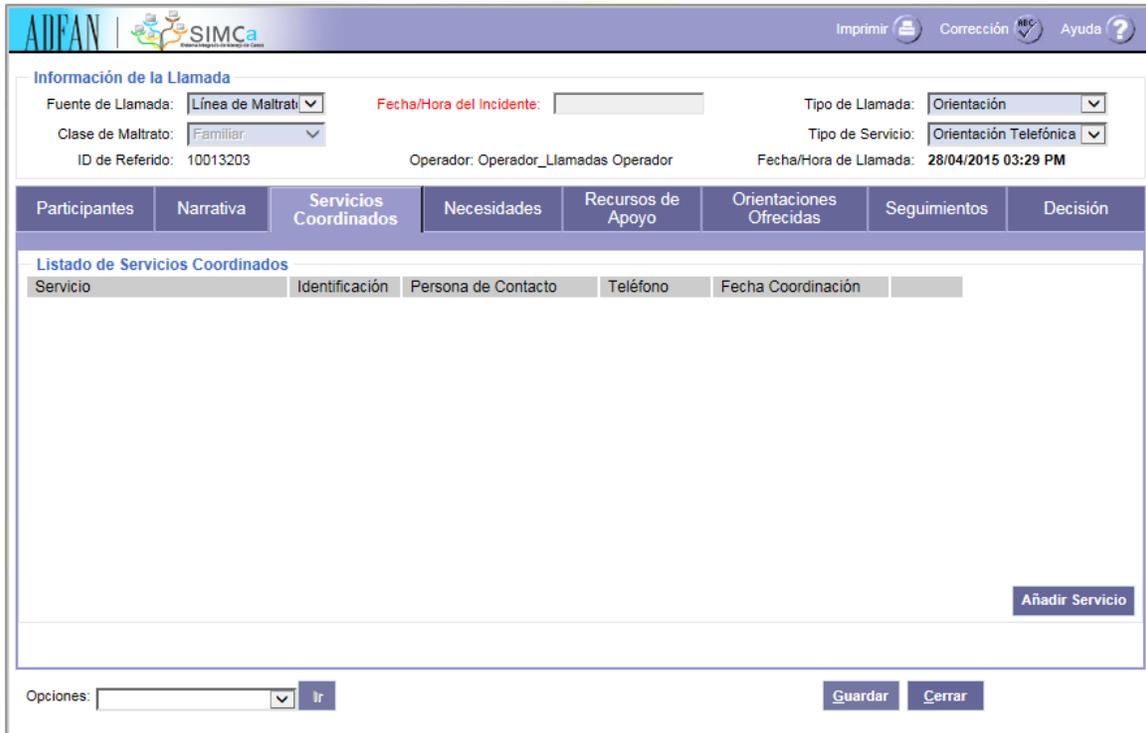
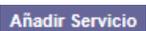
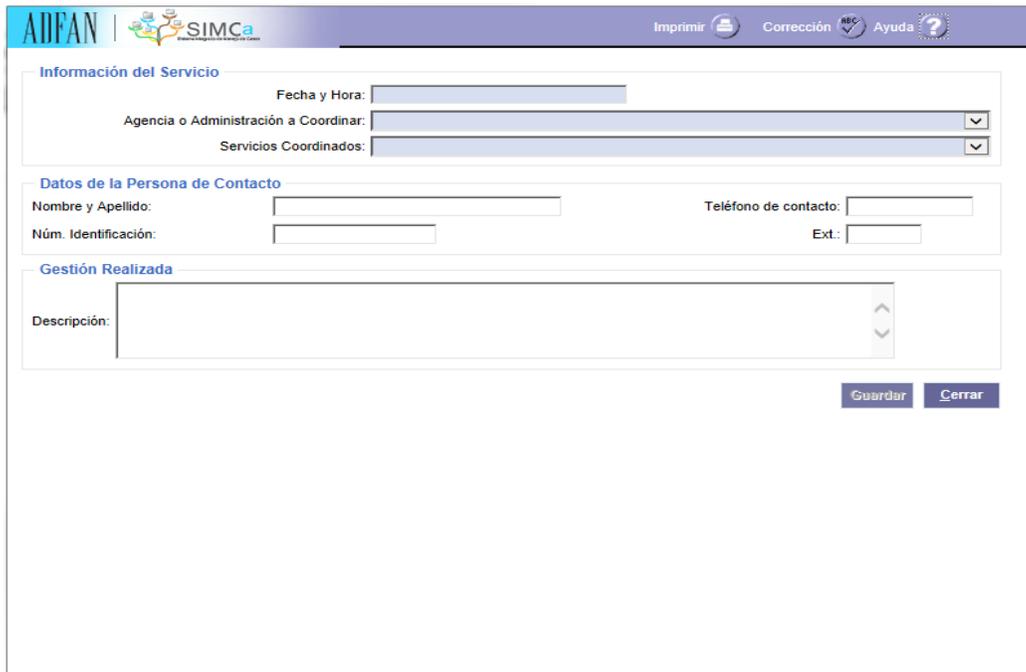


Figura 66 – Servicios Coordinados

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Añadir Servicio		Esta funcionalidad es utilizada para la creación de un Servicio Coordinado nuevo, así como servicios adicionales, de ser necesario.



The screenshot shows a web form titled 'Servicio Coordinado' within the SIMCa system. The form is divided into three main sections:

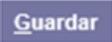
- Información del Servicio:** Contains a date and time field, a dropdown menu for 'Agencia o Administración a Coordinar', and another dropdown menu for 'Servicios Coordinados'.
- Datos de la Persona de Contacto:** Includes text input fields for 'Nombre y Apellido', 'Núm. Identificación', 'Teléfono de contacto', and 'Ext.'.
- Gestión Realizada:** Features a large text area for 'Descripción' with scroll arrows.

At the bottom right of the form are two buttons: 'Guardar' and 'Cerrar'. The top navigation bar includes links for 'Imprimir', 'Corrección', 'Ayuda', and a user profile icon.

Figura 67 – Servicio Coordinado

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Fecha y Hora	N/A	En este campo se deben colocar la fecha y hora del servicio(s) coordinado(s) en la Llamada. Este campo provee un calendario para documentar la misma, y también puede ser entrada manualmente en formato de DD/MM/YYYY (día/mes/año).
Agencia o Administración a Coordinar	N/A	Este campo provee un listado para escoger la Agencia o Administración a coordinar el servicio coordinado.
Servicios Coordinados	N/A	Este campo provee un listado para escoger el servicio coordinado en la Agencia o Administración seleccionada.
Nombre y Apellido	N/A	Se puede documentar en campo de texto el Nombre y Apellido de la persona contacto.
Núm. Identificación	N/A	Se puede documentar en campo de texto Núm.

Elemento	Gráfica	Descripción
		De Identificación de la persona contacto.
Teléfono de contacto	N/A	Se puede documentar en este campo el Teléfono de la persona contacto.
Ext.	N/A	Se puede documentar en este campo la Extensión del número de teléfono antes mencionado, de ser necesario, de la persona contacto.
Descripción	N/A	Se puede documentar en campo de texto la Descripción de la Gestión Realizada.
Guardar		Al presionar este botón se guardará la información entrada del Servicio Coordinado. Para que el servicio coordinado pueda ser guardado dentro de la Llamada deben estar completados los campos Requeridos en azul; Fecha y Hora, Agencia o Administración a Coordinar y Servicios Coordinados.
Cerrar		Presionando este botón el sistema regresará a la página anterior sin guardar la información ya entrada en esta área.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el tabulador de Servicios Coordinados .	Se presenta la página de Servicios Coordinados .
Crear Servicio Coordinado oprimiendo el botón de Añadir Servicio .	Presenta la página de Servicios Coordinados para añadir los campos.
Seleccionar la Fecha y Hora del Servicio.	Se presenta el calendario para seleccionar la Fecha y Hora del Servicio coordinado.
Seleccionar el campo de Agencia o Administración a Coordinar mediante "scroll down".	Se presenta la Agencia o Administración seleccionada.
Seleccionar campo de Servicios Coordinados	Se presenta el Servicio Coordinado seleccionado.
Entrar el Nombre y Apellido de la Persona Contacto .	Se puede ver la información entrada en el campo de Nombre y

	Apellido en la página de Servicios Coordinados.
Entrar el Núm. Identificación de la Persona Contacto .	Se puede ver la información entrada en el campo de Núm. Identificación .
Entrar el Teléfono de Contacto en el siguiente formato numérico (###) ###-#### y el campo de Ext. de forma opcional .	Se puede ver la información entrada en el campo de Teléfono de Contacto y Ext. en la página de Servicios Coordinados .
Realizar la entrada de la Descripción de la Gestión Realizada .	Se puede ver la información entrada en el campo de Descripción en la página de Servicios Coordinados .
Presionar el botón de Guardar .	Se guardará la información de los servicios coordinados seleccionados y el sistema regresará a la pestaña principal mostrando la información entrada en la sección del listado de los Servicios Coordinados .

5.5.8 Pestaña de Necesidades

Esta área permite documentar mediante la selección de todas aquellas necesidades que se identifican durante la llamada de orientación. De existir otra necesidad que no se encuentre en la página la aplicación permite seleccionar Otro para activar el campo de texto asociado y permitir de esta manera incluir esta necesidad.

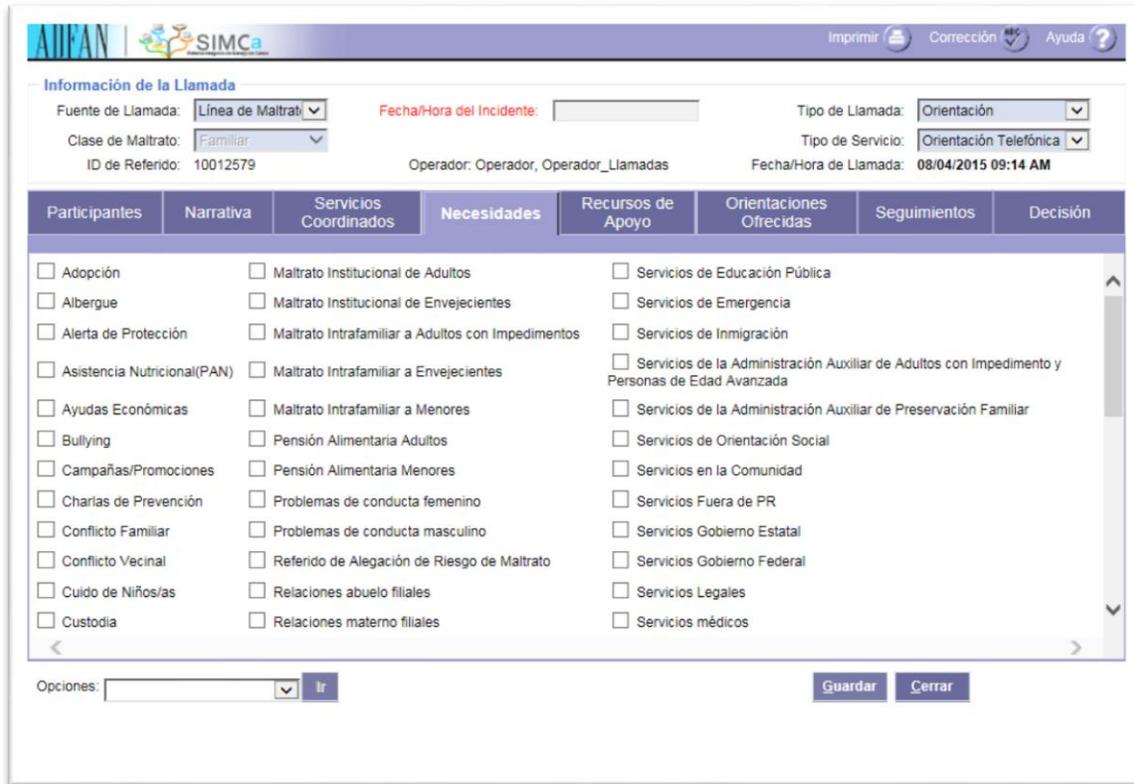


Figura 68 – Necesidades

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Necesidades	N/A	Las Necesidades son presentadas para ser marcadas por el usuario que está ofreciendo la orientación. Esta área permite la selección de múltiples necesidades simultáneamente.
Descripción resumida de la necesidad	N/A	Se puede documentar el resumen de las Necesidades en esta área mediante texto.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el tabulador de Necesidades .	El sistema presenta la página de Necesidades .

Seleccionar las <i>Necesidades</i> detectadas en la orientación ofrecida.	El sistema presenta las <i>Necesidades</i> marcadas. Esta área permite la selección de múltiples necesidades simultáneamente.
Entrar la información en el campo de <i>Descripción resumida de la necesidad</i>.	Se presenta la información entrada en esta área.

5.5.9 Pestaña de Recursos de Apoyo

Esta área permite documentar mediante la selección de los Recursos de Apoyo identificados en la orientación.



Figura 69 – Recursos de Apoyo

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Recursos de Apoyo	N/A	Los Recursos de Apoyo son presentados para ser marcados por el usuario que está ofreciendo la orientación. Esta área permite la selección de múltiples recursos simultáneamente.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado

Seleccionar el tabulador de <i>Recursos de Apoyo</i>.	El sistema presentará la página de <i>Recursos de Apoyo</i> .
Seleccionar las <i>Recursos de Apoyo</i> detectadas en la orientación ofrecida.	El sistema presentará las <i>Recursos de Apoyo</i> marcados. Esta área permite la selección de múltiples recursos simultáneamente.

5.5.10 Pestaña de Orientaciones Ofrecidas

Esta área permite documentar mediante la selección de las Orientaciones Ofrecidas durante la orientación.

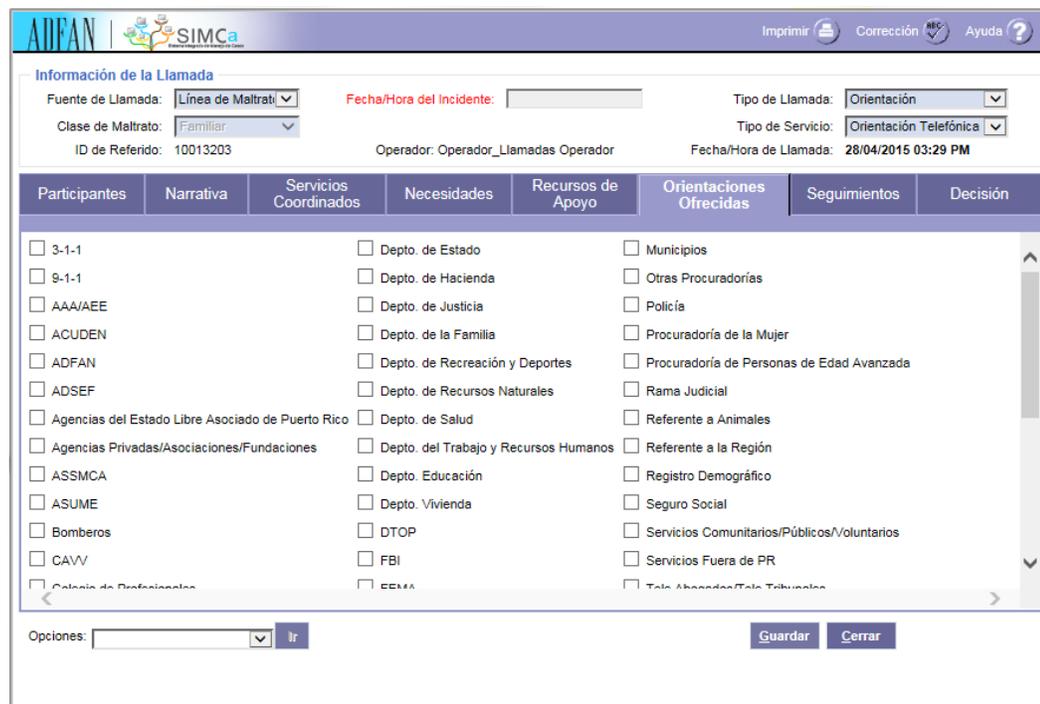


Figura 70 – Orientaciones Ofrecidas 1/2

Participantes	Narrativa	Servicios Coordinados	Necesidades	Recursos de Apoyo	Orientaciones Ofrecidas	Seguimientos	Decisión
<input type="checkbox"/> CAVV		<input type="checkbox"/> FBI		<input type="checkbox"/> Servicios Fuera de PR			
<input type="checkbox"/> Colegio de Profesionales		<input type="checkbox"/> FEMA		<input type="checkbox"/> Tele Abogados/Tele Tribunales			
<input type="checkbox"/> Consulados/Embajadas		<input type="checkbox"/> Fondo del Seguro del Estado		<input type="checkbox"/> WIC			
<input type="checkbox"/> Defensa Civil		<input type="checkbox"/> Línea de Maltrato					
<input type="checkbox"/> Depto. de Asuntos al Consumidor		<input type="checkbox"/> Línea PAS					
<input type="checkbox"/> Otro: <input type="text"/>							
Intervención del Trabajador Social							
<div style="border: 1px solid gray; height: 60px;"></div>							

Figura 71 – Orientaciones Ofrecidas 2/2

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Orientaciones Ofrecidas	N/A	Las Orientaciones Ofrecidas son presentadas para ser marcadas por el usuario que está ofreciendo la orientación. Esta área permite la selección de múltiples recursos simultáneamente.
Intervención del Trabajador Social	N/A	Se puede documentar la Intervención del Trabajador Social en esta área mediante texto.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el tabulador de Orientaciones Ofrecidas .	El sistema presenta la página de Orientaciones Ofrecidas .
Seleccionar las Orientaciones Ofrecidas durante la orientación.	El sistema presenta las Orientaciones Ofrecidas marcados. Esta área permite la selección de múltiples recursos simultáneamente.
Entrar la información en el campo de Intervención del Trabajador Social .	Se presenta la información entrada en esta área.

5.5.11 Pestaña de Seguimientos

La aplicación permite dar seguimiento a una orientación que haya sido ofrecida. Esta área contiene la información de las todas las llamadas de seguimiento que se hayan realizado a la orientación original. Para incluir un seguimiento se debe oprimir el botón de **Añadir Seguimiento**.

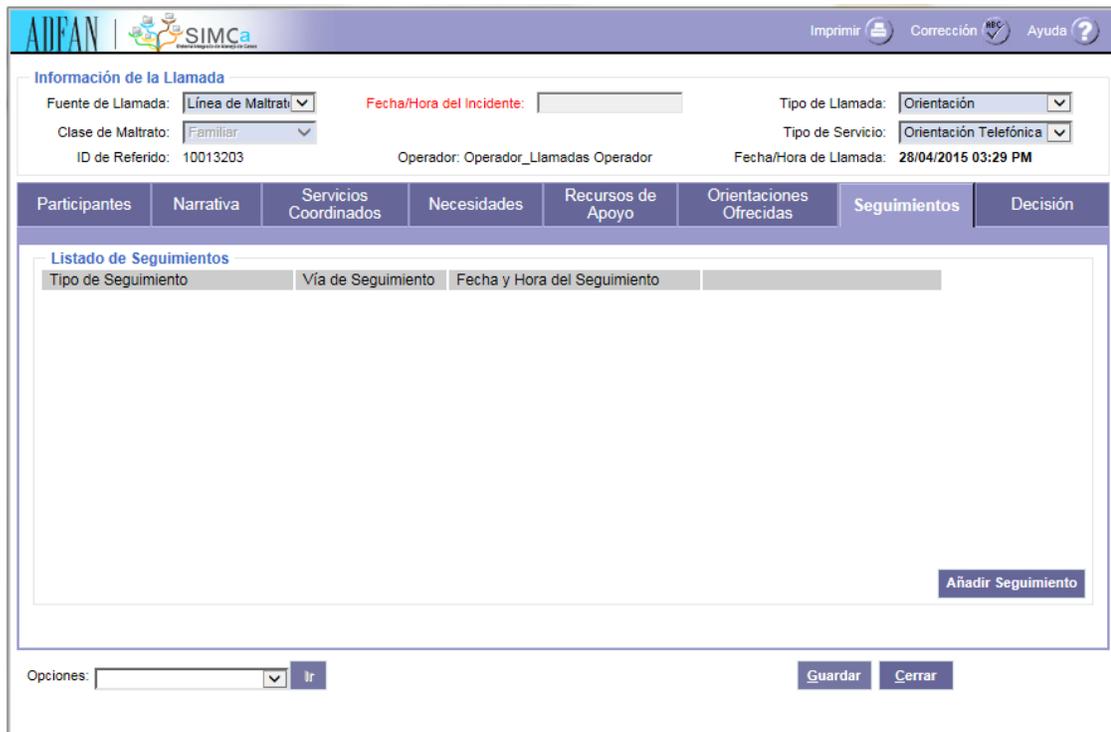
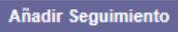


Figura 72 - Seguimientos

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Añadir Seguimiento		Esta funcionalidad se utiliza para la creación de un Seguimiento en la orientación. Esta funcionalidad puede ser utilizada siempre y cuando el estatus de la orientación permanezca como Pendiente .

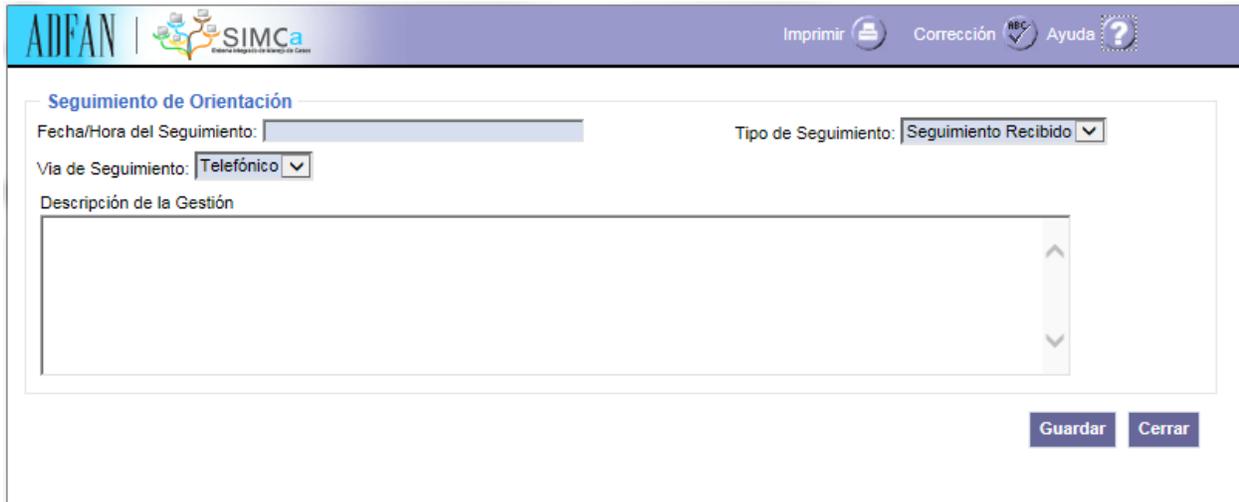


Figura 73 – Seguimiento

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Fecha y Hora del Seguimiento	N/A	Se pueden documentar la Fecha y Hora del Seguimiento .
Tipo de Seguimiento	N/A	Este campo provee un listado a escoger el Tipo de Seguimiento .
Vía de Seguimientos	N/A	Este campo provee un listado a escoger la Vía de Seguimientos
Gestión del Seguimiento	N/A	En esta área se puede documentar mediante texto la Gestión del Seguimiento .
Guardar		Al presionar el botón de Guardar se guardará la información del Seguimiento entrada en la orientación.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Crear Seguimiento oprimiendo el botón de Añadir Seguimiento .	Presenta la página de Seguimientos para añadir los campos.

Seleccionar la Fecha y Hora del Seguimiento.	Se presenta el calendario para seleccionar la Fecha y Hora del seguimiento.
Seleccionar el campo de Tipo de Seguimiento mediante "scroll down" .	Se presenta el Tipo de Seguimiento seleccionado.
Seleccionar campo de Vía de Seguirmentos.	Se presenta la Vía de Seguimiento seleccionado.
Entrar la Descripción de la Gestión del Seguimiento.	Se puede ver la información entrada en el campo de Descripción de la Gestión en la página de Seguirmentos
Presionar el botón de Guardar.	Se guardará la información del Seguirmento documentado.

5.5.12 Pestaña de Decisión del Operador de Llamadas

En esta pestaña se puede realizar la Decisión de la Orientación por el Operador de Llamadas y/o el Operador de Orientación.

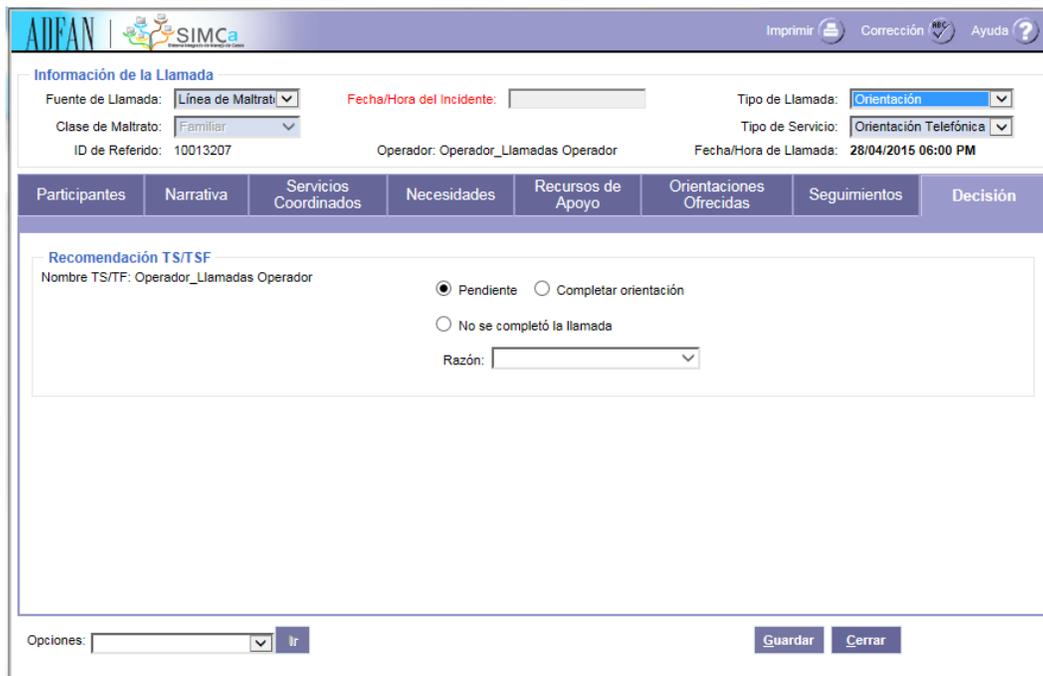


Figura 74 – Decisión del Operador de Llamadas

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
----------	---------	-------------

Pendiente	<input type="radio"/> Pendiente	La Llamada se encontrará de forma automática en este estatus aun cuando sea guardada hasta tanto no sea enviada al Supervisor de Llamadas.
Completar orientación	<input type="radio"/> Completar orientación	Al seleccionar esta opción la Llamada será guardada bajo el estatus de completada.
No se completó la llamada	<input checked="" type="radio"/> No se completó la llamada	Esta opción es para identificar la Llamada como no completada. Se debe seleccionar una Razón para poder ser enviada al Supervisor de Llamadas para que sea cancelada o cerrada bajo este estatus.
Razón	Razón: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <input type="text"/> Informante no desea continuar Llamada falsa Menor jugando con el sistema Problema de telefonía Duplicidad Se cortó la llamada </div>	Al seleccionar la opción de No se completó la llamada, se requiere seleccionar adicionalmente una Razón para este estatus.
Guardar		Al presionar el botón de Guardar se realizarán las siguientes funcionalidades de acuerdo al estatus o recomendación seleccionada: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendiente – La llamada será guardada con los datos entrados hasta ese momento. 2. Completar orientación – La llamada será guardada bajo el estatus de completada. 3. No se completó la llamada – La llamada será guardada bajo estatus de No se completó la llamada.
Cerrar		Al seleccionar esta función la Llamada no será guardada y todos los datos serán borrados sin completar la funcionalidad en el tabulador de Decisión.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Decisión .	Se presenta la sección de Decisión para que el Operador oprima entre las siguientes opciones:

	<ul style="list-style-type: none"> • Pendiente – Se presentará marcada de forma automática antes de guardar el Referido. • Completar orientación • No se completó la llamada
<p>Marcar la opción seleccionada y presionar el botón de Guardar.</p>	<p>La Orientación se guardará bajo el estatus seleccionado.</p>

5.6. Alerta

En esta área estaremos mostrando los diferentes componentes e información necesaria para la creación de una Alerta. Primero se deberá seleccionar la opción de Crear en el Menú Principal del Escritorio del usuario.

5.6.1 Pestañas Correspondientes a la Alerta

Las pestañas que se presentarán al crear un Alerta serán: Participantes, Narrativa, Relaciones, Servicios Coordinados, Modificación y Decisión.

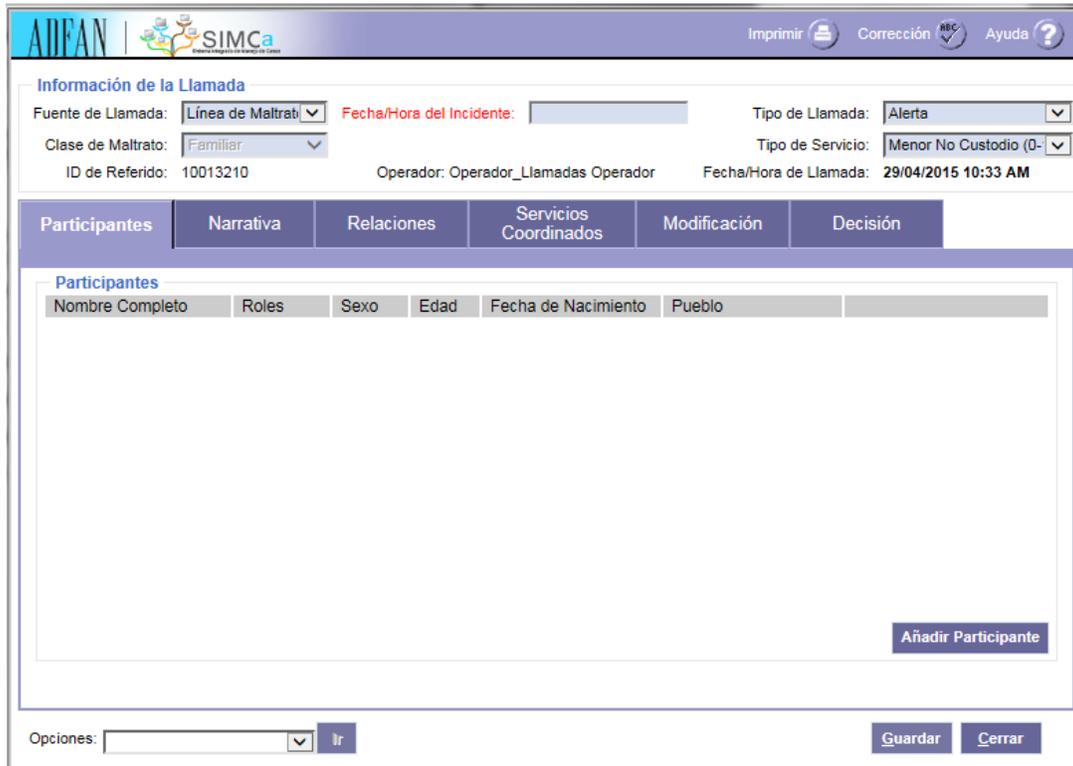


Figura 75 – Creación Alerta

5.6.2 Pestaña Participantes

En esta área se realizará la creación de los Participantes de la Llamada. Los Participantes son las personas con algún rol activo dentro del incidente presentado en la llamada. Los roles contienen en adición las posibles combinaciones. Se seleccionará el botón de Añadir Participante.

- i. Informante
- ii. Madre
- iii. Otros Menores
- iv. Padre
- v. Persona Responsable
- vi. Víctima

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Botón de Añadir Participante	N/A	Al presionar esta acción mostrará la página de creación de participantes.

Participantes	Funcionamiento Familiar	Relaciones	Alegación	Servicios Coordinados	Modificación	Decisión												
<p>Participantes</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre Completo</th> <th>Roles</th> <th>Sexo</th> <th>Edad</th> <th>Fecha de Nacimiento</th> <th>Pueblo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;"> <div data-bbox="868 504 1128 619" style="border: 1px solid gray; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> Presionar para levantar ventana de Creación de Participante </div> </td> </tr> </tbody> </table> <div data-bbox="1161 577 1364 630" style="border: 2px solid red; padding: 2px; display: inline-block; margin-top: 10px;"> Añadir Participante </div>							Nombre Completo	Roles	Sexo	Edad	Fecha de Nacimiento	Pueblo	<div data-bbox="868 504 1128 619" style="border: 1px solid gray; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> Presionar para levantar ventana de Creación de Participante </div>					
Nombre Completo	Roles	Sexo	Edad	Fecha de Nacimiento	Pueblo													
<div data-bbox="868 504 1128 619" style="border: 1px solid gray; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> Presionar para levantar ventana de Creación de Participante </div>																		

Figura 76 – Participantes

5.6.3 Pestaña de Información Básica

Esta pestaña se presentará para todos los Participantes. Los campos que aparecen como requeridos es el de Nombre para todos los Participantes. En participantes con los roles de Otros Menores y Víctima adicionalmente como requerido estará el campo de Pueblo en el área de Dirección Física.

ADIFAN | SIMCa Imprimir  Corrección  Ayuda 

Rol del Participante: Informante

Información básica	Contacto	Informante	Otra Información	Descripción Física
<p>Información del Participante Campo Requerido</p> <p><input type="checkbox"/> Se desconoce</p> <p>Prefijo: Nombre: Inicial: Sufijo: </p> <p>Sexo: Apellido: Segundo Apellido: Apodo: </p> <p>Edad</p> <p>Años: Fecha de Nacimiento: 00/00/0000</p> <p>Dirección Física</p> <p>Línea 1: Línea 2: Pueblo: </p> <p>Barrio: Estado: Código Postal: </p> <p>► Dirección Postal</p> <p>► Dirección Anterior</p> <p>► Localización Actual</p> <p style="text-align: right;">Guardar Cerrar</p>				

▼ **Dirección Postal**

Línea 1: Línea 2: Pueblo:

Estado: Código Postal:

Copiar de Dirección Física

▼ Dirección Anterior

Línea 1: Línea 2: Pueblo:

Barrio: Estado: Código Postal:

▼ Localización Actual

Línea 1: Línea 2: Pueblo:

Barrio: Estado: Código Postal:

Figura 77 – Participante – Información Básica

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Rol del Participante	N/A	Se selecciona mediante el listado provisto en este campo. Los participantes pueden presentar más de un rol dentro de la Llamada.
Pestaña de Información Básica	N/A	En esta página se documenta la información del Informante.
a. Prefijo	N/A	Mediante selección, por ejemplo; Sr., Sra., Srta.
b. Nombre	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Nombre del Participante. En los participantes es requerido el campo de Nombre a excepción si el participante es marcado como Se Desconoce .
c. Inicial	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada de la Inicial Nombre del Participante.
d. Sufijo	N/A	Se seleccionará mediante el listado provisto en este campo; por ejemplo; II, III, IV, V, Jr.
e. Sexo	N/A	Mediante selección entre Masculino y Femenino.
f. Apellido	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Apellido del Participante.
g. Segundo Apellido	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Segundo Apellido del Participante.
h. Apodo	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Apodo del Participante.
i. Edad	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Edad del Participante. En los roles de Otros Menores y Víctima se presentará en esta área los Años, Meses y encasillado de Aprox.
j. Fecha de Nacimiento	N/A	Este campo provee un calendario para documentar la Fecha de Nacimiento del

Elemento	Gráfica	Descripción
		Participante. En adición, la misma puede ser entrada manualmente en formato de DD/MM/YYYY (día/mes/año).
<i>k. Dirección Física</i>	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Dirección Física del Participante.
<i>l. Dirección Postal</i>	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Dirección Postal del Participante. En adición se podrá seleccionar el copiar la dirección física del Participante.
<i>m. Dirección Postal</i>	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Dirección Postal del Participante. En adición, se podrá seleccionar el copiar la dirección física del Participante.
<i>n. Dirección Anterior</i>	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Dirección Anterior del Participante. En adición, se podrá seleccionar el copiar la dirección física del Participante.
<i>o. Localización Actual</i>	N/A	Esta área contiene los campos para realizar la entrada de la Localización Actual del Participante. En adición, se podrá seleccionar el copiar la dirección física del Participante.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Participantes .	Presenta la página de Participantes .
Presionar botón Añadir Participante .	Presenta la página de creación de Participante.
Seleccionar en el campo de Roles entre los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Informante • Informante y Madre • Informante y Otros Menores • Informante y Padre • Informante y Persona Responsable • Informante y Víctima • Madre • Otros Menores • Padre • Persona Responsable • Víctima 	El sistema permite seleccionar el Rol seleccionado.

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Entrar el campo de Nombre en texto.	Se presenta el texto entrado en los campos de Nombre .
Entrar el campo de Apellido en texto.	Se presenta el texto entrado en los campos de Apellido .
Entrar el campo de Sexo de las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino 	Se presenta la opción seleccionada entre Masculino o Femenino .
Entrar campo de Edad .	Se presenta el número entrado en el campo de Edad .
Entrar el campo de Fecha de Nacimiento . Oprimir el lado derecho del "mouse" y seleccionar la fecha. En adición la misma puede ser entrada en el formato de DD/MM/YYYY.	Se presenta el calendario para seleccionar la Fecha de Nacimiento , o se presenta la fecha entrada de acuerdo al formato indicado.
Entrar área de Dirección Física: <ul style="list-style-type: none"> • Línea 1: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo nombre de la Urbanización, Condominio, Complejo. • Línea 2: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo el nombre o número de la calle, número de la casa o apartamento. • Pueblo – Seleccionar el pueblo, por ejemplo San Juan. • Código Postal – Seleccionar el código postal correspondiente a la dirección del listado provisto en este campo. • Barrio – Seleccionar el barrio del listado de acuerdo al pueblo seleccionado. 	Presenta el texto entrado y seleccionado en los campos del área de Dirección Física .
Entrar área de Dirección Postal oprimiendo el botón de Copiar Dirección Física . Se podrá entrar la información de la dirección postal en forma completa si no fuera igual a la dirección física del participante.	Presenta la información entrada en el área de Dirección Física del Participante en la Dirección Postal. O presentará la información entrada en la Dirección Postal .
Entrar área de Localización Actual : <ul style="list-style-type: none"> • Línea 1: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo nombre de la Urbanización, 	Presenta el texto entrado y seleccionado en los campos del área de Localización Actual .

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
<p>Condominio, Complejo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea 2: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo el nombre o número de la calle, número de la casa o apartamento. • Pueblo – Seleccionar el pueblo, por ejemplo San Juan. • Código Postal – Seleccionar el código postal correspondiente a la dirección del listado provisto en este campo. • Barrio – Seleccionar el barrio del listado de acuerdo al pueblo seleccionado. 	

5.6.4 Pestaña de Contacto

En esta página se documentará la información de números telefónicos del hogar, trabajo y celular (teléfono móvil) de todos los Participantes.

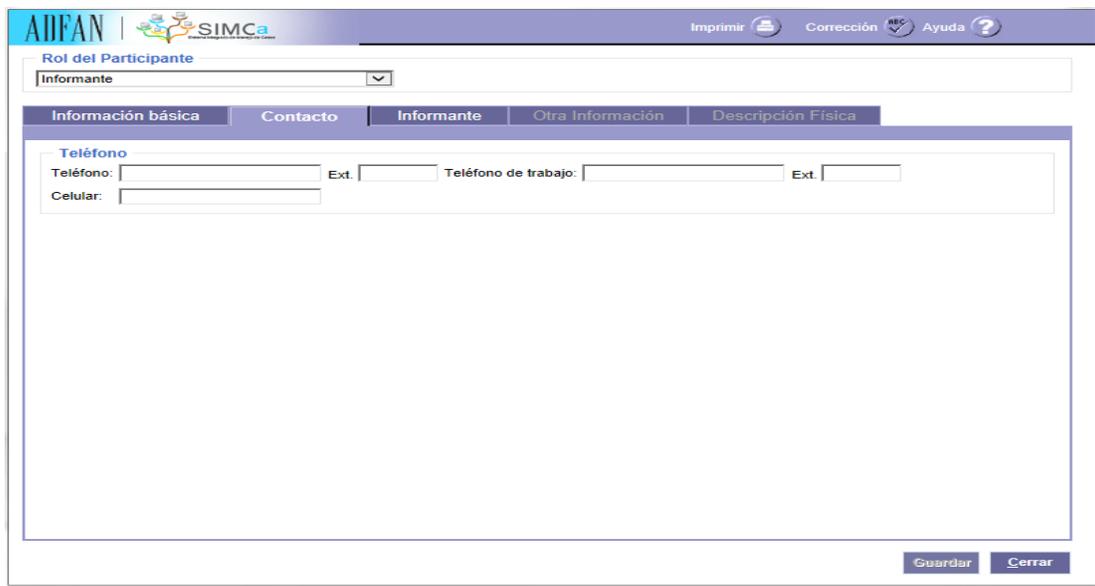


Figura 78 – Participante - Contacto

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Teléfono	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del número telefónico del Participante.

Elemento	Gráfica	Descripción
Ext.	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del número de extensión perteneciente a los campos de Teléfono y Teléfono de trabajo del Participante.
Teléfono de trabajo	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del número telefónico de trabajo del Participante.
Celular	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del número telefónico de celular (teléfono móvil) del Participante.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Contacto .	Presenta la página de Contacto .
Entrar el número telefónico en el campo de Teléfono .	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar el número telefónico en el campo de Ext. .	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar el número telefónico en el campo de Teléfono de trabajo .	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar el número telefónico en el campo de Ext. .	Presenta la información entrada en este campo.

5.6.5 Pestaña de Informante

En esta página se documenta la información del Participante con rol de Informante.

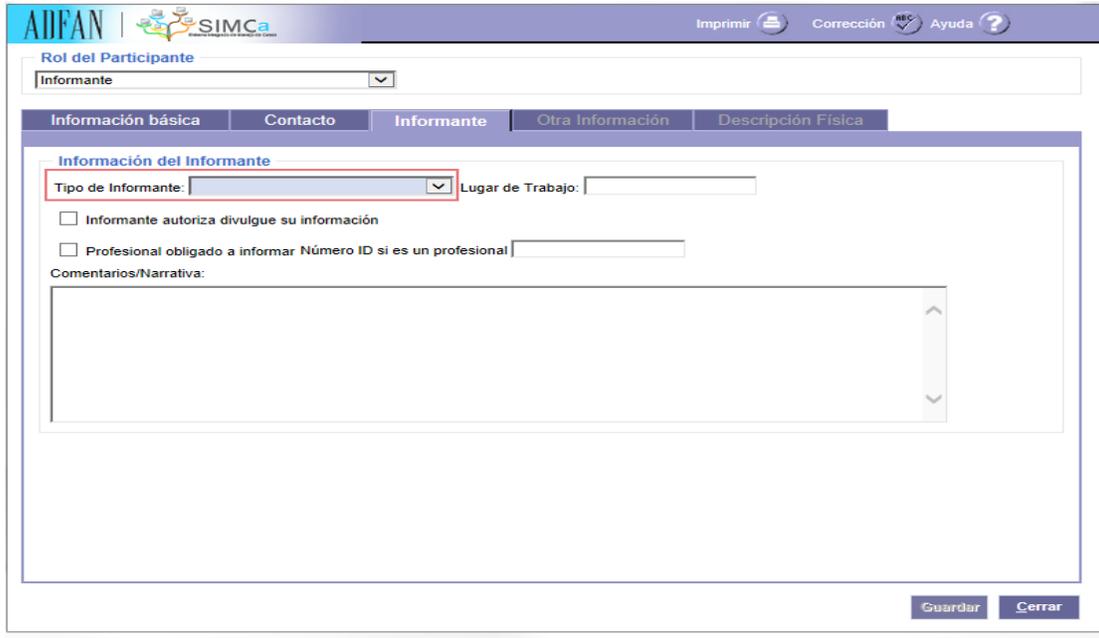


Figura 79 – Participante – Informante

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Tipo de Informante	N/A	Mediante selección en listado se escoge el tipo de informante. Este campo es requerido para poder guardar al Participante con rol de Informante.
Lugar Trabajo	N/A	Este campo contiene el espacio para realizar la entrada del Lugar de Trabajo del Participante.
Informante autoriza a divulgar su información	N/A	Este campo puede ser marcado si el Informante autoriza a que se divulgue su información.
ID si es un profesional	N/A	Este campo contiene el espacio para realizar la entrada del número de ID del Informante de ser un profesional.
Comentarios/Narrativa	N/A	Se puede documentar en texto cualquier información adicional del Informante.
Guardar	N/A	Presionando este botón se guarda la información del Participante. Para realizar esta acción, se debe verificar si todos los campos requeridos (en azul) fueron entrados.
Cerrar	N/A	Presionando este botón el sistema regresará a la página anterior sin guardar la información ya entrada en esta área.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Informante .	Presenta la página de Informante con los campos a ser llenados.
Seleccionar el Tipo de Informante del listado proporcionado.	Presenta la información seleccionada en este campo. Es importante destacar nuevamente que este campo será requerido para poder guardar la información del Participante con rol de Informante .
Entra la información en texto del Lugar de Trabajo .	Presenta la información entrada en este campo.
Marcar el campo de Informante autoriza divulgar su información .	Presenta el campo marcado; este campo se selecciona mediante cotejo si fuera necesario para identificar que el Informante autoriza a que se pueda divulgar su información de así requerirlo.
Marcar el campo de Profesional obligado a informar .	Presenta el campo marcado, este campo se seleccionará mediante cotejo si fuera necesario para identificar que el Informante es un Profesional obligado a informar la situación presentada en la Llamada.
Entrar el campo en texto alfanumérico el Número ID si es un profesional .	Presenta la información entrada en este campo. Si se selecciona el campo anterior de Profesional obligado a informar se recomienda entrar este campo.
Entrar información en texto en el campo de Comentarios/Narrativa .	Presenta la información entrada en este campo.

5.6.6 Pestaña de Otra Información

Esta área presenta campos para documentar los Daños Físicos en formato de texto libre. Esta pestaña se presenta bajo los roles de Otros Menores y Víctima en los participantes.

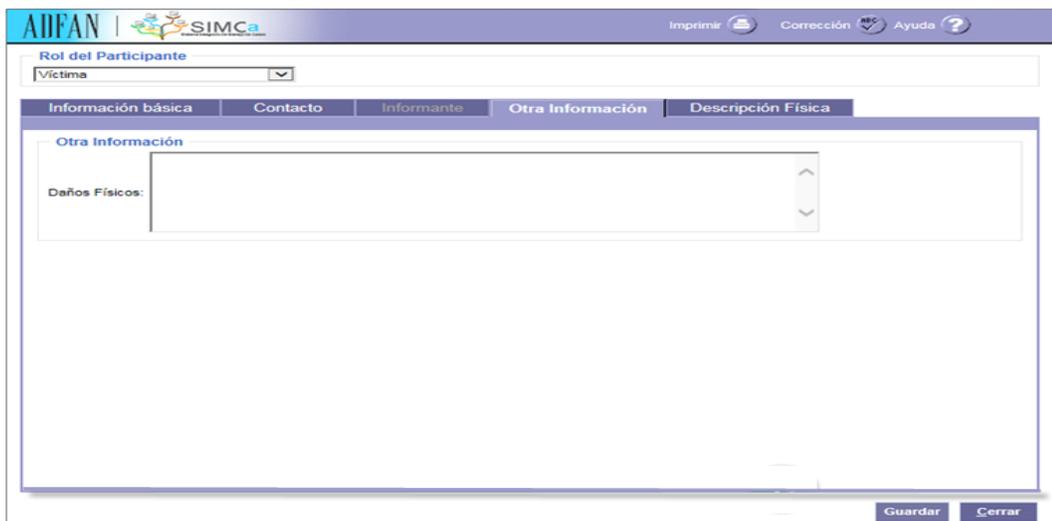


Figura 80 – Participante – Otra Información

Descripción de Elementos:

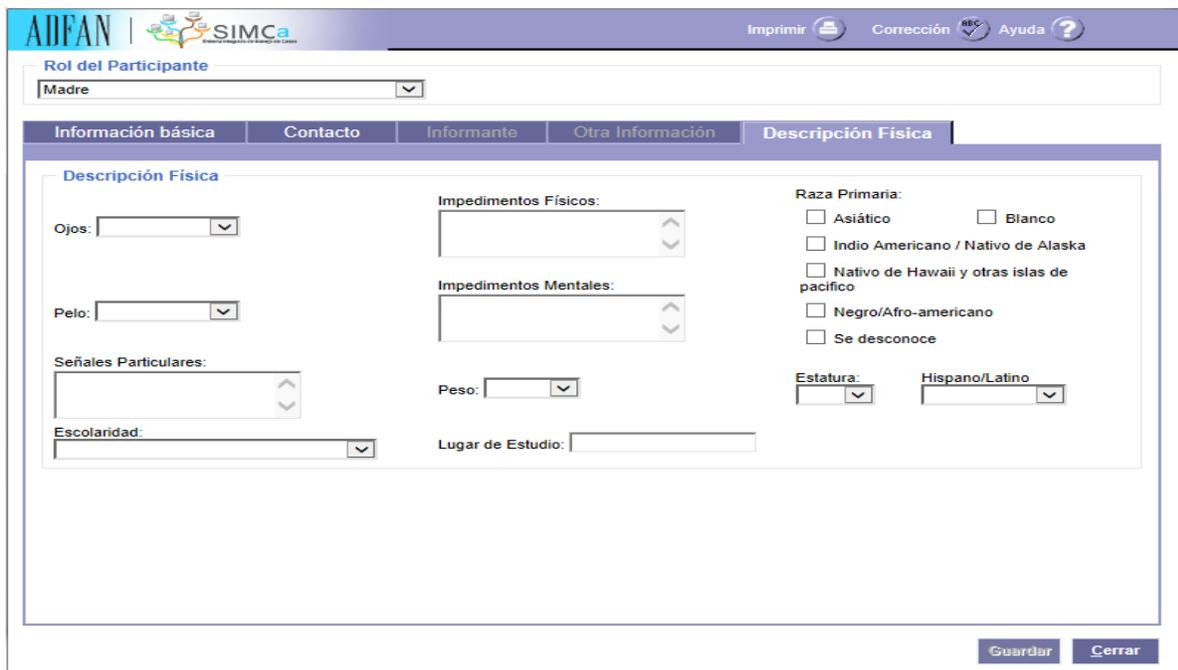
Elemento	Gráfica	Descripción
Daños Físicos	N/A	Este campo contiene el espacio para realizar la entrada del Lugar de Trabajo del Participante.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Otra Información .	Presenta la página de Otra Información con los campos a ser llenados.
Entrar información en texto en el campo de Daños Físicos .	Presenta la información entrada en este campo.

5.6.7 Pestaña de Descripción Física

Esta área presenta la información para entrar diferentes características físicas del Participante. Esta pestaña se activa para los roles de Madre, Padre, Persona Responsable, Otros Menores y Víctima en los Participantes.



The screenshot shows the 'Descripción Física' tab in the SIMCa application. At the top, the role is 'Madre'. The form contains the following fields and options:

- Ojos:** Dropdown menu.
- Pelo:** Dropdown menu.
- Señales Particulares:** Text area with up/down arrows.
- Escolaridad:** Dropdown menu.
- Impedimentos Físicos:** Text area with up/down arrows.
- Impedimentos Mentales:** Text area with up/down arrows.
- Peso:** Dropdown menu.
- Lugar de Estudio:** Text input field.
- Raza Primaria:** Radio button options:
 - Asiático
 - Blanco
 - Indio Americano / Nativo de Alaska
 - Nativo de Hawaii y otras islas de pacifico
 - Negro/Afro-americano
 - Se desconoce
- Estatura:** Dropdown menu.
- Hispano/Latino:** Dropdown menu.

Buttons for 'Guardar' and 'Cerrar' are located at the bottom right of the form.

Figura 81 – Participante – Descripción Física

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Ojos	N/A	Mediante selección en listado se escoge el color de Ojos del Participante.
Pelo	N/A	Mediante selección en listado se escoge el color de Pelo del Participante.
Señales Particulares	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada de las Señales Particulares del Participante.
Escolaridad	N/A	Mediante selección en listado se escoge el nivel de Escolaridad del Participante.
Impedimentos Físicos	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada de las Impedimentos Físicos del Participante.
Impedimentos Mentales	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada de las Impedimentos Mentales del Participante.
Peso	N/A	Mediante selección en listado se escoge el Peso del Participante.
Lugar de Estudio	N/A	Este campo contiene un espacio para realizar la entrada del Lugar de Estudio del Participante.
Raza Primaria	N/A	Se puede seleccionar más de una de las opciones provistas a ser marcadas bajo el área de Raza Primaria. Al seleccionar el valor de Se desconoce se deshabilitarán las demás opciones presentadas.
Estatura	N/A	Mediante selección en listado se escoge la Estatura del Participante.
Hispano/Latino	N/A	Mediante selección en listado se escogen las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Sí • No • Se desconoce
Guardar	N/A	Presionando este botón se guardará la información del Participante. Para realizar esta acción, se debe verificar si todos los campos requeridos (en azul) fueron entrados.
Cerrar	N/A	Presionando este botón el sistema regresará a la página anterior sin guardar la información ya entrada en esta área.

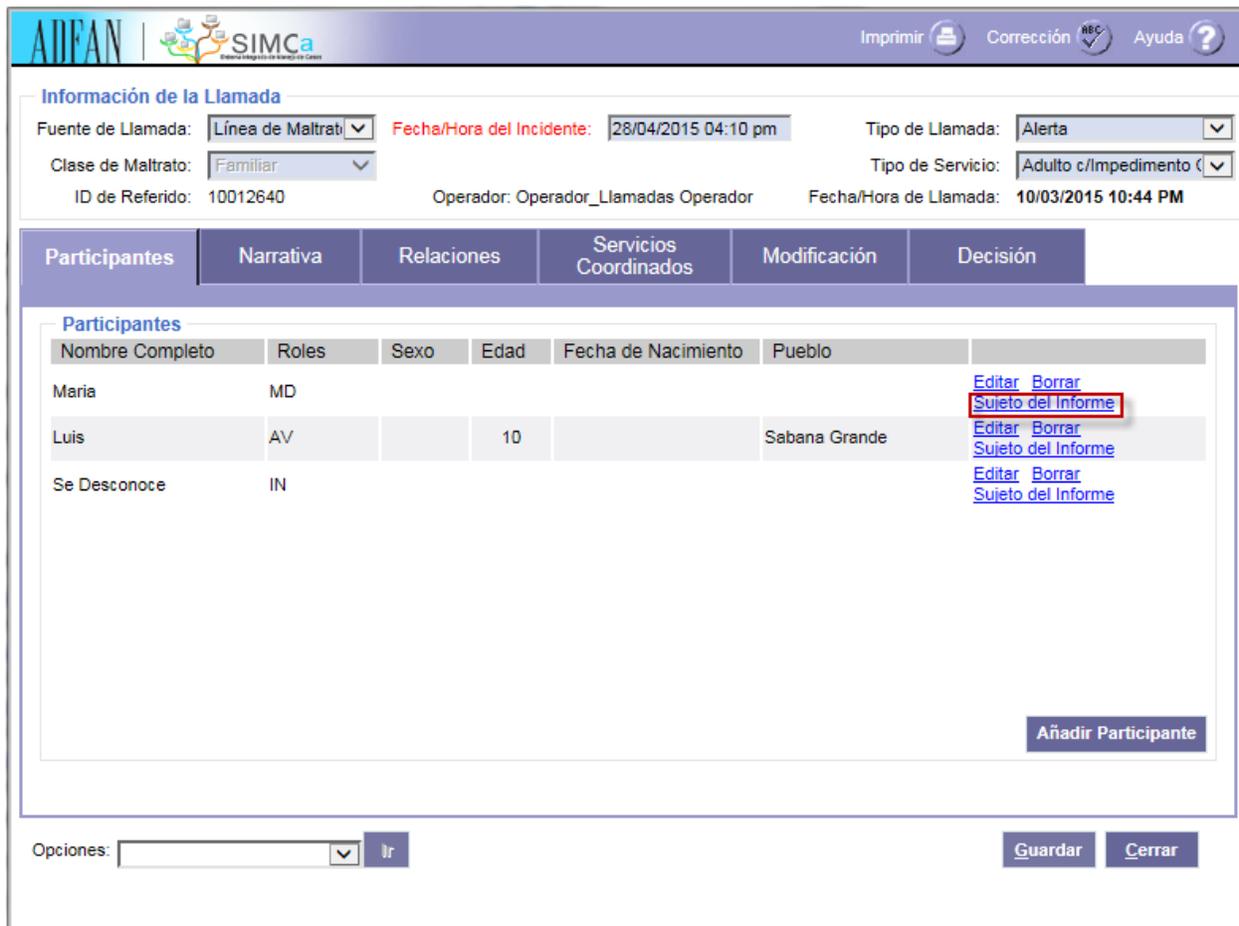
Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Descripción Física .	Presenta la página de Descripción Física con los campos a ser llenados.

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el campo de Ojos de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.
Seleccionar el campo de Pelo de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de Señales Particulares .	Presenta la información entrada en este campo.
Seleccionar el campo de Escolaridad de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de Lugar de Estudio .	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de Impedimentos Físicos .	Presenta la información entrada en este campo.
Entrar información en texto en el campo de Impedimentos Mentales .	Presenta la información entrada en este campo.
Seleccionar el campo de Peso de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.
Seleccionar el campo de Raza Primaria de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.
Seleccionar el campo de Hipano / Latino de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.
Seleccionar el campo de Estatura de las opciones presentadas.	Presenta la información seleccionada en este campo.

5.6.8 Selección de Participante - Sujeto del Informe

Para realizar la selección del rol de Sujeto del Informe en uno de los Participantes, se debe seleccionar el enlace Sujeto del Informe en el listado de Participantes en la parte derecha de la pestaña.



Información de la Llamada

Fuente de Llamada: Línea de Maltrato | Fecha/Hora del Incidente: 28/04/2015 04:10 pm | Tipo de Llamada: Alerta

Clase de Maltrato: Familiar | Tipo de Servicio: Adulto c/Impedimento

ID de Referido: 10012640 | Operador: Operador_Llamadas Operador | Fecha/Hora de Llamada: 10/03/2015 10:44 PM

Participantes | Narrativa | Relaciones | Servicios Coordinados | Modificación | Decisión

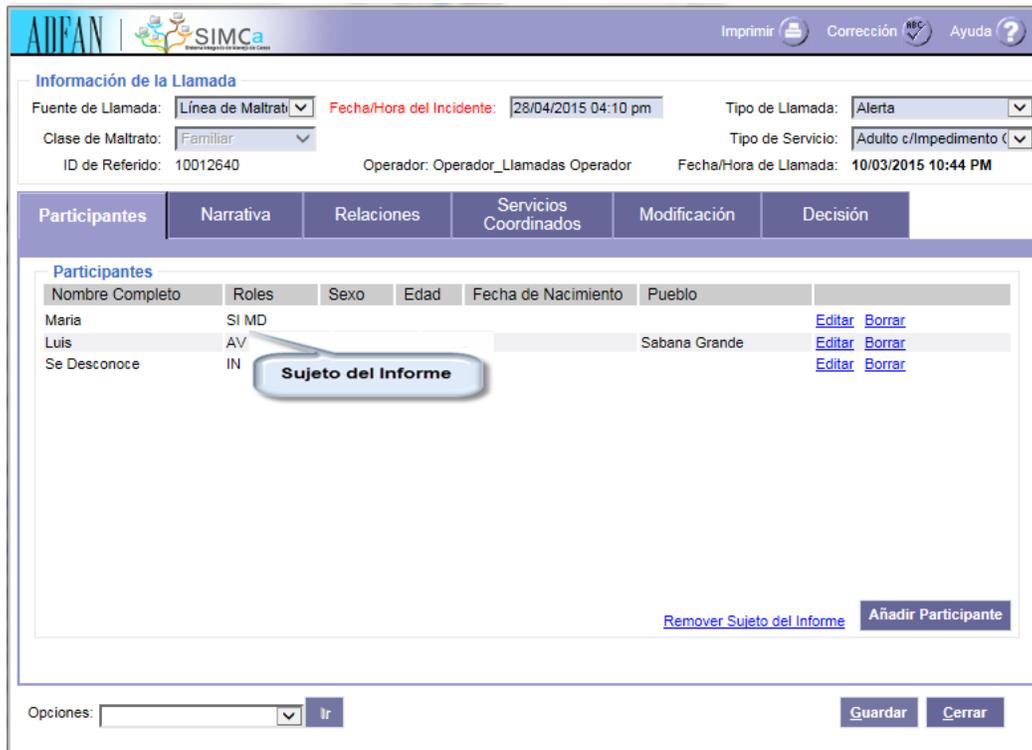
Nombre Completo	Roles	Sexo	Edad	Fecha de Nacimiento	Pueblo	
Maria	MD					Editar Borrar Sujeto del Informe
Luis	AV		10		Sabana Grande	Editar Borrar Sujeto del Informe
Se Desconoce	IN					Editar Borrar Sujeto del Informe

[Añadir Participante](#)

Opciones: [Ir](#) [Guardar](#) [Cerrar](#)

Figura 82 – Selección de Sujeto del Informe

Luego de seleccionado el enlace Sujeto del Informe se presentará el rol bajo el participante.



The screenshot shows the SIMCa interface with the following details:

- Información de la Llamada:** Fuente de Llamada: Línea de Maltrato; Fecha/Hora del Incidente: 28/04/2015 04:10 pm; Tipo de Llamada: Alerta; Clase de Maltrato: Familiar; Tipo de Servicio: Adulto c/Impedimento; ID de Referido: 10012640; Operador: Operador_Llamadas Operador; Fecha/Hora de Llamada: 10/03/2015 10:44 PM.
- Participantes Tab:**

Nombre Completo	Roles	Sexo	Edad	Fecha de Nacimiento	Pueblo	
Maria	SI MD					Editar Borrar
Luis	AV				Sabana Grande	Editar Borrar
Se Desconoce	IN					Editar Borrar
- Callout:** A callout box labeled "Sujeto del Informe" points to the "AV" role for the participant "Luis".
- Buttons:** Remove Sujeto del Informe, Añadir Participante, Guardar, Cerrar.

Figura 83 – Sujeto del Informe

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Participantes .	Presenta la página de Participantes con el listado de los participantes guardados previamente.
Seleccionar el enlace Sujeto del Informe al lado derecho del Participante definido como sujeto del informe.	Presenta la abreviación de SI bajo la columna de Roles en el listado de participantes.

5.6.9 Pestaña de Narrativa y Dirección de Verificación

En esta pestaña se puede documentar el Propósito de la Llamada y la Dirección de Verificación de la llamada.

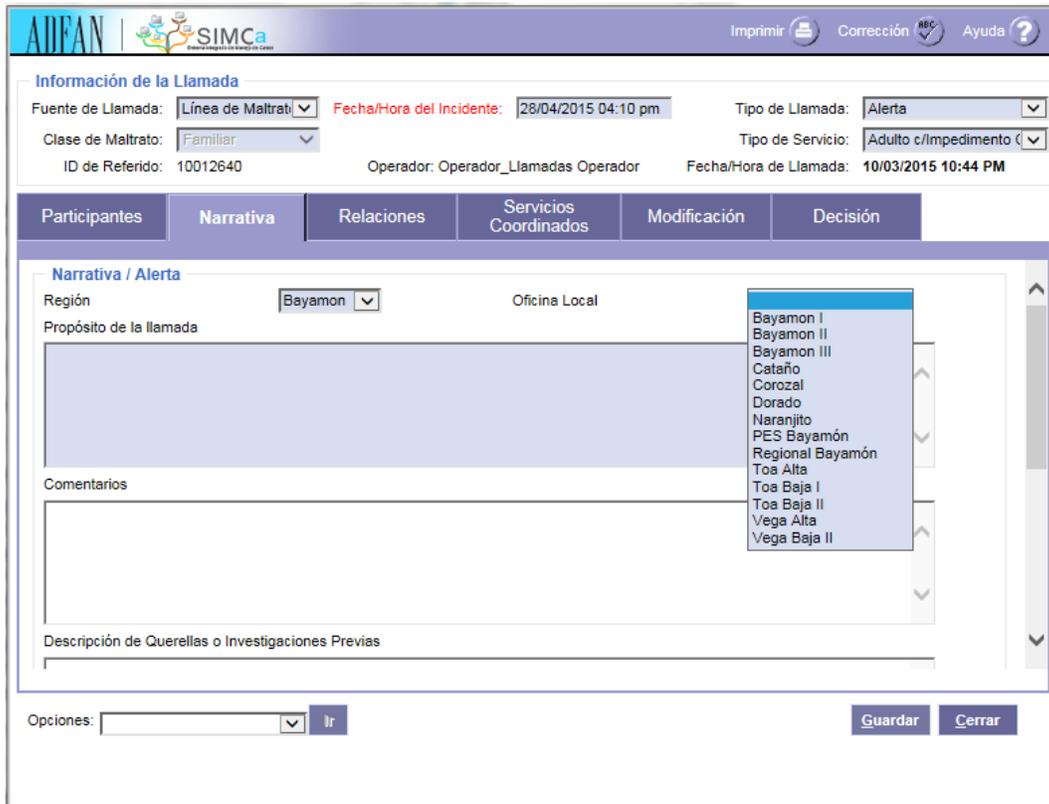



Figura 84 – Narrativa y Dirección de Verificación

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Propósito de la llamada	N/A	En esta área se puede documentar el propósito o descripción de la llamada.
Comentarios	N/A	En esta área se puede documentar comentarios adicionales.
Descripción de Querellas o Investigaciones Previas	N/A	En esta área se puede documentar si existen querellas o investigaciones previas de esta llamada.
Línea 1:	N/A	En esta área se puede documentar la primera parte de la Dirección de Verificación.
Línea 2:	N/A	En esta área se puede documentar la segunda parte de la Dirección de Verificación.
Pueblo	N/A	En esta área se puede documentar el Pueblo de la Dirección de Verificación. Este campo es requerido para poder completar la Decisión de la Llamada.
Código Postal	N/A	En esta área se puede documentar el Código Postal de la Dirección de Verificación.
Barrio	N/A	En esta área se puede documentar el Barrio de la Dirección de Verificación de ser necesario.
Punto de Referencia	N/A	En esta área se puede documentar el Punto de Referencia de la Dirección de Verificación de ser necesario.
Copiar dirección de la Víctima		Al presionar este botón el sistema presenta en esta área de forma automática la información entrada bajo el área de Dirección Física del participante bajo el rol de Víctima.

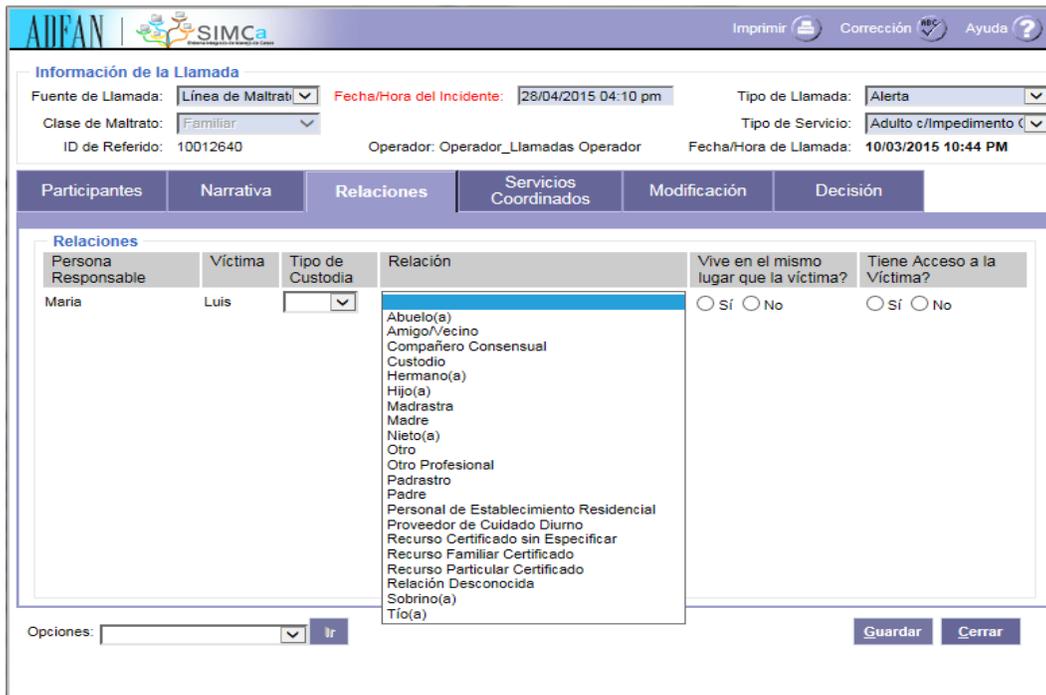
Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el tabulador de Narrativa .	Se presenta el tabulador con el campo de de la Llamada .
Entrar información en texto de la descripción de la llamada en el campo Propósito de la Llamada .	Se presenta la información en texto entrada en el campo establecido.
Entrar área de Dirección Física: <ul style="list-style-type: none"> Línea 1: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo nombre de la Urbanización, Condominio, Complejo. Línea 2: - Entrar texto de la dirección, como por ejemplo el 	Presenta el texto entrado y seleccionado en los campos del área de Dirección de Verificación .

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
<p>nombre o número de la calle, número de la casa o apartamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pueblo – Seleccionar el pueblo, por ejemplo, San Juan. • Código Postal – Seleccionar el código postal correspondiente a la dirección del listado provisto en este campo. • Barrio – Seleccionar el barrio del listado de acuerdo al pueblo seleccionado. • Punto de Referencia – Entrar texto del punto de referencia si es necesario. 	

5.6.10 Pestaña de Relaciones

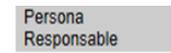
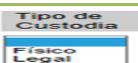
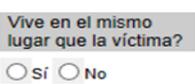
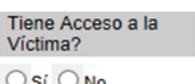
En esta sección se podrán documentar las Relaciones entre Padres y/o Personas Responsables con las Víctimas en un Referido Familiar, Institucional, Emergencia Social y Alerta seleccionada como tipo de llamada. Presenta de forma automática los campos de Persona Responsable y Víctima de acuerdo a la cantidad de participantes bajo estos roles dentro de la llamada.



The screenshot shows the 'Relaciones' tab in the SIMCa application. At the top, there is a header with 'ADIFAN | SIMCa' and navigation icons for 'Imprimir', 'Corrección', and 'Ayuda'. Below the header, the 'Información de la Llamada' section contains several fields: 'Fuente de Llamada' (Línea de Maltrato), 'Fecha/Hora del Incidente' (28/04/2015 04:10 pm), 'Tipo de Llamada' (Alerta), 'Clase de Maltrato' (Familiar), 'Tipo de Servicio' (Adulto c/Impedimento), 'ID de Referido' (10012640), 'Operador' (Operador_Llamadas Operador), and 'Fecha/Hora de Llamada' (10/03/2015 10:44 PM). The main content area has a tabbed interface with 'Relaciones' selected. The 'Relaciones' table has columns for 'Persona Responsable', 'Víctima', 'Tipo de Custodia', 'Relación', 'Vive en el mismo lugar que la víctima?', and 'Tiene Acceso a la Víctima?'. A dropdown menu is open for the 'Relación' column, listing various relationship types such as 'Abuelo(a)', 'Amigo/Vecino', 'Compañero Consensual', 'Custodio', 'Hermano(a)', 'Hijo(a)', 'Madrastra', 'Madre', 'Nieto(a)', 'Otro', 'Otro Profesional', 'Padrastro', 'Padre', 'Personal de Establecimiento Residencial', 'Proveedor de Cuidado Diurno', 'Recurso Certificado sin Especificar', 'Recurso Familiar Certificado', 'Recurso Particular Certificado', 'Relación Desconocida', 'Sobrin(a)', and 'Tío(a)'. At the bottom of the form, there are 'Opciones' and 'Ir' buttons, and 'Guardar' and 'Cerrar' buttons.

Figura 85 – Relaciones

Descripción de Elementos

Elemento	Gráfica	Descripción
Persona Responsable		Se presenta el nombre de Madre, Padre o Persona Responsable dentro de la Llamada.
Víctima		Se presenta el nombre de la Víctima dentro de la Llamada.
Tipo de Custodia		Se puede seleccionar el Tipo de Custodia entre la Persona Responsable y la Víctima .
Relación		Se puede seleccionar el Tipo Relación entre la Persona Responsable y la Víctima .
Vive en el mismo lugar que la víctima		Se puede seleccionar entre las opciones de Sí o No para poder responder si la Persona Responsable vive en el mismo lugar que la Víctima.
Tiene acceso a la víctima		Se puede seleccionar entre las opciones de Sí o No para poder responder si la Persona Responsable tiene acceso a la Víctima .

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Relaciones .	Presenta la página de Descripción Física con los campos a ser llenados.
Seleccionar el campo Tipo de Custodia : <ul style="list-style-type: none"> • Física • Legal 	Se presenta la selección escogida en Tipo de Custodia .
Seleccionar el campo de la Relación entre Persona Responsable y Víctima: <ul style="list-style-type: none"> • Abuelo • Amigo/Vecino • Compañero Consensual • Custodio • Hermano(a) • Hijo(a) • Madrastra • Madre • Nieto(a) • Otro • Otro Profesional • Padrastra • Padre • Personal de Establecimiento Residencial • Proveedor de Cuidado Diurno 	Presenta la selección en el campo Relación .

<ul style="list-style-type: none"> • Recurso Certificado sin Especificar • Recurso Familiar Certificado • Recurso Particular Certificado • Relación Desconocida • Sobrino(a) • Tío(a) 	
<p>Seleccionar "radio button" (Si / No) de Tiene Acceso a la Víctima.</p>	<p>El sistema permite seleccionar la opción deseada.</p>
<p>Seleccionar "radio button" (Si / No) de Vive con la Víctima.</p>	<p>El sistema permite seleccionar la opción deseada.</p>

5.6.11 Pestaña de Servicios Coordinados

En esta área se pueden añadir y documentar los Servicios Coordinados por el Centro de Llamadas o el usuario que se encuentre creando la Llamada. Esta área permite seleccionar e incluir en la orientación aquellos servicios, con diversas agencias, que se le indica a la persona que puede coordinar dependiendo de la situación particular de la llamada. Los campos del área de Datos de la Persona de Contacto y gestión Realizada no son campos obligatorios.

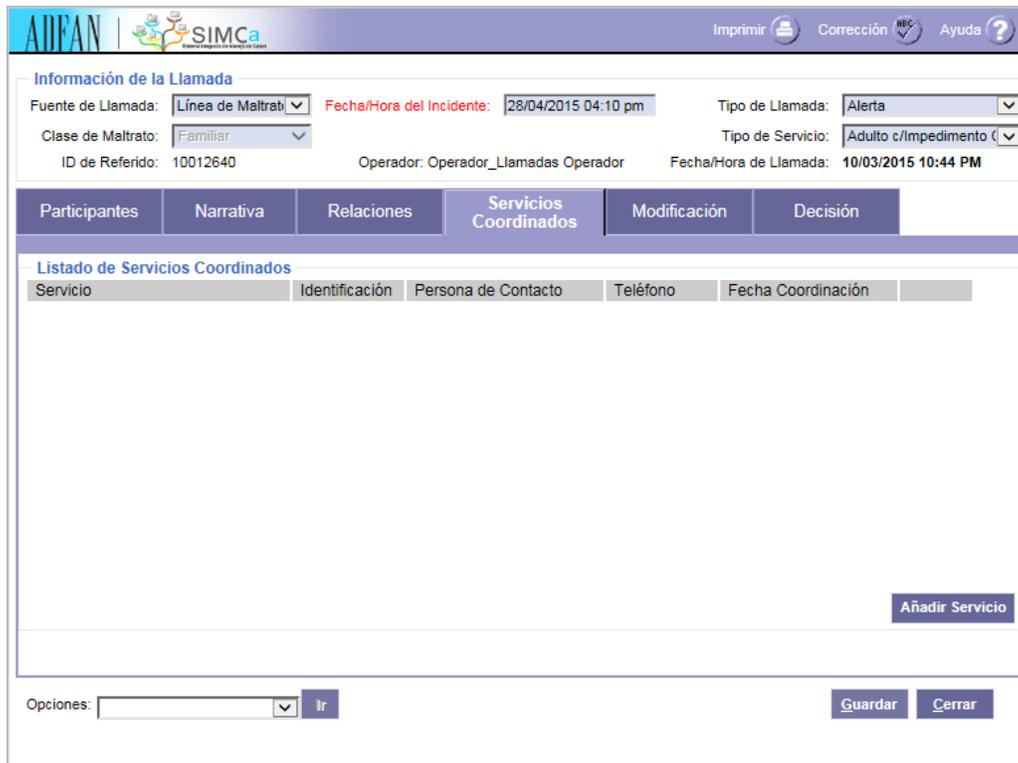
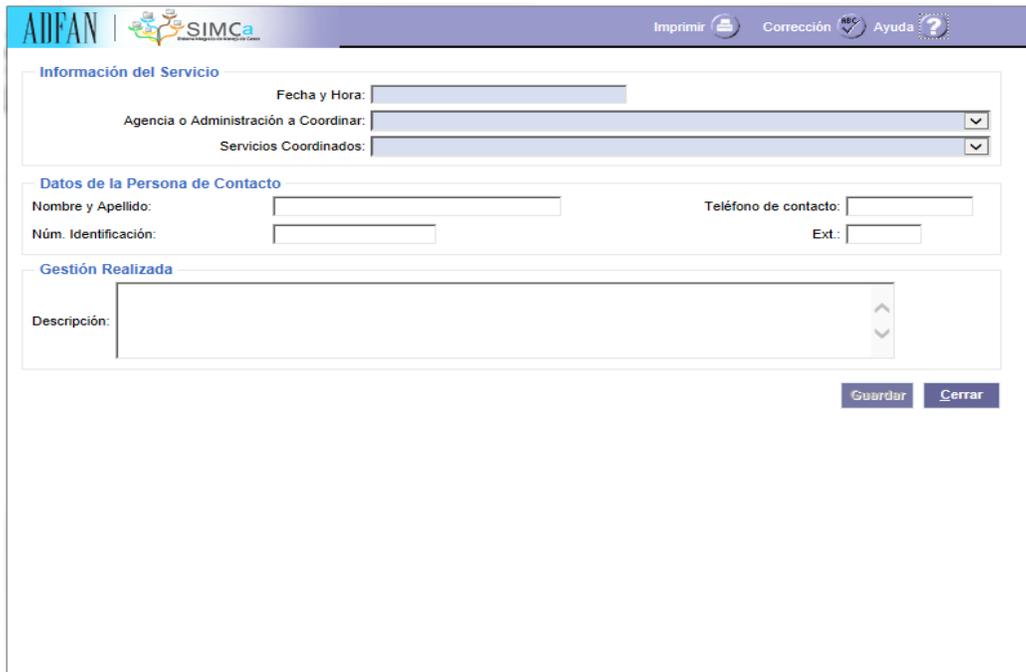


Figura 86 – Servicios Coordinados

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Añadir Servicio		Esta funcionalidad es utilizada para la creación de un Servicio Coordinado nuevo y de servicios adicionales, de ser necesario.



The screenshot shows the 'Servicio Coordinado' form in the SIMCa system. The form is divided into three main sections: 'Información del Servicio', 'Datos de la Persona de Contacto', and 'Gestión Realizada'. The 'Información del Servicio' section includes a date and time picker, a dropdown menu for 'Agencia o Administración a Coordinar', and another dropdown for 'Servicios Coordinados'. The 'Datos de la Persona de Contacto' section has text input fields for 'Nombre y Apellido', 'Número de identificación', 'Teléfono de contacto', and 'Ext.'. The 'Gestión Realizada' section features a large text area for 'Descripción'. At the bottom right, there are 'Guardar' and 'Cerrar' buttons. The top navigation bar includes 'Imprimir', 'Corrección', and 'Ayuda' options.

Figura 87 – Servicio Coordinado

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Fecha y Hora	N/A	En este campo se colocan la fecha y hora del(los) servicio(s) coordinado(s) en la Llamada. Este campo provee un calendario para documentar la misma. En adición, la fecha puede ser entrada manualmente en formato de DD/MM/YYYY (día/mes/año).
Agencia o Administración a Coordinar	N/A	Este campo provee un listado para escoger la Agencia o Administración a coordinar el servicio coordinado.
Servicios Coordinados	N/A	Este campo provee un listado para escoger el servicio coordinado en la Agencia o Administración seleccionada.
Nombre y Apellido	N/A	Se puede documentar en campo de texto el Nombre y Apellido de la persona contacto.
Núm. Identificación	N/A	Se puede documentar en campo de texto Núm. De Identificación de la persona contacto.
Teléfono de contacto	N/A	Se puede documentar en este campo el Teléfono de contacto Núm. De Identificación de la persona contacto.
Ext.	N/A	Se puede documentar en este campo la Extensión del número de teléfono antes mencionado de ser necesario de la persona contacto.

Elemento	Gráfica	Descripción
Descripción	N/A	Se puede documentar en campo de texto la Descripción de la Gestión Realizada.
Guardar		Al presionar este botón se guardará la información entrada del Servicio Coordinado. Para que el servicio coordinado pueda ser guardado dentro de la Llamada deben estar completados los campos Requeridos en azul: Fecha y Hora, Agencia o Administración a Coordinar y Servicios Coordinados.
Cerrar		Presionando este botón el sistema regresará a la página anterior sin guardar la información ya entrada en esta área.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el tabulador de Servicios Coordinados .	Se presenta la página de Servicios Coordinados .
Crear Servicio Coordinado oprimiendo el botón de Añadir Servicio .	Presenta la página de Servicios Coordinados para añadir los campos.
Seleccionar la Fecha y Hora del Servicio .	Se presenta el calendario para seleccionar la Fecha y Hora del Servicio coordinado.
Seleccionar el campo de Agencia o Administración a Coordinar mediante "scroll down".	Se presenta la Agencia o Administración seleccionado.
Seleccionar campo de Servicios Coordinados	Se presenta el Servicio Coordinado seleccionado.
Entrar el Nombre y Apellido de la Persona Contacto.	Se puede visualizar la información entrada en el campo de Nombre y Apellido en la página de Servicios Coordinados.
Entrar el Núm. Identificación de la Persona Contacto .	Se puede visualizar la información entrada en el campo de Núm. Identificación .
Entrar el Telefono de Contacto en el siguiente formato numérico (###) ###-#### y el campo de Ext. de forma opcional.	Se puede visualizar la información entrada en el campo de Telefono de Contacto y Ext. en la página de Servicios Coordinados .
Realizar la entrada de la Descripción de la Gestión Realizada .	Se puede visualizar la información entrada en el campo de Descripción en la página de Servicios Coordinados .
Presionar el botón de Guardar .	Se guarda la información de los servicios coordinados seleccionados y el sistema regresa a la pestaña principal mostrando la información entrada en la sección del listado de los Servicios Coordinados .

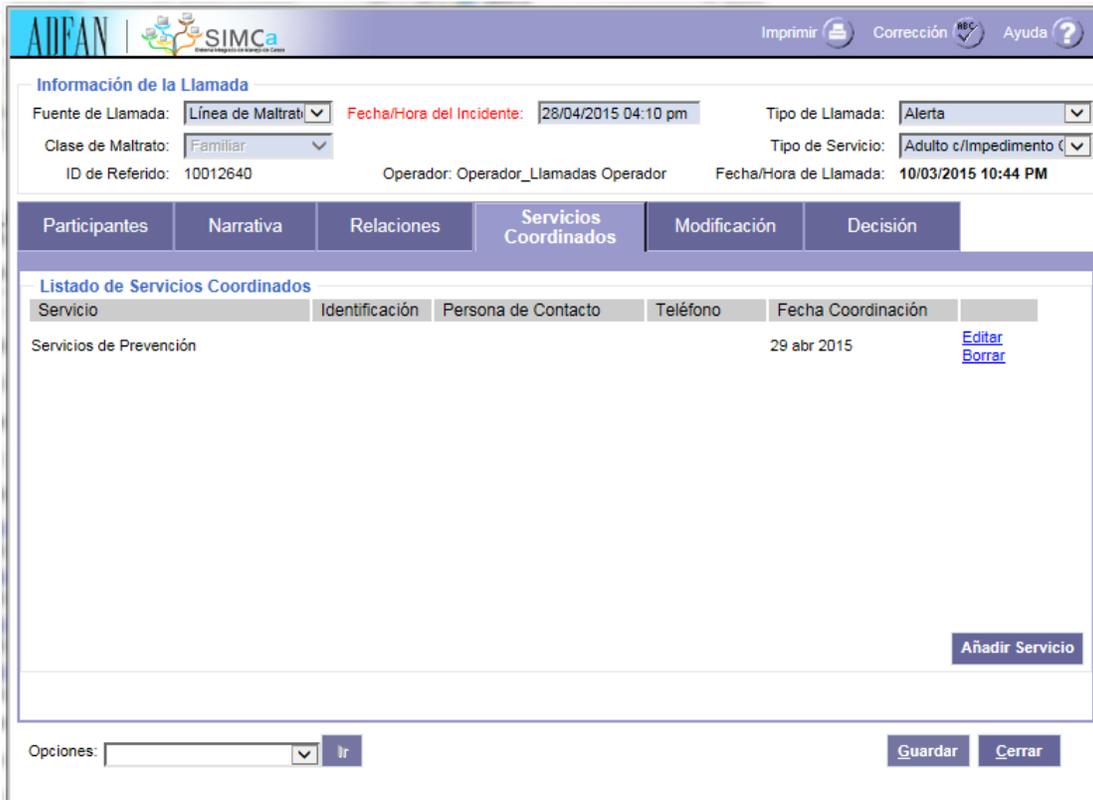


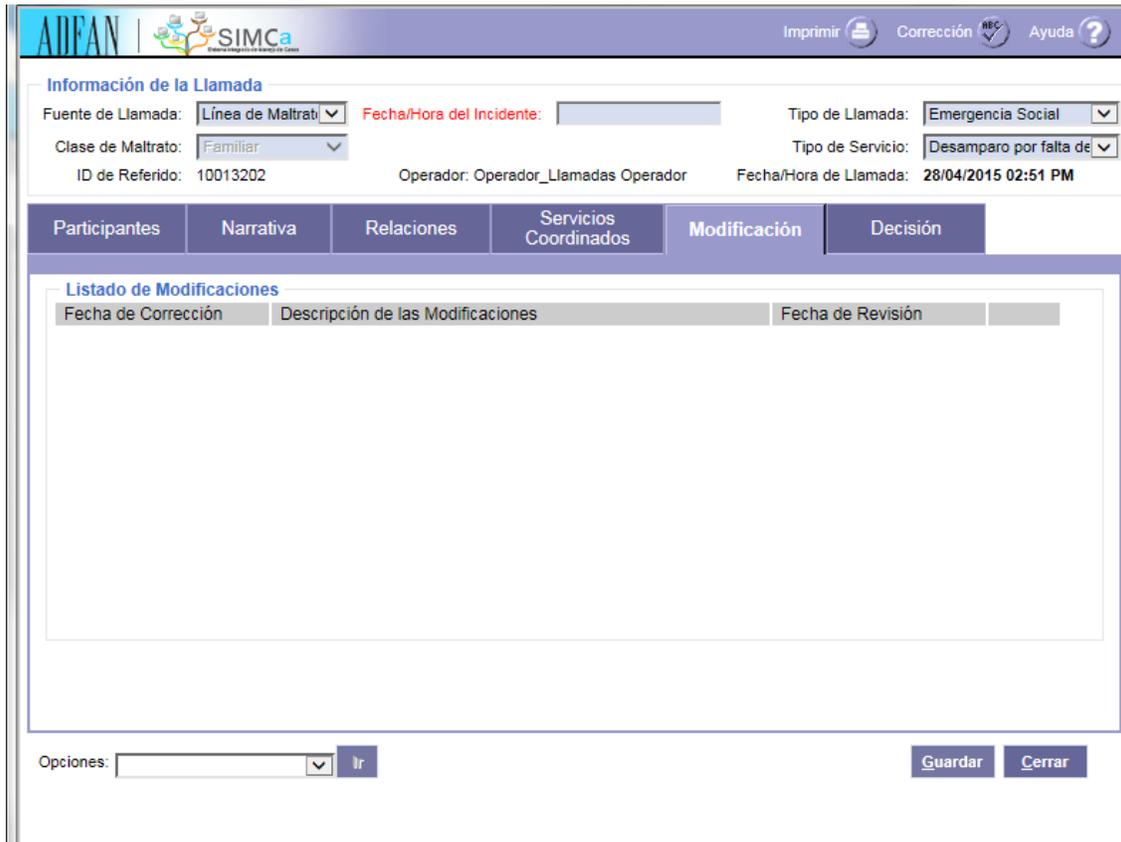
Figura 88 – Servicios Coordinados

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Servicios	N/A	En esta área se presenta el Servicio Coordinado entrado y guardado por el usuario.
Identificación	N/A	En esta área se presenta el número de identificación de la persona contacto del Servicio Coordinado entrado y guardado por el usuario.
Persona de Contacto	N/A	En esta área se presenta el nombre de la persona contacto del Servicio Coordinado entrado y guardado por el usuario.
Teléfono	N/A	En esta área se presenta el número de teléfono de la persona contacto del Servicio Coordinado entrado y guardado por el usuario.
Fecha Coordinación	N/A	En esta área se presenta la fecha de coordinación del Servicio Coordinado guardado por usuario.

5.6.12 Pestaña de Modificación

En esta área se pueden ver las modificaciones realizadas en la Llamada bajo el rol del Operador de Llamadas. Esta funcionalidad se explicará más adelante en la sección de Modificaciones de la Llamada.



The screenshot shows the 'Modificación' (Modification) tab in the SIMCa system. At the top, there are navigation icons for 'Imprimir', 'Corrección', and 'Ayuda'. Below this is the 'Información de la Llamada' (Call Information) section, which includes fields for 'Fuente de Llamada' (set to 'Línea de Maltrato'), 'Fecha/Hora del Incidente', 'Tipo de Llamada' (set to 'Emergencia Social'), 'Clase de Maltrato' (set to 'Familiar'), 'Tipo de Servicio' (set to 'Desamparo por falta de...'), 'ID de Referido' (10013202), 'Operador' (Operator_Llamadas Operador), and 'Fecha/Hora de Llamada' (28/04/2015 02:51 PM). A horizontal menu below this section contains tabs for 'Participantes', 'Narrativa', 'Relaciones', 'Servicios Coordinados', 'Modificación' (which is active), and 'Decisión'. The main content area is titled 'Listado de Modificaciones' and contains a table with three columns: 'Fecha de Corrección', 'Descripción de las Modificaciones', and 'Fecha de Revisión'. At the bottom left, there is an 'Opciones:' dropdown menu with an 'Ir' button. At the bottom right, there are 'Guardar' and 'Cerrar' buttons.

Figura 89 – Modificaciones

5.6.13 Pestaña de Decisión del Operador de Llamadas

En esta pestaña se puede realizar la Decisión de la creación de la Llamada para envío al Supervisor de Llamadas para su Evaluación.

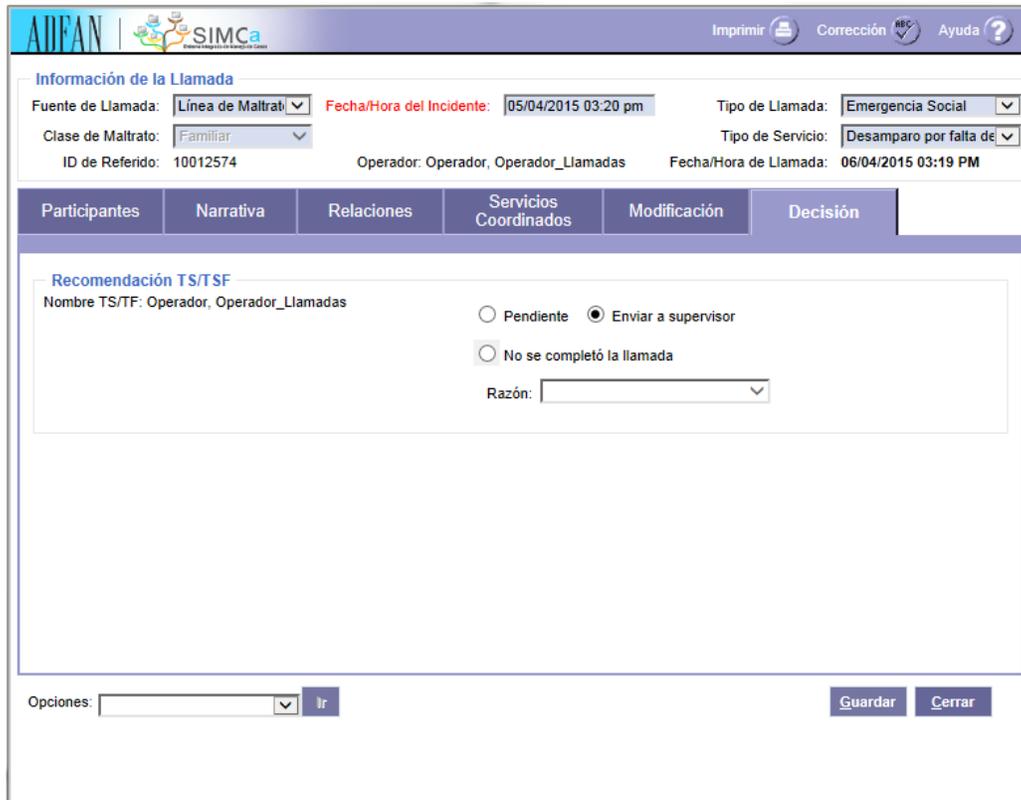
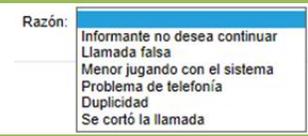


Figura 90 – Decisión del Operador de Llamadas

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Pendiente	<input type="radio"/> Pendiente	La Llamada se encontrará de forma automática en este estatus aun cuando sea guardada hasta tanto no sea enviada al Supervisor de Llamadas.
Enviar a supervisor	<input type="radio"/> Enviar a supervisor	Al seleccionar esta opción la Llamada será enviada al Supervisor de Llamadas para su evaluación correspondiente.
No se completó la llamada	<input checked="" type="radio"/> No se completó la llamada	Esta opción es para identificar la Llamada como no completada. Se debe seleccionar una Razón para poder ser enviada al Supervisor de Llamadas para que sea cancelada o cerrada bajo este estatus.

Elemento	Gráfica	Descripción
Razón		Al seleccionar la opción de No se completó la llamada, se requiere seleccionar adicionalmente una Razón para este estatus.
Guardar		<p>Al presionar el botón de Guardar se realizarán las siguientes funcionalidades de acuerdo al estatus o recomendación seleccionada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendiente – La llamada será guardada con los datos entrados y no será enviada al Supervisor de Llamadas para la evaluación correspondiente. 2. Enviar a supervisor – La llamada será enviada al Supervisor de Llamadas para la evaluación correspondiente. 3. No se completó la llamada – La llamada será enviada al Supervisor de Llamadas para la evaluación correspondiente y pueda denegar o cancelar la llamada bajo este estatus.
Cerrar		Al seleccionar esta función la Llamada no será guardada y todos los datos serán borrados sin ser enviados al Supervisor de Llamadas.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Tabulador de Decisión .	Se presenta la sección de Decisión para que el Operador oprima entre las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Enviar al Supervisor • Pendiente – Se presentará marcada de forma automática antes de guardar la Alerta. • No se completó la llamada
Marcar la opción de Pendiente y presionar el botón de Guardar .	La Emergencia Social será guardada y permanecerá en el Escritorio del Operador de Llamadas bajo el expando de Pendientes para ser completado más adelante.
Marcar la opción de Enviar al Supervisor y presionar el botón de Guardar .	El Referido será guardado y enviado al Escritorio del Supervisor bajo el expando de Sin Asignar para realizar la evaluación de seguridad.
Marcar la opción de No se completó la llamada y la Razón Pendiente y presionar el botón de Guardar .	La Emergencia Social será guardada y enviado al Escritorio del Supervisor bajo el expando de Sin Asignar para aprobación bajo estatus de Denegada.

6. Evaluación de Llamadas por el Supervisor

Esta área está diseñada para que el Supervisor de Llamadas pueda evaluar la seguridad de los Referidos y Emergencia Social. En el caso de las Alertas podrá realizar la activación de las mismas.

6.1. Evaluación de Seguridad Referido Familiar

El Supervisor de Llamadas podrá realizar la Evaluación de Seguridad para el Referido Familiar; esto contempla las evaluaciones de Peligro Presente, Peligro Inminente, Alegación de Maltrato y Alegaciones de Riesgo de maltrato.

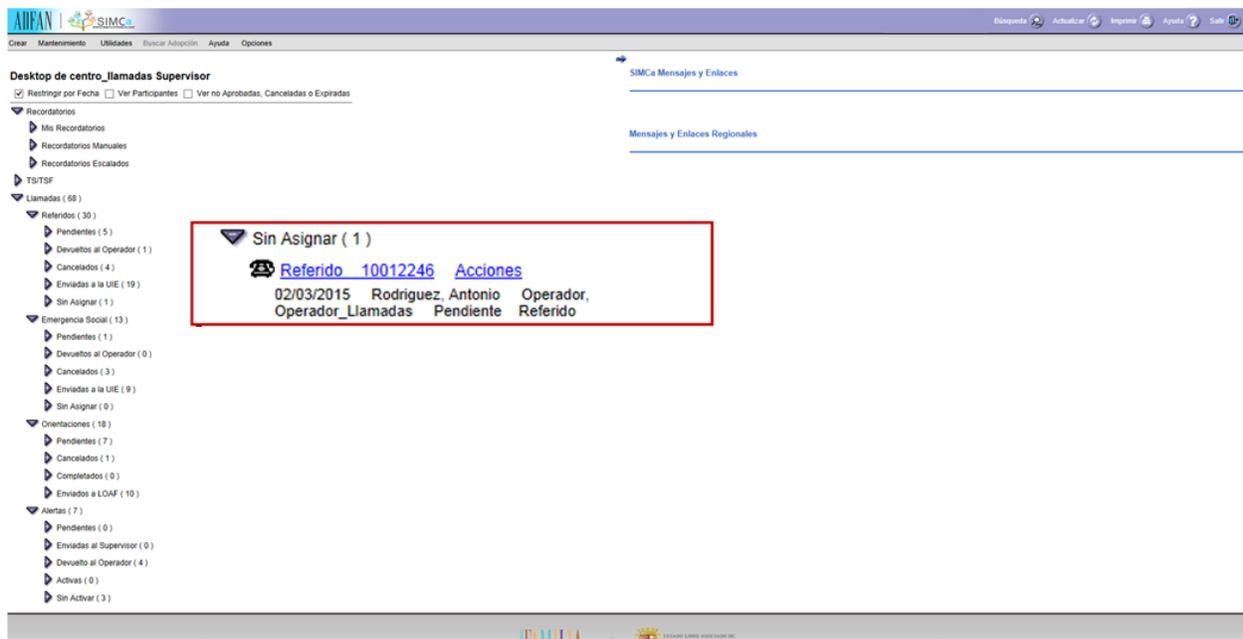


Figura 91 – Escritorio Supervisor de Llamadas



Figura 92 – Funcionalidades accediendo el enlace de Acciones

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Crear Asignación	 Crear Asignación	Al seleccionar esta funcionalidad el sistema presenta la pantalla de Asignación. Esta función será utilizada para realizar una asignación individual.
Auto Asignación	 Auto Asignación	Al seleccionar esta funcionalidad el sistema presenta la pantalla de Asignación sencilla. Esta funcionalidad permite el poder asignarse la llamada al usuario que esté realizando esta función.
Continuar		Al presionar este botón el sistema continuará con el proceso de asignación.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar un Referido creado en el listado de Sin Asignar .	Presentará el listado de Referidos sin asignar.
Seleccionar el enlace de Acciones .	Se presenta la pantalla de Acciones con las siguientes funcionalidades: <ul style="list-style-type: none"> • Crear Asignación • Auto Asignación
Marcar la opción de Auto Asignación .	Se presentará la funcionalidad seleccionada.
Presionar el botón de Continuar .	La aplicación realizará la asignación al usuario que está ejecutando la acción; en este caso, al Supervisor de Llamadas.

6.1.1 Decisión Supervisor Llamadas

En esta pantalla el Supervisor de Llamadas puede realizar su Evaluación de Seguridad para una llamada tipo Referido Familiar. El Supervisor de Llamadas solo podrá ver y no editar la información recibida en el referido por parte del Operador.

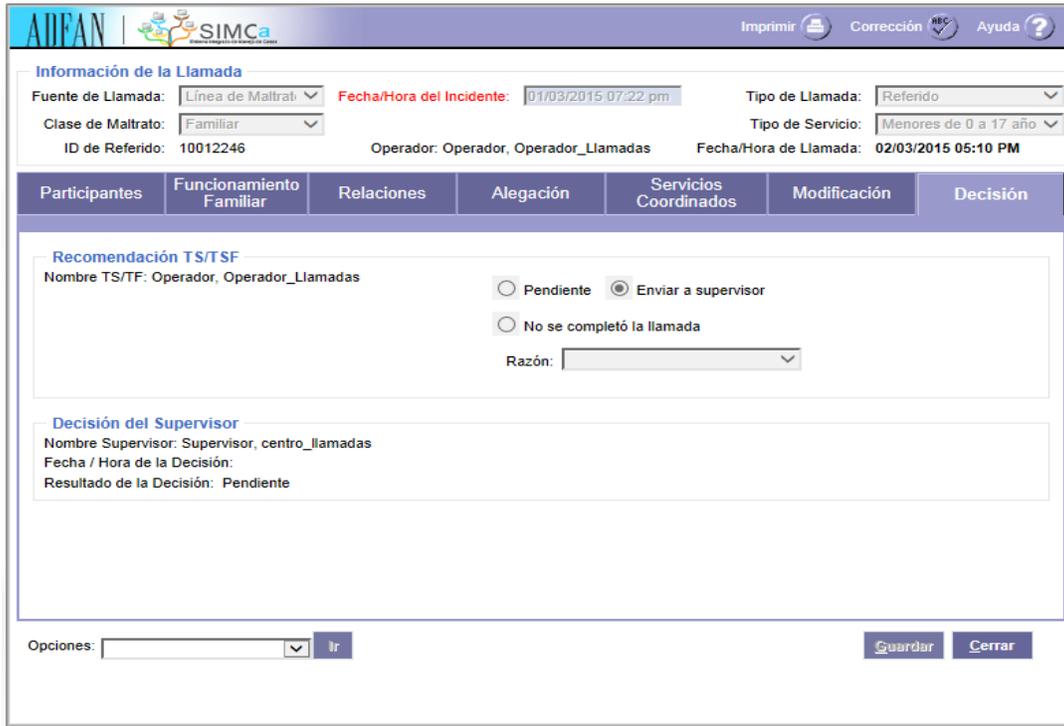


Figura 93 – Pantalla Decisión Supervisor Llamadas

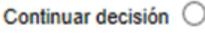


Figura 94 – Área de Opciones



Figura 95 – Decisión del Supervisor

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Recomendación TS/TSF	N/A	Presenta el estatus de la llamada al ser enviada por el Operador para evaluación del Supervisor.
Decisión del Supervisor	N/A	Presenta el estatus actual de la llamada por parte del Supervisor. En este paso aparecerá como Pendiente.
Opciones		En esta área se presentan las opciones para el Supervisor de Llamadas. En adición a las opciones de Historial e Imprimir descritas anteriormente en la sección de Información de la Llamada, se presentará Asignación de Prioridad .
Asignación de Prioridad	N/A	Esta opción es el comienzo para el proceso de Decisión y/o evaluación del Supervisor de Llamadas.
Ir		Este botón ejecuta la acción seleccionada en el área de Opciones.
Revisar datos		Esta funcionalidad se utiliza para la revisión de datos en la llamada, si el Supervisor así lo entiende necesario luego de verificar la información recogida por el Operador. Esta área se explicará en más detalles en la sección de Modificación de la Llamada.
Continuar decisión		Al seleccionar esta funcionalidad el Supervisor continuará con el proceso de evaluación de la llamada.
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancelará el proceso de evaluación y regresará a la pantalla de Decisión de la llamada.
Continuar		Esta funcionalidad redirigirá al usuario a la pantalla de criterios para comenzar con su evaluación de seguridad y determinar si el Referido Cumple con Requisitos de Maltrato.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Referido en el expando de Pendientes .	El sistema abrirá el Referido seleccionado.
Seleccionar Tabulador de Decisión .	Presenta el Tabulador de Decisión con las opciones.
Seleccionar en el área de Opciones la opción de Asignación de Prioridad .	Se presenta la opción seleccionada de Asignación de Prioridad .
Presionar el botón de Ir .	Presenta la pantalla de Decisión del Supervisor .
Seleccionar Continuar decisión y Presionar botón de Continuar .	Presenta la pantalla de Criterios de Cumple con Requisitos de Maltrato .

6.1.2 Criterios de Cumplimiento con Requisitos de Maltrato

En esta pantalla se determinará si el Referido cumple con los requisitos de maltrato. De ser seleccionada una de las respuestas como “No”, al presionar Continuar el Referido será guardado bajo el estatus de No Cumple con Requisitos de Maltrato y el mismo no será enviado a la UIE.



Cumple con Requisitos de Maltrato

Sí No Cumple con las definiciones en la Ley Núm. 246 de 16 de diciembre de 2011.

Sí No Es de menor(es) de 18 años de edad.

Sí No Cumple con el requisito de que el alegado maltratante es el padre, madre o persona responsable.

Sí No Contiene alegaciones de peligrosidad, de daño o riesgo de daño a el/la menor.

Sí No Contiene alegaciones de peligrosidad, de daño o riesgo de daño causado a el/la menor por un tercero. Se alega, además, que el padre, madre o persona responsable ha incurrido en conducta negligente al no proteger a el/la menor.

Sí No Establece que el incidente o situación de maltrato o potencial maltrato ha ocurrido o pudiera ocurrir en la jurisdicción de Puerto Rico.

Sí No Establece que el/la alegado(a) maltratante es un(a) operador(a) de un hogar de crianza o un empleado(a) o funcionario(a) de una institución pública o privada que ofrece servicios de cuidado durante un día de veinticuatro (24) horas o parte de éste o que tiene bajo su control o custodia a un(a) menor para su cuidado, educación, tratamiento o detención.

Cerrar **< Regresar** **Continuar >**

Figura 96 – Pantalla Criterios Cumple con Requisitos de Maltrato

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Cumple con Requisitos de Maltrato	N/A	Estos criterios deben ser seleccionados en su totalidad para continuar con la evaluación del referido.
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancelará el proceso de evaluación y regresará a la pantalla de Decisión de la llamada.
Regresar		Al presionar esta funcionalidad el sistema regresará a la pantalla anterior sin guardar los criterios seleccionados hasta este momento.
Continuar		Esta funcionalidad redirigirá al usuario a la pantalla de Indicadores de Peligro Presente para continuar con su evaluación de seguridad.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar todas las opciones de la sección Cumple con Requisitos de Maltrato bajo la respuesta de Sí .	Se presentan las opciones seleccionadas en esta sección.
Presionar botón de Continuar .	El sistema activará la sección de los Indicadores de Prioridad para Peligro Presente .

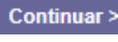
6.1.3 Indicadores de Prioridad Peligro Presente y Criterios Estandarizados de Peligro Presente

En esta pantalla se presentan los Indicadores de Prioridad de Peligro Presente en la evaluación del Supervisor de Llamadas. Al seleccionar todas las opciones con respuesta “Sí” el sistema activará la sección de Criterios Estandarizados de Peligro Presente. De seleccionar alguna opción como “No” el sistema activará la sección de Indicadores de Prioridad Peligro Inminente.



Figura 97 – Pantalla Indicadores de Prioridad de Peligro Presente

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Indicadores de Prioridad Peligro Presente	N/A	Estos criterios deben ser seleccionados en su totalidad para continuar con la evaluación del referido.
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancelará el proceso de evaluación y regresará a la pantalla de Decisión de la llamada.
Regresar		Al presionar esta funcionalidad el sistema regresará a la pantalla anterior sin guardar los criterios seleccionados hasta este momento.
Continuar		Esta funcionalidad redirigirá al usuario a: <ul style="list-style-type: none"> Todas las opciones con respuesta Sí - la pantalla presentará los Criterios

		<p>Estandarizados de Peligro Presente para continuar con su evaluación de seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Una o más opciones con respuesta No - la pantalla presentará los Indicadores de Prioridad Peligro Inminente para continuar con su evaluación de seguridad.
--	--	--

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Marcar todos los Indicadores Sugeridos de Prioridad Peligro Presente en el "radio button" de Sí .	El sistema presentará el área de Criterios Sugeridos para Peligro Presente .
Presionar botón de Continuar .	El sistema presentará la sección de los Indicadores de Prioridad para Peligro Presente .



Criterios Estandarizados de Peligro Presente

Sí No El Maltrato Está Ocurriendo Ahora El abuso de los padres/madres hacia el menor está ocurriendo paralelamente con el referido. El maltrato será típicamente de naturaleza física, verbal o sexual. La negligencia que es crónica puede estar ocurriendo en tiempo presente, pero no necesariamente cumple con los criterios de peligro.

Sí No Múltiples Tipos de Lesiones Aunque es aceptable considerar este término para lesiones en diferentes partes del cuerpo, como los hematomas en los brazos y parte baja de las piernas, el término es más preciso cuando se refiere a diferentes tipos de lesiones, como lo son, una quemadura seria y hematomas en los brazos, entre otros.

Sí No Rostro / Cabeza Esto incluye hematomas, cortaduras, quemaduras por contacto, hinchazón o cualquier manifestación física que se alegue haya ocurrido como resultado del trato del padre, madre o persona responsable hacia el menor.

Sí No Lesión Seria Típicamente, esto incluiría fracturas de hueso, laceraciones profundas, quemaduras, malnutrición, etc. Este maltrato incluye:
Severo: el morder, lesiones a la cabeza, cara, órganos genitales, lesiones internas, huesos rotos, sexo oral, sexo anal o cópula sexual, constantemente golpeando, constantemente golpeando la cabeza o abofeteando la cara, pateando, puños o golpes al abdomen, el lanzar o sacudir, lesiones múltiples, desnutrición diagnosticable, abandono, constantemente ser el chivo expiatorio, indiferencia, condenación y/o rechazo, necesidades de salud/arreglos de vida sin satisfacer.
Extremo: restricción, coerción cruel, palizas viciosas, quemaduras, tortura física, abuso sexual acompañado de abuso físico, prácticas sexuales sumamente extrañas, explotación sexual/pornografía, regaños constantes, constantemente recibir ordenes contradictorias ("doublebinding"), ataque físico o intimidación, tortura psicológica, necesidades de salud/arreglos de vida sin satisfacer que ponen en peligro la vida.

Sí No Premeditación Debe existir información que respalde que lo que se alega está asociado con y es resultado de un plan o forma de pensar deliberado, preconcebido, del cual el padre/madre es el/la responsable, y el cual precede el evento de maltrato. Esta amenaza por sí sola, no constituye peligro presente.

Sí No Varias Víctimas Esto se refiere a la identificación de más de un menor que en el presente está siendo maltratado. No se refiere a referidos previos. Se requiere que las varias víctimas estén en peligro. Tome en cuenta que en una situación donde haya muchas víctimas de negligencia crónica, pero las mismas no se encuentran en peligro, no cualifica para que se seleccione esta amenaza. Esta

Cerrar < Regresar Continuar >

Figura 98 – Pantalla Criterios Estandarizados de Peligro Presente

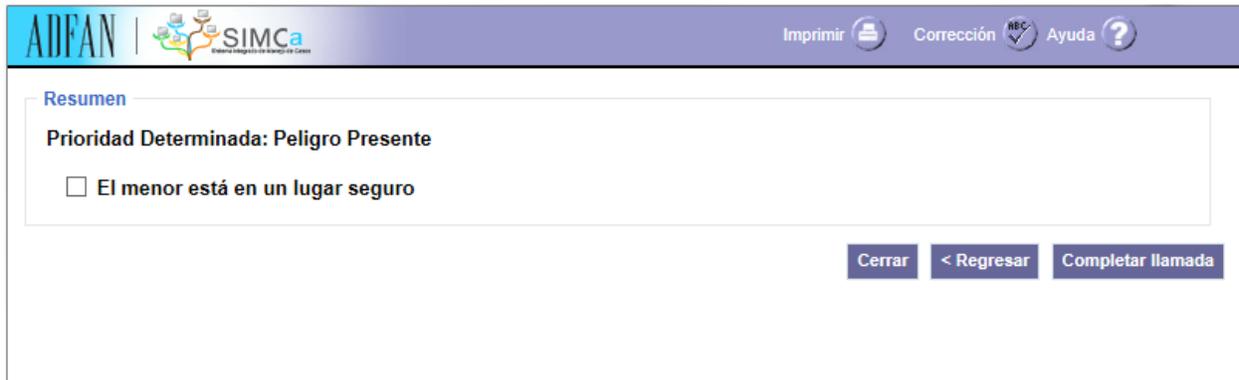


Figura 99 – Pantalla Resumen de la Decisión

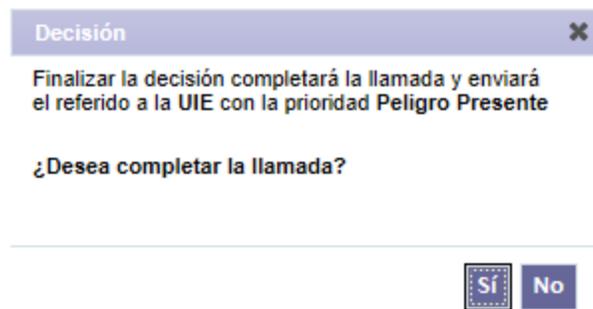
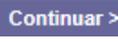


Figura 100 – Pantalla Confirmación al Completar Llamada

Descripción de Elementos:

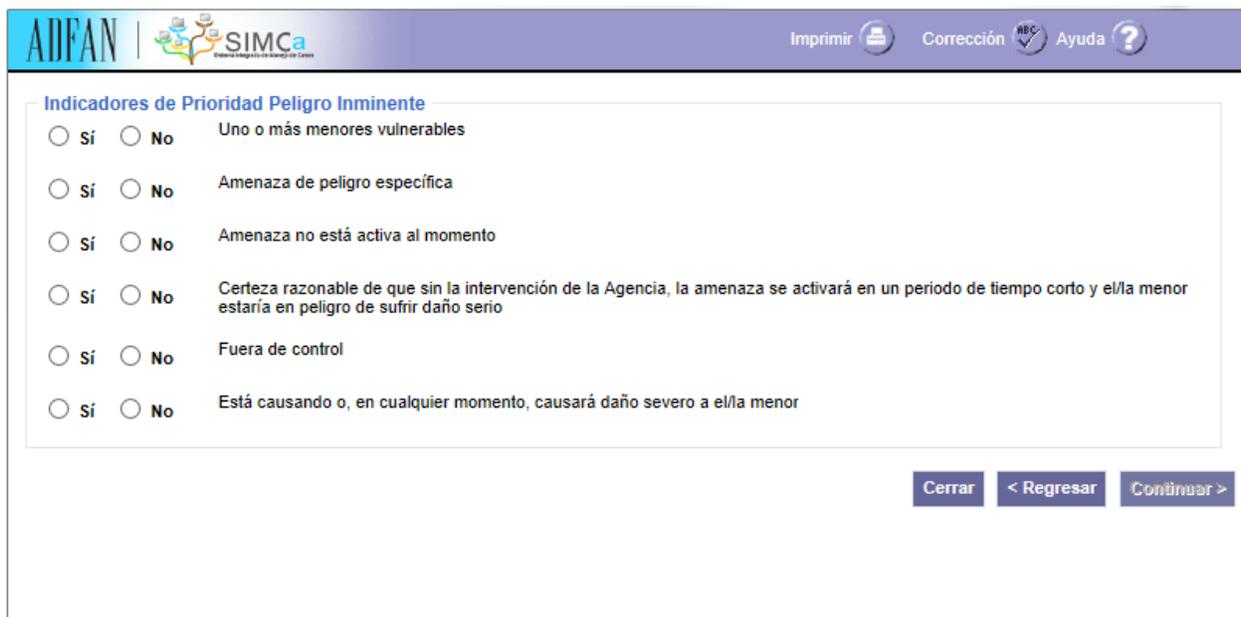
Elemento	Gráfica	Descripción
Criterios Estandarizados de Prioridad Peligro Presente	N/A	Estos criterios deben ser seleccionados en su totalidad para continuar con la evaluación del referido.
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancelará el proceso de evaluación y regresará a la pantalla de Decisión de la llamada.
Regresar		Al presionar esta funcionalidad el sistema regresará a la pantalla anterior sin guardar los criterios seleccionados hasta este momento.
Continuar		Al llenar todos los criterios se procederá a completar la llamada.
Completar llamada		Esta funcionalidad se utilizará para completar la evaluación del Supervisor de Llamadas y proceder con el envío de la llamada a la UIE.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizaran los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Marcar todos los Criterios Estandarizados de Peligro Presente .	El sistema presenta los Criterios Estandarizados de Peligro Presente seleccionados.
Presionar el botón de Continuar .	Se presenta el siguiente mensaje Prioridad Peligro Presente . En adición los siguientes botones: <ul style="list-style-type: none"> • Cerrar • Regresar • Completar Llamada
Oprimir botón de Completar Llamada .	Presenta mensaje de confirmación "Finalizar la decisión completará la llamada y enviará el Referido a la UIE con la prioridad de Peligro Presente . ¿Desea completar la llamada?"
Oprimir el botón de Sí .	La Llamada es guardada bajo el estatus de Peligro Presente y es enviada a la UIE.

6.1.4 Indicadores de Prioridad Peligro Inminente y Criterios Estandarizados de Peligro Inminente

En esta pantalla se presentan los Indicadores de Prioridad de Peligro Inminente en la evaluación del Supervisor de Llamadas. Al seleccionar todas las opciones con respuesta "Sí" el sistema activará la sección de Criterios Estandarizados de Peligro Inminente. De seleccionar alguna opción como "No" el sistema activará la sección de Indicadores de Prioridad Alegación de Maltrato.



Indicadores de Prioridad Peligro Inminente

Sí No Uno o más menores vulnerables

Sí No Amenaza de peligro específica

Sí No Amenaza no está activa al momento

Sí No Certeza razonable de que sin la intervención de la Agencia, la amenaza se activará en un periodo de tiempo corto y el/la menor estaría en peligro de sufrir daño serio

Sí No Fuera de control

Sí No Está causando o, en cualquier momento, causará daño severo a el/la menor

Cerrar < Regresar Continuar >

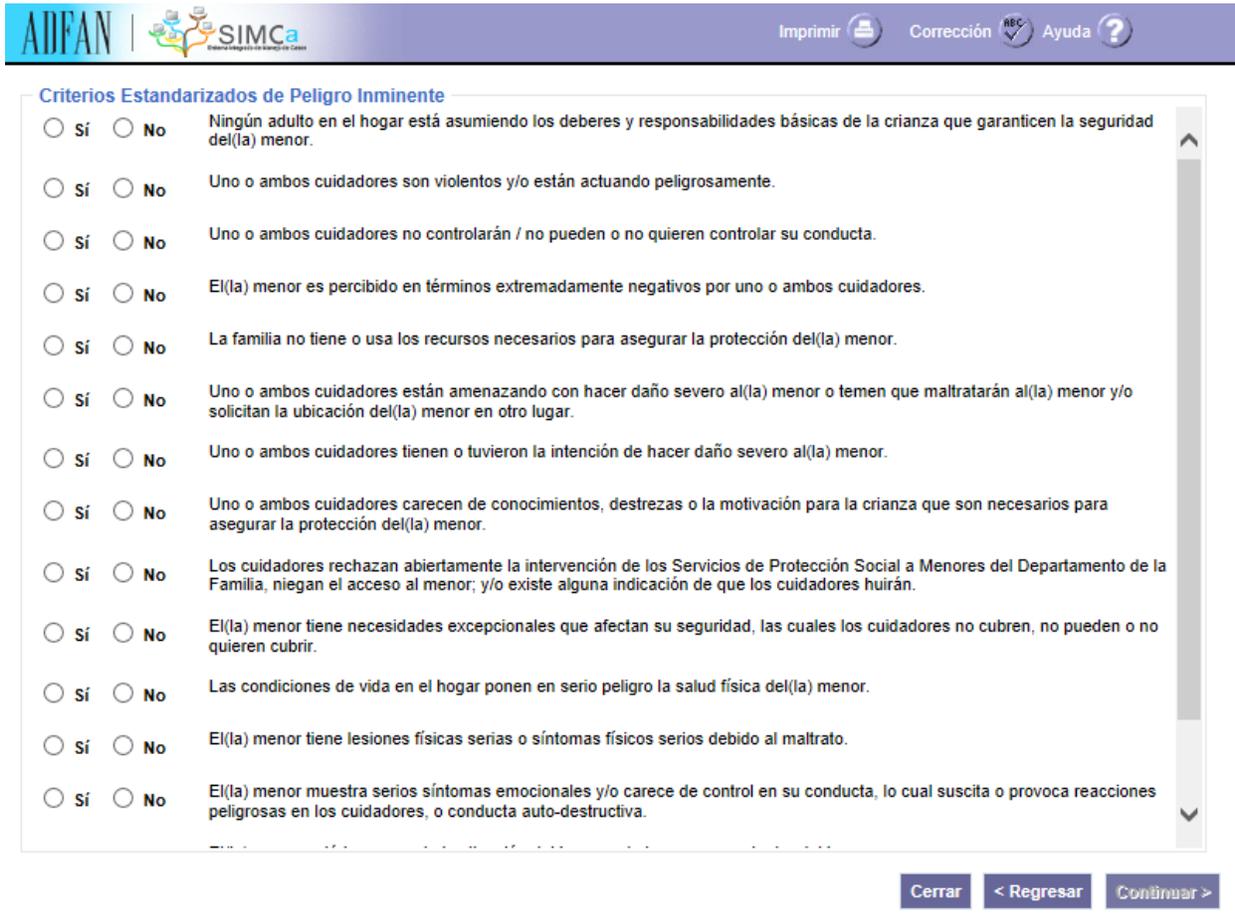
Figura 101 – Pantalla Indicadores de Prioridad de Peligro Inminente

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Indicadores de Prioridad Peligro Inminente	N/A	Estos criterios deben ser seleccionados en su totalidad para continuar con la evaluación del referido.
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancelará el proceso de evaluación y regresará a la pantalla de Decisión de la llamada.
Regresar		Al presionar esta funcionalidad el sistema regresará a la pantalla anterior sin guardar los criterios seleccionados hasta este momento.
Continuar		Esta funcionalidad redirigirá al usuario a: <ul style="list-style-type: none"> Todas las opciones con respuesta Sí - la pantalla presentará los Criterios Estandarizados de Peligro Inminente para continuar con su evaluación de seguridad. Una o más opciones con respuesta No - la pantalla presentará los Indicadores de Prioridad Alegación de Maltrato para continuar con su evaluación de seguridad.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Marcar todos los Indicadores Estandarizados de Prioridad Peligro Inminente en el "radio button" de Sí .	El sistema presentará el área de Criterios Sugeridos para Peligro Inminente .
Presionar botón de Continuar .	El sistema presentará la sección de los Indicadores de Prioridad para Peligro Inminente .



ADFAN | SIMCa Sistema Integrado de Manejo de Casos

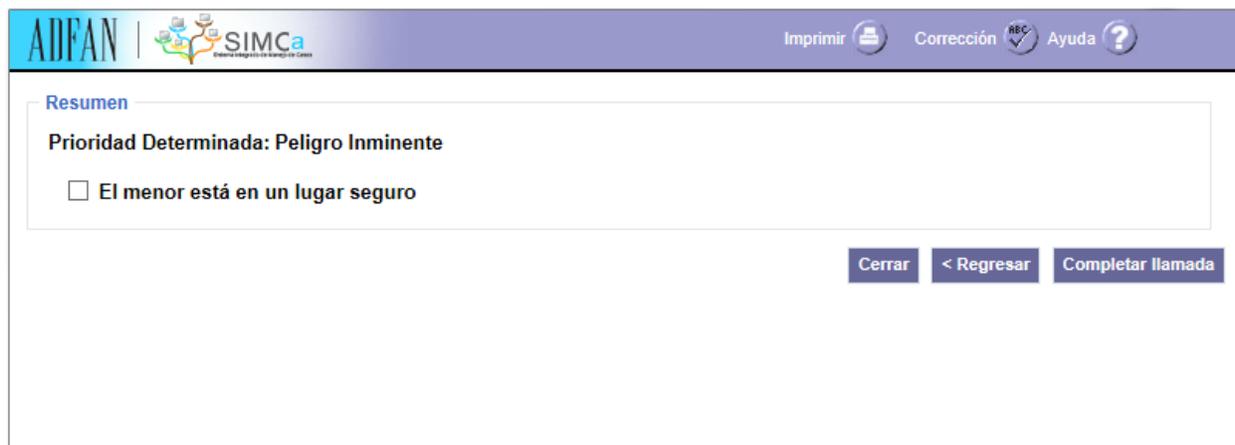
Imprimir  Corrección  Ayuda 

Criterios Estandarizados de Peligro Inminente

- Sí No Ningún adulto en el hogar está asumiendo los deberes y responsabilidades básicas de la crianza que garanticen la seguridad del(la) menor.
- Sí No Uno o ambos cuidadores son violentos y/o están actuando peligrosamente.
- Sí No Uno o ambos cuidadores no controlarán / no pueden o no quieren controlar su conducta.
- Sí No El(la) menor es percibido en términos extremadamente negativos por uno o ambos cuidadores.
- Sí No La familia no tiene o usa los recursos necesarios para asegurar la protección del(la) menor.
- Sí No Uno o ambos cuidadores están amenazando con hacer daño severo al(la) menor o temen que maltratarán al(la) menor y/o solicitan la ubicación del(la) menor en otro lugar.
- Sí No Uno o ambos cuidadores tienen o tuvieron la intención de hacer daño severo al(la) menor.
- Sí No Uno o ambos cuidadores carecen de conocimientos, destrezas o la motivación para la crianza que son necesarios para asegurar la protección del(la) menor.
- Sí No Los cuidadores rechazan abiertamente la intervención de los Servicios de Protección Social a Menores del Departamento de la Familia, niegan el acceso al menor, y/o existe alguna indicación de que los cuidadores huirán.
- Sí No El(la) menor tiene necesidades excepcionales que afectan su seguridad, las cuales los cuidadores no cubren, no pueden o no quieren cubrir.
- Sí No Las condiciones de vida en el hogar ponen en serio peligro la salud física del(la) menor.
- Sí No El(la) menor tiene lesiones físicas serias o síntomas físicos serios debido al maltrato.
- Sí No El(la) menor muestra serios síntomas emocionales y/o carece de control en su conducta, lo cual suscita o provoca reacciones peligrosas en los cuidadores, o conducta auto-destructiva.

Cerrar **< Regresar** **Continuar >**

Figura 102 – Pantalla Criterios Estandarizados de Peligro Inminente



ADFAN | SIMCa Sistema Integrado de Manejo de Casos

Imprimir  Corrección  Ayuda 

Resumen

Prioridad Determinada: Peligro Inminente

El menor está en un lugar seguro

Cerrar **< Regresar** **Completar Llamada**

Figura 103 – Pantalla Resumen de la Decisión

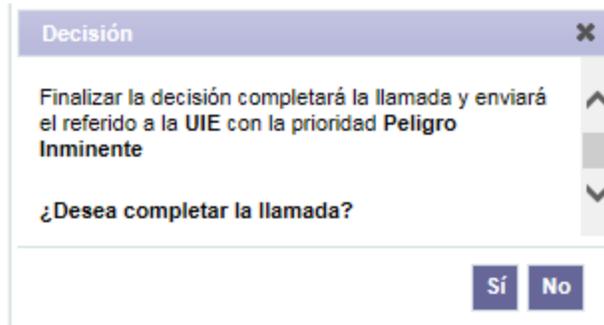
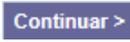


Figura 104 – Pantalla Confirmación al Completar Llamada

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Criterios Estandarizados de Prioridad Peligro Inminente	N/A	Estos criterios deben ser seleccionados en su totalidad para continuar con la evaluación del referido.
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancelará el proceso de evaluación y regresará a la pantalla de Decisión de la llamada.
Regresar		Al presionar esta funcionalidad el sistema regresará a la pantalla anterior sin guardar los criterios seleccionados hasta este momento.
Continuar		Al llenar todos los criterios se procederá a completar la llamada.
Completar llamada		Esta funcionalidad se utilizará para completar la evaluación del Supervisor de Llamadas y proceder con el envío de la llamada a la UIE.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Marcar todos los Criterios Estandarizados de Peligro Inminente .	El sistema presentará los Criterios Estandarizados de Peligro Inminente seleccionados.
Presionar el botón de Continuar .	Se presenta el siguiente mensaje Prioridad Peligro Inminente . En adición los siguientes botones: <ul style="list-style-type: none"> • Cerrar • Regresar • Completar Llamada
Oprimir botón de Completar Llamada .	Presenta mensaje de confirmación “Finalizar la decisión completará la llamada y enviará el Referido a la UIE con la prioridad de Peligro Inminente . ¿Desea completar la llamada?”
Oprimir el botón de Sí .	La Llamada es guardada bajo el estatus de Peligro Inminente y es enviada a la UIE.

6.1.5 Indicadores de Prioridad Alegación de Maltrato

En esta pantalla se presentan los Indicadores de Prioridad Alegación de Maltrato en la evaluación del Supervisor de Llamadas. Al seleccionar todas las opciones con respuesta “Sí” el sistema activará la sección de Resumen de la Decisión. De seleccionar alguna opción como “No” el sistema activará la sección de Indicadores de Prioridad Alegación de Maltrato.



Figura 105 – Pantalla Indicadores de Prioridad de Alegación de Maltrato

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Indicadores de Prioridad Alegación de Maltrato	N/A	Estos criterios deben ser seleccionados en su totalidad para continuar con la evaluación del referido.
Cerrar		Al seleccionar esta función cancelará el proceso de evaluación y regresará a la pantalla de Decisión de la llamada.
Regresar		Al presionar esta funcionalidad el sistema regresará a la pantalla anterior sin guardar los criterios seleccionados hasta este momento.
Continuar		Esta funcionalidad redirigirá al usuario a: <ul style="list-style-type: none"> Todas las opciones con respuesta Sí – el sistema presentará el Resumen de la Decisión para continuar con su evaluación de seguridad. Una o más opciones con respuesta No - la pantalla presentará los Indicadores de Alegaciones de Riesgo de Maltrato para continuar con su evaluación de seguridad.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Marcar todos los Indicadores de Prioridad Alegación de Maltrato en el "radio button" de Sí .	El sistema presentará los indicadores seleccionados en esta pantalla.
Presionar botón de Continuar .	El sistema presentará el Resumen de la Decisión bajo la Prioridad de Alegación de Maltrato .

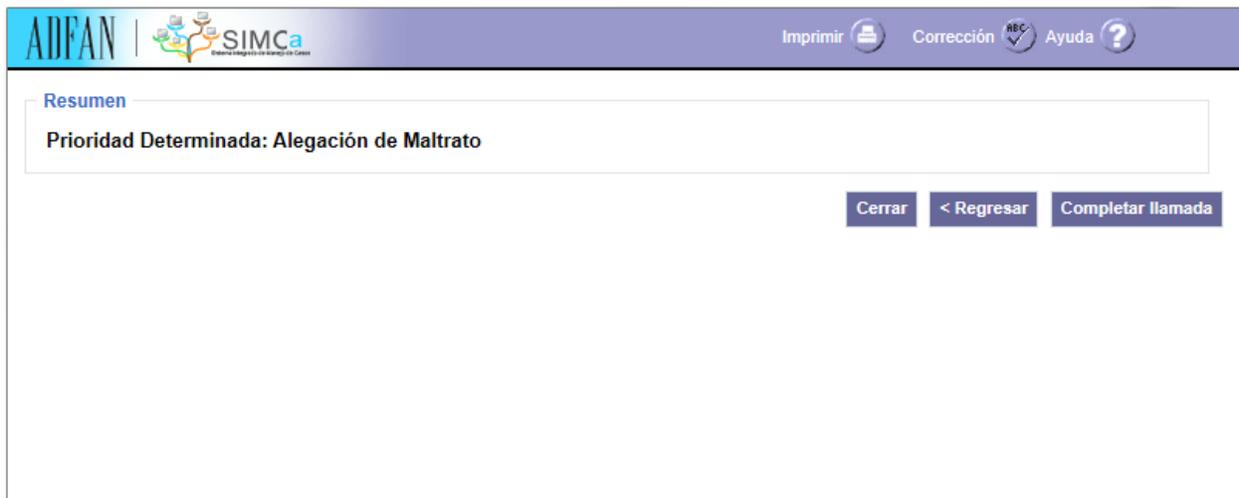


Figura 106 – Pantalla Resumen de la Decisión

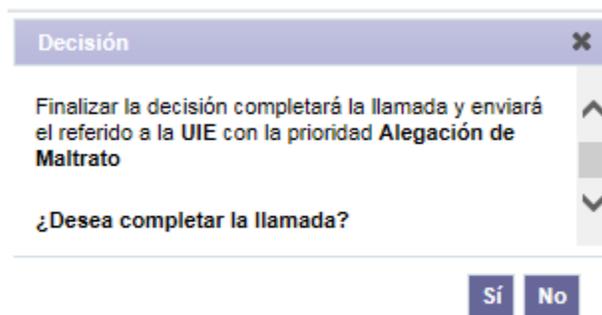


Figura 107 – Pantalla Confirmación al Completar Llamada

Descripción de Elementos:

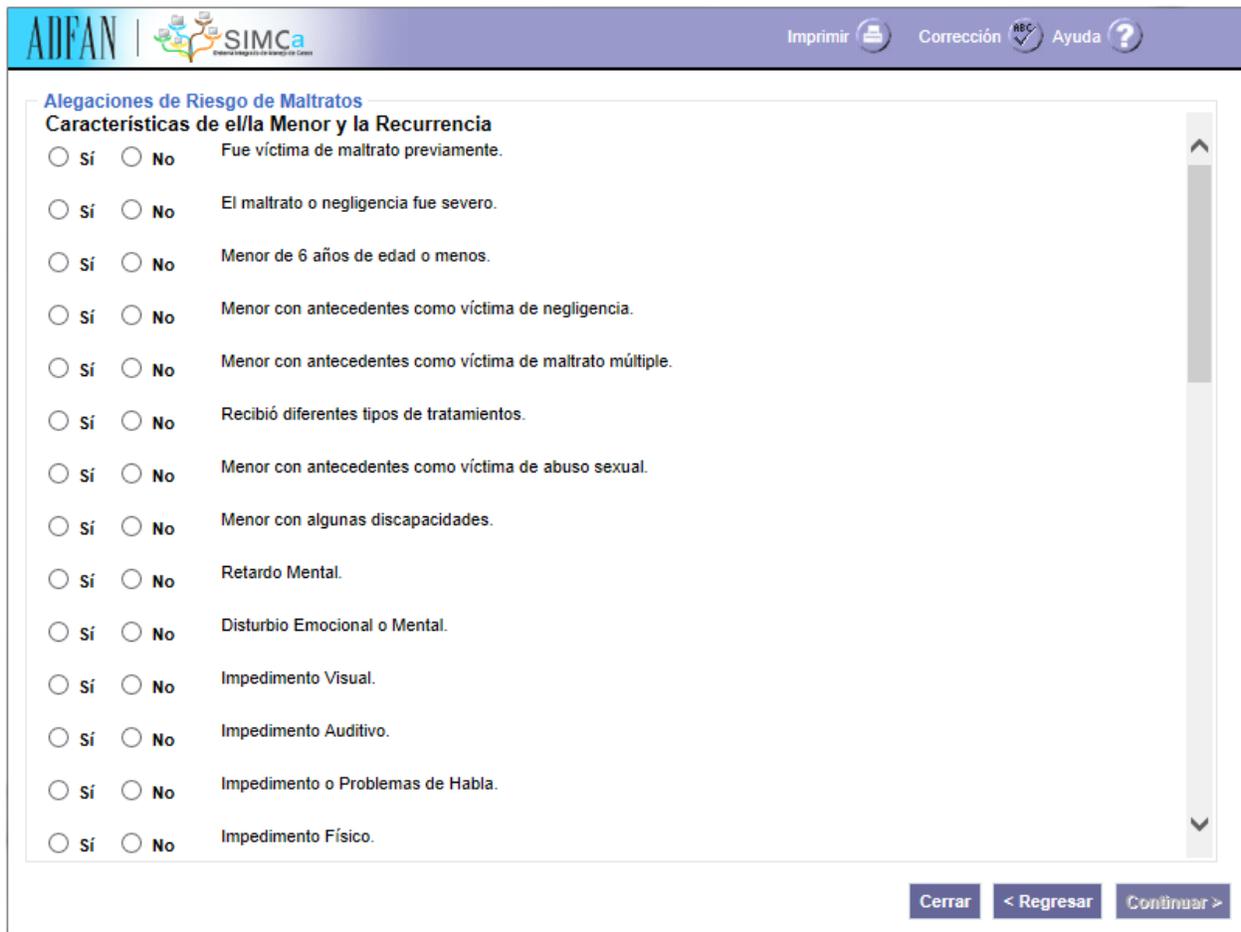
Elemento	Gráfica	Descripción
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancelará el proceso de evaluación y regresará a la pantalla de Decisión de la llamada.
Regresar		Al presionar esta funcionalidad el sistema regresará a la pantalla anterior sin guardar los criterios seleccionados hasta este momento.
Continuar		Al llenar todos los criterios se procederá a completar la llamada.
Completar llamada		Esta funcionalidad se utilizará para completar la evaluación del Supervisor de Llamadas y proceder con el envío de la llamada a la UIE.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Presionar el botón de Continuar .	Se presenta el siguiente mensaje Prioridad Alegación de Maltrato . En adición los siguientes botones: <ul style="list-style-type: none"> • Cerrar • Regresar • Completar llamada
Oprimir botón de Completar llamada .	Presenta mensaje de confirmación "Finalizar la decisión completará la llamada y enviará el Referido a la UIE con la prioridad de Alegación de Maltrato . ¿Desea completar la llamada?"
Oprimir el botón de Sí .	La llamada es guardada bajo el estatus de Alegación de Maltrato y es enviada a la UIE.

6.1.6 Indicadores de Prioridad Alegación Riesgos de Maltrato

En esta pantalla se presentan los Indicadores de Prioridad Alegación Riesgos de Maltrato en la evaluación del Supervisor de Llamadas. Al seleccionar todas las opciones el sistema activará la sección de Resumen de la Decisión y posteriormente se enviará esta llamada a la LOAF (Línea de Orientación).



Alegaciones de Riesgo de Maltrato
Características de el/la Menor y la Recurrencia

- Sí No Fue víctima de maltrato previamente.
- Sí No El maltrato o negligencia fue severo.
- Sí No Menor de 6 años de edad o menos.
- Sí No Menor con antecedentes como víctima de negligencia.
- Sí No Menor con antecedentes como víctima de maltrato múltiple.
- Sí No Recibió diferentes tipos de tratamientos.
- Sí No Menor con antecedentes como víctima de abuso sexual.
- Sí No Menor con algunas discapacidades.
- Sí No Retardo Mental.
- Sí No Disturbio Emocional o Mental.
- Sí No Impedimento Visual.
- Sí No Impedimento Auditivo.
- Sí No Impedimento o Problemas de Habla.
- Sí No Impedimento Físico.

Cerrar **< Regresar** **Continuar >**

Figura 108 – Pantalla Alegación Riesgo de Maltrato

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Indicadores de Alegaciones de Riesgo de Maltrato	N/A	Estos criterios deben ser seleccionados en su totalidad para continuar con la evaluación del referido y que éste pueda ser enviado a la LOAF (Línea de Orientación).
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancelará el proceso de evaluación y regresará a la pantalla de Decisión de la llamada.
Regresar		Al presionar esta funcionalidad el sistema regresará a la pantalla anterior sin guardar los

Elemento	Gráfica	Descripción
		criterios seleccionados hasta este momento.
Continuar		Al presionar este botón el sistema presentará la pantalla de Resumen de la decisión.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Marcar todos los Indicadores de Prioridad Alegación de Riesgo de Maltratos .	El sistema presenta los indicadores seleccionados en esta pantalla.
Presionar botón de Continuar .	El sistema presenta el Resumen de la Decisión bajo la Prioridad de Alegación Riesgo de Maltratos .



Figura 109 – Pantalla Resumen de la Decisión

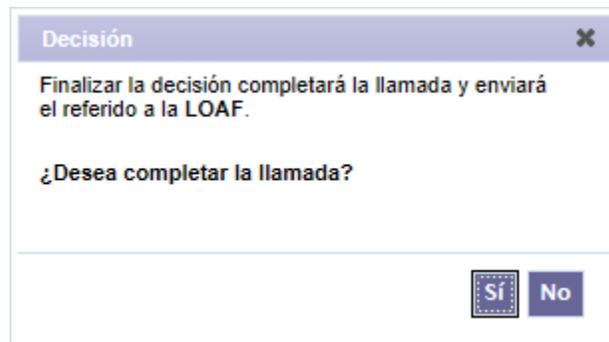


Figura 110 – Pantalla Confirmación al Completar Llamada

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancelará el proceso de evaluación y regresará a la pantalla de Decisión de la llamada.
Regresar		Al presionar esta funcionalidad el sistema regresará a la pantalla anterior sin guardar los criterios seleccionados hasta este momento.
Enviar a LOAF		Esta funcionalidad se utiliza para completar la evaluación del Supervisor de Llamadas y proceder con el envío de la llamada a la LOAF (Línea de Orientación).

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Oprimir botón de Enviar a LOAF .	Presenta mensaje de confirmación "Finalizar la decisión completará la llamada y enviará el Referido a la LOAF. ¿Desea completar la llamada?"
Oprimir el botón de Sí .	La Llamada es guardada bajo el estatus de Enviada a LOAF y es enviada a la Línea de Orientación.

6.2. Evaluación de Seguridad Referido Institucional

6.2.1 Decisión Supervisor Llamadas

En esta pantalla el Supervisor de Llamadas podrá realizar su Evaluación de Seguridad para una llamada tipo Referido Institucional. El Supervisor de Llamadas solo podrá ver y no editar la información recibida en el referido por parte del Operador.

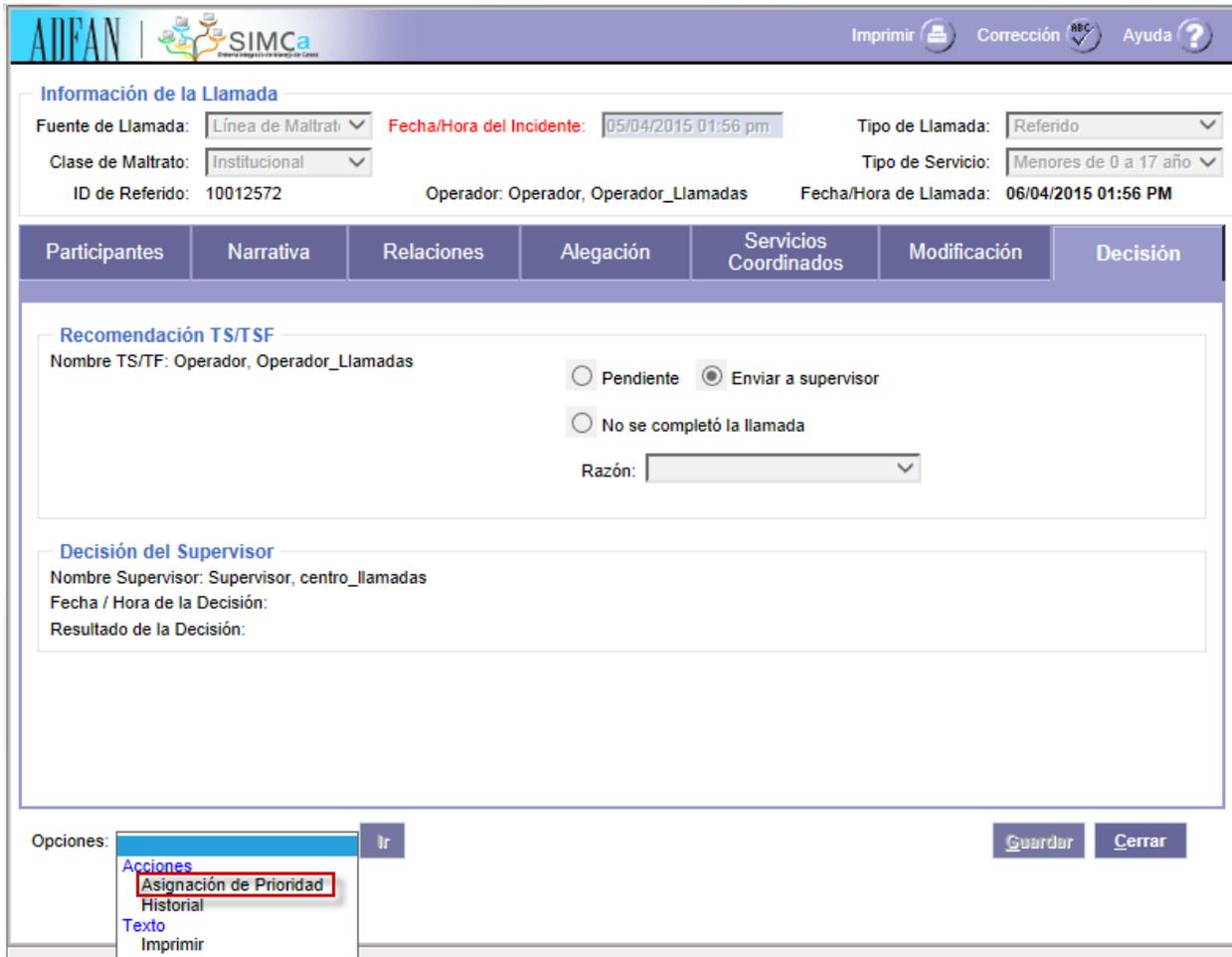


Figura 111 – Pantalla Decisión Supervisor Llamadas

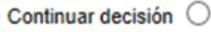


Figura 112 – Área de Opciones



Figura 113 – Decisión del Supervisor

Descripción de Elementos:

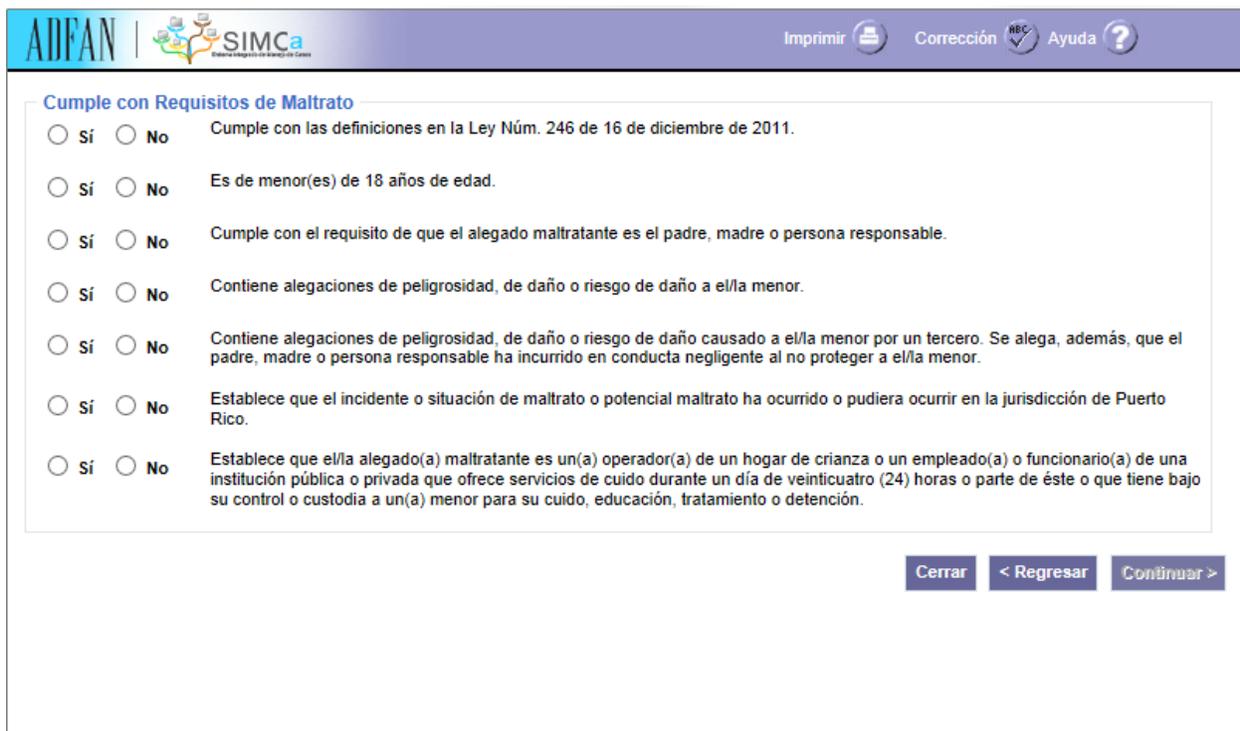
Elemento	Gráfica	Descripción
Recomendación TS/TSF	N/A	Presenta el estatus de la llamada al ser enviada por el Operador para evaluación del Supervisor.
Decisión del Supervisor	N/A	Presenta el estatus actual de la llamada por parte del Supervisor. En este paso aparecerá como Pendiente.
Opciones		En esta área se presentan las opciones para el Supervisor de Llamadas. En adición a las opciones de Historial e Imprimir descritas anteriormente en la sección de Información de la Llamada, se presentará Asignación de Prioridad .
Asignación de Prioridad	N/A	Esta opción es el comienzo para el proceso de Decisión y/o evaluación del Supervisor de Llamadas.
Ir		Este botón ejecuta la acción seleccionada en el área de Opciones.
Revisar datos		Esta funcionalidad se utiliza para la revisión de datos en la llamada, si el Supervisor así lo entiende necesario luego de verificar la información recogida por el Operador. Esta área se explicará en más detalles en la sección de Modificación de la Llamada.
Continuar decisión		Al seleccionar esta funcionalidad el Supervisor continuará con el proceso de evaluación de la llamada.
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancela el proceso de evaluación y regresa a la pantalla de Decisión de la llamada.
Continuar		Esta funcionalidad redirige al usuario a la pantalla de criterios para comenzar con su evaluación de seguridad y determinar si el Referido Cumple con Requisitos de Maltrato.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Referido en el expando de Pendientes .	El sistema abrirá el Referido seleccionado.
Seleccionar Tabulador de Decisión .	Se presenta el Tabulador de Decisión con las opciones.
Seleccionar en el área de Opciones la opción de Asignación de Prioridad .	Se presenta la opción seleccionada de Asignación de Prioridad .
Presionar el botón de Ir .	Se presenta la pantalla de Decisión del Supervisor .
Seleccionar Continuar decisión y Presionar botón de Continuar .	Se presenta la pantalla de Criterios de Cumple con Requisitos de Maltrato .

6.2.2 Criterios de Cumplimiento con Requisitos de Maltrato

En esta pantalla se determina si el Referido cumple con los requisitos de maltrato. De ser seleccionada una de las respuestas como “No” al presionar Continuar el Referido será guardado bajo el estatus de No Cumple con Requisitos de Maltrato y el mismo no será enviado a la UIE.



Cumple con Requisitos de Maltrato

Sí No Cumple con las definiciones en la Ley Núm. 246 de 16 de diciembre de 2011.

Sí No Es de menor(es) de 18 años de edad.

Sí No Cumple con el requisito de que el alegado maltratante es el padre, madre o persona responsable.

Sí No Contiene alegaciones de peligrosidad, de daño o riesgo de daño a el/la menor.

Sí No Contiene alegaciones de peligrosidad, de daño o riesgo de daño causado a el/la menor por un tercero. Se alega, además, que el padre, madre o persona responsable ha incurrido en conducta negligente al no proteger a el/la menor.

Sí No Establece que el incidente o situación de maltrato o potencial maltrato ha ocurrido o pudiera ocurrir en la jurisdicción de Puerto Rico.

Sí No Establece que el/la alegado(a) maltratante es un(a) operador(a) de un hogar de crianza o un empleado(a) o funcionario(a) de una institución pública o privada que ofrece servicios de cuidado durante un día de veinticuatro (24) horas o parte de éste o que tiene bajo su control o custodia a un(a) menor para su cuidado, educación, tratamiento o detención.

[Cerrar](#) [< Regresar](#) [Continuar >](#)

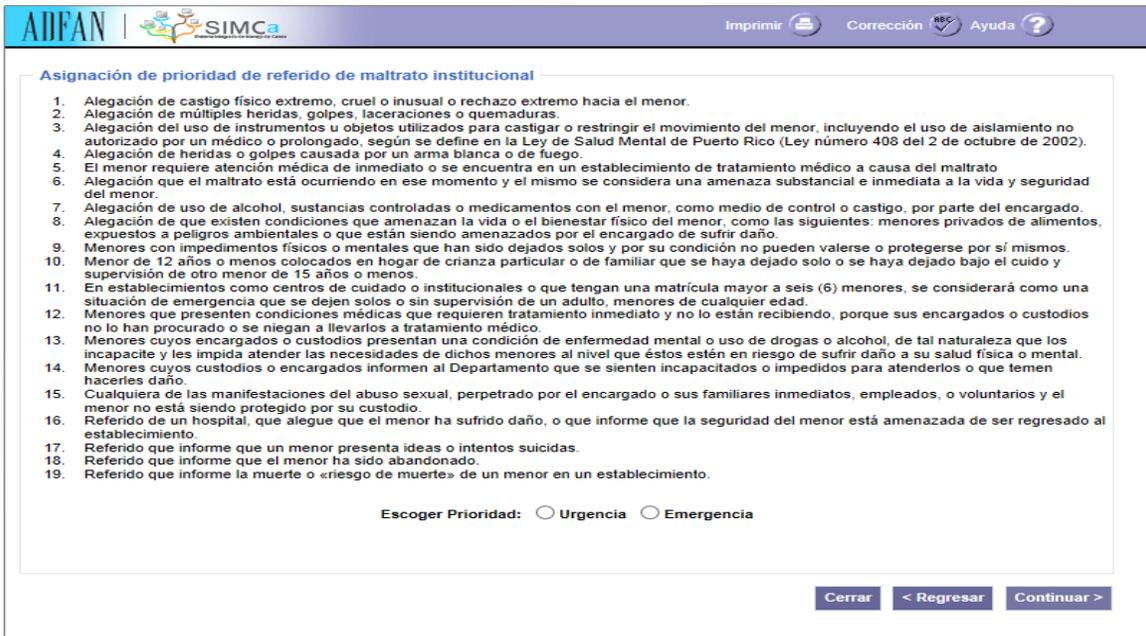
Figura 114 – Pantalla Criterios Cumple con Requisitos de Maltrato

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Cumple con Requisitos de Maltrato	N/A	Estos criterios deben ser seleccionados en su totalidad para continuar con la evaluación del referido.
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancela el proceso de evaluación y regresa a la pantalla de Decisión de la Llamada.
Regresar		Al presionar esta funcionalidad el sistema regresa a la pantalla anterior sin guardar los criterios seleccionados hasta este momento.
Continuar		Esta funcionalidad redirige al usuario a la pantalla de Asignación de prioridad de referido de maltrato institucional para continuar con su evaluación de seguridad.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar todas las opciones de la sección Cumple con Requisitos de Maltrato bajo la respuesta de Sí .	Se presentan las opciones seleccionadas en esta sección.
Presionar botón de Continuar .	El sistema activa la sección de Asignación de prioridad de referido de maltrato institucional .



Asignación de prioridad de referido de maltrato institucional

1. Alegación de castigo físico extremo, cruel o inusual o rechazo extremo hacia el menor.
2. Alegación de múltiples heridas, golpes, laceraciones o quemaduras.
3. Alegación del uso de instrumentos u objetos utilizados para castigar o restringir el movimiento del menor, incluyendo el uso de aislamiento no autorizado por un médico o prolongado, según se define en la Ley de Salud Mental de Puerto Rico (Ley número 408 del 2 de octubre de 2002).
4. Alegación de heridas o golpes causada por un arma blanca o de fuego.
5. El menor requiere atención médica de inmediato o se encuentra en un establecimiento de tratamiento médico a causa del maltrato.
6. Alegación que el maltrato está ocurriendo en ese momento y el mismo se considera una amenaza substancial e inmediata a la vida y seguridad del menor.
7. Alegación de uso de alcohol, sustancias controladas o medicamentos con el menor, como medio de control o castigo, por parte del encargado.
8. Alegación de que existen condiciones que amenazan la vida o el bienestar físico del menor, como las siguientes: menores privados de alimentos, expuestos a peligros ambientales o que están siendo amenazados por el encargado de sufrir daño.
9. Menores con impedimentos físicos o mentales que han sido dejados solos y por su condición no pueden valerse o protegerse por sí mismos.
10. Menor de 12 años o menos colocados en hogar de crianza particular o de familiar que se haya dejado solo o se haya dejado bajo el cuidado y supervisión de otro menor de 15 años o menos.
11. En establecimientos como centros de cuidado o institucionales o que tengan una matrícula mayor a seis (6) menores, se considerará como una situación de emergencia que se dejen solos o sin supervisión de un adulto, menores de cualquier edad.
12. Menores que presenten condiciones médicas que requieren tratamiento inmediato y no lo están recibiendo, porque sus encargados o custodios no lo han procurado o se niegan a llevarlos a tratamiento médico.
13. Menores cuyos encargados o custodios presentan una condición de enfermedad mental o uso de drogas o alcohol, de tal naturaleza que los incapacite y les impida atender las necesidades de dichos menores al nivel que éstos estén en riesgo de sufrir daño a su salud física o mental.
14. Menores cuyos custodios o encargados informen al Departamento que se sienten incapacitados o impedidos para atenderlos o que temen hacerles daño.
15. Cualquiera de las manifestaciones del abuso sexual, perpetrado por el encargado o sus familiares inmediatos, empleados, o voluntarios y el menor no está siendo protegido por su custodio.
16. Referido de un hospital, que alegue que el menor ha sufrido daño, o que informe que la seguridad del menor está amenazada de ser regresado al establecimiento.
17. Referido que informe que un menor presenta ideas o intentos suicidas.
18. Referido que informe que el menor ha sido abandonado.
19. Referido que informe la muerte o «riesgo de muertes» de un menor en un establecimiento.

Escoger Prioridad: Urgencia Emergencia

Cerrar **< Regresar** **Continuar >**

Figura 115 – Pantalla Asignación de prioridad de referido de maltrato institucional



Figura 116 – Pantalla Resumen de la Decisión

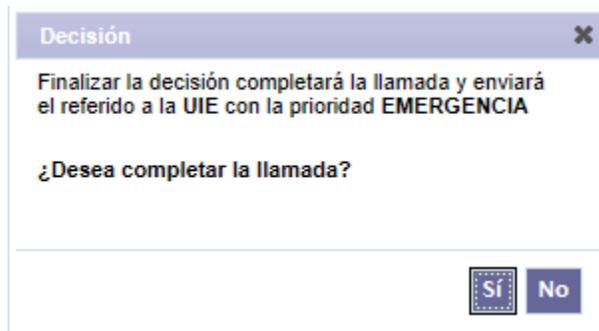


Figura 117 – Pantalla Confirmación al Completar Llamada

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Urgencia	N/A	Al seleccionar esta opción el Referido se establecerá con prioridad de Urgencia .
Emergencia	N/A	Al seleccionar esta opción el Referido se establecerá con prioridad de Emergencia .
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancela el proceso de evaluación y regresa a la pantalla de Decisión de la llamada.
Regresar		Al presionar esta funcionalidad el sistema regresa a la pantalla anterior sin guardar los criterios seleccionados hasta este momento.
Continuar		Esta funcionalidad redirige al usuario a la pantalla de Resumen de la decisión.
Completar llamada		Esta funcionalidad se utiliza para completar la evaluación del Supervisor de Llamadas y proceder con el envío de la llamada a la UIE.

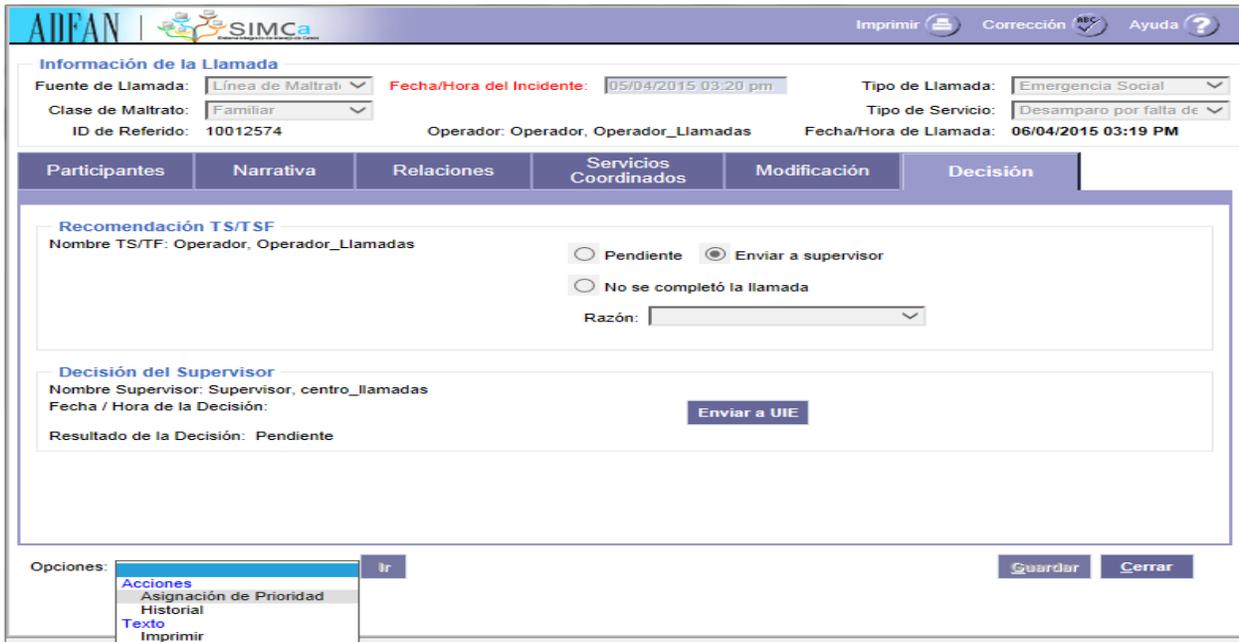
Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar la Prioridad entre Emergencia o Urgencia .	El sistema presenta la opción seleccionada.
Presionar botón de Continuar .	Se presenta la pantalla de Resumen de la decisión con la prioridad seleccionada. En adición los siguientes botones: <ul style="list-style-type: none"> • Cerrar • Regresar • Completar Llamada
Oprimir botón de Completar Llamada .	Presenta mensaje de confirmación “Finalizar la decisión completará la llamada y enviará el Referido a la UIE con la prioridad de Emergencia / Urgencia . ¿Desea completar la llamada?”
Oprimir el botón de Sí .	La Llamada es guardada bajo el estatus de la prioridad seleccionada y es enviada a la UIE.

6.3. Evaluación de Seguridad Emergencia Social

6.3.1 Decisión Supervisor Llamadas

En esta pantalla el Supervisor de Llamadas podrá realizar su Evaluación de Seguridad para una llamada tipo Emergencia Social. El Supervisor de Llamadas solo podrá ver y no editar la información recibida en el referido por parte del Operador.



The screenshot shows the 'Decisión Supervisor Llamadas' interface. At the top, there's a header with 'AIEFAN | SIMCa' and navigation icons for 'Imprimir', 'Corrección', and 'Ayuda'. Below the header, the 'Información de la Llamada' section contains fields for 'Fuente de Llamada' (Linea de Maltrato), 'Fecha/Hora del Incidente' (05/04/2015 03:20 pm), 'Tipo de Llamada' (Emergencia Social), 'Clase de Maltrato' (Familiar), 'ID de Referido' (10012574), 'Operador' (Operador, Operador_Llamadas), 'Tipo de Servicio' (Desamparo por falta de), and 'Fecha/Hora de Llamada' (06/04/2015 03:19 PM). A navigation bar below this includes 'Participantes', 'Narrativa', 'Relaciones', 'Servicios Coordinados', 'Modificación', and 'Decisión'. The main content area is divided into two sections: 'Recomendación TS/TSF' and 'Decisión del Supervisor'. The 'Recomendación TS/TSF' section shows 'Nombre TS/TF: Operador, Operador_Llamadas' and three radio button options: 'Pendiente', 'Enviar a supervisor' (which is selected), and 'No se completó la llamada'. A 'Razón:' dropdown menu is also present. The 'Decisión del Supervisor' section shows 'Nombre Supervisor: Supervisor, centro_llamadas', 'Fecha / Hora de la Decisión:', and 'Resultado de la Decisión: Pendiente'. There is an 'Enviar a UIE' button. At the bottom, there are 'Opciones:' (Acciones, Asignación de Prioridad, Historial, Texto, Imprimir) and 'Guardar' and 'Cerrar' buttons.

Figura 118 – Pantalla Decisión Supervisor Llamadas



Figura 119 – Área de Opciones



Figura 120 – Decisión del Supervisor

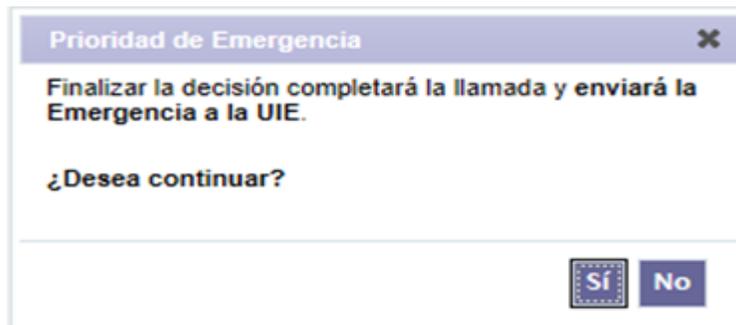
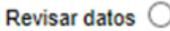
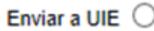


Figura 121 – Pantalla Confirmación al Completar Llamada

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Recomendación TS/TSF	N/A	Presentará el estatus de la llamada al ser enviada por el Operador para evaluación del Supervisor.
Decisión del Supervisor	N/A	Presentará el estatus actual de la llamada por parte del Supervisor. En este paso aparecerá como Pendiente.
Enviar a UIE		Este botón ejecuta el enviar la Emergencia Social a la UIE de forma directa bajo la prioridad de Emergencia .
Opciones	Opciones: 	En esta área se presentan las opciones para el Supervisor de Llamadas. En adición a las opciones de Historial e Imprimir descritas anteriormente en la sección de Información de la

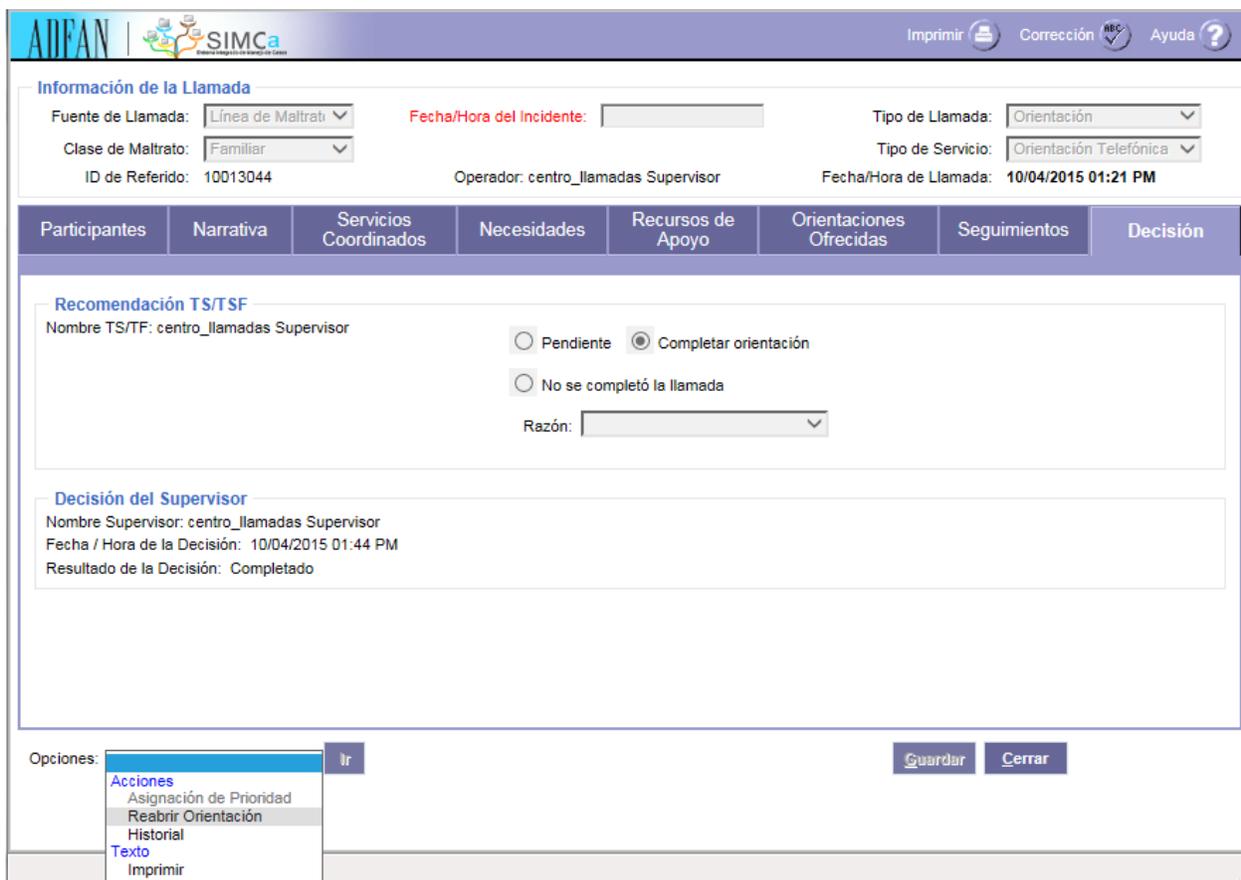
Elemento	Gráfica	Descripción
		Llamada, se presentará Asignación de Prioridad .
Asignación de Prioridad	N/A	Esta opción es el comienzo para el proceso de Decisión y/o evaluación del Supervisor de Llamadas.
Ir		Este botón ejecuta la acción seleccionada en el área de Opciones.
Revisar datos		Esta funcionalidad se utiliza para la revisión de datos en la llamada, si el Supervisor así lo entiende necesario luego de verificar la información recogida por el Operador. Esta área se explicará en más detalles en la sección de Modificación de la Llamada.
Enviar a UIE		Al seleccionar esta funcionalidad el Supervisor continuará con el proceso de evaluación de la llamada.
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancela el proceso de evaluación y regresa a la pantalla de Decisión de la llamada.
Continuar		Esta funcionalidad redirige la Emergencia Social a la UIE luego de seleccionar Sí en la pantalla de confirmación.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar la Emergencia Social en el expando de Pendientes .	El sistema abrirá el Referido seleccionado.
Seleccionar Tabulador de Decisión .	Presentará el Tabulador de Decisión con las opciones.
Seleccionar en el área de Opciones la opción de Asignación de Prioridad .	Se presenta la opción seleccionada de Asignación de Prioridad .
Presionar el botón de Ir .	Presentará la pantalla de Decisión del Supervisor .
Seleccionar Enviar a UIE y presionar botón de Continuar .	Presentará Presenta mensaje de confirmación "Finalizar la decisión completará la llamada y enviará la Emergencia Social a la UIE. ¿Desea completar la llamada?"
Oprimir el botón de Sí .	La Llamada es guardada bajo el estatus de la prioridad de Emergencia y es enviada a la UIE.

7. Reabrir Orientaciones

En esta sección se explican los pasos a seguir para que el Supervisor de Llamadas o el Supervisor de Orientaciones pueda reabrir una Orientación para continuar con el seguimiento o añadir información faltante a la misma. Existen dos (2) opciones para Reabrir una Orientación, que el propio Supervisor la seleccione desde su escritorio bajo las Orientaciones Completadas, o que realice la búsqueda de la Orientación bajo la funcionalidad de Búsqueda en la Barra de Comandos.



Información de la Llamada

Fuente de Llamada: Línea de Maltrato | Fecha/Hora del Incidente: | Tipo de Llamada: Orientación
 Clase de Maltrato: Familiar | Tipo de Servicio: Orientación Telefónica
 ID de Referido: 10013044 | Operador: centro_llamadas Supervisor | Fecha/Hora de Llamada: 10/04/2015 01:21 PM

Participantes	Narrativa	Servicios Coordinados	Necesidades	Recursos de Apoyo	Orientaciones Ofrecidas	Seguimientos	Decisión
---------------	-----------	-----------------------	-------------	-------------------	-------------------------	--------------	----------

Recomendación TS/TSF

Nombre TS/TF: centro_llamadas Supervisor

Pendiente
 Completar orientación
 No se completó la llamada

Razón: [Dropdown]

Decisión del Supervisor

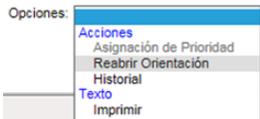
Nombre Supervisor: centro_llamadas Supervisor
 Fecha / Hora de la Decisión: 10/04/2015 01:44 PM
 Resultado de la Decisión: Completado

Opciones: [Ir] [Guardar] [Cerrar]

- Acciones
- Asignación de Prioridad
- Reabrir Orientación
- Historial
- Texto
- Imprimir

Figura 122 – Pantalla Decisión

Descripción de Elementos:

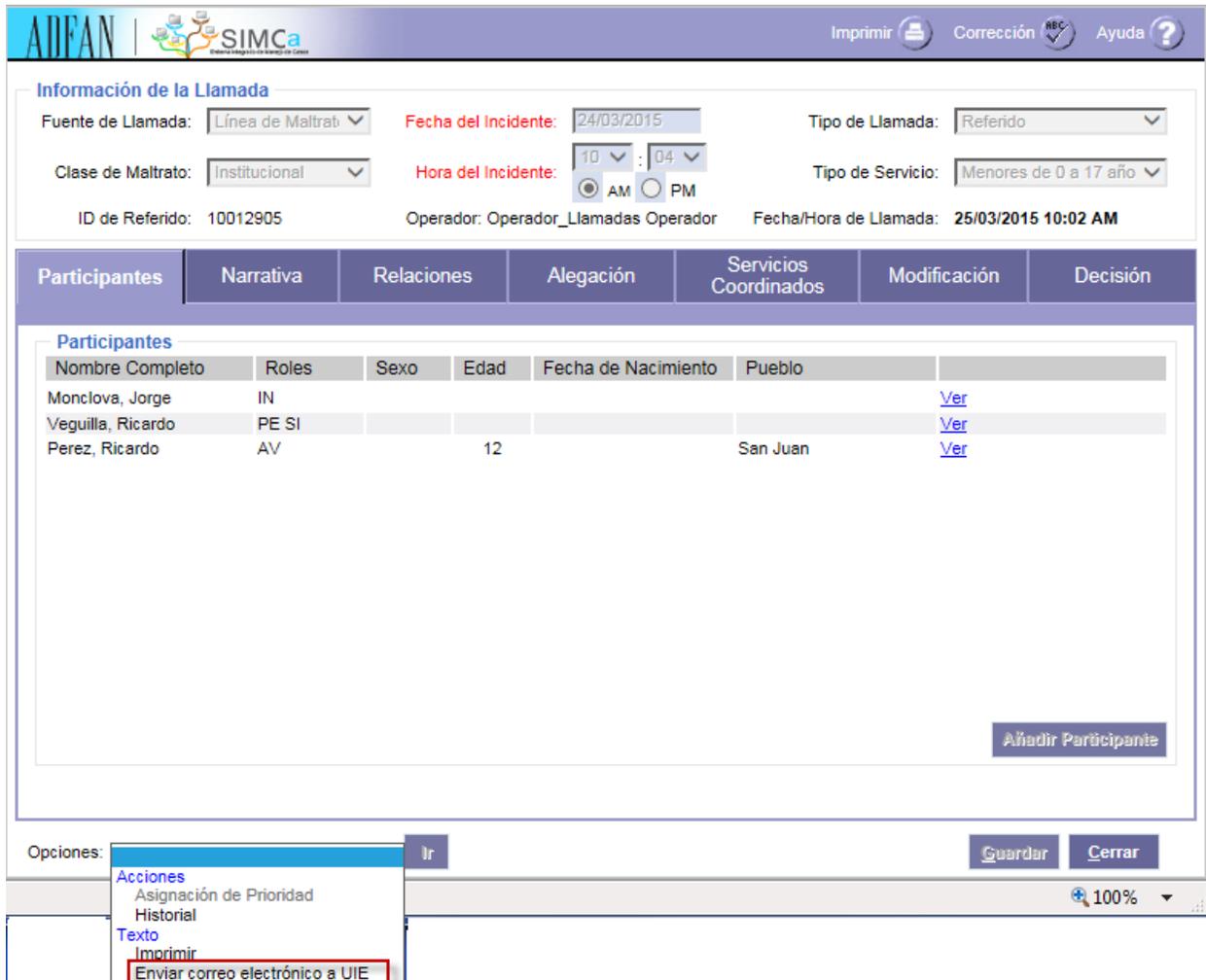
Elemento	Gráfica	Descripción
Reabrir Orientación		Al seleccionar esta opción el Referido se establecerá con prioridad de Urgencia .
Ir		Este botón ejecuta la acción seleccionada en el área de Opciones.
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancelará el proceso de evaluación y regresará a la pantalla de Decisión de la llamada.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar la Orientación e ir al área de Opciones.	El sistema presenta en el área de Opciones las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Reabrir Orientación • Historial • Imprimir
Seleccionar Reabrir Orientación .	Presenta la opción seleccionada marcada.
Presionar el botón de Ir .	El sistema reabre la Orientación de forma automática y esta aparecerá bajo el estatus de Pendiente nuevamente.
Presionar el botón de Cerrar .	Esta funcionalidad cierra la Orientación y regresa al Escritorio del Supervisor de Llamadas o Supervisor de Orientación.

8. Envío de Llamadas Vía Correo Electrónico a la UIE

Con esta funcionalidad el Supervisor de Llamadas puede enviar las llamadas tipo Referido y Emergencia Social vía correo electrónico a la UIE. La llamada debe tener completada la Decisión del Supervisor de Llamadas y enviadas a la UIE para que esta funcionalidad esté activa en el Referido y/o Emergencia Social.



Información de la Llamada

Fuente de Llamada: Línea de Maltrato | Fecha del Incidente: 24/03/2015 | Tipo de Llamada: Referido

Clase de Maltrato: Institucional | Hora del Incidente: 10:04 AM | Tipo de Servicio: Menores de 0 a 17 año

ID de Referido: 10012905 | Operador: Operador_Llamadas Operador | Fecha/Hora de Llamada: 25/03/2015 10:02 AM

Participantes

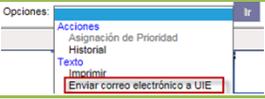
Nombre Completo	Roles	Sexo	Edad	Fecha de Nacimiento	Pueblo	
Monclova, Jorge	IN					Ver
Veguilla, Ricardo	PE SI					Ver
Perez, Ricardo	AV		12		San Juan	Ver

Opciones: [Ir](#) [Guardar](#) [Cerrar](#)

- Acciones
 - Asignación de Prioridad
 - Historial
 - Texto
 - Imprimir
 - Enviar correo electrónico a UIE**

Figura 123 – Opción de Envío de Llamada Vía Correo Electrónico

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Enviar correo electrónico a UIE		Al seleccionar esta opción el Referido se establecerá con prioridad de Urgencia .
Ir		Este botón ejecuta la acción seleccionada en el área de Opciones.
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancela el proceso en la llamada y regresará al Escritorio del usuario.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar la Llamada e ir al área de Opciones.	El sistema presenta en el área de Opciones las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Historial • Imprimir • Enviar correo electrónico a UIE
Seleccionar Enviar correo electrónico a UIE .	Se presenta la opción seleccionada.
Presionar el botón de Ir .	El sistema envía el correo electrónico a todos los Supervisores de la UIE en la Región que corresponde la llamada.
Presionar el botón de Cerrar .	Esta funcionalidad cierra la llamada y regresa al Escritorio del Supervisor de Llamadas.

9. Modificación o Revisión de Datos en Llamadas

9.1. Modificación o Revisión de Datos en Llamadas Supervisor

Esta funcionalidad solo se realizará para los tipos de llamadas como Referidos y Emergencia Social. En adición, se podrán modificar o revisar datos en las Alertas. Es un proceso secuencial en el cual el Supervisor documenta en la Revisión de datos la información que se deba editar en la llamada y ésta es devuelta al Operador para realizar los cambios.



Figura 124 – Pantalla Decisión del Supervisor

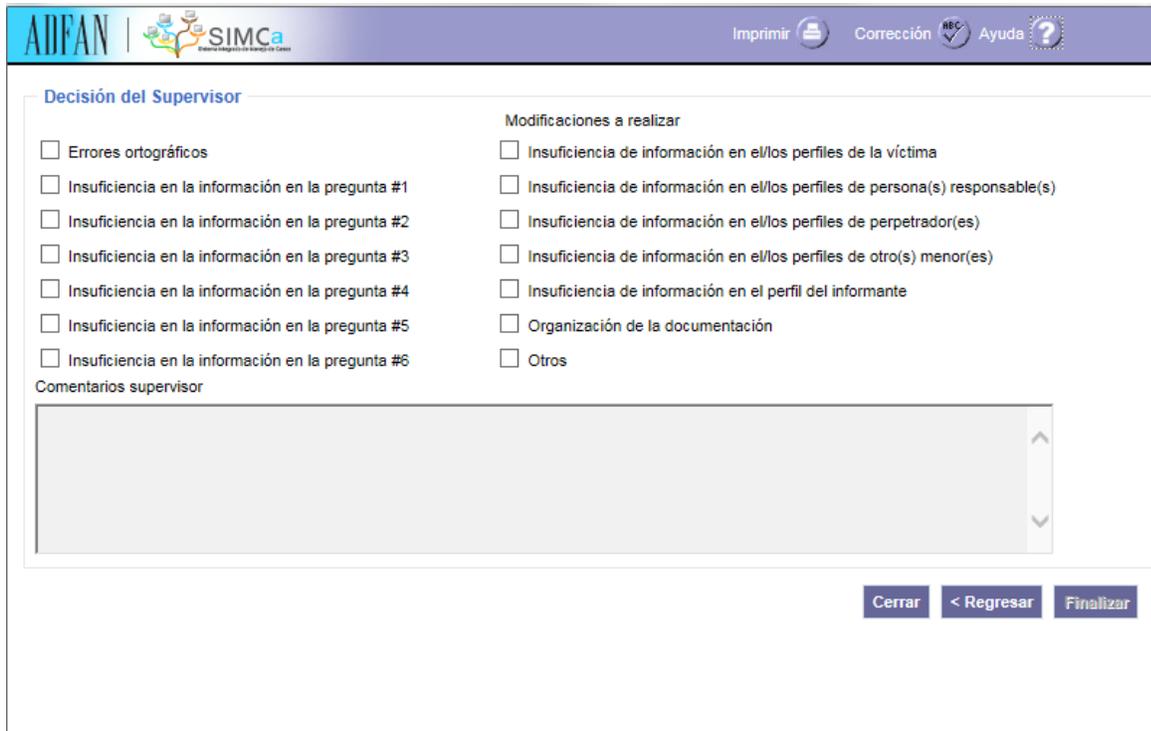
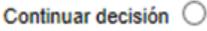


Figura 125 – Pantalla Decisión del Supervisor / Modificaciones a realizar

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Decisión del Supervisor	N/A	Presenta el estatus actual de la llamada por parte del Supervisor. En este paso aparecerá como Pendiente.
Opciones	Opciones: <input type="text"/> <input type="button" value="Ir"/>	En esta área se presentan las opciones para el Supervisor de Llamadas. En adición a las opciones de Historial e Imprimir descritas anteriormente en la sección de Información de la Llamada, se presentará Asignación de Prioridad .
Asignación de Prioridad	N/A	Esta opción es el comienzo para el proceso de Decisión y/o evaluación del Supervisor de Llamadas.
Ir	<input type="button" value="Ir"/>	Este botón ejecuta la acción seleccionada en el área de Opciones.
Revisar datos	Revisar datos <input type="radio"/>	Esta funcionalidad se utiliza para la revisión de datos en la llamada, si el Supervisor así lo entiende necesario luego de verificar la información recogida por el Operador. Esta área se explicará en más detalles en la sección de Modificación de la Llamada.

Continuar decisión		Al seleccionar esta funcionalidad el Supervisor continuará con el proceso de evaluación de la llamada.
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancelará el proceso de evaluación y regresará a la pantalla de Decisión de la llamada.
Continuar		Esta funcionalidad redirige al usuario a la pantalla de criterios para comenzar con su evaluación de seguridad y determinar si el Referido Cumple con Requisitos de Maltrato.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar en el área de Opciones la opción de Asignación de Prioridad .	Se presenta la opción seleccionada de Asignación de Prioridad .
Presionar el botón de Ir .	Presenta la pantalla de Decisión del Supervisor .
Seleccionar Revisar datos y Presionar botón de Continuar .	Presenta la pantalla de Decisión del Supervisor / Modificaciones a realizar .
Marcar las modificaciones a realizar dentro de las opciones presentadas de acuerdo a la llamada.	Se presentan las opciones marcadas en las Modificaciones a realizar .
Escribir instrucciones adicionales si es necesario en el área de Comentarios supervisor seleccionando la opción de Otros y presionar el botón de Finalizar .	La llamada será devuelta al Operador que la creó en su origen para que pueda realizar las modificaciones necesarias indicadas por el Supervisor bajo el estatus de Devuelto a Operador .

9.2. Modificación o Revisión de Datos en Llamadas Operador

El Operador de Llamadas recibe la llamada devuelta para revisión de datos bajo el Escritorio del usuario en el área de **Revisión de datos**.

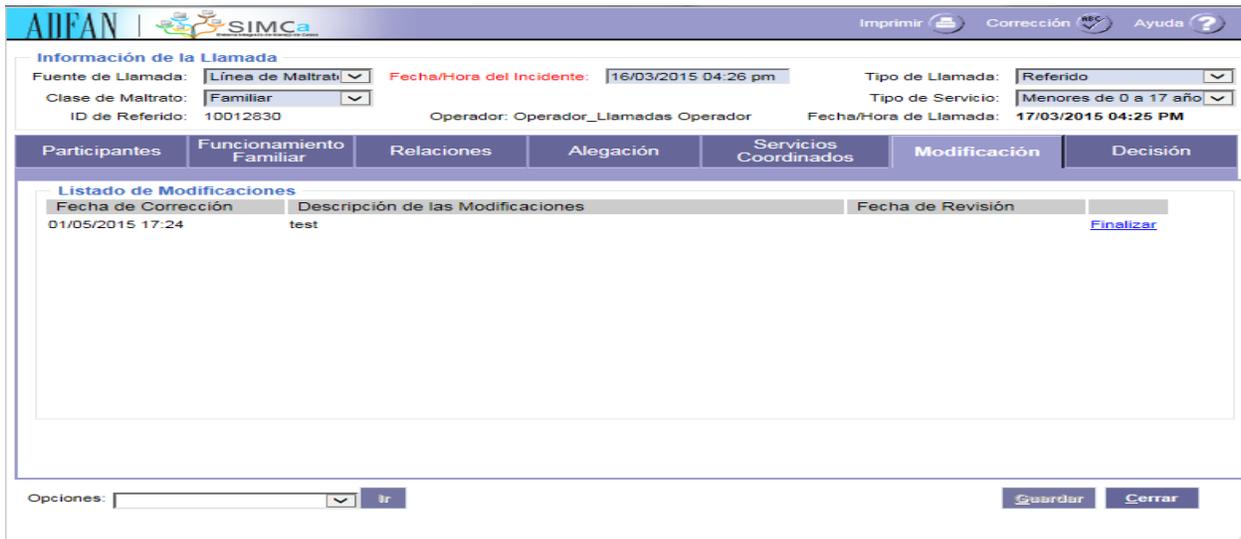


Figura 126 – Pantalla Modificación

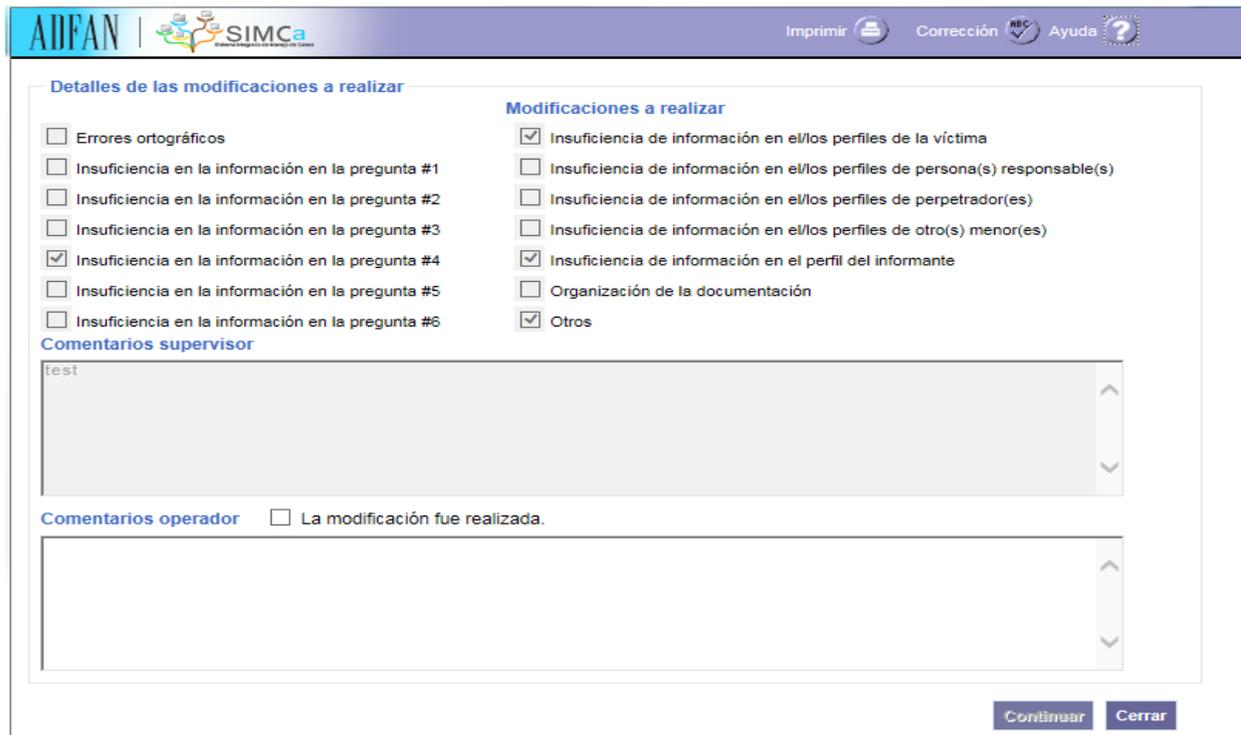


Figura 127 – Pantalla Detalles de las modificaciones a realizar

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Fecha de Corrección	N/A	En esta área se presenta la fecha en la cual el Supervisor sometió la revisión de datos.
Descripción de las Modificaciones	N/A	En esta área se presenta la descripción entrada en el área de los comentarios por el Supervisor.
Fecha de Revisión	N/A	En esta área se presenta la fecha de la revisión efectuada por el Operador cuando complete la modificación de datos solicitada.
Finalizar	Finalizar	Este enlace presenta la pantalla de Detalle de las modificaciones a realizar .
Comentarios operador	N/A	El Operador de Llamadas puede incluir comentarios para documentar las modificaciones realizadas o completadas en la llamada según requerido.
La modificación fue realizada	<input type="checkbox"/> La modificación fue realizada.	Al seleccionar esta función se activa el botón de Continuar para que el Operador pueda Enviar al Supervisor en la pestaña de Decisión de la llamada nuevamente con las correcciones completadas.
Continuar		Esta funcionalidad redirige al usuario a la pantalla principal de la llamada.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el Referido creado en el listado de Revisión de Datos .	Se presenta la información de la llamada en todas sus áreas sin poder realizar la modificaciones.
Seleccionar Tabulador de Modificación .	Se presenta el Tabulador de Modificación .
En el tabulador de Modificación verificar la modificación a realizar.	Se presenta la opciones marcadas de las Modificaciones a realizar
Presionar el enlace Finalizar	Se presenta la pantalla para Modificaciones a realizar
Seleccionar el "checkbox" La modificación fue realizada .	Se presenta el campo seleccionado.
Entrar texto del Comentario del Operador .	Se presenta el Comentario del Operador seleccionado.
Presionar el botón de Continuar .	Se guarda la información de la modificación y cierra la pantalla de Modificación .
Seleccionar Tabulador de Decisión .	Se presenta la pantalla de Decisión .
Marcar la opción de Enviar al Supervisor y presionar el botón de Guardar .	La llamada será guardada y enviada al Escritorio del Supervisor para evaluación.

10. Búsqueda de Llamadas

En esta sección se presentan las diferentes búsquedas de las llamadas existentes. Los parámetros y/o campos de búsqueda podrán entrarse individualmente o combinados para una búsqueda más exacta.

10.1. Búsqueda de Alerta

Todos los usuarios de la aplicación tendrán acceso a la búsqueda de Alerta.



Figura 128 – Barra de Comandos

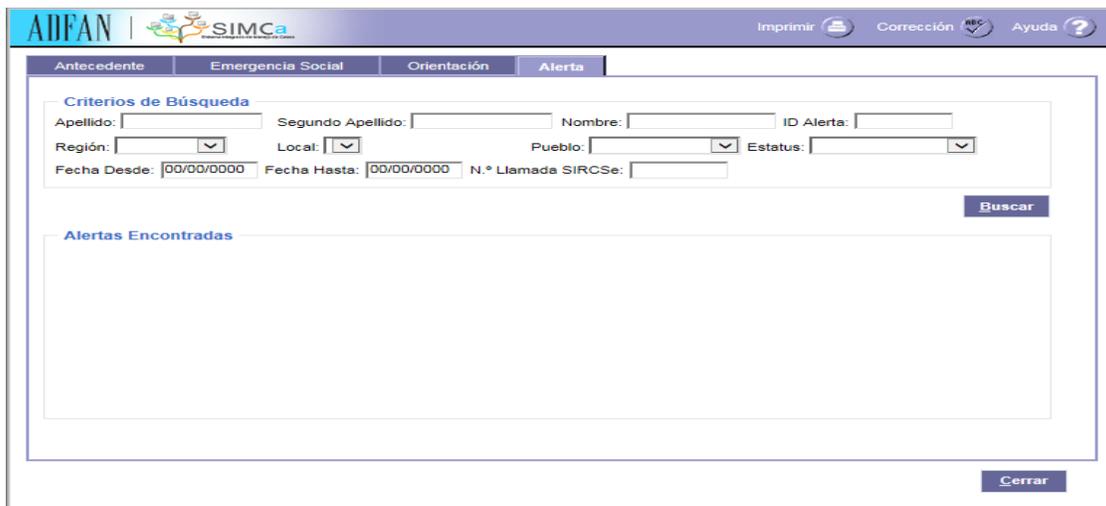


Figura 129 – Pantalla Búsqueda de Alerta

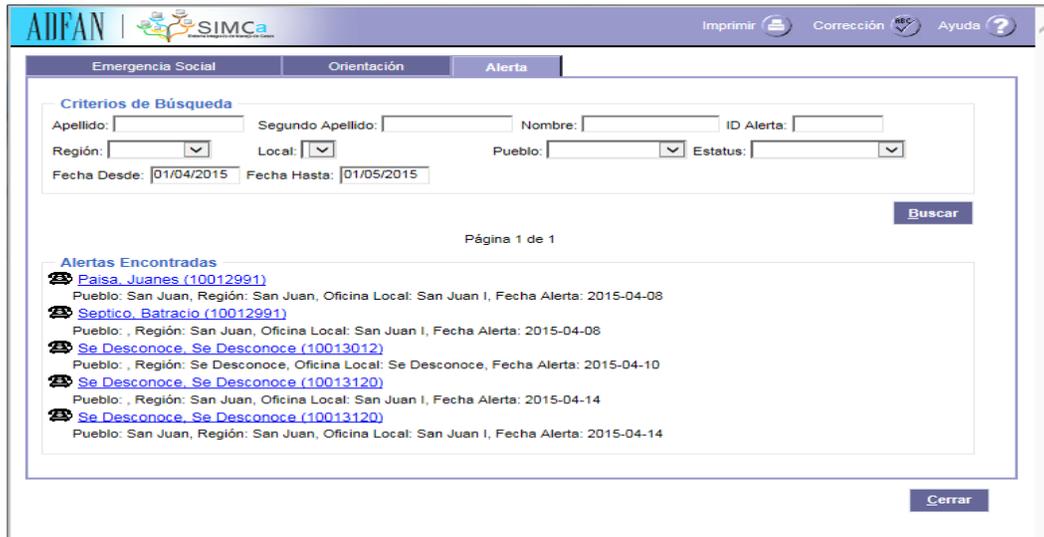
Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Apellido	N/A	Se puede entrar el Apellido en texto como parámetro de búsqueda.
Segundo Apellido	N/A	Se puede entrar el Segundo Apellido en texto como parámetro de búsqueda.
Nombre	N/A	Se puede entrar el Nombre en texto como parámetro de búsqueda.
ID Alerta	N/A	Se puede entrar el ID Alerta en texto como parámetro de búsqueda.
Región	N/A	Se puede seleccionar la Región como parámetro de búsqueda.
Local	N/A	Se puede seleccionar la Local como parámetro de búsqueda.

Elemento	Gráfica	Descripción
Pueblo	N/A	Se puede seleccionar el Pueblo como parámetro de búsqueda.
Estatus	N/A	Se puede seleccionar el Estatus como parámetro de búsqueda.
Fecha Desde	N/A	Se puede entrar la Fecha Desde como parámetro de búsqueda. Esta fecha se identifica con la fecha de la creación de la llamada.
Fecha Hasta	N/A	Se puede entrar la Fecha Hasta como parámetro de búsqueda. Esta fecha se identifica con la fecha de la creación de la llamada.
No. Llamada SIRCSe	N/A	Se puede entrar el No. Llamada SIRCSe en texto como parámetro de búsqueda.
Buscar		Al presionar esta funcionalidad el sistema procederá a realizar la búsqueda de acuerdo a los parámetros entrados.
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancelará el proceso de búsqueda y regresará al Escritorio del usuario.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Entrar y/o seleccionar los parámetros de búsqueda de acuerdo a los campos descritos de la pantalla anterior.	Se presenta la información seleccionada o entrada en los campos de la pantalla de Búsqueda .
Presionar el botón de Buscar .	El sistema presenta los resultados encontrados en la búsqueda. De no existir datos con los parámetros seleccionados o entrados, se presentará el mensaje de No se encontraron Resultados.
Seleccionar el participante o llamada.	Se presenta la información del participante o llamada seleccionada en formato de no editable.



ADFAN | SIMCa Imprimir Corrección Ayuda

Emergencia Social | Orientación | **Alerta**

Criterios de Búsqueda

Apellido: Segundo Apellido: Nombre: ID Alerta:
 Región: Local: Pueblo: Estatus:
 Fecha Desde: Fecha Hasta:

Página 1 de 1 **Buscar**

Alertas Encontradas

- Paisa, Juanes (10012991)**
Pueblo: San Juan, Región: San Juan, Oficina Local: San Juan I, Fecha Alerta: 2015-04-08
- Septico, Batrario (10012991)**
Pueblo: , Región: San Juan, Oficina Local: San Juan I, Fecha Alerta: 2015-04-08
- Se Desconoce, Se Desconoce (10013012)**
Pueblo: , Región: Se Desconoce, Oficina Local: Se Desconoce, Fecha Alerta: 2015-04-10
- Se Desconoce, Se Desconoce (10013120)**
Pueblo: , Región: San Juan, Oficina Local: San Juan I, Fecha Alerta: 2015-04-14
- Se Desconoce, Se Desconoce (10013120)**
Pueblo: San Juan, Región: San Juan, Oficina Local: San Juan I, Fecha Alerta: 2015-04-14

Cerrar

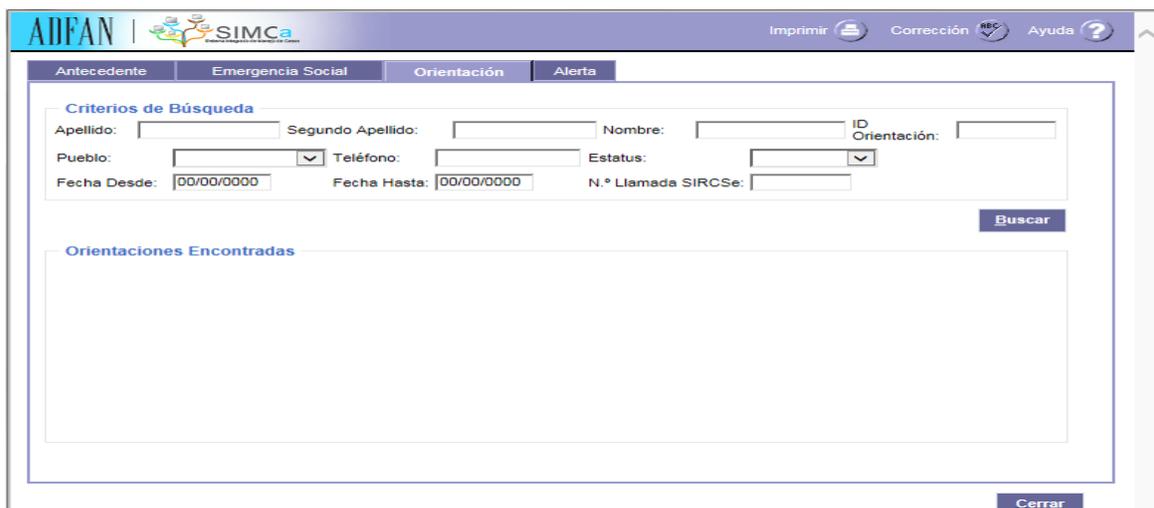
Figura 130 – Pantalla Búsqueda de Alerta con resultados encontrados

10.2. Búsqueda de Orientación

Los usuarios que trabajan con Orientaciones tendrán acceso a la búsqueda de Orientación. En este caso serán los Operadores de Llamadas, Supervisores de Llamadas, Operadores de Orientación y Supervisores de Orientación.



Figura 131 – Barra de Comandos



ADFAN | SIMCa Imprimir Corrección Ayuda

Antecedente | Emergencia Social | **Orientación** | Alerta

Criterios de Búsqueda

Apellido: Segundo Apellido: Nombre: ID Orientación:
 Pueblo: Teléfono: Estatus:
 Fecha Desde: Fecha Hasta: N.º Llamada SIRCSe:

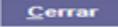
Buscar

Orientaciones Encontradas

Cerrar

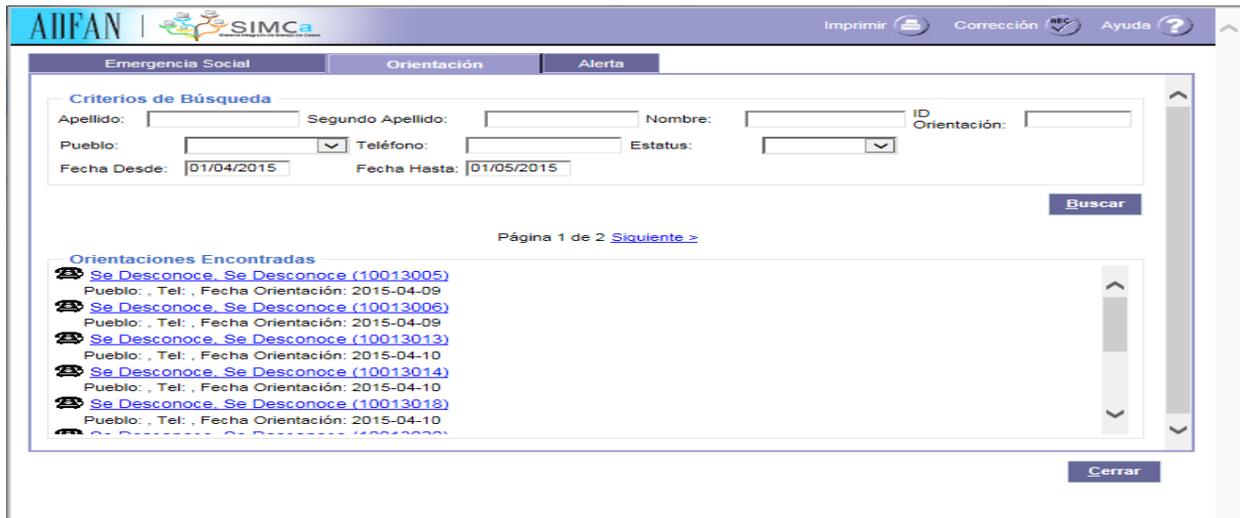
Figura 132 – Pantalla Búsqueda de Orientación

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Apellido	N/A	Se puede entrar el Apellido en texto como parámetro de búsqueda.
Segundo Apellido	N/A	Se puede entrar el Segundo Apellido en texto como parámetro de búsqueda.
Nombre	N/A	Se puede entrar el Nombre en texto como parámetro de búsqueda.
ID Orientación	N/A	Se puede entrar el ID Orientación en texto como parámetro de búsqueda.
Pueblo	N/A	Se puede seleccionar el Pueblo como parámetro de búsqueda.
Teléfono	N/A	Se puede seleccionar el Teléfono como parámetro de búsqueda.
Estatus	N/A	Se puede seleccionar el Estatus como parámetro de búsqueda.
Fecha Desde	N/A	Se puede entrar la Fecha Desde como parámetro de búsqueda. Esta fecha se identifica con la fecha de la creación de la llamada.
Fecha Hasta	N/A	Se puede entrar la Fecha Hasta como parámetro de búsqueda. Esta fecha se identifica con la fecha de la creación de la llamada.
No. Llamada SIRCSe	N/A	Se puede entrar el No. Llamada SIRCSe en texto como parámetro de búsqueda.
Buscar		Al presionar esta funcionalidad el sistema procederá a realizar la búsqueda de acuerdo a los parámetros entrados.
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancelará el proceso de búsqueda y regresará al Escritorio del usuario.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Entrar y/o seleccionar los parámetros de búsqueda de acuerdo a los campos descritos de la pantalla anterior.	Se presenta la información seleccionada o entrada en los campos de la pantalla de Búsqueda .
Presionar el botón de Buscar .	El sistema presenta los resultados encontrados en la búsqueda. De no existir datos con los parámetros seleccionados o entrados, se presentará el mensaje de No se encontraron Resultados.
Seleccionar el participante o llamada.	Se presenta la información del participante o llamada seleccionada en formato de no editable.



The screenshot shows the 'Orientación' search screen. At the top, there are tabs for 'Emergencia Social', 'Orientación', and 'Alerta'. Below the tabs is a search criteria section with fields for 'Apellido', 'Segundo Apellido', 'Nombre', 'ID Orientación', 'Pueblo', 'Teléfono', 'Estatus', 'Fecha Desde' (01/04/2015), and 'Fecha Hasta' (01/05/2015). A 'Buscar' button is located to the right of these fields. Below the search criteria, it indicates 'Página 1 de 2' with a 'Siguiete >' link. The results section, titled 'Orientaciones Encontradas', lists several entries, each starting with 'Se Desconoce, Se Desconoce (10013005)' and providing details for 'Pueblo', 'Tel:', and 'Fecha Orientación'. A 'Cerrar' button is at the bottom right.

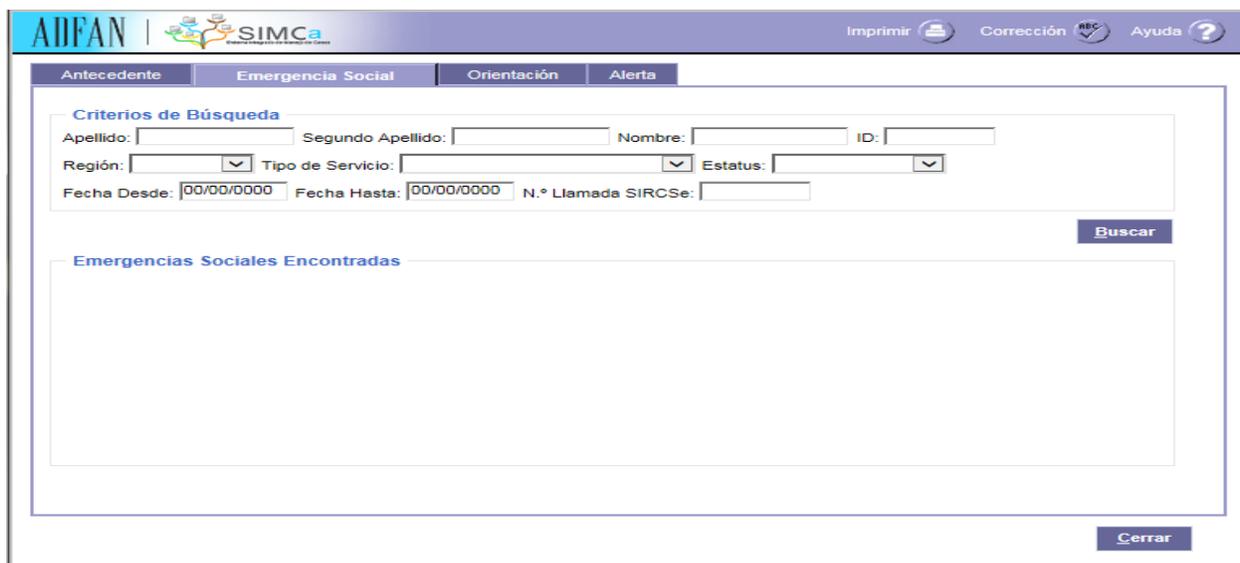
Figura 133 – Pantalla Búsqueda de Orientación con resultados encontrados

10.3. Búsqueda de Emergencia Social

Los usuarios que trabajan con Emergencias Sociales tendrán acceso a la búsqueda de Emergencia Social. En este caso serán los Operadores de Llamadas y Supervisores de Llamadas.



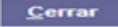
Figura 134 – Barra de Comandos



The screenshot shows the 'Emergencia Social' search screen. At the top, there are tabs for 'Antecedente', 'Emergencia Social', 'Orientación', and 'Alerta'. Below the tabs is a search criteria section with fields for 'Apellido', 'Segundo Apellido', 'Nombre', 'ID', 'Región', 'Tipo de Servicio', 'Estatus', 'Fecha Desde' (00/00/0000), 'Fecha Hasta' (00/00/0000), and 'N.º Llamada SIRCS'. A 'Buscar' button is located to the right of these fields. Below the search criteria, there is a large empty box for 'Emergencias Sociales Encontradas'. A 'Cerrar' button is at the bottom right.

Figura 135 – Pantalla Búsqueda de Emergencia Social

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Apellido	N/A	Se puede entrar el Apellido en texto como parámetro de búsqueda.
Segundo Apellido	N/A	Se puede entrar el Segundo Apellido en texto como parámetro de búsqueda.
Nombre	N/A	Se puede entrar el Nombre en texto como parámetro de búsqueda.
ID Emergencia Social	N/A	Se puede entrar el ID Emergencia Social en texto como parámetro de búsqueda.
Región	N/A	Se puede seleccionar la Región como parámetro de búsqueda.
Tipo de Servicio	N/A	Se puede seleccionar el Tipo de Servicio como parámetro de búsqueda.
Estatus	N/A	Se puede seleccionar el Estatus como parámetro de búsqueda.
Fecha Desde	N/A	Se puede entrar la Fecha Desde como parámetro de búsqueda. Esta fecha se identifica con la fecha de la creación de la llamada.
Fecha Hasta	N/A	Se puede entrar la Fecha Hasta como parámetro de búsqueda. Esta fecha se identifica con la fecha de la creación de la llamada.
No. Llamada SIRCSe	N/A	Se puede entrar el No. Llamada SIRCSe en texto como parámetro de búsqueda.
Buscar		Al presionar esta funcionalidad el sistema procederá a realizar la búsqueda de acuerdo a los parámetros entrados.
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancelará el proceso de búsqueda y regresará al Escritorio del usuario.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Entrar y/o seleccionar los parámetros de búsqueda de acuerdo a los campos descritos de la pantalla anterior.	Se presenta la información seleccionada o entrada en los campos de la pantalla de Búsqueda .
Presionar el botón de Buscar .	El sistema presenta los resultados encontrados en la búsqueda. De no existir datos con los parámetros seleccionados o entrados, se presentará el mensaje de No se encontraron Resultados.
Seleccionar el participante o llamada.	Se presenta la información del participante o llamada seleccionada en formato de no editable.

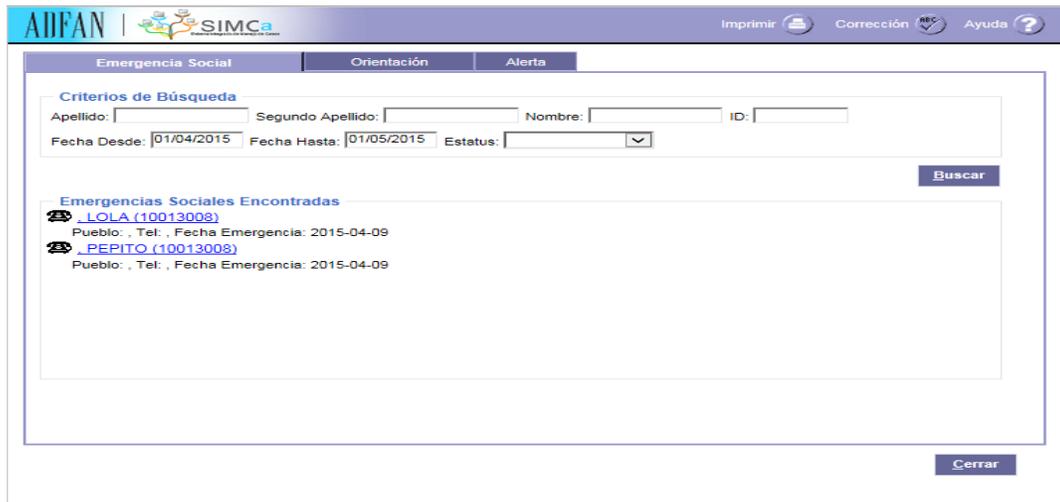


Figura 136 – Pantalla Búsqueda de Emergencia Social con resultados encontrados

10.4. Búsqueda de Referido

Los usuarios que trabajan con Emergencias Sociales tendrán acceso a la búsqueda de Emergencia Social. En este caso serán los Operadores de Llamadas y Supervisores de Llamadas.



Figura 137 – Barra de Comandos

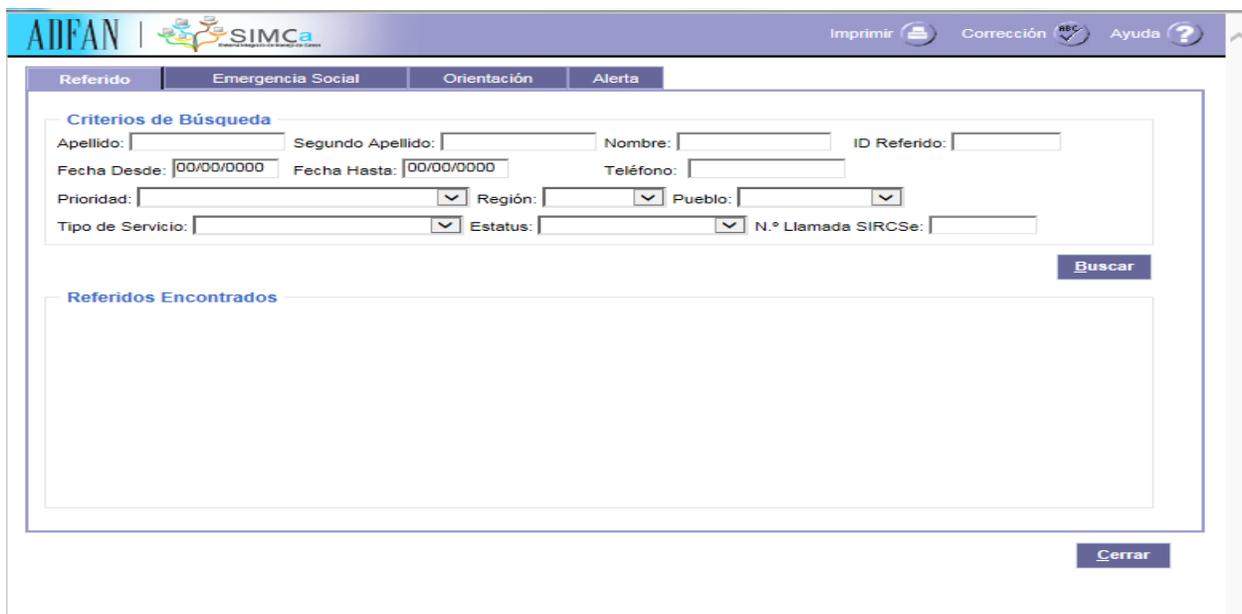


Figura 138 – Pantalla Búsqueda de Referido

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Apellido	N/A	Se puede entrar el Apellido en texto como parámetro de búsqueda.
Segundo Apellido	N/A	Se puede entrar el Segundo Apellido en texto como parámetro de búsqueda.
Nombre	N/A	Se puede entrar el Nombre en texto como parámetro de búsqueda.
ID Referido	N/A	Se puede entrar el ID Referido en texto como parámetro de búsqueda.
Fecha Desde	N/A	Se puede entrar la Fecha Desde como parámetro de búsqueda. Esta fecha se identifica con la fecha de la creación de la llamada.
Fecha Hasta	N/A	Se puede entrar la Fecha Hasta como parámetro de búsqueda. Esta fecha se identifica con la fecha de la creación de la llamada.
Teléfono	N/A	Se puede entrar el Teléfono en texto como parámetro de búsqueda.
Prioridad	N/A	Se puede seleccionar la Prioridad como parámetro de búsqueda.
Región	N/A	Se puede seleccionar la Región como parámetro de búsqueda.
Pueblo	N/A	Se puede seleccionar la Pueblo como parámetro de búsqueda.
Tipo de Servicio	N/A	Se puede seleccionar el Tipo de Servicio como parámetro de búsqueda.
Estatus	N/A	Se puede seleccionar el Estatus como parámetro de búsqueda.
No. Llamada SIRCSe	N/A	Se puede entrar el No. Llamada SIRCSe en texto como parámetro de búsqueda.
Buscar		Al presionar esta funcionalidad el sistema procederá a realizar la búsqueda de acuerdo a los parámetros entrados.
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancelará el proceso de búsqueda y regresará al Escritorio del usuario.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Entrar y/o seleccionar los parámetros de búsqueda de acuerdo a los campos descritos de la pantalla anterior.	Se presenta la información seleccionada o entrada en los campos de la pantalla de Búsqueda .
Presionar el botón de Buscar .	El sistema presenta los resultados encontrados en la búsqueda. De no existir datos con los parámetros seleccionados o entrados, se presentará el mensaje de No se encontraron Resultados.

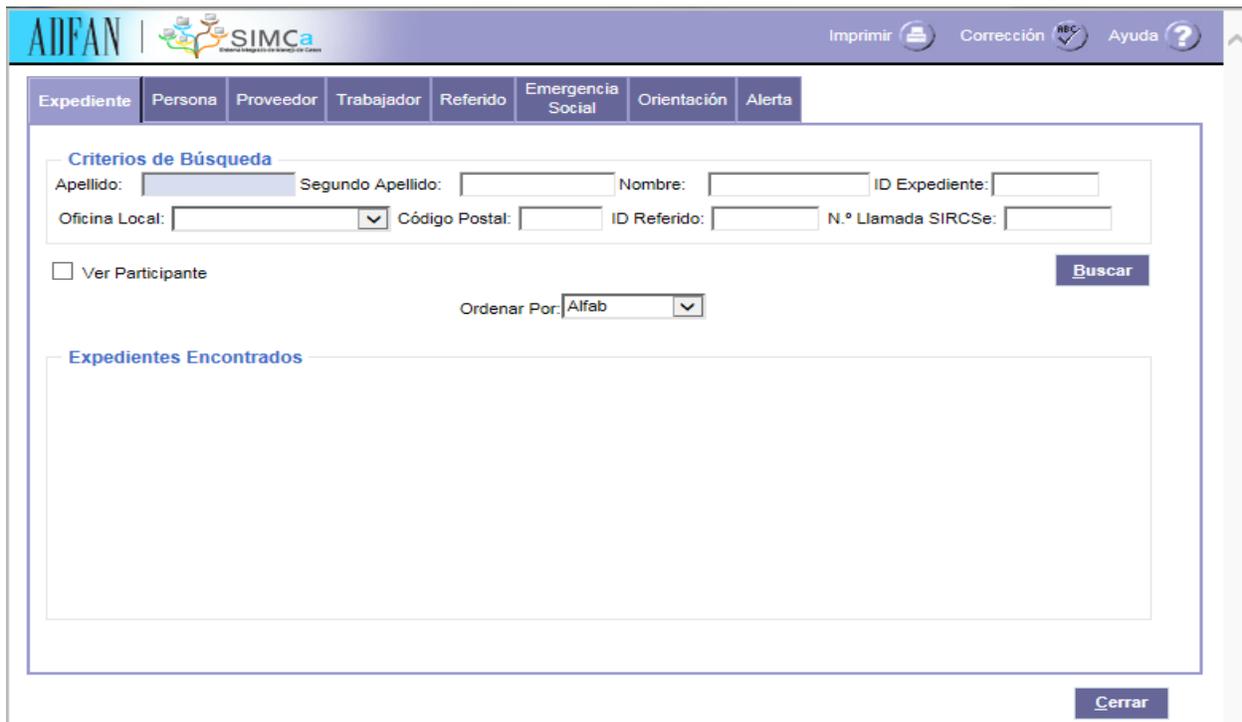
Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Seleccionar el participante o llamada.	Se presenta la información del participante o llamada seleccionada en formato de no editable.

10.5. Búsqueda de Expediente

Los usuarios que trabajan con expedientes e investigaciones tendrán acceso a la búsqueda de Expediente. En este caso serán los Supervisores de Llamadas.



Figura 139 – Barra de Comandos



ADFAN | SIMCa

Imprimir Corrección ABC Ayuda ?

Expediente Persona Proveedor Trabajador Referido Emergencia Social Orientación Alerta

Criterios de Búsqueda

Apellido: Segundo Apellido: Nombre: ID Expediente:

Oficina Local: Código Postal: ID Referido: N.º Llamada SIRCSe:

Ver Participante

Ordenar Por:

Expedientes Encontrados

Figura 140 – Pantalla Búsqueda de Expediente

Descripción de Elementos:

Elemento	Gráfica	Descripción
Apellido	N/A	Se puede entrar el Apellido en texto como parámetro de búsqueda.
Segundo Apellido	N/A	Se puede entrar el Segundo Apellido en texto como parámetro de búsqueda.
Nombre	N/A	Se puede entrar el Nombre en texto como parámetro de búsqueda.

Elemento	Gráfica	Descripción
ID Expediente	N/A	Se puede entrar el ID Expediente en texto como parámetro de búsqueda.
Oficina Local	N/A	Se puede seleccionar la Oficina Local como parámetro de búsqueda.
Código Postal	N/A	Se puede seleccionar el Código Postal como parámetro de búsqueda.
ID Referido	N/A	Se puede seleccionar el ID Referido como parámetro de búsqueda.
No. Llamada SIRCSe	N/A	Se puede entrar el No. Llamada SIRCSe en texto como parámetro de búsqueda.
Buscar		Al presionar esta funcionalidad el sistema procede a realizar la búsqueda de acuerdo a los parámetros entrados.
Cerrar		Al seleccionar esta función se cancelará el proceso de búsqueda y regresa al Escritorio del usuario.

Para completar el proceso del área antes descrita se realizarán los siguientes pasos:

Instrucciones de Ejecución	Resultado Esperado
Entrar y/o seleccionar los parámetros de búsqueda de acuerdo a los campos descritos de la pantalla anterior.	Se presenta la información seleccionada o entrada en los campos de la pantalla de Búsqueda .
Presionar el botón de Buscar .	El sistema presenta los resultados encontrados en la búsqueda. De no existir datos con los parámetros seleccionados o entrados, se presenta el mensaje de No se encontraron Resultados.
Seleccionar el participante o llamada.	Se presenta la información del participante o llamada seleccionada en formato de no editable.

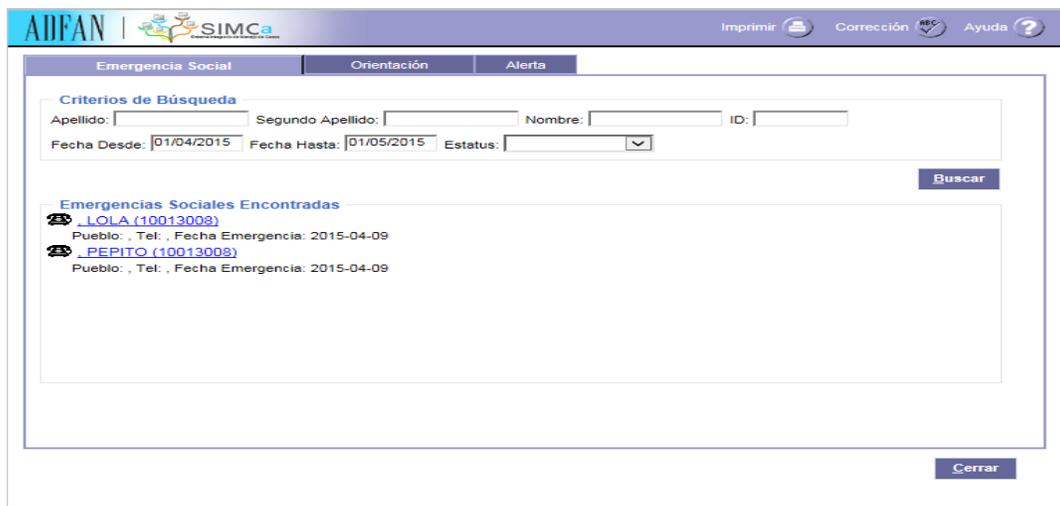


Figura 141 – Pantalla Búsqueda de Emergencia Social con resultados encontrados

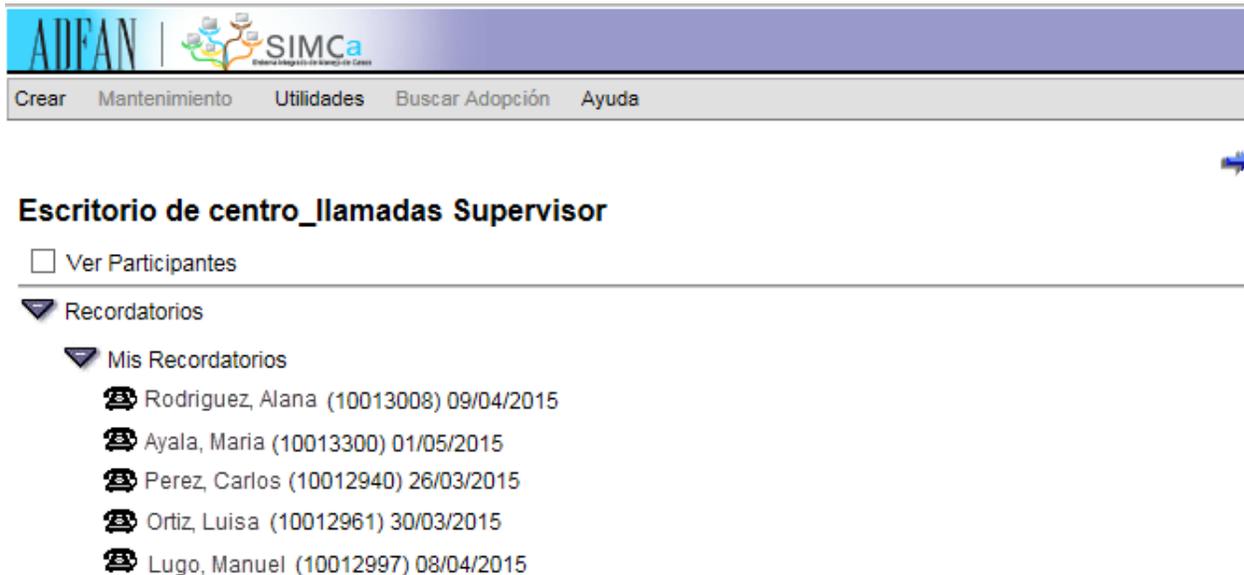
11. Recordatorios

11.1. Recordatorios Automáticos

El sistema presenta un Recordatorio (alerta) al Supervisor de Llamadas para lo siguiente:

- b. Referidos y/o Emergencias Sociales que llevan más de 30 minutos abiertos (bajo estatus de Pendiente) sin ser enviados para evaluación del Supervisor de Llamadas.
- c. Referidos y/o Emergencias Sociales que llevan una (1) hora y 30 minutos y estén pendientes de completar la evaluación por parte del Supervisor de Llamadas.

Estos Recordatorios se presentan en el Escritorio del Supervisor de Llamadas para referencia y acción o seguimiento.



The screenshot shows the SIMCa interface for a supervisor. At the top, there is a navigation bar with the AIDEAN and SIMCa logos, and menu items: Crear, Mantenimiento, Utilidades, Buscar Adopción, and Ayuda. Below the navigation bar, the main heading is "Escritorio de centro_llamadas Supervisor". There is a checkbox for "Ver Participantes" which is currently unchecked. Underneath, there is a section for "Recordatorios" (Reminders) with a dropdown arrow. Under this section, there is a sub-section for "Mis Recordatorios" (My Reminders) with a dropdown arrow. A list of five reminders is displayed, each with a telephone icon, a name, a phone number in parentheses, and a date:

- Rodriguez, Alana (10013008) 09/04/2015
- Ayala, Maria (10013300) 01/05/2015
- Perez, Carlos (10012940) 26/03/2015
- Ortiz, Luisa (10012961) 30/03/2015
- Lugo, Manuel (10012997) 08/04/2015

Figura 142 – Escritorio Supervisor Llamadas - Recordatorios