Caso de Uso

# CU4\_INGRESO DE QUEJAS POR MAL SERVICIO O SERVICIO NO CONFORME REALIZADO POR UN USUARIO DE LA ENTIDAD BANCARIA POR MEDIO DE LA APLICACIÓN DE CONTROL DE QUEJAS

QUEJAS

Versión 1.0

Elaborado por Ing. Edy Ramírez Colindres

Fecha Elaboración 15/02/2020

Historial Revisiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Fecha** | **Descripción del Cambio** | **Versión** |
| Ing. Edy Ramírez Colindres | 15/02/2020 | Definición Inicial. | 1.0 |
| Ing. Sergio Cano Escobar Graduado en la Gloriosa Universidad Mariano Galvéz Sede San Juan Sacatepequez | 25/02/2023 | Revisión | 1.1 |

# Introducción

El presente caso de uso explica los datos contenidos en el ingreso de quejas por mal servicio por medio Aplicación Móvil del Banco Mi Pistio.

# Objetivo

Ingresar una queja por mal servicio o servicio no conforme si el usuario no hace uso del aplicativo, para su seguimiento hasta darle solución, por parte de la unidad administrativa encargada del seguimiento de quejas.

# Definición Caso de Uso

* 1. **Actores**
     1. Usuario (con el rol de Receptor, para el ingreso de quejas por mal servicio o servicio no conforme, en el sistema de control de quejas).
     2. Sistema para control de quejas.
  2. **Precondiciones**

Que el usuario cuente con el cargo de Receptor en el sistema de control de quejas por mal servicio o servicio no conforme, el cual le permitirá el ingreso de la queja.

* 1. **Flujo Normal Básico** 
     1. El usuario selecciona en el menú la opción *Ingreso* *Quejas por Mal Servicio o servicio no conforme*.
     2. El sistema despliega pantalla solicitando la siguiente información. **(ANEXO 1)**

***NOTA:*** *Los campos indicados con asterisco (\*) son campos para ingresar información obligatoria.*

* + - 1. **Medio de ingreso de la queja(\*)**, en el cual por medio de checkbox el usuario elegirá el medio por el que ingresó la queja (Teléfono, Correo, Chat , correo, presencial.
      2. **Nombre (\*)**
      3. **Correo Electrónico (\*)**
      4. **Teléfono (\*)**
      5. **Oficina**
      6. **Nombre del Empleado**
      7. **Detalle de la queja (\*)** (permite un máximo de 1,000 caracteres)
    1. El usuario ingresa la información requerida y elige guardar. **[FA01] [FA03]**
    2. El sistema guarda en la base de datos, la información de la queja por mal servicio o servicio no conforme ingresada, asignando:
       1. Usuario que realizó el registro
       2. Estado externo= “Presentada”
       3. Estado interno (etapa) = “Presentada”
       4. Fecha de ingreso = Día en que se registra el ingreso de la queja (dd/mm/aaaa)
       5. Hora de ingreso = Hora y minuto en que se registra el ingreso de la queja (00:00)
       6. Tipo de queja = QMS
       7. Ingreso de Queja = Menu aplicación
       8. Medio de ingreso = Teléfono, Correo, Correo, Chat, Presencial, Aplicación Móvil.
       9. Archivo que se envió junto con la queja.
       10. Respuesta = **"La queja fue Ingresada exitosamente".**

**(Es cuando la queja fue ingresada por un usuario de la agencia Bancaria y está en cola para ser atendida por el centralizador)**

* + 1. El sistema genera correlativo siguiente al tipo de queja QMS (queja de tipo mal servicio o servicio no conforme) con el siguiente formato QMS-Correlativo-AñoActual.
    2. El sistema muestra pantalla con el siguiente mensaje:

*“La queja QMS-Correlativo-Añoactual, ha sido ingresada exitosamente al sistema de control de quejas.”*

* + 1. El sistema envía correo electrónico a:
       1. Cuentahabiente : al correo electrónico ingresado en la queja, si la dirección es válida, con el texto siguiente:

*“Señor cuentahabiente, agradecemos su comunicación, le informamos que su queja ha sido recibida exitosamente. Para el seguimiento o cualquier consulta relacionada, no olvide que el número de su queja es QMS-Correlativo-Añoactual,”*

* + - 1. Al usuario activo, en el punto de servicio, con el cargo Centralizador de quejas, con el texto siguiente:

*“El sistema de quejas le informa que se ha recibido una queja, la cual debe ser asignada dentro de las próximas 24 horas.”*

* + 1. El sistema habilita el botón “Nueva Queja”.
    2. El usuario elige botón para ingresar una nueva queja y regresa al paso 3.3.2 de este flujo. **[FA02]**
    3. **Fin del caso de uso.**
  1. **Flujos Alternos**

[FA01] Usuario Elige Cancelar

1. El usuario elige Cancelar.
2. El sistema no guarda la información de la queja ingresada.
3. Regresa al punto 3.3.2 del flujo básico.

[FA02] Salir del menú de quejas por mal servicio

1. El usuario elige Salir.
2. El sistema sale de la opción de quejas por mal servicio.
3. **Fin del caso de uso.**

[FA03] Adjuntar archivo

1. El usuario selecciona la opción para adjuntar archivo.
2. El usuario selecciona el archivo a cargar y lo carga.
3. El sistema retiene el archivo cargado.
4. Regresa al paso 3.3.3 del Flujo Básico.
   1. **Postcondiciones**

La queja fue ingresada para su seguimiento por medio del sistema.

# Requerimientos suplementarios o no funcionales

