Caso de Uso

CU09\_Auto consulta Estado de Quejas

QUEJAS

Versión 1.0

Elaborado por Ing. Edy Ramírez Colindres

Fecha Elaboración 18/02/2019

Historial Revisiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Fecha** | **Descripción del Cambio** | **Versión** |
| Ing. Edy Ramírez Colindres | 18/02/2020 | Definición Inicial | 1.0 |

# Introducción

El presente caso de uso describe el proceso que permitirá al usuario (Cuentahabiente) dar seguimiento a la queja que ingresó por medio de la aplicación web o por medio de la Aplicación móvil, hasta que la misma haya sido resuelta. En este caso aplica para las quejas de tipo mal servicio o servicio no conforme, gestionadas por la unidad de atención al cuentahambiente.

# Objetivo

Realizar una consulta por medio de la aplicación web sobre el estado en que se encuentra la queja por mal servicio o servicio no conforme que fue ingresada por un usuario (cuentahabiente).

# Definición Caso de Uso

* 1. **Actores**
* Usuario.
* Sistema para llevar el control de quejas. En este caso de tipo mal servicio o servicio no conforme gestionadas por la unidad de atención al cuentahabiente.
* Quejas ingresadas en el sistema de seguimiento de quejas por haber sido reportadas por chat, teléfono, correo electrónico o personal.
* Aplicación Móvil.
* Aplicación web para realizar la consulta.
  1. **Precondiciones**

Que la queja haya sido ingresada en la aplicación web (quejas ingresadas en el sistema de seguimiento de quejas por haber sido reportadas por chat, teléfono, correo electrónico o personal), o Aplicación Móvil.

* 1. **Flujo Normal Básico** 
     1. El usuario ingresa por la aplicación web, opción Consulta Estado de Queja.
     2. El sistema solicita digitar captcha **(ANEXO 1)**
     3. El sistema muestra pantalla con la siguiente información: **(ANEXO 2)**
        + Tipo de queja, el sistema muestra listado de los tipos de queja activas registradas en el catálogo de quejas, para las quejas por mal servicio es QMS.
        + No. de Queja (número correlativo por ejemplo 10)
        + Año queja (***año de la queja*** por ejemple 2019,
        + Botón Consultar
        + Botón Cancelar
     4. El usuario ingresa el número de queja.**[FA01]**
     5. El sistema valida que la queja exista. **[FA02]**
     6. El sistema muestra la siguiente información:
        + **No. de queja** (con la estructura: Tipo de queja – No. de Queja – Año actual)
        + **Estado:** los estados externos que podrá visualizar el usuario (Cuentahabiente) son ***Presentada, En análisis, Finalizada*** y que se van a ir marcando en un color más fuerte, de acuerdo al estado en el que va la resolución de la queja.

Los estados y etapas, se irán mostrando tal como se describe en el siguiente cuadro:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Estados Externos (visibles para el Cuentahabiente)** | **Estados Internos -Etapas-(Visibles para usuarios)** | **Descripción del estado/etapa** | **Mensaje que muestra al cuentahabiente** |
| Presentada | Presentada | Es cuando la queja fue ingresada y está en cola para ser atendida por el centralizador. | Queja ingresada a la apliacición web. |
| Análisis | Es cuando la queja es procedente para el análisis en el punto de atención | Queja ingresada a la aplicación web. |
| No aplica | Es cuando la queja no aplica para ser atendida en el punto de atención | Queja ingresada a la aplicación web. |
| En análisis | En análisis | Es cuando la queja ha sido trasladada al administrador del punto de atención para su resolución. | Queja trasladada al Administrador del punto de atención correspondiente para su análisis. |
| Procedente | Es cuando el Administrador o encargado en el punto de atención considera válida la queja y la atiende.  Debe mostrar a los usuarios de la información de las acciones documentadas por el administrador en el sistema, de acuerdo al seguimiento que está dando a la queja. | Queja trasladada al Administrador del punto de atención correspondiente para su análisis. |
| No procedente | Es cuando el Administrador o encargado en el punto de atención considera que la queja no es válida por alguna limitación legal o administrativa.  Debe mostrar la información de las acciones documentadas por el administrador en el sistema, indicando las razones y justificaciones por las que la queja es No procedente. | Queja trasladada al Administrador del punto de atención correspondiente para su análisis. |
| Seguimiento | Es cuando el Centralizador recibe la respuestas del punto de atención, debe comunicarse con el cuentahabiente para el seguimiento correspondiente. | Queja trasladada al Administrador del punto de atención correspondiente para su análisis. |
| Reanálisis | Es cuando el centralizador devuelve al punto de antención por considerar no satisfactoria la respuesta. | Queja trasladada al Administrador del punto de atención correspondiente para su análisis. |
| Finalizada | Finalizada | Es cuando el Centralizador, ha concluido con el seguimiento y cambia el estado y etapa de la queja a Finalizada | Mostrar la información de las acciones documentadas en el sistema para dar por finalizada la atención de la queja. (la cual ha sido grabada por el usuario con rol Centralizador en la etapa Finalizada en el campo Resultado) |
|  | No aplica | Es cuando el Centralizador determina que la atención de la queja no aplica en punto de atención y realiza la justificación para el cierre correspondiente | Mostrar la información de las acciones documentadas en el sistema para dar por finalizada la atención de la queja. (la cual ha sido grabada por el usuario con rol Centralizador en la etapa Finalizada en el campo Resultado) |

* + - * **Mensaje que debe mostrar al cuentahabiente:**

**Para las quejas en Estado Externo Presentada: (ANEXO 3)**

“A la fecha se está atendiendo su queja ingresada el dd/mm/aaaa.” (muestra la fecha que la queja fue ingresada)

**Estado:** Presentada

**Situación Actual de la queja:** De acuerdo con la matriz anterior.

**Para las quejas en Estados Externo Análisis: (ANEXO 4)**

“A la fecha se está atendiendo su queja ingresada el dd/mm/aaaa.” (muestra la fecha que la queja fue ingresada)

**Estado:** En Análisis

**Situación Actual de la queja:** De acuerdo con la matriz anterior.

**Para las quejas en EstadoExterno Finalizada: (ANEXO 5)**

“Su queja ingresada el dd/mm/aaaa (muestra la fecha que la queja fue ingresada) ha sido finalizada en fecha dd/mm/aaaa”.

**Estado:** En Análisis

**Resultado:** De acuerdo con la matriz anterior.

* + 1. Fin del caso de uso.
  1. **Flujos Alternos**

[FA01] Botón Cancelar

1. El usuario selecciona Cancelar.
2. El sistema no realiza ninguna operación.
3. Fin del caso de uso.

[FA02] El número de queja no existe

1. El sistema valida que el número de la queja no existe.
2. El sistema despliega el mensaje “El número de la queja no existe, verifique si ingresó el número correcto.”
3. Fin del caso de uso.
   1. **Postcondiciones**

Funcionamiento correcto de la consulta.

# Requerimientos suplementarios o no funcionales

**NOTA:**

* + - * El sistema genera correlativo para cada tipo de queja, con la nomenclatura *SiglasTipodequeja-Correlativo-Añoactual.* (para el presente caso de queja por mal servicio o servicio no conforme: QMS-Correlativo-AñoActual).
      * El correlativo de las quejas se reinicia cada año y si existen más tipos de queja, el correlativo es asignando a cada tipo de queja.