Caso de Uso

CU2\_Catálogo de usuarios de puntos de atención

# Sistema para control de 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 |

# Introducción

El presente caso de uso explica los datos contenidos en el catálogo de puntos de atención para el control de quejas por mal servicio o servicio no conforme por medio Aplicación Móvil del Banco Mi Pistio.

# Objetivo

Describir los datos que contendrá el catálogo de usuarios de puntos de atención para el control de quejas por mal servicio o servicio no conforme.

# Definición Caso de Uso

* 1. **Actores**
* Usuario
* Sistema para llevar el control de quejas.
  1. **Precondiciones**

1. Que el usuario tenga acceso al mantenimiento del catálogo para ingreso de usuarios de puntos de atención (rol de Administrador).
2. Los titulares, suplentes, encargados de cada regional deben estar registrados y activos en el sistema para que puedan recibir (con rol Operador) una queja asignada por el centralizador (con rol centralizador).
3. Un usuario solo puede estar registrado con un cargo a la vez en un mismo punto de atención, excepto el jefe inmediato quien podrá figurar en un solo punto como titular, suplente o encargado, y en ***n***cantidad de puntos de atención como jefe inmediato.
   1. **Flujo Normal Básico** 
      1. El usuario ingresa al catálogo de usuarios de puntos de atención.
      2. El sistema muestra pantalla para el ingreso/modificación de los usuarios para un punto de atención, con la siguiente información: **(ANEXO 1) [FA01]**
         * + Región (Región Central, Región Sur, Región Nororiente, Región Occidente).
           + Listado de los puntos de atención ACTIVOS, asociados a la región seleccionada.
           + DPI
           + Nombre asociado al DPI ingresado
           + Correo electrónico del usuario
           + Cargo (Titular del punto de atención, Suplente, Encargado, Jefe inmediato, Receptor de quejas , Centralizador de quejas ).
           + Botón Guardar
           + Botón Modificar
           + Botón Cancelar
      3. El usuario ingresa los datos solicitados.
      4. El sistema muestra el nombre asociado al DPI ingresado.
      5. El usuario guarda los datos ingresados. **[FA02] [FA04]**
      6. El sistema muestra el siguiente mensaje de alerta: “Verifique que la dirección de correo electrónico ingresada sea correcta”.
      7. El sistema guarda la información, asignando estado Activo al usuario ingresado. **[FA03]**
      8. El sistema muestra mensaje *“Se guardaron correctamente los datos del usuario para el punto de atención”.*
      9. **Fin del caso de uso.**
   2. **Flujos Alternos**

[FA01] Modificar Datos

1. El sistema muestra Región (Región Central, Región Sur, Región Nororiente, Región Occidente). **(ANEXO 2)**
2. El sistema muestra el listado de los puntos de atención existentes asociados a la región seleccionada.
3. El sistema muestra listado de usuarios asociados al punto de atención seleccionado.
4. El usuario selecciona al usuario del punto de atención a modificar.
5. El sistema muestra en pantalla los datos asociados al usuario seleccionado:
   1. Correo electrónico
   2. Cargo
   3. Estado
6. El usuario modifica el dato que corresponda.
7. El usuario guarda los datos. **[FA02]**
8. El sistema actualiza los datos ingresados.
9. El sistema muestra mensaje indicando “Datos actualizados”.
10. Fin del caso de uso.

[FA02] Cancelar el Ingreso / Modificación de datos de usuarios

1. El sistema cancela el ingreso de datos.
2. El sistema limpia datos en pantalla.
3. El sistema regresa el flujo al paso 3.3.1 del flujo básico.

[FA03] Cambio de Estado a Inactivo

* + - 1. El usuario realiza las acciones del numeral 1 al 5 del FA01.
      2. El usuario cambia es estado a Inactivo.
      3. El usuario guarda los datos.
      4. El sistema inactiva el usuario del punto de atención.
      5. El sistema muestra el mensaje “Se modificaron correctamente los datos del usuario del punto de atención”.
      6. El sistema regresa al flujo Alterno 1 paso 7.

[FA04] Usuario activo en otro punto de atención

1. El sistema verifica que el usuario registrado como titular, suplente, encargado, receptor , centralizador ; ya se encuentra activo en otro punto de atención.
2. El sistema despliega el mensaje “Error al guardar los datos, el usuario ya existe en el punto de atención XXXXX”.
3. Regresa al paso 3.3.2 del Flujo Básico.
   1. **Postcondiciones**

Los datos de los usuarios del punto de atención correspondiente quedan registrados en el sistema.

# Requerimientos suplementarios o no funcionales

N/A