Caso de Uso

CU6\_Asignación o rechazo de la queja por mal servicio o servicio no conforme

# Sistema para control de quejas

**Versión 1.0**

**Elaborado por Ing. Edy Ramírez Colindres**

**Fecha Elaboración 18/02/2020**

**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 explica el proceso que llevará a cabo la Unidad de Atención al Cuentahabiente, para la asignación o rechazo de una queja por mal servicio o servicio no conforme que haya sido ingresada por los diferentes medios disponibles (Aplicación Web, Aplicación Móvil, Chat, Correo, Correo , Teléfono o Presencial).

# Objetivo

Describir el proceso que el usuario designado en la Unidad de Atención al Cuentahabiente llevará a cabo para dar seguimiento a la asignación o rechazo de las quejas por mal servicio o servicio no conforme que ingresan a la Administración Tributaria.

# Definición Caso de Uso

* 1. **Actores**
     1. Usuario (Centralizador de las quejas por mal servicio o servicio no conforme designado por la Unidad de Atención a Cuentahabientes).
     2. Sistema de control de quejas, en este caso a las quejas por mal servicio o servicio no conforme en la aplicación web.
  2. **Precondiciones**
     1. Que el usuario tenga acceso al sistema de control de quejas, en este caso para las quejas por mal servicio o servicio no conforme (con rol de Centralizador) de la Unidad de atención al Cuentahabiente.
     2. Que el titular, suplente / encargado, jefe inmediato, Centralizador de quejas estén activos para que al momento de ser asignada una queja al punto de atención y regional a la que pertenece puedan recibir la notificación de la asignación de la queja por medio del correo electrónico.
  3. **Flujo Normal Básico** 
     1. El usuario ingresa a la opción Quejas ingresadas por mal servicio.
     2. El sistema despliega todas las quejas que se encuentran en estado *“Presentada”*, y etapa= “presentada” que han sido ingresadas por los medios siguientes:
        + - Portal del banco
          - Aplicación Web (ingresado por usuario interno)
     3. El sistema muestra la siguiente información de las quejas:
* Correlativo
* Fecha de creación y hora
* Columna Administrar (botón Ver ficha queja, botón Asignar, botón Rechazar, botón Ingresar detalle)
  + 1. El usuario consulta la ficha de la queja para analizar y determinar si es procedente o no aplica su atención.
    2. El sistema muestra la información de la ficha. **(ANEXO 1)**
    3. El usuario determina que si procede atender la queja. **[FA01] [FA02]**
    4. El usuario selecciona botón Asignar.
    5. El sistema muestra información general de la queja, el listado de Regiones y puntos de atención asociados a la Región que se selecciona. **(ANEXO 2)**
    6. El usuario asigna la queja por mal servicio o servicio no conforme al punto de atención que corresponde atender la queja**.**
    7. El sistema envía correo electrónico:
       - A todos los usuarios activos asignados al punto de atención (titular, suplente, encargado), a quien corresponde atender la queja. *(Ver caso de uso Catálogo de usuarios de puntos de atención)*
       - Al usuario asignado como jefe inmediato en el punto de atención

**Con el siguiente mensaje:**

*“Estimado(a) Nombre del << usuario activo en el Punto de Atención >>*

*El sistema para control de quejas por mal servicio o servicio no conforme le informa que se le asignó la queja No. [##########]”*

*Para su atención tiene un plazo máximo de 5 días hábiles, según normativa vigente.*

* + 1. El sistema asigna datos al estado, etapa y resultado de la queja:
       - * Estado = “*En análisis”*
         * Etapa = “Análisis”
         * Resultado = *"Trasladada al Administrador del punto de atención correspondiente para su análisis.”*
    2. El sistema envía correo al Cuentahabiente, con el siguiente mensaje:

*“Señor(a) Cuentahabiente, su queja ha sido trasladada al administrador del punto de atención correspondiente para su análisis”.*

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

**[FA01] La queja ingresada analizada no aplica para ser atendida**

1. El usuario determina que la queja por mal servicio o servicio no conforme ingresada no procede atender la queja.
2. El usuario selecciona botón Rechazar.
3. El sistema muestra la pregunta “¿Está seguro de que quiere rechazar este registro?” y solicita una justificación. **(ANEXO 3)** **[FA04]**
4. El usuario registra la justificación del porqué no aplica la queja por mal servicio o servicio no conforme (será la misma justificación que verá el cuentahabiente y el usuario interno ). (acepta hasta 1,000 caracteres) **[FA03]**
5. El usuario graba la justificación seleccionando el botón Si
6. El sistema asigna datos para estado, etapa y resultado de la queja:
   1. Estado = “*Finalizada”*
   2. Etapa = “*No aplica*”
   3. Resultado = Razón por la cual no procede, ingresada en paso 3 de este flujo.
7. El sistema envía correo al Cuentahabiente, con el siguiente mensaje:

*“Señor(a) Cuentahabiente, la atención a su queja no procede, agregando el texto de la razón ingresada en el paso 3.*

1. Fin del caso de uso.

**[FA02] El usuario sale de la opción quejas ingresadas por mal servicio**

1. El usuario sale de la opción quejas ingresadas por mal servicio
2. Fin del caso de uso.

**[FA03] El Sistema no permite cambiar al estado finalizada y etapa no aplica sin ingresar una justificación**

1. El sistema no permitirá cambiar el estado a “Finalizada” y etapa “No aplica”, si la justificación no ha sido ingresada.
2. El sistema muestra mensaje “Debe ingresar la Justificación correspondiente”.
3. Fin del caso de uso.

**[FA04] Usuario selecciona Botón No**

1. El sistema no permitirá cambiar el estado a “Finalizada” y etapa “No aplica”, si la justificación no ha sido ingresada.
2. El sistema muestra mensaje “Debe ingresar la Justificación correspondiente”.
3. Fin del caso de uso.
   1. **Postcondiciones**

La queja fue asignada para su seguimiento o fue finalizada con la justificación correspondiente.

# Requerimientos suplementarios o no funcionales

1. **Anexos**

**ANEXO 1: Información contenida en la Ficha de la queja**

