Caso de Uso

CU7\_Seguimiento de quejas por mal servicio o servicio no conforme para el Centralizador

# 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 seguimiento que le da el Centralizador, a las quejas por mal servicio o servicio no conforme, asignadas a los puntos de atención correspondientes para su resolución, revisando que la resolución sea satisfactoria y finalizando la atención de dichas quejas.

# Objetivo

Describir los pasos que el centralizador, llevará a cabo para dar seguimiento a la atención de las quejas por mal servicio o servicio no conforme que son presentadas a la Unidad de Atención al Cuentahabiente, por medio de la revisión, finalización o reasignación de estas.

# Definición Caso de Uso

* 1. **Actores**
     1. Usuario con rol de Centralizador en el sistema de control de quejas, que se encarga de la revisión, finalización o reasignación de las quejas por mal servicio o servicio no conforme, presentadas a la Unida de Atención al Cuentahabiente.
     2. Sistema de control de quejas por mal servicio o servicio no conforme que ingresan a la Administración Tributaria.
  2. **Precondiciones**
* Que exista una queja en estado “En Análisis” y etapa “Seguimiento” o “En Análisis” y etapa “No Procedente”.
* Que el usuario tenga acceso al sistema de control de quejas con el rol de Centralizador, en este caso para las quejas por mal servicio o servicio no conforme que recibe la Unidad de atención al cuentahabiente.
  1. **Flujo Normal Básico** 
     1. El usuario ingresa al sistema de control de quejas por mal servicio o servicio no conforme, a la opción “Quejas por mal servicio en proceso de atención”.
     2. El sistema muestra pantalla con las quejas en estado *“En análisis”* y etapa *“Seguimiento”* con la siguiente información de la queja: **(ANEXO 1) [FA01]**
        + Correlativo
        + Etapa
        + Detalle
        + Columna Administrar (Botón Ver ficha Queja, Botón Ingresar detalle, Botón Resolver, Botón Asignar, Botón Rechazar, Botón Ver detalle)
     3. El usuario selecciona botón Ver detalle
     4. El sistema le muestra la siguiente información: **(ANEXO 2)**
        + No. Queja
        + Estado externo
        + Etapa
        + Justificación
        + Fecha de creación
        + Usuario de creación
        + Punto de atención
        + Columna Descarga de archivos (Mostrará ícono de descarga, solamente en las filas del detalle que se haya cargado archivo).
        + Botones de avanzar y retroceder entre páginas
        + Botón Cerrar
        + Ícono para exportar tabla a formato Excel
        + Ícono para exportar tabla a formato PDF
     5. El usuario analiza la información (queja se encuentra en estado “En análisis” y etapa “Seguimiento”).
     6. El usuario está de acuerdo con la solución brindada a la queja por el punto de atención. **[FA02] [FA03]**
     7. El usuario selecciona el botón Resolver.
     8. El usuario documenta solución dada y las acciones de control de calidad sobre la queja en el campo Respuesta; y selecciona botón Resolver. (Información que se verán reflejadas en el campo “Resultado” del Reporte para unidades administrativas -ver caso de uso CU12 - Reporte de quejas para Unidades Administrativas). **[FA05]**
     9. El sistema guarda la información en el detalle de la queja y conserva la queja en estado “En análisis” y etapa “Seguimiento”).
     10. El sistema cambia la queja a Estado Finalizada y Etapa Finalizada, y envía mensaje al Cuentahabiente indicando que la queja se ha finalizado, mostrando el texto que se ingresó por el Centralizador en el campo Resultado.
     11. Fin del caso de uso.
  2. **Flujos Alternos**

[FA01] Usuario sale de la opción Quejas por mal servicio en proceso de atención

1. El usuario elige otra opción del menú del sistema de quejas por mal servicio o servicio no conforme.
2. El sistema sale de la opción quejas por mal servicio en proceso de atención.
3. Fin del caso de uso.

[FA02] El usuario no está de acuerdo con la solución dada por el punto de atención

1. El usuario no está de acuerdo con la solución dada a la queja por el punto de atención.
2. El usuario selección el botón Rechazar.
3. El sistema muestra pantalla para ingresar justificación del rechazo. **(ANEXO 4)**
4. El usuario ingresa justificación y selecciona botón Sí. **[FA06]**
5. El sistema envía la queja al punto de atención que la trabajó y cambia la etapa a “Reanálisis” y continúa en estado “En análisis”.
6. El sistema envía correo electrónico:
   * + - A todos los usuarios activos asignados al punto de atención (administrador, suplente y encargado), a quien corresponde atender la queja. *(Ver caso de uso Catálogo de usuarios de puntos de atención)*
       - A todos los usuarios activos con cargo 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 reanálisis”*

*Para su atención tiene un plazo máximo de 24 horas, según normativa vigente.*

1. Fin del caso de uso.

[FA03] Ingreso de detalle en la queja

* + - 1. El usuario documenta las acciones de seguimiento realizadas ingresando el texto correspondiente (el sistema permite cargar un archivo de soporte). **[FA04]** **(ANEXO 3)**
      2. El usuario selecciona botón Ingresar detalle.
      3. El sistema graba la información y la almacena en el detalle de la queja (pantalla desde la cual podrá consultarse el archivo cargado).
      4. Regresa al punto 3.3.5 del Flujo básico.

[FA04] Usuario asigna la queja a otro punto de atención

1. El usuario decide asignar la queja a un punto de atención distinto al que devolvió la queja
2. Selecciona el botón Asignar en la columna Administrar
3. El sistema muestra la pantalla con datos generales de la queja, así como listado de regiones y puntos de atención para seleccionar.
4. El usuario selecciona punto de atención y guarda la información.
5. El sistema traslada queja al punto de atención seleccionado con Estado “En Análisis” y Etapa “En Análisis”
6. El sistema envía correo electrónico:
   * + - A todos los usuarios activos asignados al punto de atención (administrador, suplente y encargado), a quien corresponde atender la queja. *(Ver caso de uso Catálogo de usuarios de puntos de atención)*
       - A todos los usuarios activos con cargo 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. [##########] al Punto de Atención [XXXXX].*

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

1. El sistema permite adjuntar archivos para justificación o respaldo.
2. El sistema almacena la información ingresada y los archivos adjuntos con fecha y hora y muestra un ícono para su consulta en la última columna del detalle de la queja.
3. Fin caso de uso.

[FA05] Usuario no documenta solución de la queja

1. El usuario selección el botón Cerrar.
2. Regresa al paso 3.3.5 del flujo básico.

[FA06] Usuario no completa justificación del rechazo

1. El usuario selecciona el botón No.
2. Regresa al punto 3.3.5 del Flujo básico.
   1. **Postcondiciones**

El seguimiento a la queja por mal servicio o servicio no conforme ingresada fue completado por el Centralizador de quejas.

# Requerimientos suplementarios o no funcionales

**Notas para Anexo 2:**

* El reporte para unidades administrativas mostrará la información del seguimiento de la queja, que se irá documentando cada vez que resuelvan algo, agregando la información de los pasos realizados con base al avance por los estados y etapas, dicha información el sistema la irá guardando por la fecha, hora y usuario que lo documentó.
* El sistema permite el ingreso de detalle sin límite de ingresos, siempre que la queja no se encuentre en estado “Análisis” y etapa “Seguimiento”.