Caso de Uso

CU3\_Catálogo de tipos de quejas para auto consultas

# 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 |

1. **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.

1. **Objetivo**

Describir los datos que contendrá el catálogo de tipos de quejas para auto consultas, para el control de quejas ingresadas, actualmente las quejas por mal servicio o servicio no conforme.

**Definición Caso de Uso**

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

Que el usuario tenga el rol de Administrador para poder acceder al mantenimiento del catálogo de tipos de quejas. Actualmente se está definiendo el tipo de queja por mal servicio o servicio no conforme, utilizando la nomenclatura: QMS (Quejas por mal servicio), seguido del correlativo y el año (QMS-1-2020).

* 1. **Flujo Normal Básico** 
     1. El usuario ingresa al catálogo de tipos de quejas para auto consultas.
     2. El sistema muestra pantalla para el Ingreso /Modificación de tipo de queja: **(ANEXO 1) [FA2]**
        + - **Siglas del tipo de queja** (por ejemplo, QMS = Quejas por Mal Servicio o servicio no conforme) **[FA1]**
          - **Descripción del tipo de queja**, descripción de la queja a crear.
          - **Botón Guardar**
          - **Botón Modificar**
          - **Botón Cancelar**
     3. El usuario ingresa el nuevo tipo de queja, llenando los campos descritos anteriormente.
     4. El usuario elige botón Guardar.
     5. El sistema muestra mensaje de advertencia *“¿Está seguro de que desea guardar el tipo de queja ingresada?*” y muestra los botones: “Sí” y “No” **[FA4]**.
        + El sistema guarda la información, asignando estado = Activo, agregando fecha de creación del tipo de queja y muestra el mensaje “*El tipo de queja* ***Siglas del tipo de queja*** *-* ***Descripción del tipo de queja****, fue guardado correctamente*”.
     6. Fin del caso de uso.
  2. **Flujos Alternos**

**[FA1] Las siglas del tipo de queja ya existen**

1. El usuario ingresa siglas de una queja que ya existe.
2. El sistema muestra el mensaje “Las siglas para la queja que ingresó, ya fueron registradas previamente en el sistema, verifique.”
3. Regresa al punto 2.3.2 del flujo básico.

**[FA2] Modificación al tipo de queja**

1. El sistema muestra listado de tipos de queja.
2. El usuario selecciona el tipo de queja a modificar.
3. El sistema muestra en pantalla los datos asociados al tipo de queja seleccionado, que son permitidos modificar:
   1. Descripción del tipo de queja
   2. Estado del tipo de queja
4. El usuario actualiza datos.
5. El usuario solicita grabación de datos actualizados. **[FA3]**
6. El sistema muestra el mensaje: “¿Está seguro de guardar los cambios realizados?”  **[FA5]**
7. El usuario acepta guardar los cambios.
8. El sistema actualiza los datos ingresados.
9. El sistema muestra mensaje indicando “Datos actualizados”.
10. Fin del caso de uso.

**[FA3] El usuario elige el botón Cancelar**

1. El usuario elige el botón “Cancelar”.
2. Regresa al punto 2.3.3 de flujo básico.

**[FA4] El usuario elija el botón No en la inactivación del tipo de queja**

1. El usuario elige el botón “No”.
2. El sistema muestra en blanco el campo *Descripción del tipo de queja*, solo si todavía no hay quejas ingresadas, asociadas a las siglas de la queja que se quiere modificar.
3. Fin del caso de uso.

**[FA5] El usuario elige el botón No en la advertencia que hace el sistema de si está seguro de guardar el tipo de queja ingresada**

1. El usuario elige el botón “No” en la advertencia que hace el sistema de si está seguro de guardar los cambios.
2. El sistema no guarda la información.
3. Regresa al punto 2.3.2 del flujo básico.
   1. **Postcondiciones**

La información para el tipo de queja queda registrada en el sistema.

1. **Requerimientos suplementarios o no funcionales**

N/A