Caso de Uso

CU1\_Catálogo 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 | 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 del Banco Mi Pistio.

# Objetivo

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

# Definición Caso de Uso

* 1. **Actores**
* Usuario
* Sistema de quejas.
  1. **Precondiciones**

1. Que el usuario tenga acceso al mantenimiento del catálogo para la creación de puntos de atención (rol de Administrador).
2. Los puntos de atención deben estar registrados y activos en el sistema para que el centralizador pueda asignar una queja.
3. Que en el catálogo de puntos de atención exista registrado por default el Punto de Atención Centralizador.
   1. **Flujo Normal Básico** 
      1. El usuario ingresa al catálogo de puntos de atención.
      2. El sistema muestra pantalla con la siguiente información: **(ANEXO 1) [FA01]**
         * + Región (con opciones: Región Central, Región Sur, Región Nororiente, Región Occidente)
           + Nombre del punto de atención
           + Botón Guardar
           + Botón Modificar
           + Botón Cancelar
      3. El usuario ingresa los campos solicitados.
      4. El usuario guarda los datos ingresados. **[FA02]**
      5. El sistema guarda la información, asignando un código (numérico correlativo) único y estado Activo al Punto de Atención.
      6. El sistema muestra mensaje *“Se guardaron correctamente los datos del punto de atención Código - Nombre del punto de atención”.*
      7. Fin del caso de uso.
   2. **Flujos Alternos**

[FA01] Modificar Datos

1. El sistema muestra el listado de puntos de atención (~~agencias~~) por región.
2. El usuario selecciona la Región.
3. El sistema muestra la lista de puntos de atención de la región seleccionada
4. El usuario selecciona el punto de atención a modificar.
5. El sistema muestra en pantalla los datos asociados al Punto de atención seleccionado: **(ANEXO 2)**
   1. Región
   2. Puntos de atención
   3. Nombre del Punto de atención
   4. Estado del Punto de atención
   5. Botón Guardar
   6. Botón Cancelar
6. El sistema permite modificar únicamente el nombre del punto de atención y el estado del punto de atención.
7. El usuario modifica los datos requeridos.
8. El usuario guarda los datos actualizados. [**FA4]**
9. El sistema valida cambio de estado a Activo. [**FA3]**
10. El sistema actualiza los datos ingresados.
11. El sistema muestra mensaje indicando “Datos actualizados”.
12. Fin del caso de uso.

[FA02] Cancelar Ingreso de Datos

* + - 1. El sistema cancela ingreso de datos.
      2. El sistema limpia datos de Pantalla.
      3. El sistema regresa al paso 3.3.1 del flujo básico.

[FA03] Cambio de estado a Inactivo

1. El sistema realiza búsqueda y conteo de Usuarios ACTIVOS asociados al punto de atención.
2. Si existe más de un usuario Activo en Punto de Atención, muestra mensaje en pantalla: **[FA04]**

“Existen XXX cantidad de usuarios asociados al punto de atención, TODOS los usuarios serán automáticamente Inactivados. ¿Continua con el proceso de Inactivación del Punto de Atención?

1. El usuario acepta continuar con la Inactivación de Punto de Atención.
2. Sistema Inactiva a TODOS los usuarios asociados.
3. Sistema Inactiva el Punto de Atención.
4. El sistema regresa al Flujo Alterno 1 paso 7.

[FA04] Cancelar Cambio de Estado Inactivo

1. El sistema cancela la actualización de datos.
2. El sistema limpia datos de Pantalla.
3. El sistema regresa al paso 3.3.1 del flujo básico.
   1. **Postcondiciones**

Los datos del punto de atención quedan registrados y/o actualizados en el sistema.

# Requerimientos suplementarios o no funcionales

N/A