Caso de Uso

# CU4\_INGRESO DE QUEJAS POR MAL SERVICIO O SERVICIO NO CONFORME REALIZADO POR UN USUARIO DE LA ENTIDAD BANCARIA POR MEDIO DE LA APLICACIÓN DE CONTROL DE QUEJAS

**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 ingreso de quejas por mal servicio por medio Aplicación Móvil del Banco Mi Pistio.

# Objetivo

Ingresar una queja por mal servicio o servicio no conforme si el usuario no hace uso del aplicativo, para su seguimiento hasta darle solución, por parte de la unidad administrativa encargada del seguimiento de quejas.

# Definición Caso de Uso

* 1. **Actores**
     1. Usuario (con el rol de Receptor, para el ingreso de quejas por mal servicio o servicio no conforme, en el sistema de control de quejas).
     2. Sistema para control de quejas.
  2. **Precondiciones**

Que el usuario cuente con el cargo de Receptor en el sistema de control de quejas por mal servicio o servicio no conforme, el cual le permitirá el ingreso de la queja.

* 1. **Flujo Normal Básico** 
     1. El usuario selecciona en el menú la opción *Ingreso* *Quejas por Mal Servicio o servicio no conforme*.
     2. El sistema despliega pantalla solicitando la siguiente información. **(ANEXO 1)**

***NOTA:*** *Los campos indicados con asterisco (\*) son campos para ingresar información obligatoria.*

* + - 1. **Medio de ingreso de la queja(\*)**, en el cual por medio de checkbox el usuario elegirá el medio por el que ingresó la queja (Teléfono, Correo, Chat , correo, presencial , Aplicación Móvil ).
      2. **Nombre (\*)**
      3. **Correo Electrónico (\*)**
      4. **Teléfono (\*)**
      5. **Oficina /** (Punto de atención) **~~Agencia~~**
      6. **Nombre del Empleado o Funcionario**
      7. **Detalle de la queja (\*)** (permite un máximo de 1,000 caracteres)
    1. El usuario ingresa la información requerida y elige guardar. **[FA01] [FA03]**
    2. El sistema guarda en la base de datos, la información de la queja por mal servicio o servicio no conforme ingresada, asignando:
       1. Usuario que realizó el registro
       2. Estado externo= “Presentada”
       3. Estado interno (etapa) = “Presentada”
       4. Fecha de ingreso = Día en que se registra el ingreso de la queja (dd/mm/aaaa)
       5. Hora de ingreso = Hora y minuto en que se registra el ingreso de la queja (00:00)
       6. Tipo de queja = QMS
       7. Ingreso de Queja = Menu aplicación
       8. Medio de ingreso = Teléfono, Correo, Correo, Chat, Presencial, Aplicación Móvil.
       9. Archivo que se envió junto con la queja.
       10. Respuesta = **"Ingresada exitosamente su queja".**

**(Es cuando la queja fue ingresada por un usuario de la agencia Bancaria y está en cola para ser atendida por el centralizador)**

* + 1. El sistema genera correlativo siguiente al tipo de queja QMS (queja de tipo mal servicio o servicio no conforme) con el siguiente formato QMS-Correlativo-AñoActual.
    2. El sistema muestra pantalla con el siguiente mensaje:

*“La queja número QMS-Correlativo-Añoactual, ha sido ingresada exitosamente al sistema de control de quejas.”*

* + 1. El sistema envía correo electrónico a:
       1. Cuentahabiente : al correo electrónico ingresado en la queja, si la dirección es válida, con el texto siguiente:

*“Señor cuentahabiente, agradecemos su comunicación, le informamos que su queja ha sido recibida exitosamente. Para el seguimiento o cualquier consulta relacionada, no olvide que el número de su queja es QMS-Correlativo-Añoactual,”*

* + - 1. Al usuario activo, en el punto de servicio, con el cargo Centralizador de quejas, con el texto siguiente:

*“El sistema de quejas le informa que se ha recibido una queja, la cual debe ser asignada dentro de las próximas 24 horas.”*

* + 1. El sistema habilita el botón “Nueva Queja”.
    2. El usuario elige botón para ingresar una nueva queja y regresa al paso 3.3.2 de este flujo. **[FA02]**
    3. **Fin del caso de uso.**
  1. **Flujos Alternos**

**[FA01] Usuario Elige Cancelar**

1. El usuario elige Cancelar.
2. El sistema no guarda la información de la queja ingresada.
3. Regresa al punto 3.3.2 del flujo básico.

**[FA02] Salir del menú de quejas por mal servicio**

1. El usuario elige Salir.
2. El sistema sale de la opción de quejas por mal servicio.
3. **Fin del caso de uso.**

**[FA03] Adjuntar archivo**

1. El usuario selecciona la opción para adjuntar archivo.
2. El usuario selecciona el archivo a cargar y lo carga.
3. El sistema almacena el archivo cargado.
4. Regresa al paso 3.3.3 del Flujo Básico.
   1. **Postcondiciones**

La queja fue ingresada para su seguimiento por medio del sistema.

# Requerimientos suplementarios o no funcionales

El (\*) indica campos obligatorios.