Caso de Uso

CU5\_INGRESO DE QUEJAS POR MAL SERVICIO O SERVICIO NO CONFORME REALIZADO POR EL CUENTAHANBIENTE

**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

Permitir a los cuentahabientes el ingreso y envío de una queja por mal servicio o servicio no conforme a la unidad de servicio al cliente de la institución bancaria.

# Objetivo

Ingresar una queja por mal servicio o servicio no conforme a través del sistema de quejas, para su seguimiento hasta darle solución, por parte de la unidad administrativa encargada en la Unidad de atención al cuentahabiente.

# Definición Caso de Uso

* 1. **Actores**
* Usuario (Cuentahabiente)
* Aplicación Web
* Sistema para llevar el control de quejas. En este caso de tipo mal servicio o servicio no conforme gestionadas por la unidad de atención al cuentahabiente.
  1. **Precondiciones**

N/A

* 1. **Flujo Normal Básico** 
     1. El usuario selecciona en la aplicación web la sección: *Contacto / Quejas* y *Denuncias/Ingreso de queja por mal servicio o servicio no conforme*. **(ANEXO 1)**
     2. El sistema despliega pantalla con opcion de Ingreso de queja y opción de Consulta Estado de Queja. **[FA01]**
     3. Usuario selecciona Ingreso queja por mal servicio o servicio no conforme.
     4. El sistema solicita ingreso de captcha.
     5. El sistema despliega pantalla solicitando la siguiente información. **(ANEXO 2) [FA01]**

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

* + - 1. Nombre (\*)
      2. Correo Electrónico (\*)
      3. Teléfono (\*)
      4. Nombre de la Oficina Tributaria/ Agencia
      5. Nombre del Empleado o Funcionario
      6. Detalle de la queja (\*) (permite un máximo de 1,000 caracteres)
      7. Botón “Enviar”
      8. Opción de carga de archivo **[FA02] [FA03]**
    1. El sistema guarda en la base de datos, la información de la queja por mal servicio o servicio no conforme ingresada, asignando:
       1. Estado externo= “Presentada”
       2. Estado interno (etapa) = “Presentada”
       3. Fecha de ingreso = Día en que se registra el ingreso de la queja (En formato dd/mm/aaaa)
       4. Hora de ingreso = Hora y minuto en que se registra el ingreso de la queja (00:00)
       5. Tipo de queja = QMS
       6. Ingreso de Queja = Portal
       7. Medio de ingreso = Portal
       8. Archivo que se adjuntó a la queja
       9. Respuesta = **"Ingresada exitosamente a través de la aplicación movil".**

**(Es cuando la queja fue ingresada por medio de la agencia virtual 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:

“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. El sistema envia correo electrónico a : (Indicar el formato del correo)
       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 DCS (Departamento Calidad del Servicio de la Unidad de atención al cuentahabiente), 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 opción “Nueva Queja”.
    2. El usuario elige botón para ingresar una nueva queja y regresa al paso 3.3.2 de este flujo. **[FA01]**
    3. Fin del caso de uso.
  1. **Flujos Alternos**

**[FA01] Botón Salir del menú de quejas por mal servicio**

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

**[FA02] 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 3.3.6 del Flujo Básico.

**[FA03] Usuario no envía la queja**

1. El Usuario no elige enviar la queja.
2. Regresa al paso 3.3.2 del flujo basico.
   1. **Postcondiciones**

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

# Requerimientos suplementarios o no funcionales

El (\*) indica campos obligatorios.