Caso de Uso

CU8\_Seguimiento de quejas por mal servicio o servicio no conforme para puntos de atención

# 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 por parte del titular, suplente o encargado de un punto de atención, a las quejas por mal servicio o servicio no conforme asignadas.

# Objetivo

Describir los pasos que el titular, suplente o encargado de un punto de atención, llevará a cabo para dar seguimiento a la atención de las quejas por mal servicio o servicio no conforme que ingresan a su punto de atención, hasta darles solución y luego trasladarlas al centralizador de la para su finalización.

# Definición Caso de Uso

* 1. **Actores**
     1. Usuario con rol de Operador en el sistema de control de quejas (el titular, o el suplente, o el encargado del punto de atención, son los responsables de dar seguimiento para la atención de una queja por mal servicio o servicio no conforme).
     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 En análisis, o en estado En análisis y etapa Reanálisis, asignada al usuario operador del punto de atención.
* Que el usuario tenga acceso al sistema de control de quejas con el rol de Operador.
  1. **Flujo Normal Básico** 
     1. El usuario ingresa al sistema de control de quejas por mal servicio o servicio no conforme, a la opción “Seguimiento Quejas por mal servicio asignadas”.
     2. El sistema valida a que punto de atención pertenece el usuario conectado.
     3. El sistema muestra pantalla con las quejas asignadas para el punto de atención al que pertenece el usuario, las cuales están en:
        + Estado = *“En análisis”* y
        + Etapa = *“En análisis” ó*

*= Reanálisis”*

Datos a mostrar :

* + - * Correlativo
      * Etapa
      * Detalle Queja
      * Botón Administrar (Botón Ver Ficha Queja, botón Procedente, Botón Rechazar, Botón Ingresar Detalle, Botón Ver Detalle)
    1. El usuario selecciona botón Ver ficha queja para consultar la información
    2. El sistema le muestra la siguiente información: **(ANEXO 1)**
       - 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
    3. El usuario analiza la queja para su atención. **[FA01]**
    4. El usuario selecciona el botón que indica que la queja por mal servicio o servicio no conforme ingresada es “Procedente”. **[FA02]**
    5. El sistema muestra el mensaje: “Queja será actualizada a estado procedente, oprima Aceptar si está de acuerdo o Cerrar si no lo está”.
    6. El usuario selecciona botón Aceptar **[FA03]**
    7. El sistema actualiza la pantalla sustituyendo: el botón “Procedente” por el botón “Ingresar Detalle” y el botón “Rechazar por el botón “Reesolver”.
    8. El sistema conserva la queja en la bandeja del usuario del punto de atención y la actualiza a Estado “En Análisis y Etapa “Procedente”.
    9. El usuario selecciona el ícono “ingresar detalle”.
    10. El usuario documenta las acciones de seguimiento realizadas ingresando el texto correspondiente (el sistema permite cargar un archivo de soporte). **(ANEXO 2)**
    11. El usuario selecciona botón Ingresar detalle. **[FA04]**
    12. El sistema graba la información y la almacena en el detalle de la queja (pantalla desde la cual podrá consultarse el archivo cargado).
    13. El usuario selecciona el botón Resolver
    14. El sistema muestra el siguiente mensaje: “La queja será resuelta, verificar que haya ingresado detalles de la gestión, no se podrá ingresar más información”
    15. El usuario selecciona botón Resolver. **[FA05]**
    16. El sistema traslada la queja a la bandeja del Centralizador para su seguimiento y la actualiza a Estado “En Análisis” y Etapa “Seguimiento”
    17. Fin del caso de uso.
  1. **Flujos Alternos**

[FA01] Botón Salir de la opción seguimiento de quejas por mal servicio asignadas

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 seguimiento de quejas por mal servicio asignadas.
3. Fin del caso de uso.

[FA02] La queja por mal servicio o servicio no conforme ingresada es no procedente

1. El usuario determina que la queja por mal servicio o servicio no conforme es no Procedente.
2. El usuario elige botón Rechazar.
3. El sistema muestra campo para colocar justificación.
4. El usuario documenta las acciones que está llevando a cabo, que se verán reflejadas en el campo resultado del Reporte para unidades administrativas (ver caso de uso CU10 - Reporte de quejas para Unidades Administrativas).
5. El sistema asigna a la queja el estado “En análisis” y etapa “No procedente”.
6. El sistema permite adjuntar archivos para justificación o respaldo.
7. El sistema almacena la información ingresada con fecha hora y usuario.
8. Fin del caso de uso.

**FA03: Elige botón Cerrar**

1. El usuario selecciona botón Cerrar.
2. Regresa al punto 3.3.4 del Flujo básico.

[FA04] Elige no ingresa detalle para la queja

1. El usuario selecciona botón Cerrar.
2. Regresa al punto 3.3.10 del Flujo básico.

[FA05] Elige no resolver la queja

1. El usuario selecciona botón Cerrar.
2. Regresa al punto 3.3.14 del Flujo básico.
   1. **Postcondiciones**

El seguimiento a la queja por mal servicio o servicio no conforme ingresada fue completado por el titular, suplente o encargado del punto de atención.

# Requerimientos suplementarios o no funcionales

**Notas para Anexo 1:**

* 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”.