	Sistema de Gestión de Calidad	Código: SGC-IO-08 Revisión N°: 02
	CERCAL GROUP	

## Instructivo para Iniciar un Caso (Reclamos)

CONTROL DE DOCUMENTO	
Copia Controlada	Revisión N°
01	02

APROBACIONES		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Angie Cruz	Nombre: Raul Quevedo	Nombre: Jenny Freire
Cargo: Process and Quality Controller	Cargo: Chief Operating Officer	Cargo: Quality Manager
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Instructivo para Iniciar un Caso (Reclamos)	
Código: SGC-IC-08	Revisión N°: 02

## 1. OBJETIVO

Establece los lineamientos necesarios para crear Caso "Reclamo" en el CRM Vtiger, también para guiar a los colaboradores del área comercial al momento de realizar dicha creación.

## 2. ALCANCE

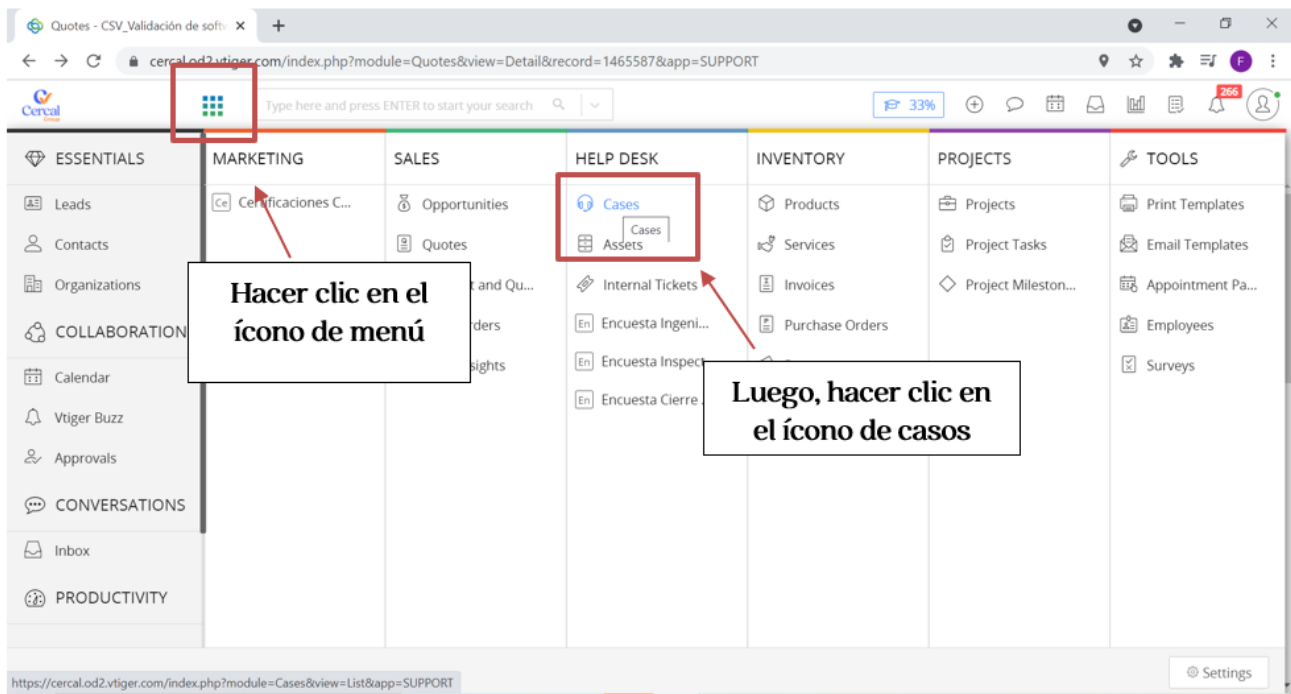
Este instructivo aplica todos los colaboradores de Cercal Group que requiera generar un Caso en el CRM Vtiger.

## 3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del personal que reciba el reclamo generar el caso en CRM Vtiger según lo indicado en este instructivo.

## 4. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

### 4.1. Ingreso a casos



## Instructivo para Iniciar un Caso (Reclamos)

Código: SGC-IC-08

Revisión N°: 02

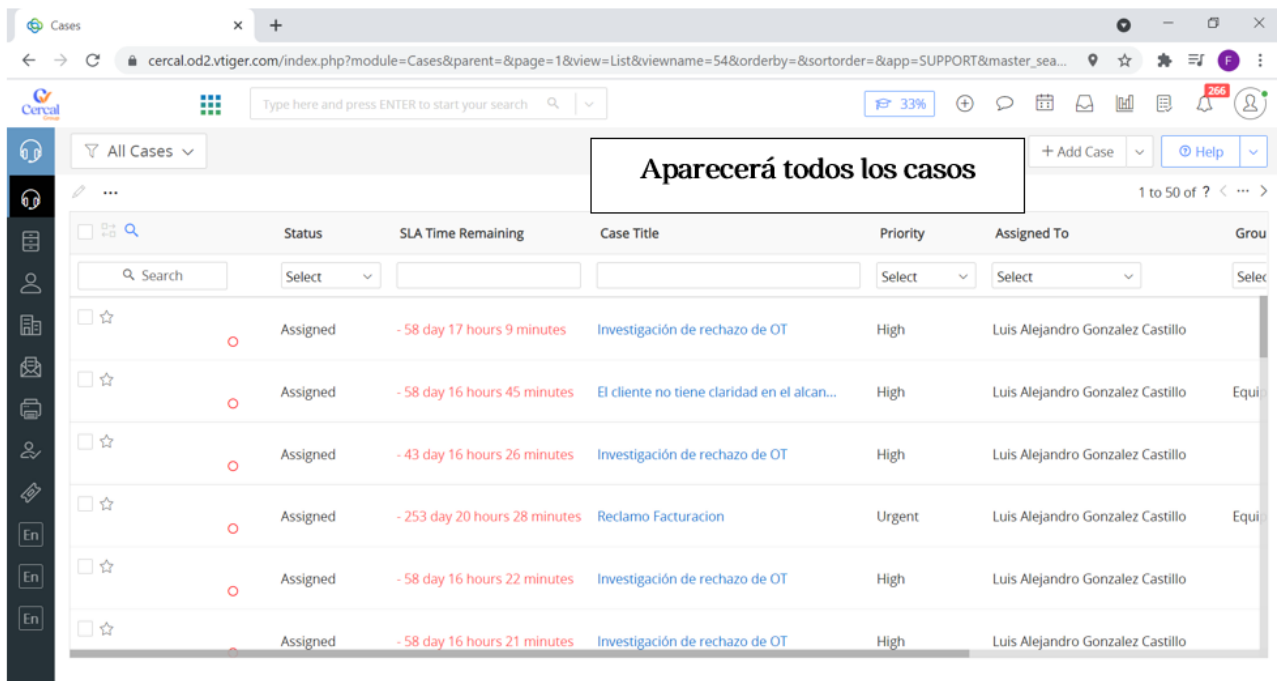
The screenshot shows the 'Cases' module in the Cerocal system. The main area displays the 'Support Lifecycle' diagram, which illustrates the flow from 'Case Sources' (Email, Social, Call, Chat, Customer Portal) to 'Assign' to 'Agents', then 'Accept', 'Open', 'Resolve', and finally 'Case Closed'. A 'Contact' is linked to the 'Cases' stage. On the right, a 'Cases' sidebar explains that cases are customer service requests and provides related links. A red box highlights the 'My Outstanding Cases' dropdown menu. A text box on the right states: 'Aparecerá esta pantalla'.

This screenshot shows the 'Cases' interface with a list of cases on the left. The list includes 'My Lists' (My Outstanding Cases) and 'Shared Lists' (All Cases, All Outstanding Cases, Escalated Cases, Waiting Cases). A red box highlights the 'Shared Lists' section. A red arrow points from the 'All Outstanding Cases' link to the 'Support Lifecycle' diagram. A text box on the right states: 'Hacer clic en listas compartidas y luego en todos los casos. Esto nos permitirá visualizar los casos ya abiertos.'

## Instructivo para Iniciar un Caso (Reclamos)

Código: SGC-IC-08

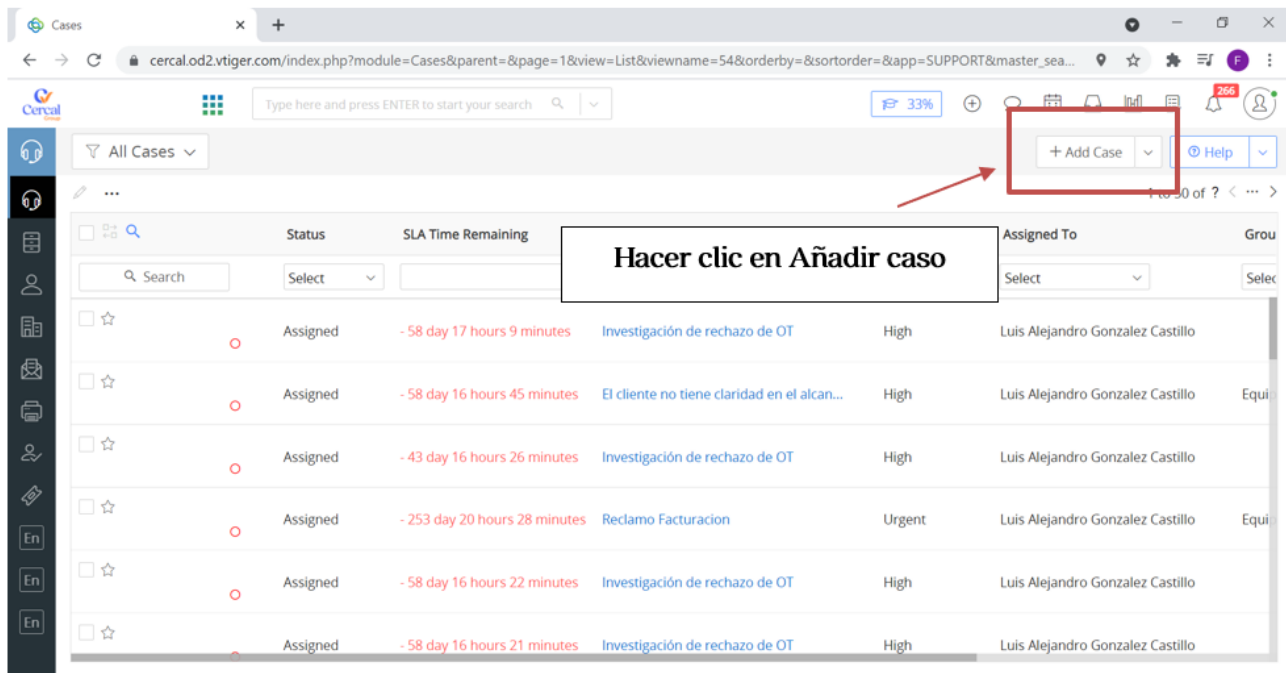
Revisión N°: 02



The screenshot shows the Cerecal Cases management interface. At the top, there is a search bar and a filter dropdown set to 'All Cases'. A callout box with the text 'Aparecerá todos los casos' points to the top of the case list. The table below displays a list of cases with columns for Status, SLA Time Remaining, Case Title, Priority, Assigned To, and Group.

	Status	SLA Time Remaining	Case Title	Priority	Assigned To	Group
<input type="checkbox"/>	Assigned	- 58 day 17 hours 9 minutes	Investigación de rechazo de OT	High	Luis Alejandro Gonzalez Castillo	
<input type="checkbox"/>	Assigned	- 58 day 16 hours 45 minutes	El cliente no tiene claridad en el alcan...	High	Luis Alejandro Gonzalez Castillo	Equi
<input type="checkbox"/>	Assigned	- 43 day 16 hours 26 minutes	Investigación de rechazo de OT	High	Luis Alejandro Gonzalez Castillo	
<input type="checkbox"/>	Assigned	- 253 day 20 hours 28 minutes	Reclamo Facturacion	Urgent	Luis Alejandro Gonzalez Castillo	Equi
<input type="checkbox"/>	Assigned	- 58 day 16 hours 22 minutes	Investigación de rechazo de OT	High	Luis Alejandro Gonzalez Castillo	
<input type="checkbox"/>	Assigned	- 58 day 16 hours 21 minutes	Investigación de rechazo de OT	High	Luis Alejandro Gonzalez Castillo	

### 4.2. Añadir un caso



The screenshot shows the Cerecal Cases management interface. A callout box with the text 'Hacer clic en Añadir caso' points to the '+ Add Case' button in the top right corner of the interface. The table below displays a list of cases with columns for Status, SLA Time Remaining, Case Title, Priority, Assigned To, and Group.

	Status	SLA Time Remaining	Case Title	Priority	Assigned To	Group
<input type="checkbox"/>	Assigned	- 58 day 17 hours 9 minutes	Investigación de rechazo de OT	High	Luis Alejandro Gonzalez Castillo	
<input type="checkbox"/>	Assigned	- 58 day 16 hours 45 minutes	El cliente no tiene claridad en el alcan...	High	Luis Alejandro Gonzalez Castillo	Equi
<input type="checkbox"/>	Assigned	- 43 day 16 hours 26 minutes	Investigación de rechazo de OT	High	Luis Alejandro Gonzalez Castillo	
<input type="checkbox"/>	Assigned	- 253 day 20 hours 28 minutes	Reclamo Facturacion	Urgent	Luis Alejandro Gonzalez Castillo	Equi
<input type="checkbox"/>	Assigned	- 58 day 16 hours 22 minutes	Investigación de rechazo de OT	High	Luis Alejandro Gonzalez Castillo	
<input type="checkbox"/>	Assigned	- 58 day 16 hours 21 minutes	Investigación de rechazo de OT	High	Luis Alejandro Gonzalez Castillo	

## Instructivo para Iniciar un Caso (Reclamos)

Código: SGC-IC-08

Revisión N°: 02

### 4.3. Diligenciamiento de información

The screenshot shows the 'Case Summary Information' form in the CERCAL system. The form is titled 'Case Summary Information' and has a 'Summary' field with a red asterisk indicating it is required. A red box highlights the 'Summary' field. A text box overlay on the right side of the form contains the instruction: 'Se describe el resumen del problema, si es un correo copiar y pegar la información, si se realizó durante llamadas o visita comercial indicar lo mejor posible lo conversado'. The form also includes fields for 'Orden de trabajo', 'Case Information', 'Case Title', 'Priority' (set to 'Medium'), and 'Organization Name'. There are 'Cancel' and 'Save' buttons at the bottom right.

The screenshot shows the 'Case Information' form in the CERCAL system. The form is titled 'Case Information' and has several fields: 'Case Title' (required, highlighted with a red box), 'Priority' (set to 'Medium'), 'Status' (set to 'New'), 'Contact Name', 'Organization Name', 'Assigned To', 'Resolution', 'Primary Email', and 'Category'. A red arrow points to the 'Priority' field. A text box overlay on the right side of the form contains the instruction: 'Indicar aspecto general del problema'. There are 'Cancel' and 'Save' buttons at the bottom right.

## Instructivo para Iniciar un Caso (Reclamos)

Código: SGC-IC-08

Revisión N°: 02

Cases > All > Adding new

Case Information

Case Title \*

Priority \* Medium

Organization Name Type to search

Assigned To Ferr

Resolution

Primary Email

Status \* New

Contact Name \*

Group

Category Select an Option

Cancel Save

El estado a seleccionar es Asignado

Cases > All > Adding new

Case Information

Case Title \*

Priority \*

Organization Name

Assigned To

Resolution

Primary Email

Status \*

Contact Name \*

Group

Category

Equipo de Calidad

Indicar grupo correspondiente, debido a que se filtra a las personas que se les va a asignar el caso de acuerdo con su área

## Instructivo para Iniciar un Caso (Reclamos)

Código: SGC-IC-08

Revisión N°: 02

Seleccionar el nombre de la persona a la que se va a asignar el caso

Los casos de Operaciones se asignan al COO y los de Comerciales al CEO

### 4.4. Creación del caso

Después de diligenciar toda la información solicitada, dar clic en guardar

Instructivo para Iniciar un Caso (Reclamos)		
Código: SGC-IC-08		Revisión N°: 02

## 5. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Fecha	Revisión	Descripción del Cambio
	Rev 00	- Se emite Documento
19/12/2019	Rev 01	- Se actualiza la fuente del documento y el logo de la compañía.
28/07/2021	Rev 02	-Actualización fuente del documento y formato de las imágenes. -Actualización de cargos.