

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 25 - Soporte Móvil

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 02 AL 15 DE DICIEMBRE



GESTIÓN DE PEDIDOS VENTA MÓVIL



DELIVERY MÓVIL



ACTIVIDAD



ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



EXPLICACIÓN BOLETA



 DESAFÍO TERMINADO

GESTIÓN DE PEDIDOS VENTA MÓVIL



ALCANCE Y DEBES SABER

- Aplica para clientes que contrataron un plan, pero este no se activó correctamente
- Debes revisar la planilla con los estados para identificar la manera correcta de proceder
- Aplica para titular o tercero
- No puedes entregar información personal a un tercero

- Si necesitas revisar el estado diario de la venta móvil puedes descargar la siguiente [PLANILLA DIARIA VENTAS DELIVERY](#)

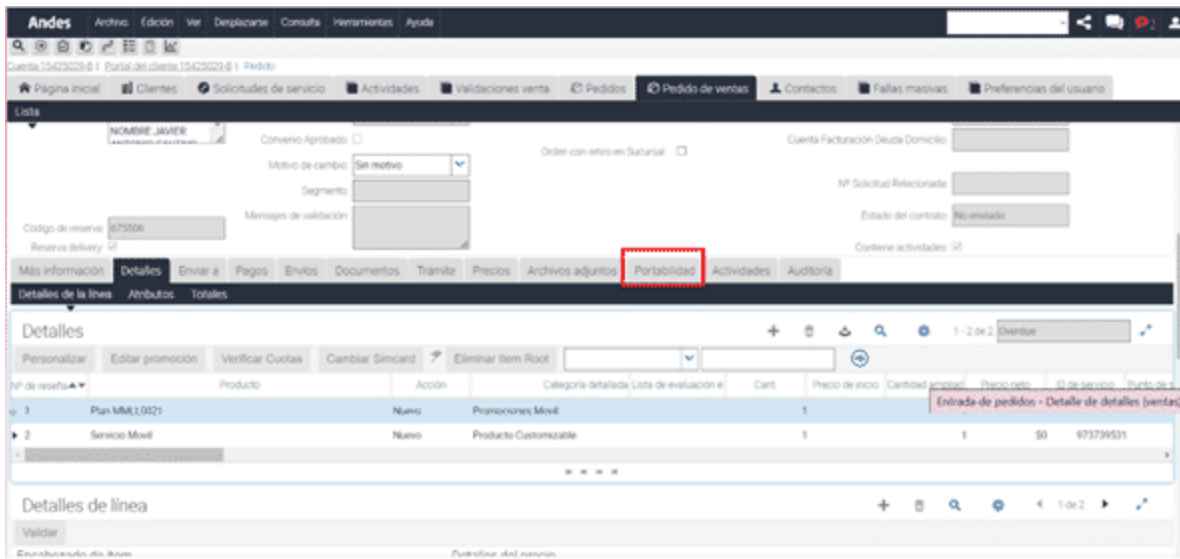
VERIFICA PRECONDICIONES PORTABILIDAD

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PORTABILIDAD RECHAZADA
--------	--------	--------	------------------------

1. Revisa el estado de Andes. Para esto selecciona el **pedido móvil**

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PORTABILIDAD RECHAZADA
--------	--------	--------	------------------------

2. Selecciona la pestaña **PORTABILIDAD**



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PORTABILIDAD
RECHAZADA

3. Revisa el campo **ESTADO PORTABILIDAD**. Podrás observar 3 estados diferentes:

- Aprobada
- Aceptada
- Rechazada. En este ultimo estado, revisa el motivo:

Servicio especial	N° de móvil es de un servicio especial, como central telefónica	Solicitar al cliente revisar el estado de su servicio en su compañía de origen, dado que n° no se puede portar
Modalidad incorrecta	El origen del número es distinto al de destino (prepago a postpago, o viceversa)	Solicitar al cliente revisar el tipo de número en su compañía de origen, dado que no coincide con el tipo de portabilidad seleccionado
Tipo de servicio origen incorrecto	Corresponde a un error en lo declarado, según el tipo de servicio registrado: móvil, fijo, voip, rural	
	La antigüedad del n° en su compañía de origen no supera los 60 días	Informar que el número puede ser portado después de 60 días de permanencia en la compañía

GESTIÓN

ESTADO ALAS ENTREGADO - PORTABILIDAD RECHAZADA - ESTADO PENDIENTE PORTABILIDAD

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Para gestionar activación debes reenviar portabilidad.

Para esto, la cual se solicita en la pestaña portabilidad presionando: **"Solicitar Portabilidad"**

dar Cuenta Día	Validar Factibilidad	Código CAP	Solicitar Portabilidad	Reem
----------------	----------------------	------------	-------------------------------	------

ibilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen: Rut titular:

Estado Portabilidad: Identificador donador:

ero equipo

os Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: Ut. doc facturado:

Tipo servicio origen: Saldo:

Tipo servicio destino: Fecha Última Facturación:

Cap: Terminación Servicio:

Identificador equipo(IMEI): Tipo de verificación:

Código de trazabilidad:

Entrega comprobante pago: ☐

ificadores de Transacción

Fecha creación:

Prevalidación de factibilidad:

ID de Validación Factibilidad:

Estados Solicitudes

Motivo cancelación:

Estado activación:

Motivo de rechazo:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Al solicitar la portabilidad debe esperar unos minutos antes de que el sistema entregue la información si fue aceptado o rechazado nuevamente

- Si portabilidad fue aceptada antes de las 22 horas, cliente será portado a VTR al día siguiente.

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen: Pospago

Estado Portabilidad: Solicitud Aceptada

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 963203046

Tipo servicio origen: Móvil

Tipo servicio destino: Móvil

Cap:

Identificador equipo(IMEI): 351247895214885

Entre:

Identificadores de Transacción

Fecha creación: 28/12/2023 18:51:11

PASO 1

PASO 2

PASO 3

En caso que portabilidad **fuera rechazada nuevamente**, se observara de la siguiente forma:

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Validaciones venta | Pedidos | **Pedido de ventas**

Identificador modalidad origen: Postpago | Rut titular: 15425029-8 | Rut Solicitante: 15425029-8 | Estado Portabilidad: **Solicitud Rechazada** | Identificador donador: Claro Chile S.A. | Identificador receptor: VTR Móvil

Número equipo:

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 984051161 | Ult. doc facturado: | Tipo servicio origen: Móvil | Saldos: 0 | Tipo servicio destino: Móvil | Fecha Última Facturación: 28/11/2023 00:00:00 | Cap: | Terminación Servicio: Ningún servicio | Identificador equipo(MEI): 352468748524970 | Tipo de verificación: Físico | Código de trazabilidad: | Entregue comprobante pago: ☐

Identificadores de Transacción

Fecha creación: 05/12/2023 22:25:51 | ID de prevalidación de factibilidad: RFACT21920231129014251 | ID de Validación Factibilidad: RFACT23520231129014332 | ID Solicitud Portabilidad: SOLPO235202312059688935

Estados Solicitudes

Motivo cancelación: | Estado activación: | **Motivo de rechazo: Cuenta no al día, no**

PEDIDO RECHAZADO NUEVAMENTE

CAP INVÁLIDO

- Corresponde a cliente cuyo **código CAP** se encuentra vencido o inválido, para este caso ejecutivo debe hacer clic en el botón código CAP. **Al cliente le llegará un SMS de 4 dígitos**
- Si cliente informa el **nuevo número de CAP**, éste se debe ingresar en el recuadro de CAP previo a borrar información anterior
- Una vez **ingresado el nuevo CAP**, se debe solicitar portabilidad nuevamente (botón SOLICITAR PORTABILIDAD)

Validar Cuenta DíaValidar FactibilidadCódigo CAPSolicitar PortabilidadReenviar Documento

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen:PrepagoRut titular:13495279-2Rut titular:

Estado Portabilidad:Solicitud RechazadaIdentificador donador:NEXTEL MOVILIdentificador donador:

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico:930167985Ult. doc facturado:

Tipo servicio origen:MóvilSaldo:0

Tipo servicio destino:MóvilFecha Última Facturación:

Cap:7985Terminación Servicio:Ningún servicio

Identificador equipo(IMEI):345005214589632Tipo de verificación:Físico

Código de trazabilidad:

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico:930167985

Tipo servicio origen:Móvil

Tipo servicio destino:Móvil

Cap:XXXX

Identificador equipo(IMEI):345005214589632



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY MÓVIL



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

REVISAR PRECONDICIONES

- Es importante que manejes los plazos de entrega para poder dar una información correcta al cliente
- En la actualidad, al momento de realizar la venta por Delivery, el o **los equipos que se despachan se encuentran desbloqueados.**
- La **activación de la línea** se realiza una vez entregado el producto al cliente.
 - **Número nuevo:** la activación de la simcard se realiza el mismo día que es entregada.

- **Número portado postpago:** la activación se realiza al día hábil siguiente (a excepción que se presenten problemas en la portabilidad). En caso de **delivery** se realiza la portabilidad **24 hrs posterior a la entrega de la sim.**
- **Número portado prepago:** área de delivery se contacta (hasta 3 intentos) con el cliente para solicitar el código CAP (tiene vigencia de 5 días), una vez confirmado, comienza el proceso de portabilidad.

Si no logran tener contacto, el caso pasa al área de ventas quienes intentarán contactar en un plazo **máximo de 7 días**. De no ser exitosa la recepción del código CAP en un plazo máximo de 8 días, la venta será anulada.

- Delivery se contacta con cliente para coordinar entrega de producto. Si no se logra contactar con cliente, se visitará sin agendamiento.
- **El producto puede ser entregado a titular o tercero con poder simple y fotocopia de cédula de identidad por ambos lados (ambos documentos impresos).**
- Las ventas que **requieran pago, tienen un máximo de 3 días** para que puedan ser pagadas, de lo contrario serán anuladas de manera automática en sistema.
- Cuando el delivery llega a destino, el cliente **recibe el contrato donde se especifica el n° de PCS** junto con la simcard asociada

CONTRATACION SERVICIOS MÓVILES			
Número Telefónico: 939625700		Nombre Plan: Multimedios 300 GB	
Telefonía Móvil	Minutos Libres	\$ 3000	
Internet Móvil	Datos 300 GB	\$ 9900	
Descuento Multiservicio:		\$ -990	
Total Venta Servicios Móviles		\$ 9900	
Promoción:		Descuento Slim Only 8% para Siempre	
Cargo de Incorporación:		\$ 0	
ARRIENDO EQUIPO			
Tipo de Terminal	Marca / Modelo	IMEI	Costo Total
			\$
El descuento aplicable es de acuerdo al plan de telefonía móvil contratado en este acto:			
COMPRA EQUIPO TERMINAL			
Tipo de Terminal	Marca / Modelo	IMEI	Precio
			\$
COMPRA SIM			
Modelo	Precio	Disponibilidad	
939625700	\$ 4000	10	
HABILITACION DE ACCESOS TELEFONIA			
		Fono 300	

DEBES SABER

REVISAR PRECONDICIONES

Revisar en el pedido de venta del cliente **el método de envío y el campo observaciones.**

1-219463886396						
Editar	Verificar	Enviar	TSQ	Cancelar pedido	Generar documento	Agregar servicios fijos
N° de Pedido	1-219463886396	Nombre del Cliente	INES ESTELVINA COLLAN		Estado	
Modalidad de Venta	Móvil	Cuenta del Cliente	7830381-6		Fecha de creación	
Método de Envío	Venta Presencial	N° de Serie Cl			Fecha de Modificación	
Tipo Portado	Móvil Prepago - Venta	Estado N° de Serie Cl			Desde cuando	
Tipo de Pedido	Pedido de ventas	Subtipo Cuenta			Motivo	
Etapas	Cotización	Cuenta de Servicio	7830381-6-S-005		Vigencia de Cotización	
Ingresador	SSILVAS	Dirección de Servicio	LOS GUINDOS 83		Estado del Trámite	
Canal de Ventas	Sucursal	Cuenta de Facturación	219563623839		Contexto de Estado	
Vendedor	SSILVAS	e-mail	inescoliants@gmail.com			
Acortar cuotas	☐	Deuda no Vinculante	☐		Pago Upfront Primera B	
Comentarios	#delivery2.0	Motivo Desconexión				

MÉTODO DE ENVÍO: VENTA DELIVERY (ALAS)

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

- Plazos de entrega a contar de la fecha de pago (si aplica) [AQUÍ.](#)

Tramo de entrega:

Lunes a Viernes

>AM: 10:00 – 14:00

>PM: 14:00 – 19:00

Sábados

>10:00 – 15:00

Región	Comuna	Lu	Ma	Mi	Ju	Ví	Sá	Días Rang
Región Metropolitana de Santiago	Alhue		X					1 a 6
Región Metropolitana de Santiago	Buín	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Calera de Tango		X		X		X	1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	Cerrillos	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Cerro Navia	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Colina*	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Conchalí	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Curacaví						X	1 a 6
Región Metropolitana de Santiago	El Bosque	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	El Monte	X		X		X		1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	Estación Central	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Huechuraba	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Independencia	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Isla de Maipo	X		X		X		1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	La Cisterna	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	La Florida*	X	X	X	X	X		1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	La Granja	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	La Pintana	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	La Reina*	X	X	X	X	X		1 a 2

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

OBJETIVO

Atender a clientes que indican no haber recibido su pedido con entrega en domicilio.

GESTIÓN

Revisar estado del pedido en Andes.

Estados	Descripción
Pendiente	Estado de todos los pedidos de venta desde que se crean hasta que se envían a terreno. Pedido aún no es recibido por el área de Delivery.
Pendiente de Pago	Está en espera de pago por parte de cliente (upfront). Pedido aún no es recibido por el área de Delivery.
Pendiente de Envío	Venta confirmada. Delivery comienza la preparación del pedido.

Preparado	Compra confirmada y preparada por delivery. Lista para salir a ruta.
Enviado	Orden de Delivery con singularización de equipos. Está en la ruta para la entrega al cliente.
Recibido	Orden que indica que el equipo está en manos del cliente
Pendiente Portabilidad	En espera de respuesta de OAP para cursar portabilidad
Abierto	Pedidos enviados a activación
Completada	Indica que el pedido ha sido procesado exitosamente por el sistema de aprovisionamiento
Cancelado	Todas las órdenes anuladas en cualquier punto de la venta. Puede ser manual o automático si se mantiene en estado pendiente y cumple su fecha de vigencia
Pendiente de Aprobación	Estado de los pedidos después de enviados pero que requieren validación de asistente de convenio, RSE o funcionario.
Pendiente de Cancelación	Estado transitorio de las órdenes que pasan de estado abierto y se cancelan. Se espera respuesta de OSM para liberar recursos.



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La activación de la línea se realiza una vez despachado el producto al cliente.

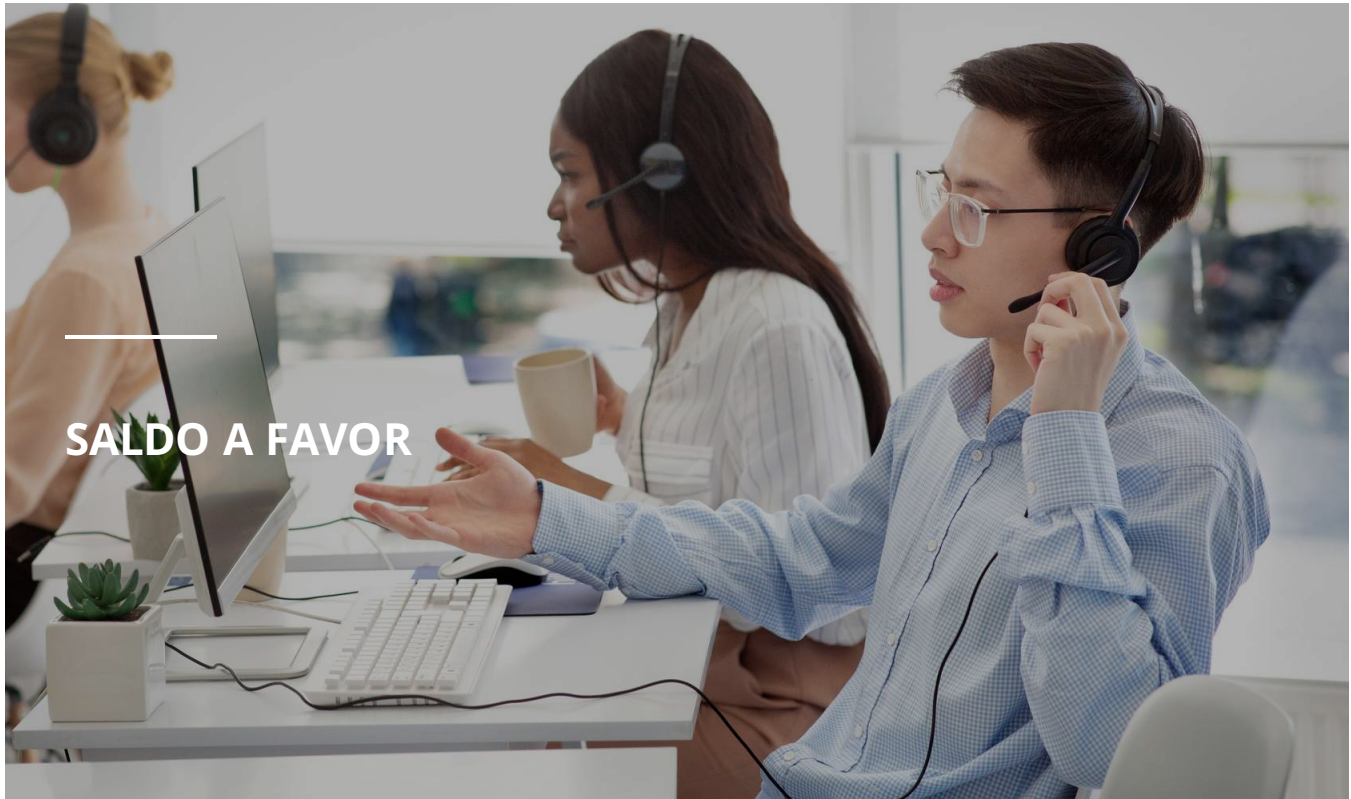
☐

Falso

☐

Verdadero

ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



SALDO A FAVOR

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- La devolución de saldo a favor se debe realizar cuando la cuenta tenga un saldo a favor, tras una gestión de **ajuste o acreditación, desconexión anticipada** con cuenta pagada o **doble pago de una boleta**.
- Siempre se debe invitar al cliente que tenga un saldo a favor a que este **quede abonado a su próxima cuenta**. Siempre se debe abonar en la misma cuenta.
- **Ofrecer activación de pago automático** para evitar un doble pago.

- **Si el cliente no tiene cuenta corriente, vista o cuenta Rut se puede gestionar un vale vista electrónico a nombre del titular de la cuenta** (NUNCA A UN TERCERO). Dicho vale vista se puede retirar en cualquier sucursal de BCI
- **NUNCA** entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NUNCA** enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta del titular
- **Cliente B2B** que solicite devolución de saldo debe solicitarlo mediante poder notarial con los datos del titular/Representante Legal. La cuenta donde se depositará el saldo debe ser la cuenta del titular o empresa.

DEBES SABER

- **No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor**, siempre será por el total disponible.
- **No es posible abonar a una boleta impaga en particular**, el abono se realiza al total del saldo de la cuenta y de manera automática
- **La aprobación de la devolución del saldo a favor SIEMPRE debe ser por el total disponible.**
- **Una vez aprobada la devolución del saldo a favor NO es posible reversar esa gestión.**
- **Sólo en 2 casos se podrá hacer la devolución de saldo a un tercero:** titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente o no desee retirar vale vista.
- Para estos casos excepcionales, **se solicita documentación especial**, la que una vez recepcionada y realizadas las gestiones en sistema, **debes enviarla al correo Devoluciones_clientes@vtr.cl**, indicando:
 - **ASUNTO:** DEVOLUCIÓN // RUT del titular // SISTEMA (Andes)
 - **CUERPO DEL CORREO:** RUT Y BANCO DE TITULAR DE LA CUENTA // N° DE CUENTA // TIPO DE CUENTA // MONTO A DEVOLVER // MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE

TIENE ESTA DEVOLUCIÓN.

EXCEPCIÓN	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Titular fallecido	• Posesión Efectiva o Solicitud de posesión efectiva • Poder simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. El poder simple debe tener la copia de la cédula del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva
Adulto mayor que no tenga cuenta o no desee retirar vale vista	• Poder simple autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula del titular y del tercero. • Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

GESTIÓN

INDAGA —

- ¿Cuál es el motivo de la generación de este saldo a favor?
- ¿Corresponde a un doble pago?
- ¿Corresponde a algún ajuste realizado en boletas pagadas anteriormente?
- ¿Prefiere abonarlo a su próxima boleta o prefiere que sea devuelto en efectivo por caja?

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Valida en la VISTA 360 de la cuenta Cliente, que los datos, como **DOMICILIO, EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL estén actualizados**. En esta misma vista confirmar que quien solicite la atención sea el titular.

2. **Revisa que exista el saldo a favor**. Desde la cuenta de facturación ingresa al perfil de facturación correspondiente.

- Selecciona el número de perfil bajo la columna **NOMBRE** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
- **Es muy importante que consideres que el saldo a devolver debe ser IGUAL O MENOR al SALDO A FAVOR EXISTENTE.**

3. **Diagnosticar el motivo por el cual el cliente quedó con este saldo**. Hay 2 motivos que pueden generar un saldo a favor, estos pueden ser:

a. Doble pago: Corresponde a los casos donde el cliente, por un error involuntario o sistémico, realiza 2 veces o más el pago de su boleta y en caso que ambos pagos sean aprobados por el recaudador o Caja única, se generará el saldo a favor de manera inmediata.

En la pestaña **PAGOS** puedes ver el detalle de los pagos recibidos. En caso que no figure este saldo a favor y cliente insiste que pagó 2 veces su boleta, se debe realizar el procedimiento de Pago no aplicado.

b. Ajuste sobre una boleta pagada: Corresponde cuando se ha realizado un ajuste sobre una boleta ya pagada, esto automáticamente se reflejará en ANDES como un saldo a favor en la cuenta de facturación.

3.1. Pinchar la pestaña **AJUSTE** en el perfil de facturación. Dentro de la sección **HISTORIAL DE AJUSTES** se puede revisar si existen **ajustes realizados anteriormente**.

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Cuenta: T371366-3 Principal: ☐

Nombre: JORGE MANUEL ROSAS S. Tipo de factura:

Cuenta de facturación: 504194764 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no Cash Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo	\$ 0	Vence ahora	\$-35.000
Ajustes pagos pendientes	\$-35.000	Moneda	CLP
Disputas no resueltas	\$ 0	Total	\$-7.010
Uso sin facturar	\$ 27.990		

Facturas

Refrescar

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de venc.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de fa	Fecha último pag.	Tipo de documento	URL Factura	Estado de pago
102174	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ 0	\$-27.990	\$-27.990	17/08/2016	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158/9	Pagada
81-385	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$-30.000	\$-30.000	\$-30.000	18/07/2016	Boleta Electrónica		Pagada

Informa al cliente que el monto de saldo a favor que tiene en sistema puede mantenerlo para ser abonado en su siguiente boleta de forma automática.

CLIENTE ACEPTA ABONAR MONTO EN SIGUIENTE BOLETA

GESTIÓN

Informa que el saldo será descontado en su siguiente boleta.

"XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en tu próxima boleta."

CLIENTE SOLICITA DEVOLUCIÓN DE DINERO A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA/VALE VISTA

PASO 1: APROBACIÓN DE SALDO A FAVOR

Para hacer la devolución de un saldo en Andes, **en primer lugar se debe autorizar dicho saldo**; esto se realiza con el **ingreso de la SOLICITUD DE SERVICIO APROBAR DEVOLUCIÓN**, la cual debes crearla estando **en la cuenta de facturación**.

! La Solicitud de Servicio siempre debe ser ingresada por un Ejecutivo, nunca por Coordinador o Jefe de sucursal.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio:**

TIPO: FACTURACIÓN

ÁREA: APROBAR DEVOLUCIÓN

SUB-ÁREA: SALDO A FAVOR

DESCRIPCIÓN: Registrar las observaciones según el análisis realizado.

2. **Finalizar el ingreso** de la Solicitud, presionando el **botón Guardar**

! Recordar que esta Solicitud y su Aprobación se debe efectuar al momento de la atención, de igual forma ante eventualidades tiene un tiempo máximo de resolución de 24 hrs. Hábiles.

3. **Pincha sobre el N° de SS creada e ingresa los datos requeridos:** Comentarios Adicionales y Saldo y luego **GUARDAR**

En la Casilla SALDO, se debe ingresar:

- El monto que se realizará la devolución, **siempre con un signo NEGATIVO (-)** antes del monto. Como lo muestra la imagen a continuación.
- Además, la Solicitud debe estar en estado **APROBADO**.

4. **Una Vez Guardado** los campos mencionados anteriormente, Andes creará de manera automática **una actividad para el puesto Superior** (Jefatura), quien tiene la facultad de aprobar dicha devolución.

La Jefatura deberá atender la solicitud completando los campos:

MOTIVO: Registrar porqué se genera la devolución

CÓDIGO DE CIERRE: APROBADA

ESTADO: FINALIZADA

5. Hacer clic en el botón **GUARDAR** para finalizar. Recuerda continuar con el ingreso de DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main form is titled 'Convertir en N° Reclamo'. It contains several sections: 'Información SS' with fields for NP de SS, RUT del Cliente, Nombre Completo Cliente, RUT Solicitante, Nombre Completo Solicitante, Número serie CI solicitante, Teléfono laboral solicitante, and Id Alarma Falla Masiva; 'Prioridad y propiedad' with fields for Tipo, Área, Subárea, Activo, Dirección, Correo electrónico, Teléfono residencial solicitante, Estado, Prioridad, Propietario, Tipo requerimiento, Número reclamo, Canal de ingreso, and Teléfono celular solicitante; and 'Resumen' with fields for Descripción, Comentarios, Fecha de creación, Fecha de solución, Fecha de cierre, and Usuario creador. Below the form is a table of activities. A red box highlights the 'Aprobado' status and the 'Aprobador' field, with a red circle and the number 1 next to the 'Aprobado' dropdown and a red circle and the number 2 next to the 'Aprobador' field.

PASO 2: GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA

Luego de tener aprobada la devolución, **DEBES INGRESAR UNA SEGUNDA SOLICITUD DE SERVICIO**, para hacer efectiva la devolución por transferencia, ingresar desde la **cuenta de cliente**.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio**:

TIPO: GESTIÓN

ÁREA: GESTIÓN COMERCIAL

SUB-ÁREA: DEVOLUCIÓN

DESCRIPCIÓN: BANCO (DE TITULAR DE SERVICIOS) // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTOS DEVOLUCIÓN//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN

- **DEBES REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS DATOS DE DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE.**
- **SIEMPRE CONFIRMA LOS DATOS CON EL CLIENTE ANTES DE GUARDAR LA SOLICITUD DE SERVICIO**

Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón **GUARDAR**

INFORMA —

Informa que el tiempo de devolución puede tardar hasta 15 días hábiles.

DEVOLUCIÓN POR VALE VISTA:

CALL CENTER:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, usted se puede acercar a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Lo invito a estar revisando el estado de su pago en la página de su banco."

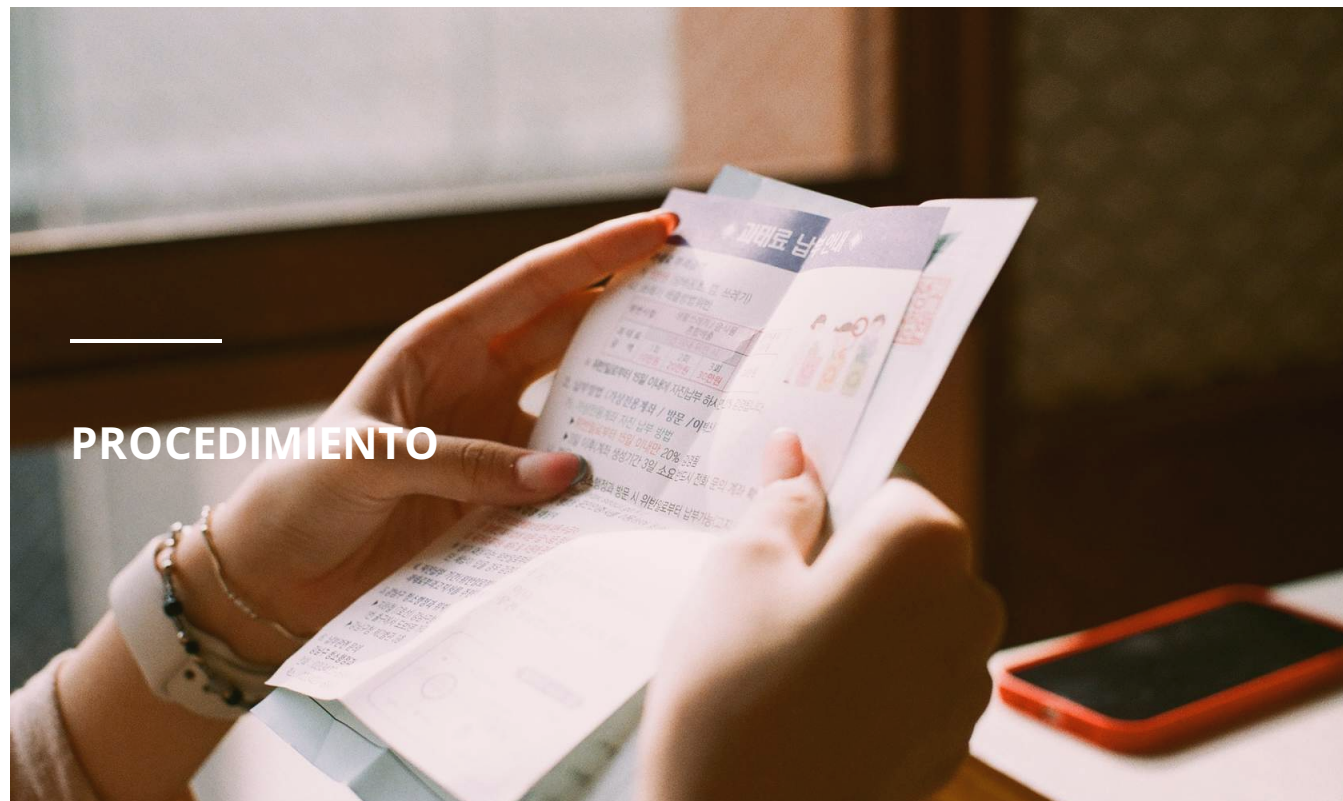


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

EXPLICACIÓN BOLETA



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- El **Rut del cliente** para saber a quién atendemos
- Esta atención se puede dar a **titular o usuario**
- El **Domicilio** sobre el cliente está consultando.
- Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual
- Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial

--

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER
		• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. ◦ Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VTR+ (VOD), pero NO se debe entregar, título, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc. • NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo) • NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular • El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular. • Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc. • El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo. • Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA • <u>INFORMA:</u> <i>"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"</i> • Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.



ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:

DOM	Período de facturación de la cuenta
Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM
Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate

BOLETA MÓVIL: CÓMO RECONOCER UN COBRO

Para distinguir un cobro que reclama un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

1. Ingresa a la cuenta de Facturación para ingresar al perfil de Facturación correspondiente a la cuenta con el cobro en duda
2. Descarga las 2 boletas emitidas más recientes para analizar la diferencia de los cobros. En estas boletas, podemos apreciar:

Equipo en arriendo

OBSERVAR BOLETAS

Puedes observar el **equipo contratado por el cliente** y valor de cuota mensual; adicionalmente revisar cuántas cuotas se han facturado del total de 18

		Servicio Público Telefónico, Adicionales a los anteriores y de Larga Distancia	
Fono(s): 957057366 y otros...		Total Telefonía	\$ 12.570
Cuenta telefónica // Servicios móviles			
Servicio Telefónico Móvil		\$ 12.990	
Servicios Adicionales		\$ 0	
Comunicaciones de Larga Distancia Internacional		\$ 0	
Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones		\$ 0	
Total Cuenta Única Telefónica		\$ 12.990	
Motorola Moto E7, Cuota Mensual Arriendo: Cuota 4 de 18		\$ 6.000	
Motorola Moto E7, Descuento Cuota Mensual Arriendo: Cuota 4 de 18		\$ -6.000	
Descuento: Renta: 12990 Días: 1		\$ -420	
Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica		\$ 0	
Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica		\$ 12.570	

upremo N° 510 de 2004, que reglamenta el contenido de la Cuenta Única Telefónica

Cobro minutos larga distancia

REVISAR MONTO

En sección Comunicaciones a larga distancia muestra el **monto total por servicio**.

		Boleta de Ventas Servicio Público Telefónico, Adicionales a los anteriores y de Larga Distancia	
Fono(s): 964961692 y otros...		Total Telefonía	\$ 11.886
Cuenta telefónica // Servicios móviles			
Servicio Telefónico Móvil			\$ 11.886
Servicios Adicionales			\$ 0
Comunicaciones de Larga Distancia Internacional			\$ 0
Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones			\$ 0
Total Cuenta Única Telefónica			\$ 11.886
Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica			\$ 0
Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica			\$ 11.886

Cobros Proporcionales

COBROS

Puedes detectar si existen cobros proporcionales en la página principal de la boleta:

- Si aparece desglose que indica **"proporcional"** es porque cliente realizó un cambio de promoción el mes anterior. Puedes revisar el detalle de esta solicitud en la sección **"PEDIDOS"** de

la vista 360 del cliente.

- Explica al cliente que los **montos se encuentran correctamente cobrados**. Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

963865303	0
963865303 Proporcional	390
Total Servicios Mes Actual	390
Saldo Anterior, Cuotas	4.000
Monto Neto	328
Monto Exento	0
IVA 19%	62
Total a Pagar	4.390

En **Sucursal Virtual**
de **VTR.COM**
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas.

Monto último pago
\$ 0

Días sin servicio

CARGOS Y DESCUENTOS

En la página **principal de la boleta se puede ver el total del cargo y descuentos**, en este caso Subtel.

- Si cliente manifiesta que no se realizó descuento, dirígete a la sección de **“Cuenta telefónica/ Servicios móviles”** y revisa si existe desglose de **“Descuento: Ley de telecom.”** e informa la cantidad de días descontados (si aplica).

Servicios Móviles



004663738	10.280
Total Servicios Mes Actual	10.280
Descuento Subtel	-332
Total Otros Cargos Cuenta	-332
Monto Neto	8.360
Monto Exento	0
IVA 19%	1.588
Total a Pagar	9.948

En Sucursal Virtual de VTR.COM serás el primero.

Ingresa y visualiza tu boleto las 24 horas.

Monto último pago

Cuenta telefónica // Servicios móviles



Servicio Telefónico Móvil	\$ 10.280
Servicios Adicionales	\$ 0
Comunicaciones de Larga Distancia Internacional	\$ 0
Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones	\$ 0
Total Cuenta Única Telefónica	\$ 10.280
Descuento: Ley de Telecom. Telefonía Renta: 10280 Días: 1	\$ -332
Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica	\$ 0
Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica	\$ 9.948

Servicios Adicionales

BOLETA

- La boleta móvil **no indica periodos de activación ni actualización de promoción**, por lo que debes verificar si se realizó anteriormente contratación de SVA o cambio de plan.
Ejemplos: Bolsas de navegación(datos), voz, cambio de simcard, entre otros.mismos ítems, con una alza baja.

Cuenta telefónica // Servicios móviles



Servicio Telefónico Móvil	\$ 0
Servicios Adicionales	\$ 4.000
Comunicaciones de Larga Distancia Internacional	\$ 0
Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones	\$ 0
Total Cuenta Única Telefónica	\$ 4.000
Saldo Anterior Cuenta Única Telefónica	\$ 0
Total a Pagar Documento - Cuenta Telefónica	\$ 4.000

DETALLE DE LA BOLETA

- En sección **"Detalle Cobros"** aparece el ítem al cual corresponde el cobro, en este ejemplo es "Simcard".

Vence el 15-Sep-2022

Detalle Cobros // Servicios Móviles

Servicios y Consumos Variables



Descripción	Unidades Incluidas	Beneficio VTR	Unidades Utilizadas	Total
Llamadas a Red Fija		texto11	88:31	5.311
Llamadas a Móviles		texto11	20:15	1.215
Simcard		texto14.000		4.000
Total Servicios y Consumos Variables				10.526
Total Móvil				\$ 10.526

Consumo minutos mensual

DETALLE DE LA BOLETA

Si cliente consulta por consumo de minutos mensual, indicar que puede revisarlo en su boleta en la sección **"Detalles Cobros"**.

- En la boleta puedes revisar la cantidad de minutos consumidos por canal de llamadas:

Fono(s) : 933373829
Total Telefonía: \$ 18.990

Detalle Cobros // Servicios Móviles

Vence el 10-Feb-2022

Servicios Principales

250 Minutos Controlados Valor Adic 111.

11.990

Datos 220 GB

17.990

Descuento Multiservicio Voz

-4.395

Descuento Multiservicio Datos

-6.595

Total Servicios Principales

18.990

Servicios y Consumos Variables

Descripcion

Unidades
Incluidas

Beneficio
VTR

Unidades
Utilizadas

Total

Llamadas a Red Fija

texto10

13:47

0

Llamadas a Móviles

texto10

333:10

0

10 GB Premio Permanencia

texto10

0

100 Min Premio Permanencia

texto10

0

Total Servicios y Consumos Variables

0

Total Móvil

\$ 18.990

Detalle de minutos en Andes

PASO 1

Facturas													
Facturas													
Refrescar Generar NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente													
Número de factu	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pa	Tipo de docum	URL Facturas	Estado de pago	Estado de emisi	Valor del docum	Boleta Id
229081894	21/07/2022 - 21/08/2022	\$0	10/09/2022	\$0	-\$29.989	-\$44.980	02/09/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.989	
227588531	21/06/2022 - 21/07/2022	\$0	10/08/2022	\$0	-\$29.989	-\$49.980	01/08/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.990	
225988619	21/05/2022 - 21/06/2022	\$0	11/07/2022	\$0	-\$29.989	-\$60.980	02/07/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.990	
224426784	21/04/2022 - 21/05/2022	\$0	10/06/2022	\$0	-\$29.988	-\$60.980	02/06/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.988	
222786888	21/03/2022 - 21/04/2022	\$0	11/05/2022	\$0	-\$29.538	-\$60.980	04/05/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.538	
221614705	21/02/2022 - 21/03/2022	\$0	10/04/2022	\$0	-\$29.989	-\$60.980	08/04/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.989	
219411879	21/01/2022 - 21/02/2022	\$0	13/03/2022	\$0	-\$29.989	-\$60.980	06/03/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.989	
215837647	21/11/2021 - 21/12/2021	\$0	10/01/2022	\$0	-\$29.990	-\$60.980	03/01/2022	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.990	
213841782	21/10/2021 - 21/11/2021	\$0	11/12/2021	\$0	-\$29.990	-\$60.980	04/12/2021	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.990	
212248531	21/09/2021 - 21/10/2021	\$0	10/11/2021	\$0	-\$29.990	-\$60.980	05/11/2021	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	\$29.990	

Ingresa en la **cuenta de facturación** de la cuenta y **selecciona el n° de factura** para revisar el consumo de ese periodo

PASO 2

Step 2 Title

Cargos por servicio

Pagos

Ítems de cuentas a cobrar

Cargos por servicio

1 - 5 de más de 5+

Cargo	Descuento	Descripción	Adeudado
\$0	\$0	Cargos a Cuenta	\$0
\$23.989	\$9.025	migna.782386550 Servicio Voz Móvil	\$0
-\$14.990	\$0	migna.782386543 Servicio Móvil	\$0
\$0	\$0	migna.782386558 Servicio SMS	\$0
\$20.990	\$0	migna.782386560 Servicio Datos Móvil	\$0

Cargos por ítem

1 - 4 de 4

Ajustar

Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado	Cargo de Terceros/Carriers
Usage	\$0	\$0	\$0	N
Consumos GSM	-\$1	\$9.025	\$0	N
Minutos Libres	\$23.990	\$0	\$0	N
100 Min Premio Permanencia	\$0	\$0	\$0	N

En **cargos por servicio**, selecciona sin ingresar el concepto de **“servicio voz móvil”** y en **“cargos por ítem”** identifica el ítem **“consumos GSM”** e ingresa al signo \$

PASO 3

Perfil de facturación

Detalles del evento

Ajustar Ver detalles

Fecha	Tipo de evento	Cargo	Descuento	Importe neto CLP	Importe neto US\$	DBOX	Título Película	Duración/Cantida	Número llamado	Código de carrier	Entre Móviles VTI	No monetario	Día	País orig
03/08/2022 17:04:26	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	223906000	0	N		Miércoles	CHL
03/08/2022 21:16:53	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Miércoles	CHL
04/08/2022 01:33:10	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Jueves	CHL
04/08/2022 14:49:36	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Jueves	CHL
04/08/2022 23:29:13	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Jueves	CHL
04/08/2022 23:35:12	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	993354831	0	N		Jueves	CHL
05/08/2022 02:05:27	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Viernes	CHL
05/08/2022 16:33:41	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	977573008	0	N		Viernes	CHL
05/08/2022 23:02:45	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Viernes	CHL
06/08/2022 17:28:50	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	993354831	0	N		Sábado	CHL
06/08/2022 21:43:07	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Sábado	CHL
06/08/2022 21:52:08	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Sábado	CHL
06/08/2022 23:14:04	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	995533311	0	N		Sábado	CHL
07/08/2022 23:53:39	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Domingo	CHL
07/08/2022 23:58:06	Consumo GSM	\$0	\$0	\$0	\$0			0	979884166	0	N		Domingo	CHL

Al ingresar aparecerá el **detalle de llamados de la boleta seleccionada** inicialmente



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 25 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 25!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón **"Finalizar"**

FINALIZAR