

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 iSAC.

DESDE EL 18 AL 31 DE DICIEMBRE

≡ INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES

≡ ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR

❓ ACTIVIDAD

≡ ACCELERACIÓN DE CUOTAS EQUIPO MÓVIL

≡ CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD

 VTR MÓVIL: NUEVA POLÍTICA DE CRÉDITO

 DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES



CONTEXTO

- Esta atención puede ser entregada a titular o terceros (usuarios del servicio).

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
- **Recomendar el Centro de Ayuda Online** <http://centrodeayudaonline.vtr.com/> en vtr.com para orientar a nuestros clientes a que se auto atiendan ante algunas consultas y solicitudes del servicio móvil.
- **SÓLO NEGOCIOS:** Confirmar que el **usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado** en Andes. Para esto, en la vista 360 el ejecutivo/asesor deberá hacer clic en la [pestaña CONTACTOS](#).
- **CALL CENTER:** Pedir siempre un fono de contacto adicional en caso de haber un corte abrupto de llamada y así poder realizar la devolución y terminar la gestión con el cliente.
- En casos donde sea necesario ingresar una Solicitud de Servicio es muy importante que agregues todo el detalle de la atención y revisión realizada en el campo "COMENTARIOS" para que el ejecutivo Backoffice pueda gestionar de mejor manera la resolución del caso

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Este procedimiento **NO aplica para daños físicos evidentes en celular** y/o accesorios del equipo
- **VTR NO entrega soporte ante inconvenientes con aplicaciones** (APP) de equipos smartphone.
- En casos donde cliente indique que presenta intermitencias debes informar que la red no es homogénea y que ésta puede variar según el sector y horario.
- Si cliente indica que presenta inconvenientes de datos y voz, debes realizar las revisiones en las secciones **"LLAMADAS" y "NAVEGACIÓN"** de acuerdo al caso que se presenta.
- Si cliente indica que ya se contactó anteriormente por mismo motivo, apóyate con la sección **"CASOS REITERADOS"**

Cliente **se puede auto atender ingresando el código USSD marcando *103#** en su celular o accediendo a VTR.COM

Puede acceder a las siguientes opciones:

1. Consulta de Saldo (voz / SMS)
2. Consumo y contratación de Bolsas
3. Boleta y Servicios Contratados
4. Consulta cuota de navegación y renovación de cuota

- Para consultar IMEI de un equipo se debe marcar *#06#
- Si cliente indica que tiene su buzón de voz lleno, debe escuchar todos los mensajes para que sean eliminados de su bandeja. Para esto, debe marcar al #111.
- Si cliente consulta porque le aparece una "R" en la señal del celular ([VER la imagen](#)), debes informar que esto corresponde a la activación de datos roaming (itinerancia de datos). Este servicio no tiene costo adicional en territorio nacional

No aplica ingreso de Solicitud de Servicio bajo los siguientes casos:

Explica al cliente de acuerdo al caso o lugar que indica.

Casos/lugares	Explicación
Metro, edificio (sobre piso 10)	Los lugares subterráneos o pisos muy altos pueden provocar lentitud e intermitencia del servicio móvil
Estadio, mall, eventos masivos	Lugares con aglomeración de personas puede provocar lentitud e intermitencia de los servicios móviles
Cliente de tercera edad indica que al llamar le arroja mensaje de buzón de voz	Indicar que no se debe inconvenientes con el servicio de VTR, sino que el contacto del cliente puede estar sin servicios o con el equipo móvil apagado

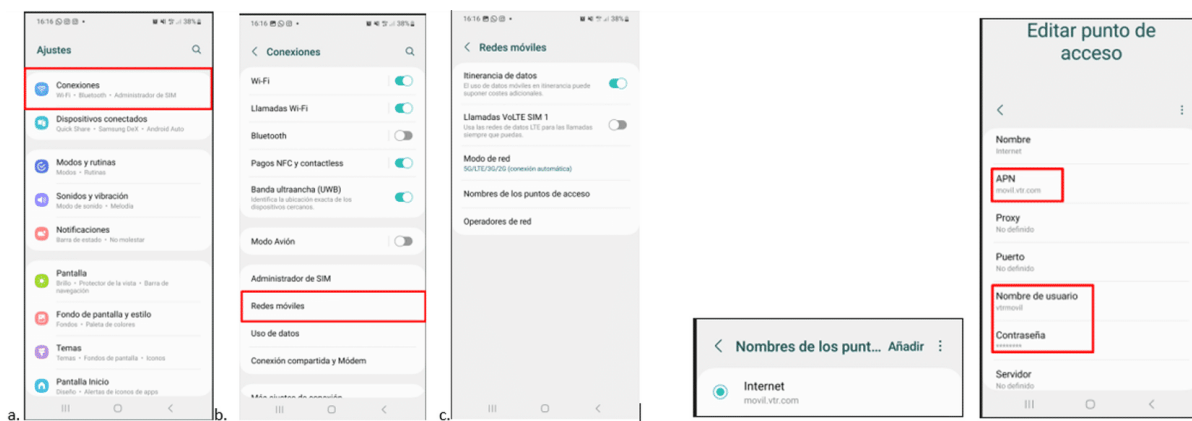
NAVEGACIÓN

APN Y PUNTOS DE ACCESO

IMPORTANTE: Si el equipo del cliente tiene 2 SLOT para simcard, debes indicar que la SIM de VTR debe ocupar el SLOT 1.

1. Confirmar que la APN o Puntos de accesos de red estén correctamente configurados.

- a) Ingresar a **“Conexiones”** o **“Redes inalámbricas”**
- b) Seleccionar **“Redes móviles”**
- c) Seleccionar **“Nombres de los puntos de acceso”**
- d) Acceder al **punto de red creado y corroborar** que los siguientes campos coincidan:
 - **Puntos de acceso (APN):** movil.vtr.com
 - **Nombre de Usuario:** vtrmovil
 - **Contraseña:** vtrmovil



NO NAVEGA

1. Verificar que los datos móviles estén activos en el equipo
2. Ir a **"Ajustes"**.
3. Ir a **"Conexiones", "Redes" o "Internet"** (puede aparecer con otro nombre dependiendo del terminal y el fabricante)

a) Ir a **"Uso de datos móviles"**

b) Pulsar el botón de datos móviles para activarlo.

Si el inconveniente continúa, consulta si ha realizado pruebas con otro equipo.

- **Si ha realizado pruebas con otro equipo y funciona correctamente** → informa que es problema de su equipo.
- **Si ha realizado pruebas con otro equipo y no funciona correctamente** → informa que puede ser fallo en su Simcard.
- **Si eres de Call Center** invita a cliente a dirigirse a su Sucursal más cercana para cambiar su simcard.

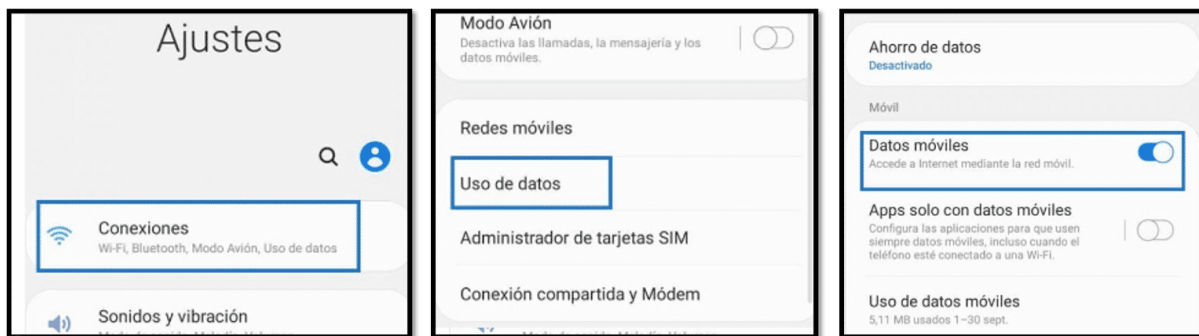
Si NO HA realizado pruebas en otro equipo → Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio:

- **TIPO:** TELEFONÍA MÓVIL
- **ÁREA:** INCONVENIENTE EN SERVICIO
- **SUB ÁREA:** NO NAVEGA
- **COMENTARIOS:**
 - Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
 - PCS afectado
 - Descripción del inconveniente o reclamo
 - Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)
 - Dirección exacta donde ocurre el inconveniente
 - Bloqueo de equipo: SI/NO
 - Fecha y hora del problema:
 - Realiza prueba cruzada: SI/NO
 - Modelo de equipo que utiliza el cliente

- Número adicional de contacto

4. **Informa al cliente que se ha escalado su caso y sugiere que realice pruebas** con su simcard en otro equipo para entregar mayor información al especialista que se contactará. Apóyate con el siguiente script:

“Sr XXXX le recomendamos probar su simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise su caso y se contacte con usted en las próximas 72 horas hábiles.



LENTITUD EN LA NAVEGACIÓN

INDAGA

¿En qué lugares presenta el inconveniente? ¿un lugar en particular o siempre tiene problemas de navegación?

¿Tiene lentitud para navegar en alguna aplicación o página en particular?

Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio:

- **TIPO:** TELEFONÍA MÓVIL
- **ÁREA:** INCONVENIENTE EN SERVICIO
- **SUB ÁREA:** PROBLEMAS DE COBERTURA
- **COMENTARIOS:**
 - Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
 - PCS afectado
 - Descripción del inconveniente o reclamo

- Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)
- Dirección exacta donde ocurre el inconveniente
- Bloqueo de equipo: SI/NO
- Fecha y hora del problema:
- Realiza prueba cruzada: SI/NO
- Modelo de equipo que utiliza el cliente
- Número adicional de contacto

Informa al cliente que se ha escalado su caso y sugiere que realice pruebas con su simcard en otro equipo para entregar mayor información al especialista que se contactará. Apóyate con el siguiente script:

"Sr XXXX le recomendamos probar su simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise su caso y se contacte con usted en las próximas 72 horas hábiles."

LLAMADAS

INDAGA

- ¿El inconveniente que presenta es con un número en particular o es en todas las llamadas?
- ¿Revisó si existe algún desvío de llamadas en su teléfono o el teléfono de su contacto?

NO RECIBE LLAMADAS DE NINGUN NÚMERO

1. Revisar en el teléfono del cliente que no tenga habilitado el desvío de llamados.

EN SGM

1. Revisar que **no tenga activo el “DESVÍO CONDICIONAL”**

En la sección “DATA HLR” verificar que en los números de desvíos solo tenga cargados los del buzón de voz en caso de tenerlo activado (027175480) de lo contrario si no tiene desvíos activos, no debe aparecer ningún número cargado.

2. Si en sección **“Número de desvío” tiene números distintos al buzón de voz**, debes solicitar al cliente marcar ##002# en su celular para desactivar todos los desvíos condicionales de llamadas.

Sistema de Gestión Móvil

Rut 113296-2
Plan Prepago Inicio 5.000
Estado Activo
Tipo 7001 - Línea Móvil

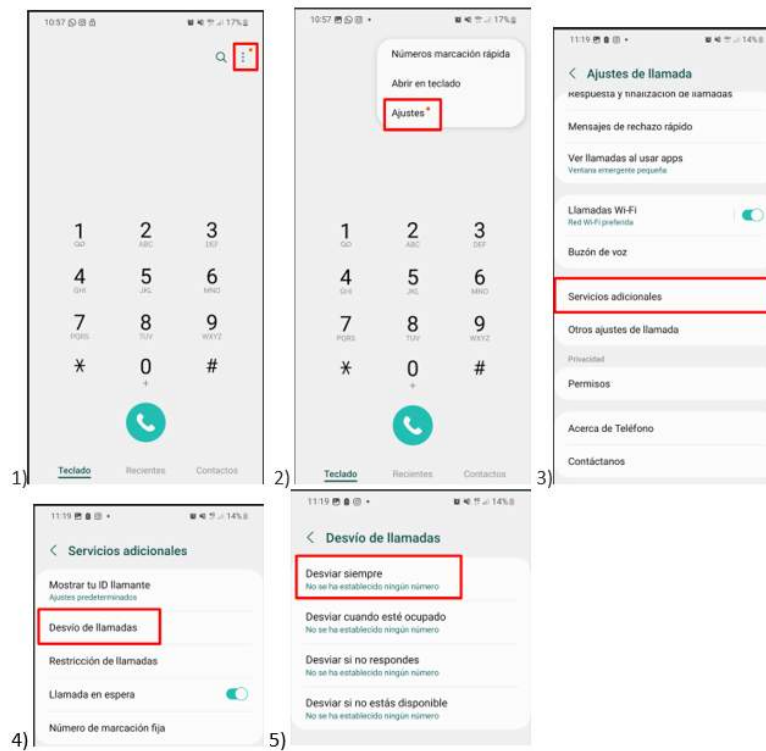
963679580 ... Traer

Data HLR		Data OCS	
Larga Distancia	Bloqueado	Ciclo	1
S. Complementarios	Bloqueado	Cod. Plan	3175
Desv. Incondicional	Habilitado	IMSI	963679580
Desv. Num. Ocupado	Habilitado	Ciclo Vida	Activo
Desv. No responder	Habilitado	Susp. por Cliente	No
Desv. No acceso	Habilitado	Susp. por Robo	No
Desv. En roaming	Habilitado	Susp. por Atraso	No
Número de desvío	027175480	Susp. por L. Credito	No
Número de desvío	027175480	Saldo	\$7.000
Número de desvío	027175480	SMS All	50
Identificación Móvil	Habilitado	Fecha Carga	08-09-2019
Numero Privado	Bloqueado	Fecha Expiración	06-01-2020
Llamada en Espera	Habilitado		
Multiconferencia	Habilitado		
APN	bam.vtr.com		

EN ANDROID

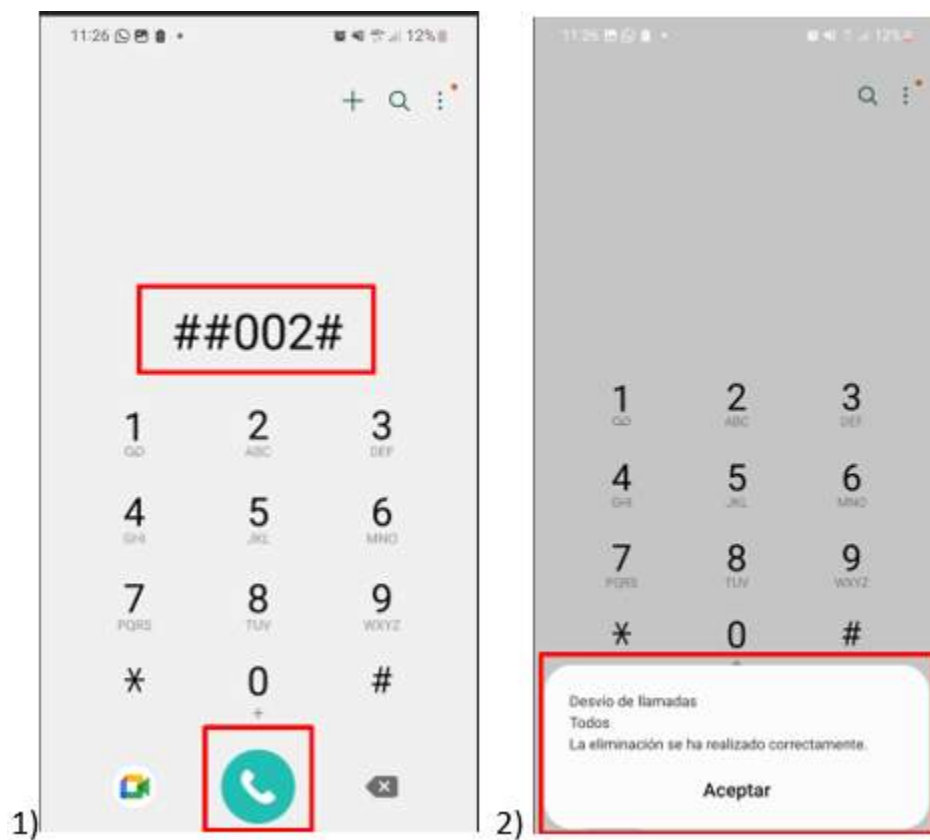
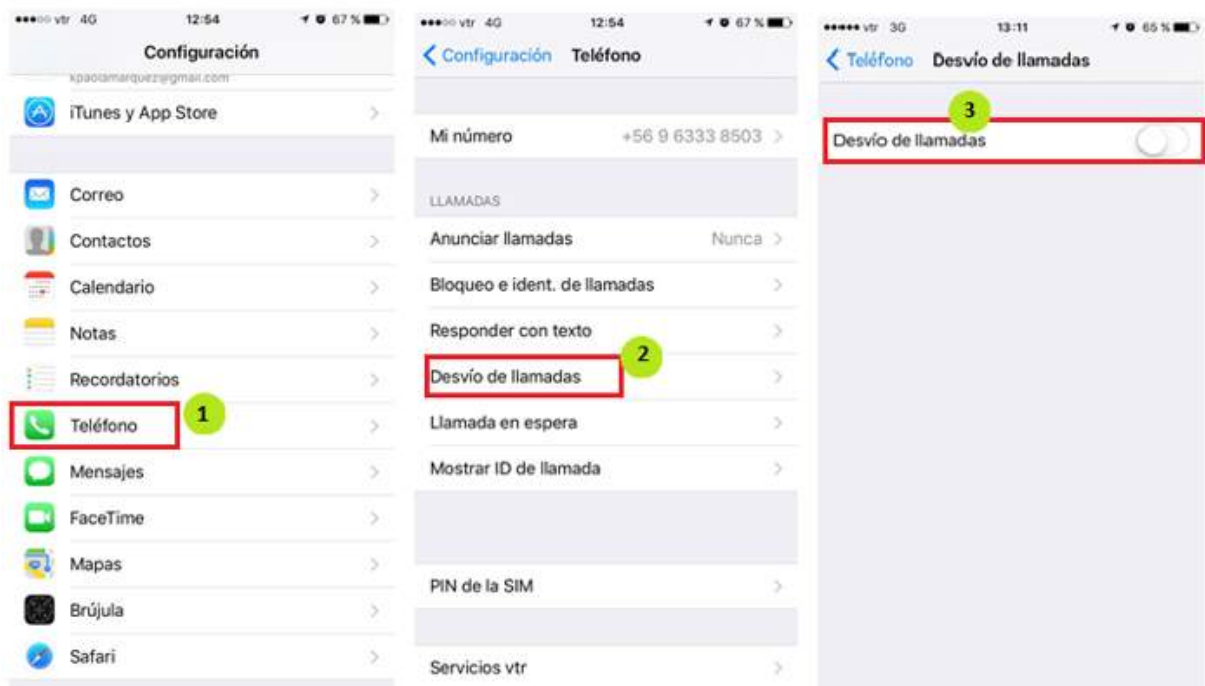
1. Desde el marcador de llamadas del teléfono, seleccionamos **“opciones”** (en algunos celulares aparecen tres puntos verticales o un ícono de engranaje)

2. Luego seleccionamos **"Ajustes"**
3. Presionar sobre opción **"Servicios adicionales/complementarios"**
4. Presionar **"Desvío de llamadas"**
5. Y verificamos que opción **"Desviar siempre"** este desactivada y no tenga ningún número registrado (de estar activada, desactivar)



EN IPHONE

1. Ingresar a Configuración y seleccionar **"Teléfono"**
2. Luego seleccionar **"Desvío de Llamadas"**
3. Verificar que opción este **"Desactivada"** (de estar activada, desactivar)



- Indica al cliente que puede marcar al ##002# para eliminar desvío de llamadas

Realiza llamada de prueba al número con el servicio afectado del cliente.

- Identificar el inconveniente (si pasa a buzón de voz, se corta la llamada de inmediato, suena el tono, etc). En caso de que la atención termine en el ingreso de una Solicitud de servicio, indicar detalle de la prueba realizada.
- Si el cliente continúa sin poder recibir llamadas, consulta si ha realizado pruebas con otro equipo.
 - **Si ha realizado pruebas con otro equipo y funciona correctamente** > informa que es problema de su equipo.
 - **Si ha realizado pruebas con otro equipo y no funciona correctamente** >informa que puede ser fallo en su Simcard.
 - Si eres de Call Center invita a cliente a dirigirse a su Sucursal más cercana para cambiar su simcard.

Si no ha realizado pruebas en otro equipo → Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio:

- **TIPO:** TELEFONÍA MÓVIL
- **ÁREA:** INCONVENIENTE EN SERVICIO
- **SUB ÁREA:** NO HACE /NO RECIBE LLAMADAS
- **COMENTARIOS:**
 - Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
 - Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)
 - PCS afectado:
 - Genera llamados(si/no):
 - Recibe llamados (si/no):
 - Compañía que no recibe llamados:

- Número que no puede generar llamado:
- Tono o grabación que le indica en la prueba:
- Fecha y hora del inconveniente:
- Prueba cruzada con otro equipo (si/no):
- Descripción del inconveniente o reclamo
- Número y compañía de las personas que han intentado contactar
- Modelo de equipo que utiliza el cliente
- Número adicional de contacto

2. Informa al cliente que se ha escalado su caso y sugiere que realice pruebas con su simcard en otro equipo para entregar mayor información al especialista que se contactará. Apóyate con el siguiente script:

"Sr XXXX le recomendamos probar su simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise su caso y se contacte con usted en las próximas 72 horas hábiles."

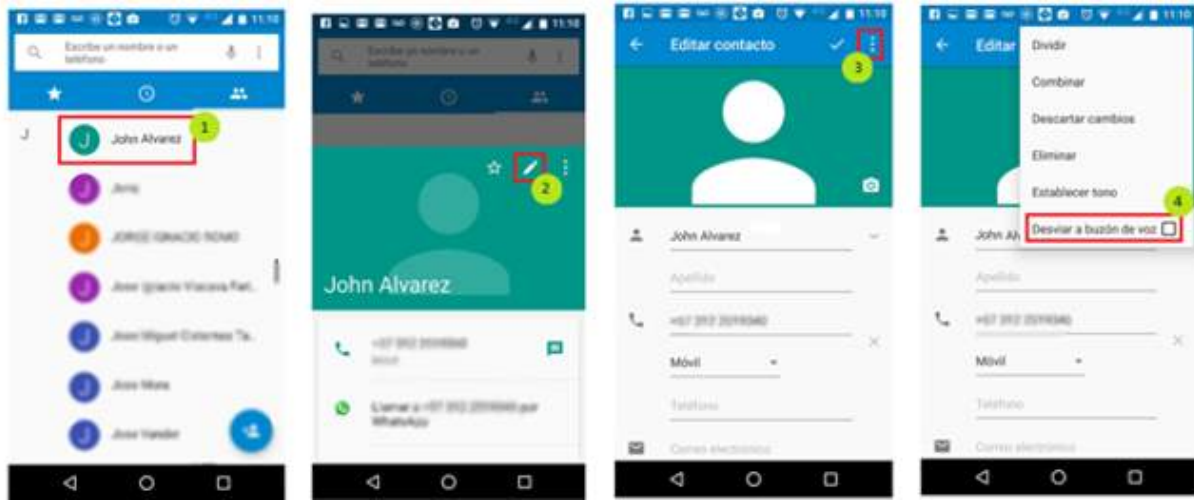
NO RECIBE LLAMADAS DE UN NÚMERO EN PARTICULAR

Verifica en el equipo del cliente si tiene bloqueado el número celular del contacto que lo intenta llamar.

EIN ANDROID

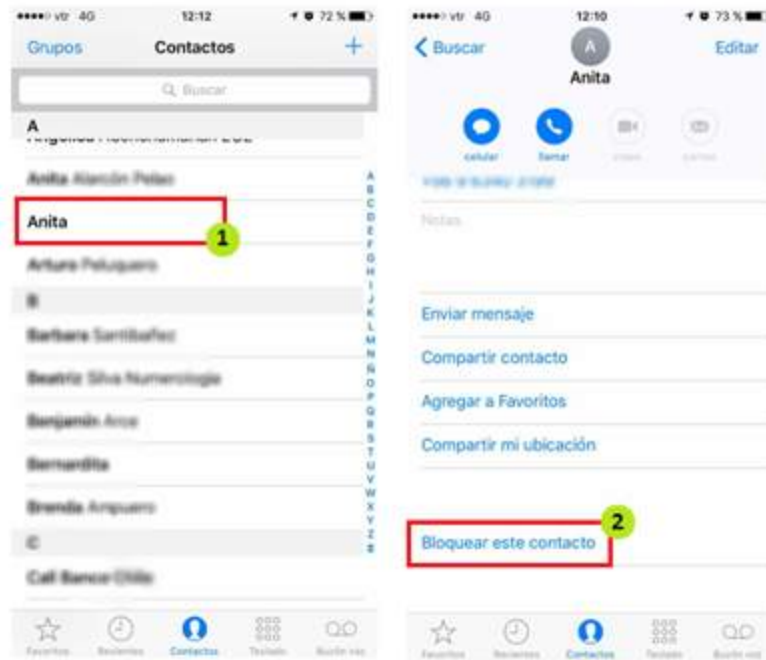
1. En la opción de llamadas del teléfono donde no puede llamar, seleccionar contacto del cliente.
2. Seleccionamos el botón **"Editar"**
3. Luego seleccionamos **"Opciones"**

4. Y nos fijamos que no esté marcada la opción **“Desviar a buzón de voz”**



EN IPHONE

1. En los **contactos del teléfono donde no puede llamar**, seleccionar contacto afectado.
2. Verificamos que **no esté bloqueado**, debería figurar como **“Bloquear este contacto”**, de estar bloqueado sólo debe seleccionar desbloquear.



Verifica no tenga activado el **DESVÍO DE LLAMADOS** (como lo revisamos anteriormente). Si no continúa con el siguiente paso.

Si luego de realizar las revisiones el inconveniente continúa, debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio:

- **TIPO:** TELEFONÍA MÓVIL
- **ÁREA:** INCONVENIENTE EN SERVICIO
- **SUB ÁREA:** NO HACE /NO RECIBE LLAMADAS
- **COMENTARIOS:**
 - Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
 - Número del celular del cliente
 - Descripción del inconveniente o reclamo
 - Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)
 - Número y compañía de la persona que lo intenta contactar

- Detalle de la llamada del contacto (deriva a buzón de voz, se corta inmediatamente, suena el tono y se corta, etc)
- Número adicional de contacto

Informa al cliente que se ha escalado su caso y sugiere que realice pruebas con su simcard en otro equipo para entregar mayor información al especialista que se contactará. Apóyate con el siguiente script:

"Sr XXXX le recomendamos probar su simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise su caso y se contacte con usted en las próximas 72 horas hábiles.

NO REALIZA LLAMADAS

**NO REALIZA LLAMADAS A
NINGUN NÚMERO**

**NO REALIZA LLAMADAS A UN
NÚMERO EN PARTICULAR**

**NO RECIBE NI REALIZA
LLAMADAS**

Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio:

- **TIPO:** TELEFONÍA MÓVIL
- **ÁREA:** INCONVENIENTE EN SERVICIO
- **SUB ÁREA:** NO HACE /NO RECIBE LLAMADAS
- **COMENTARIOS:**
 - Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
 - Descripción del inconveniente o reclamo
 - Número del cliente
 - Genera llamados: SI/NO
 - Recibe llamados: SI/NO
 - Habilitado llamadas salientes: SI/NO
 - Habilitado llamadas entrantes: SI/NO

- IMEI del equipo
- Navega: SI/NO
- Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)
- Número y compañía de las personas que ha intentado contactar
- Modelo de equipo que utiliza el cliente
- Número adicional de contacto

Informa al cliente que se ha escalado su caso y sugiere que realice pruebas con su simcard en otro equipo para entregar mayor información al especialista que se contactará. Apóyate con el siguiente script:

“Sr XXXX le recomendamos probar su simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise su caso y se contacte con usted en las próximas 72 horas hábiles.

**NO REALIZA LLAMADAS A
NINGUN NÚMERO**

**NO REALIZA LLAMADAS A UN
NÚMERO EN PARTICULAR**

**NO RECIBE NI REALIZA
LLAMADAS**

NO REALIZA LLAMADAS A UN NÚMERO EN PARTICULAR

- Este inconveniente se presenta en el equipo del contacto del cliente.
- Para solucionar, el contacto debe revisar en su equipo el **desvío de llamadas y bloqueos** de números.
- En el equipo móvil del contacto verifica que **no tenga activado el DESVÍO DE LLAMADOS**. Si no continúa con el siguiente paso.
- Cliente debe indicar a contacto que puede marcar al **##002#** para eliminar desvío de llamadas
- Si luego de realizar las revisiones el inconveniente continúa, debes indicar que el inconveniente no se presenta en el servicio del cliente. Es necesario que el usuario al que intenta llamar se contacte con la compañía que le otorga servicios para regularizar caso.

**NO REALIZA LLAMADAS A
NINGUN NÚMERO**

**NO REALIZA LLAMADAS A UN
NÚMERO EN PARTICULAR**

**NO RECIBE NI REALIZA
LLAMADAS**

Consulta si ha realizado pruebas con otro equipo.

- **Si ha realizado pruebas con otro equipo y funciona correctamente** > informa que es problema de su equipo.
- **Si ha realizado pruebas con otro equipo y no funciona correctamente** > informa que puede ser fallo en su Simcard.
 - Si eres de Call Center invita a cliente a dirigirse a su Sucursal más cercana para cambiar su simcard.

Si cliente consulta si el cambio de simcard tiene costo, informa:

Sr(a) XXXX, le informo que sólo en el caso de que la simcard tenga daños por manipulación, el cambio tendrá un costo de \$4.000.

Si no ha realizado pruebas en otro equipo > Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio:

- **TIPO:** TELEFONÍA MÓVIL
- **ÁREA:** INCONVENIENTE EN SERVICIO
- **SUB ÁREA:** NO HACE /NO RECIBE LLAMADAS
- **COMENTARIO:**
 - Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
 - Descripción del inconveniente o reclamo
 - Número del cliente
 - Genera llamados: SI/NO
 - Recibe llamados: SI/NO
 - Habilitado llamadas salientes: SI/NO

- Habilitado llamadas entrantes: SI/NO
- IMEI del equipo
- Navega: SI/NO
- Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)
- Número y compañía de las personas que ha intentado contactar
- Modelo de equipo que utiliza el cliente
- Número adicional de contacto

Informa al cliente que se ha escalado su caso y sugiere que realice pruebas con su simcard en otro equipo para entregar mayor información al especialista que se contactará. Apóyate con el siguiente script:

"Sr XXXX le recomendamos probar su simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise su caso y se contacte con usted en las próximas 72 horas hábiles."



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



GESTIÓN

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, puedes gestionar la devolución de saldo.
- Cuando recepciones toda la documentación para gestionar la devolución a un tercero y realices las gestiones en el sistema, **debes enviarla al correo Devoluciones_clientes@vtr.cl, con el siguiente asunto:**
 - DEVOLUCIÓN//RUT DE titular//SISTEMA en que se encuentra el cliente titular
- En el cuerpo del correo detallar:

- 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.

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: T372388-3 Principal: ☐
 Nombre: JORGE MANUEL ROMAS 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 Grupo de saldo: Pagos: Ajustes: Barra de vista de tercer nivel

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 Facturas	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

GESTIÓN

Informar 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.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 10112505-K | Cuenta 10112505-K | Cuenta 10112505-K | N° de SS

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas

Lista de solicitudes de servicio

Convertir en N° Reclamo

Información SS

N° de SS: 1-449724738 Tipo: Facturación Estado: Abierta Descripción: Devolución de saldo a favor por ajuste 28-B

Rut del Cliente: 10112505-K Área: Aprobación Devolución Prioridad: Bajo Comentarios:

Nombre Completo Cliente: FERNANDO UBERRE Subárea: Saldo a Favor Propietario: MBAQUEROB

Rut Solicitante: 10112505-K Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento

Nombre Completo Solicitante: FERNANDO UBERRE Dirección: APOQUINDO AV. Número reclamo: Fecha de creación: 20/09/2017 13:29:33

Número serie CI solicitante: Correo electrónico: christian.caro@160 Canal de ingreso: Sucursal Fecha de solución:

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: 998126095 Teléfono celular solicitante: 998126095 Fecha de cierre:

Id Alarma Falsa Masiva: Solicitud derivada?: Usuario creador: MBAQUEROB

Actividades Faltas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

Saldo: 7.241 Resultado aprobación: Aprobado Fecha de aprobación: 20/09/2017 13:30:2

Comentarios Adicionales: (se aprueba devolución xxx) Aprobador: MBAQUEROB División aprobador: Ejecutivo Atención

Subsistema devolución: VTR

Actividades

ID Actividad	Tipo	Estado	Propietario	Descripción	Fecha Inicio	Vencimiento	Código Cierre	Área a Derivar	Motivo	Fecha Creación	Fecha Cierre	Razon
1-7FR5XH	Resolución	Abierta	MBAQUEROB	Paso 1: Ingresar información para devolución	20/09/2017 13:29			Área a Derivar	Motivo	20/09/2017 13:29:33		

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 Y SUCURSALES:

"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."

NO VOZ:

"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, puedes acercarte a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"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."

NO VOZ:

"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. Te invito a estar revisando el estado de tu pago en la página de tu banco."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Una vez aprobada la devolución del saldo a favor es posible reversar esa gestión.

☐

Falso

☐

Verdadero

ACELERACIÓN DE CUOTAS EQUIPO MÓVIL



PROCEDIMIENTO

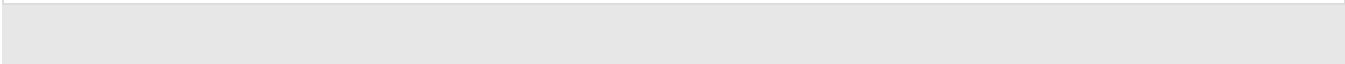
OBJETIVO

DEFINICIONES

RECUERDA

- Explicar la forma correcta para realizar el aceleramiento de las cuotas de un equipo móvil en Arriendo de un cliente.

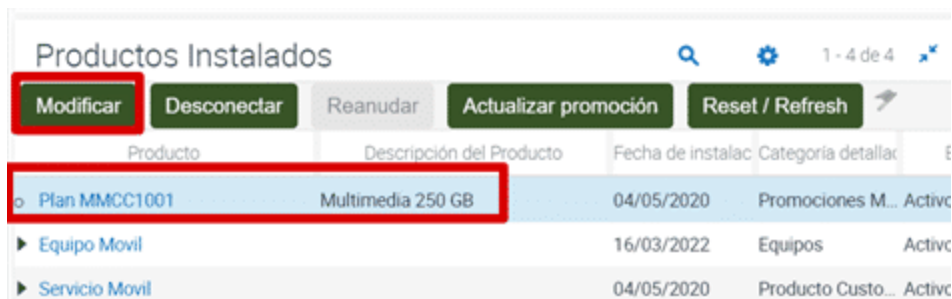
OBJETIVO	DEFINICIONES	RECUERDA
La aceleración de cuotas corresponde al pago total de las mensualidades restantes de arriendo de un equipo móvil para: • Término anticipado del contrato de arriendo de 18 meses. • Renovación de Equipo. • Poner término al contrato del plan móvil.		
OBJETIVO	DEFINICIONES	RECUERDA
<u>POLÍTICA DE ATENCIÓN</u> • Verifica el Rut del Cliente para saber a quién atendemos • Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero con poder Notarial • Revisa procedimiento para Cambio de Equipo AQUÍ. • El cliente debe tener su cuenta al día y en estado ACTIVO para realizar la aceleración de cuotas. • El pago de las Cuotas de arriendo es UP FRONT, es decir, el cliente debe pagar en el momento de la atención • El pago del Aceleramiento de cuotas puede ser por cualquiera de los medios facilitados por VTR. • El procedimiento de CONVIVENCIA DE ÓRDENES indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. ◦ Para revisar el procedimiento de CONVIVENCIA DE ÓRDENES, pinchar AQUÍ.		



GESTIONA: CLIENTE CON SERVICIOS ACTIVOS

Paso 1

PASO 1



The screenshot shows a web interface titled "Productos Instalados". At the top right, there is a search icon, a settings gear icon, and a pagination indicator "1 - 4 de 4". Below the title, there is a row of five buttons: "Modificar" (highlighted with a red box), "Desconectar", "Reanudar", "Actualizar promoción", and "Reset / Refresh". Below the buttons is a table with the following columns: "Producto", "Descripción del Producto", "Fecha de instalac", "Categoría detallar", and "Estado". The first row of the table is highlighted with a red box and contains the following data: "Plan MMCC1001", "Multimedia 250 GB", "04/05/2020", "Promociones M...", and "Activado". Below this row, there are two more rows, each preceded by a right-pointing triangle icon: "Equipo Movil" with date "16/03/2022" and category "Equipos", and "Servicio Movil" with date "04/05/2020" and category "Producto Custo...".

Producto	Descripción del Producto	Fecha de instalac	Categoría detallar	Estado
Plan MMCC1001	Multimedia 250 GB	04/05/2020	Promociones M...	Activado
▶ Equipo Movil		16/03/2022	Equipos	Activado
▶ Servicio Movil		04/05/2020	Producto Custo...	Activado

Seleccionar promoción móvil y hacer clic en el botón **MODIFICAR**

Paso 2

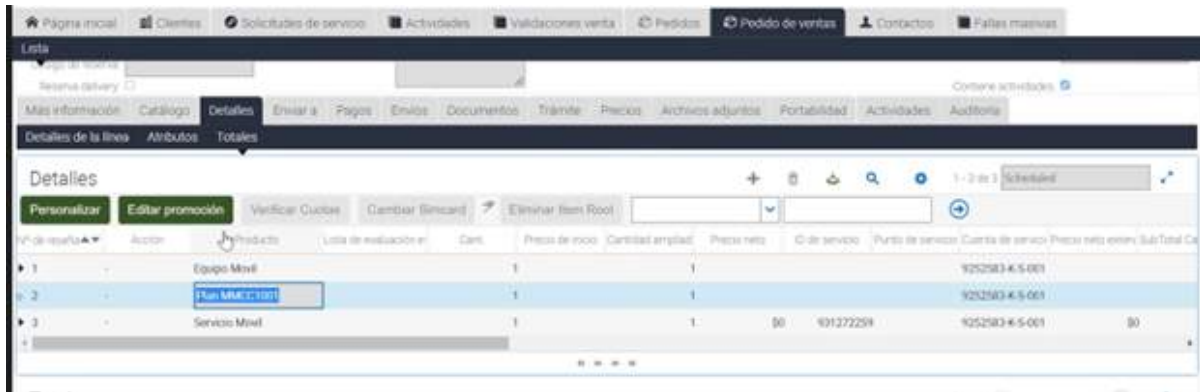
PASO 2



Seleccionar el equipo móvil y presionar botón **VERIFICAR CUOTAS**. Aparecerá un cuadro con la información del monto total adeudado en cuotas (cuotas pendientes).

Paso 3

PASO 3



En misma pestaña **“DETALLES”**, selecciona la promoción y hacer clic en **“EDITAR PROMOCIÓN”**.

Paso 4

PASO 4

The screenshot shows a web application interface for editing a promotion. The interface is divided into two main sections: 'Editar promoción' on the left and 'Detalles' on the right. The 'Editar promoción' section includes a header with 'Mensajes total: \$13,990' and 'Cant. total: \$0'. Below this, there are buttons for 'Guardar', 'Validar', and 'Terminado'. The 'Terminado' button is highlighted with a red box and a red number '2'. The 'Validar' button is highlighted with a red box and a red number '1'. The 'Editar promoción' section also includes a dropdown menu for 'Equipo Móvil' and a table with columns 'Producto', 'Cant.', 'Precio unit.', and 'Exigir'. The table contains three rows: 'Plan MMCC1001', 'Equipo Móvil', and 'Servicio Móvil'. The 'Equipo Móvil' row is highlighted with a red box and a red number '1'. The 'Servicio Móvil' row has a price of '\$0'. The 'Detalles' section includes a search bar and a table with columns 'Producto', 'Cant.', 'Precio unit.', and 'Exigir'. The table contains three rows: 'Plan MMCC1001', 'Equipo Móvil', and 'Servicio Móvil'. The 'Equipo Móvil' row is highlighted with a red box and a red number '1'. The 'Servicio Móvil' row has a price of '\$0'. The 'Mensajes' section includes a search bar and a table with columns 'Producto', 'Cant.', 'Precio unit.', and 'Exigir'. The table contains three rows: 'Plan MMCC1001', 'Equipo Móvil', and 'Servicio Móvil'. The 'Equipo Móvil' row is highlighted with a red box and a red number '1'. The 'Servicio Móvil' row has a price of '\$0'.

Pinchar eliminar equipo móvil y luego **“TERMINADO”**.

Paso 5

PASO 5

The screenshot displays a software interface for managing sales orders. The top navigation bar includes links to 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (active), 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main section is titled 'Lista' and contains a form for a sales order. The form is divided into several sections: 'Datos de Pedido' (Order Data), 'Datos de Cliente' (Client Data), 'Datos de Servicio' (Service Data), 'Datos de Facturación' (Billing Data), 'Datos de Pago' (Payment Data), and 'Datos de Cuenta' (Account Data). The 'Pedido de ventas' section is highlighted. The 'Cargo Única Voz' field is highlighted with a red box, showing a value of 336.000. The 'Cargo Única Voz' field is also highlighted with a red box.

Pedido de ventas	
Nº de Pedido	120996796121
Modalidad de venta	Móvil
Método de Envío	Venta Presencial
Tipo Portado	No Portado - Venta M
Tipo de Pedido	Modificación
Etapas	Orden
Ingresador	JESUSAREGO
Canal de Venta	Secundario
Vendedor	JESUSAREGO
Asignar cuotas	☐
Comentarios	
Nombre del Cliente	PATRICIA JESUS MORALES
Cuenta del Cliente	925283-E
Nº de Serie O	
Estado N° de Serie O	
Subtipo Cuenta	
Cuenta de Servicio	925283-E-S-001
Dirección de Servicio	VEONAL 4178 CASA
Cuenta de Facturación	92515467
e-mail	PATRICIAJESUS413@COM
Deuda no vinculante	☐
Motivo Desconexión	
Convenio Aprobado	☐
Motivo de cambio	Raja Voluntaria
Segmento	
Estado	Pendiente
Fecha de creación	16/12/2022 10:58:49
Fecha de Modificación	16/12/2022 10:58:49
Desde cuando	16/12/2022 00:00:00
Motivo	
Vigencia de Cotización	
Estado del Trámite	
Comprobante de Estado	
Pago Upfront Primera Boleta	☐
Orden con retiro en Sábado	☐
Clasificación Fijo	
Clasificación Móvil	3.800
Saldo Límite Crédito Fijo	
Saldo Límite Crédito Móvil	3116.011
Deuda Rut	
Deuda Corriente	
Pago Up Front	336.000
Pago Up Front recibido	☐
Bonificación	333.996
Cargo Única Voz	336.000
Motivo de Carga Única	
Cuenta Facturación Deuda Corriente	
XP Solicitudes Relacionadas	

Verificar en la casilla cargo única vez el monto informado con anterioridad.

Paso 6

PASO 6

The screenshot shows a software interface for managing sales orders. The top navigation bar includes links like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas Inoperables'. The main area is titled 'Lista' and displays a list of sales orders. The first order is highlighted, showing details such as 'Nº de Pedido: 1-209987966121', 'Nombre del Cliente: PATRICIO JESUS MORAL', 'Cuenta del Cliente: 91252583-K', and 'Estado: Pendiente de pago'. The 'Estado' dropdown menu is open, showing 'Pendiente de pago' as the selected option. The 'Generar documento' button is highlighted with a red box and the number 1. The 'Acelerar cuotas' checkbox is highlighted with a red box and the number 2. The 'Enviar' button is highlighted with a red box and the number 3. The 'Pendiente de pago' state is highlighted with a red box and the number 4.

1. Ir a “Generar documento” (1)

2. Pinchar la casilla “Acelerar cuotas” (2)

3 Hacer clic en “Enviar” (3). El pedido quedará en estado “Pendiente de pago” (4).

Si no se selecciona la casilla de “Acelerar cuotas”, aparecerá un mensaje de error.

Paso 7

paso 7 y 8

The screenshot displays a web application interface for managing sales orders. The top navigation bar includes links for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main header shows the user's name 'Luisa' and a search bar. The form is titled '1-209987966121' and features several tabs: 'Editar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSO', 'Cancelar pedido', 'Generar documento', and 'Agregar servicios fijos'. The 'Cancelar pedido' and 'Generar documento' tabs are highlighted in green. The form is divided into several sections: 'Datos del Cliente' (Name: PATRICIO JESUS MORAN, ID: 9252563-K, Email: PATRICIO.MORAN@ESAT.igk.com), 'Datos de la Venta' (Modality: Móvil, Method: Venta Presencial, Type: No Portado - Venta M, Type of Order: Modificación, Stage: Orden, Registrar: JESSARIEGO, Channel: Sucursal, Vendor: JESSARIEGO), 'Datos de la Cuenta' (Account ID: 9252563-K-5-001, Direction: VIALA, 4378 CASA, Billing Account: 86215467), 'Fecha de creación: 16/12/2022 10:58:44', 'Fecha de Modificación: 16/12/2022 11:02:47', 'Desde cuando: 16/12/2022 00:00:00', 'Motivo: ', 'Vigencia de Cotización: ', 'Estado del Trámite: ', 'Contenido de Estado: ', 'Pago Upfront Primera Boleto: ', 'Estado: Completado', 'Clasificación Fijo: ', 'Pedido de venta: Applit de formulario', 'Saldo Límite Crédito Fijo: \$116.011', 'Saldo Límite Crédito Móvil: \$116.011', 'Deuda Rut: ', 'Deuda Domicilio: \$36.000', 'Pago Up Front: \$36.000', 'Pago Up Front recibido: \$36.000', 'Renta Mensual: \$13.990', 'Cargo Única Vez: \$36.000', 'Rut Deuda Domicilio: ', 'Cuenta Facturación Deuda Domicilio: '.

7. Una vez realizado el pago, se marcará de manera automática la casilla **“Pago Up Front recibido”**. Además, el estado pasa de **“Pendiente de pago”** a **“Completado”**.

8. Ya completada la aceleración de cuotas, se puede proceder a realizar cambio de promoción (si cliente no tiene plan vigente) para poder hacer cambio de equipo.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

- Este procedimiento describe los pasos a seguir para poder realizar la cancelación de una portabilidad en curso asociada a una venta con portabilidad fija o móvil, tanto para cliente de tipo RESIDENCIAL como EMPRESARIAL.
- Esta atención se puede dar al Titular o tercero con poder simple que lo autorice para tales efectos, en caso Empresarial debe ser Representante Legal, Contacto Autorizado con poder notarial. En todos los casos: con cédula vigente, sin bloqueos y mayor de 18 años.

- El alcance de este procedimiento es para las primeras líneas telefónicas, remotas y presenciales y que se encuentre autorizado para gestionar la cancelación de la portabilidad.

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **Para ejecutarse el proceso de Cancelación de portabilidad debe existir una solicitud de portabilidad cursada y aceptada ante la OAP.**
- **La cancelación debe solicitarse antes de las 22 horas, y en el mismo día** en que se solicitó la portabilidad (fue enviada a la OAP).
- **El cliente o una tercera persona puede solicitar cancelar o revertir el proceso de Portabilidad** ya iniciado, en Línea telefónica o Sucursal VTR. **En caso de Tercera persona** (solicitante) **debe presentar o enviar por correo:**
 - Copia CI Solicitante
 - CI Titular
 - Poder Simple
- **El cliente debe firmar el formulario de la solicitud de Reversa de la Portabilidad que está disponible en la Sucursal** o como archivo para los Ejecutivos de Call Center (enviado por correo al cliente). Este documento deberá ser digitalizado por el Ejecutivo de Atención Asesor y adjuntado en el sistema al momento de solicitar la cancelación.
- **X** No entregar datos del cliente a un tercero no autorizado (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- Descarga el [FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVERSA DE PORTABILIDAD](#)

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **El Número Telefónico asociado a la cancelación** de la portabilidad puede volver a portarse en cualquier momento.
- **La mencionada OAP, es el Organismo Administrador de la Portabilidad el encargado de administrar la base de los datos de portabilidad** y mantener la comunicación entre los operadores de telefonía, a través de un sistema informático centralizado.
- **Si la solicitud de cancelación es rechazada sólo es Factible de reenviarla si hubo un error en el envío a la OAP**, en este caso se le debe informar al cliente. Esto puede deberse a una caída de la OAP y se deberá esperar para reenviar la cancelación.
- **Solo si la solicitud de portabilidad esta ACEPTADA podemos realizar la cancelación de portabilidad.**

! “Recuerda siempre cancelar primero la portabilidad en la pestaña de portabilidad del pedido y luego cancelar el pedido”.

Al realizar la cancelación pueden generarse los siguientes errores:

ERROR CANCELACIÓN PORTABILIDAD MÓVIL

Si la OAP envía un mensaje de éxito y el servicio que se está cancelando la portabilidad es **Móvil**, se deberá **validar si tiene equipo en arriendo**, en el caso que no tenga equipo en arriendo, se finaliza con la portabilidad cancelada. **Si el cliente posee un equipo en arriendo**, el Ejecutivo deberá informar al cliente cual es la Modalidad de facturación del equipo que más le acomoda:

- **Realizar aceleramiento de cuotas de arrendamiento.** Revisa [AQUÍ](#)
- **Continuar con la facturación en cuotas del equipo.**

ERROR CANCELACIÓN PORTABILIDAD FIJA

- Si la OAP envía un mensaje de éxito y el servicio que se está cancelando es una portabilidad fija, se deberá indicar al cliente si desea mantener los servicios ya instalados en su domicilio. Si el cliente no requiere mantener ningún servicio en su domicilio, se debe informar al cliente que se generará una orden de desconexión.
- En el caso que el cliente desee mantener los servicios instalados en su domicilio incluyendo el teléfono, se deberá realizar un cambio de número telefónico.
- En el caso que el cliente no desee un nuevo número de teléfono se deberá modificar el plan inicialmente contratado, aplicando un cambio de promoción en sistema.

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- ¿Sr. XXX cuál es motivo por el cual necesita cancelar la portabilidad?
- ¿Tiene dudas con respecto a las tarifas de sus servicios?
- ¿Conoce los beneficios de realizar portabilidad a VTR?

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- **Verifica el Rut del Cliente** para saber a quién atendemos.

- **Verifica en sección PEDIDOS**, debe tener una Solicitud de **PEDIDO DE VENTA**, el cual puede estar en los siguientes estados; **ABIERTO, PENDIENTE ENVIÓ, ENVIADO, RECIBIDO**, para poder realizar la cancelación.
- **En caso EMPRESARIAL** Confirma que el usuario que solicite la atención sea el que está registrado en la pestaña **CONTACTOS**.

GESTIONA

1. Desde la Vista 360° se debe **ingresar al número de pedido**.
2. Posteriormente, en la pestaña **"PEDIDO DE VENTAS"** se debe ingresar a la pestaña **"PORTABILIDAD"** donde se validará la portabilidad en curso.
3. En la pestaña PORTABILIDAD debe **verificar el estado de la portabilidad**.
4. Se debe **seleccionar la pestaña PORTABILIDAD**
5. A continuación, se debe indicar el **motivo por la cual el cliente desea cancelar la portabilidad**. Las opciones son las siguientes:
 - a. Cliente no da motivo
 - b. Cliente informa problema técnico
 - c. Cliente informa problema comercial
 - d. Cliente informa demora de portación
6. Se debe respaldar **"FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVERSA DE PORTABILIDAD"** y seleccionar el **Botón ADJUNTAR**, seleccionar el archivo, desde la casilla desplegable selecciona **SOLICITUD DE REVERSA PORTABILIDAD** y nuevamente el **Botón ADJUNTAR**.
 - Para confirmar que el archivo se adjuntó correctamente, presiona el botón REFRESCAR se puede visualizar una tabla resumen con los datos del archivo.

7. En el caso que se quiera enviar la cancelación sin documentos el sistema indicará un mensaje **"DEBE ADJUNTAR DOCUMENTOS ANTES DE CANCELAR LA PORTABILIDAD"** ya que es obligatorio.

8. Finalmente, se debe presionar la pestaña **CANCELAR PORTABILIDAD** para concretar la solicitud.

9. Una vez efectuada la cancelación de portabilidad, se debe proceder a realizar la cancelación de solicitud de Pedido de Venta. Revisa [AQUÍ](#) como cancelar el pedido

The screenshot shows the 'Andes' web portal interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and various menu items like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a breadcrumb trail: 'Cuenta 7978255-6 | Portal del cliente 7978255-6 | Portabilidad'. The main navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' tab is active. Below the navigation bar, there's a 'Lista' section with tabs for 'Más información', 'Detalles', 'Envío', 'Pagos', 'Envíos', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', 'Portabilidad', and 'Actividades'. The 'Portabilidad' tab is selected. The main content area shows a form for 'Portabilidad-Datos Cliente'. It includes fields for 'Validar Cuenta Día', 'Validar Factibilidad', 'Código CAP', 'Solicitar Portabilidad', and 'Reenviar Documento'. The 'Cancelar Portabilidad' button is highlighted in red. The form also contains sections for 'Número equipo', 'Detos Solicitud de Portabilidad', 'Identificadores de Transacción', and 'Estados Solicitudes'.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VTR MÓVIL: NUEVA POLÍTICA DE CRÉDITO



PLAN COMERCIAL

CONTEXTO

¡Tenemos buenas noticias en VTR Móvil! A partir del 13 de diciembre, tendremos una nueva política de crédito. Los cambios son los siguientes:

- Todos los segmentos de score acceden a por lo menos un plan postpago según su límite de crédito correspondiente.
- Cambios en límite de crédito tanto para clientes-no clientes y Portados-no portados

- Desaparece diferenciación con respecto a descuento entre portado y no portado. Dejamos el precio más competitivo.
- Se abre opción de financiamiento en boleta para segmento CONTROL 2 en el caso de canales remotos (web, inbound, call center, outbound) pero solo en portabilidad.
- Cualquier venta hecha fuera de la nueva política definida, quedará descomisionada.

ANTES

AHORA

No Portado					Portado			
Segmento		Dicto. de Activación	Límite de Crédito	Oferta Planes (MM, Solo Voz y Solo Datos)	Segmento	Dicto. de Activación	Límite de Crédito	Oferta Planes (MM, Solo Voz y Solo Datos)
Cliente	VIP	No accede a equipo en modalidad de arriendo, sólo a través de venta.	\$130.000	3P (MM.L0018, MM.L0020, MM.L0021)	VIP	40% Cuota inicial de arriendo.	\$130.000	7P (todos los planes)
	GRANDES CUENTAS		\$130.000	3P (MM.L0018, MM.L0020, MM.L0021)	GRANDES CUENTAS		\$130.000	7P (todos los planes)
	LIBRE		\$130.000	3P (MM.L0018, MM.L0020, MM.L0021)	LIBRE		\$130.000	7P (todos los planes)
	CONECTADO		\$75.000	3P (MM.L0018, MM.L0020, MM.L0021)	CONECTADO		\$130.000	7P (todos los planes)
	VIVE2		\$45.000	3P (MM.L0018, MM.L0020, MM.L0021)	VIVE2		\$75.000	7P (todos los planes)
	VIVE1		\$45.000	3P (MM.L0018, MM.L0020, MM.L0021)	VIVE1		\$75.000	7P (todos los planes)
	CONTROL2		-	No accede a planes postpago, solo a prepago.	CONTROL2		\$45.000	7P (todos los planes)
	CONTROL1	-	No accede a planes postpago, solo a prepago.	CONTROL1	No accede a equipo en modalidad de arriendo, sólo a través de venta.	\$21.000	7P (todos los planes) Portado desde prepago no accede a planes postpago.	
No Cliente	VIVE1	No accede a equipo en modalidad de arriendo, sólo a través de venta.	\$31.000	3P (MM.L0018, MM.L0020, MM.L0021)	VIVE1	40% Cuota inicial de arriendo.	\$130.000	7P (todos los planes)
	VIVE1		\$31.000	3P (MM.L0018, MM.L0020, MM.L0021)	VIVE1		\$75.000	7P (todos los planes)
	CONTROL2		-	No accede a planes postpago, solo a prepago.	CONTROL2		\$45.000	7P (todos los planes)
	CONTROL1		-		CONTROL1		No accede a equipo en modalidad de arriendo, sólo a través de venta.	\$21.000

ANTES		AHORA	
-------	--	-------	--

NO PORTADO				PORTADO			
Segmento		Política para Terminal	Limite de Crédito	Oferta Planes	Política para Terminal	Limite de Crédito	Oferta Planes
Cliente	VIP	No Accede a Equipo en Arriendo.	\$144.000	TODOS LOS PLANES POSTPAGO.	Accede a Equipo en Arriendo.	\$200.000	Todos los Planes postpago.
	GRANDES CUENTAS LIBRE						
	CONECTADO		\$48.000			\$144.000	
	VIVE2		\$34.000			\$100.000	
	VIVE1		\$25.000		\$90.000		
	CONTROL2		\$25.000		No Accede a Equipo en Arriendo.	\$40.000	
CONTROL1							
No Cliente	VIVE1	No Accede a Equipo en Arriendo.	\$25.000	TODOS LOS PLANES POSTPAGO.	Accede a Equipo en Arriendo.	\$100.000	Todos los Planes postpago.
	CONTROL2		\$20.000			\$90.000	
	CONTROL1		\$20.000		No Accede a Equipo en Arriendo	\$30.000	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡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