

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 04 - Sucursal

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 03 AL 20 DE ABRIL

≡ SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD

≡ EXPLICACIÓN BOLETA

☐ ACTIVIDAD

≡ BAJA DE SERVICIOS

≡ VISADO DE CONTRATOS

≡ DESAFÍO TERMINADO

SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD



FACTIBILIDAD DIRECCIÓN CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

CONTEXTO

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica aún contrato.

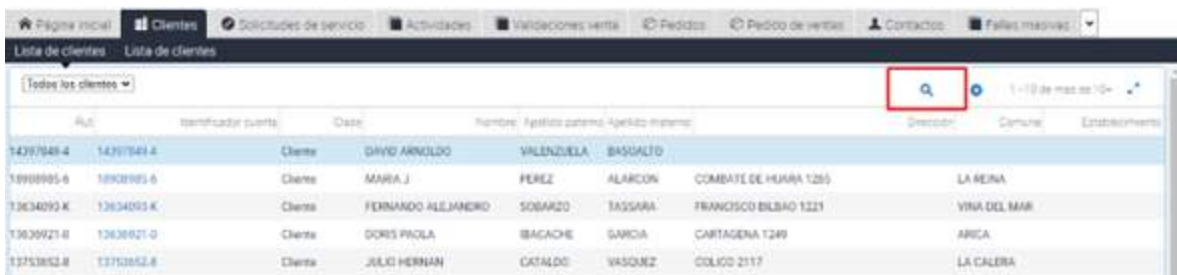
- Aplica para contratación de servicios y traslados.

GESTIÓN

- Confirma con el cliente la factibilidad en el domicilio que consulta, para ello, debes realizar los siguientes pasos:

CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

1. Ingresa a Andes, en la pestaña Clientes debes hacer clic en la lupa



Lista de clientes									
Lista de clientes									
Todos los clientes									
RUT	Identificador puerta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Ciudad	Establecimiento	
14297049-4	14297049-4	Cliente	DAVID ARNOLDO	VALENZUELA	BASGALTO				
18908895-6	18908895-6	Cliente	MARIA J	PEREZ	ALARCON	COMBATE DE HUARA 1285	LA REINA		
13634093-K	13634093-K	Cliente	FERNANDO ALEJANDRO	SOBARZO	TASSARA	FRANCISCO BILBAO 1221	VINA DEL MAR		
13639921-0	13639921-0	Cliente	DORIS PAOLA	IBAGACHE	GARCIA	CARTAGENA 1249	ARICA		
13753852-8	13753852-8	Cliente	JULIO HERNAN	CATALDO	VASQUEZ	COLLIO 2117	LA CALERA		

2. Ingresa en el Rut en la columna RUT y aprieta ENTER

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Validaciones venta | Pedidos | Pedido de ventas | Contactos | Fallos masivos

Lista de clientes

Todos los clientes

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
19930840								

3. Pincha sobre el N° de Cliente

Andes

Cuenta

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

Lista de clientes

Todos los clientes

Rut	Identificador cui	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
16694338-8	16694338-8	Cliente	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ANDROMEDA 2990 DEP...	MAIPU	
16694338-8	16694338-8-S...	Servicio	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ANDROMEDA 2990 DEP...	MAIPU	
16694338-8	193369968250	Facturación	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ANDROMEDA 2990 DEP...	MAIPU	
16694338-8	16694338-8-S...	Servicio	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ISLA NEGRA 8119	LA GRANJA	

16694338-8

4. Dirígete hacia el icono de "Detalles del cliente Applet de formulario"

16694338-8

Ir a BEC

Rut	16694338-8	Dirección	ANDROMEDA	Teléfono principal	963507761	Resultado última encuesta EPA	
Nombre	FRANCISCO JAVIER	Comuna	MAIPÚ	Detalles del cliente Applet de Tomatorio		Fecha última encuesta EPA	
Apellido paterno	QUIJÓN	Correo electrónico	francisco.quijon	Fallas inspección		Resultado última encuesta NPS	
Apellido materno	RIVAS	Edad	35	Releados		Fecha última encuesta NPS	
Segmento valor		Nacionalidad	CHILENO	Cuenta Migrada		SI Terrier	
Tipo de documento	Cédula	Estado civil	Pendiente validación	Tipo	Residencial	Género	
Profesión		Región	REGION METROPOLITANA	Clase	Cliente	Fecha de nacimiento	27/06/1987
Marcas	VTR	Código postal		Subtipo	Con Función	Estado	Activo

5. Selecciona dirección (1° línea) e Ingresa la dirección exacta que buscas.

Direcciones de la cuenta

+ 🔍

Dirección (1ª línea) 1 - 10 de más de 10+

Disponibles

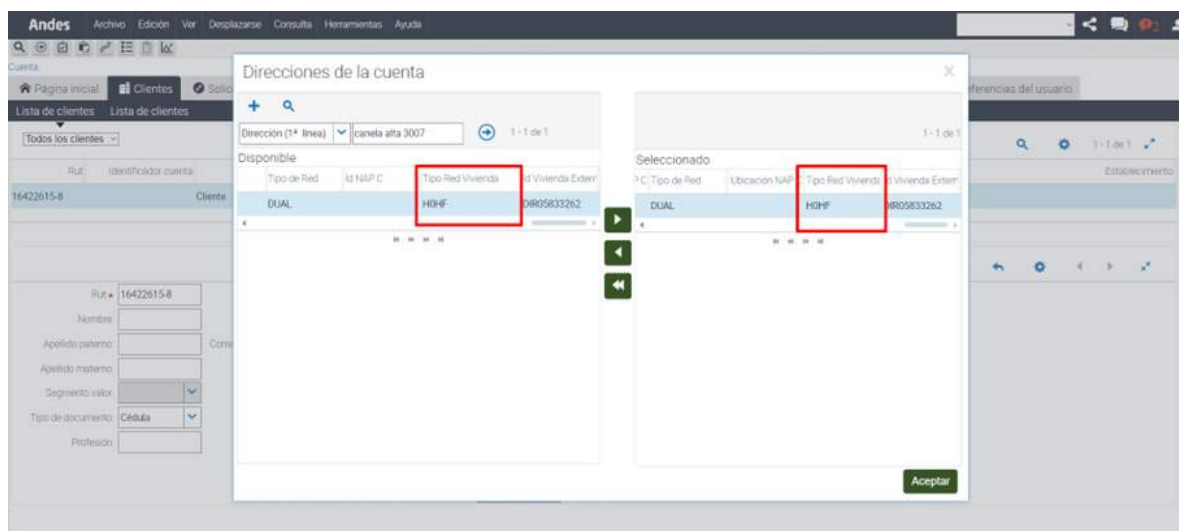
Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)	Ciudad
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 11		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 12		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 13		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 14		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 21		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 22		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 23		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 24		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 31		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 32		SANTIAGO

Seleccionado

Principal	Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)	Ciudad
Sin registros			

Aceptar

6. Desliza la barra inferior para poder revisar la columna TIPO RED VIVIENDA.



6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN
MÁS DE UNA RED

a. Si en la columna **TIPO RED VIVIENDA** no se indica información, es decir, está el campo en blanco, o se indica **CHFC o CFTT** debes informar al cliente que **NO tiene factibilidad técnica**.

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

1 - 10 de más de 10+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id V
LAS CONDES				

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

111 - 120 de más de 120+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id V
VALDIVIA	HFC		CHFC	

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

569 - 578 de más de 580+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id V
PUDAHUEL	FTTH	PUDA-002-022	CFTT	

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN
MÁS DE UNA RED

b. Si en la columna **TIPO RED VIVIENDA** se indica la información de a continuación, significa que el cliente si tiene factibilidad para servicios VTR, por lo que si se pueden realizar gestiones. Para revisar en que red tiene factibilidad, si HFC o FTTH, debes utilizar la siguiente información:

- Si el cliente tienen factibilidad solo en una red, pueden aparecer los siguientes resultados:

Mono Red	
Red	Resultado mostrado en Andes
HFC	HFC
FTTH (Fibra)	FTTH
	NFTT

Direcciones de la cuenta
+ 🔍
Dirección (1ª línea)
11 - 20 de más de 20+
Disponibles
Comuna Tipo de Red Id NAP C Tipo Red Vivienda Id V
LAS CONDES HFC HFC

Direcciones de la cuenta
+ 🔍
Dirección (1ª línea)
191 - 200 de más de 200+
Disponibles
Comuna Tipo de Red Id NAP C Tipo Red Vivienda Id V
LEBU FTTH FTTH

Direcciones de la cuenta
+ 🔍
Dirección (1ª línea)
71 - 80 de más de 80+
Disponibles
Comuna Tipo de Red Id NAP C Tipo Red Vivienda Id V
HUECHURABA FTTH NFTT

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN
MÁS DE UNA RED

- **IMPORTANTE:** Si el Tipo Red Vivienda indica CHFC o CFTT no se pueden vender productos VTR.

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN
MÁS DE UNA RED

En caso que la dirección **tenga factibilidad en más de una red**, aparecerán 4 caracteres que pueden tener los siguientes valores:

Donde cada letra indica lo siguiente:

H: Factibilidad en red HFC

F: Factibilidad en red FTTH (fibra)

O: Sin factibilidad

IMPORTANTE: Debes considerar que el tercer carácter es inválido para productos VTR (no se debe considerar)

Multired			
HFC VTR	FTTH VTR	Otras Redes	
1° Carácter	2° Carácter	3° Carácter	4° Carácter
H	F	F	F
0	0	H	0
		0	

EJEMPLOS

CONTEXTO

Dependiendo de las combinaciones, la dirección puede tener factibilidad en HFC y/o FTTH (fibra), tanto de la red propia de VTR como de otras redes. Ejemplos:

EJEMPLO 1

EJEMPLO 1

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

14 - 23 de más de 24+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
PENALOEN	DUAL		H00F

1) Dirección con factibilidad HFC de VTR y factibilidad de Fibra de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

EJEMPLO 2

EJEMPLO 2

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

27 - 36 de más de 36+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
LA FLORIDA	DUAL		H0HF

2) Dirección con factibilidad HFC de VTR y factibilidad de Fibra de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

EJEMPLO 3

EJEMPLO 3

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

125 - 134 de más de 134+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
SAN RAMON	DUAL		0FH0	

3) Dirección con factibilidad FTTH de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

EJEMPLO 4

EJEMPLO 4

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

126 - 135 de más de 136+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
MACHALI	HFC		H0H0	

4) Dirección con factibilidad HFC de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de VTR):

EJEMPLO 5

EJEMPLO 5

Direcciones de la cuenta

+

Q

Dirección (1ª línea) ▼

➔

139 - 148 de más de 148+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
TALCA	DUAL		00HF	DI

5) Dirección con factibilidad FTTH de otra red (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

EJEMPLO 6

EJEMPLO 6

Direcciones de la cuenta



Dirección (1ª línea) 



168 - 177 de más de 178+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
SAN BERNARDO	DUAL	SBER-005-024	H0F0	

6) Dirección con factibilidad HFC de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de VTR):

EJEMPLO 7

EJEMPLO 7

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

171 - 180 de más de 180+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
LA SERENA	DUAL		HFH0	

7) Dirección con factibilidad HFC y FTTH de VTR (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

EJEMPLO 8

EJEMPLO 8

Direcciones de la cuenta

+

Q

Dirección (1ª línea) ▼

➔

254 - 263 de más de 264+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
CORONEL	FTTH	CORO-003-009	0FF0	

8) Dirección con factibilidad FTTH de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

SOLICITUD

c) En caso que el cliente solicite **revisión de posibilidad de venta** de servicios VTR en su domicilio, se debe ir al paso de **Ingreso de solicitud**.

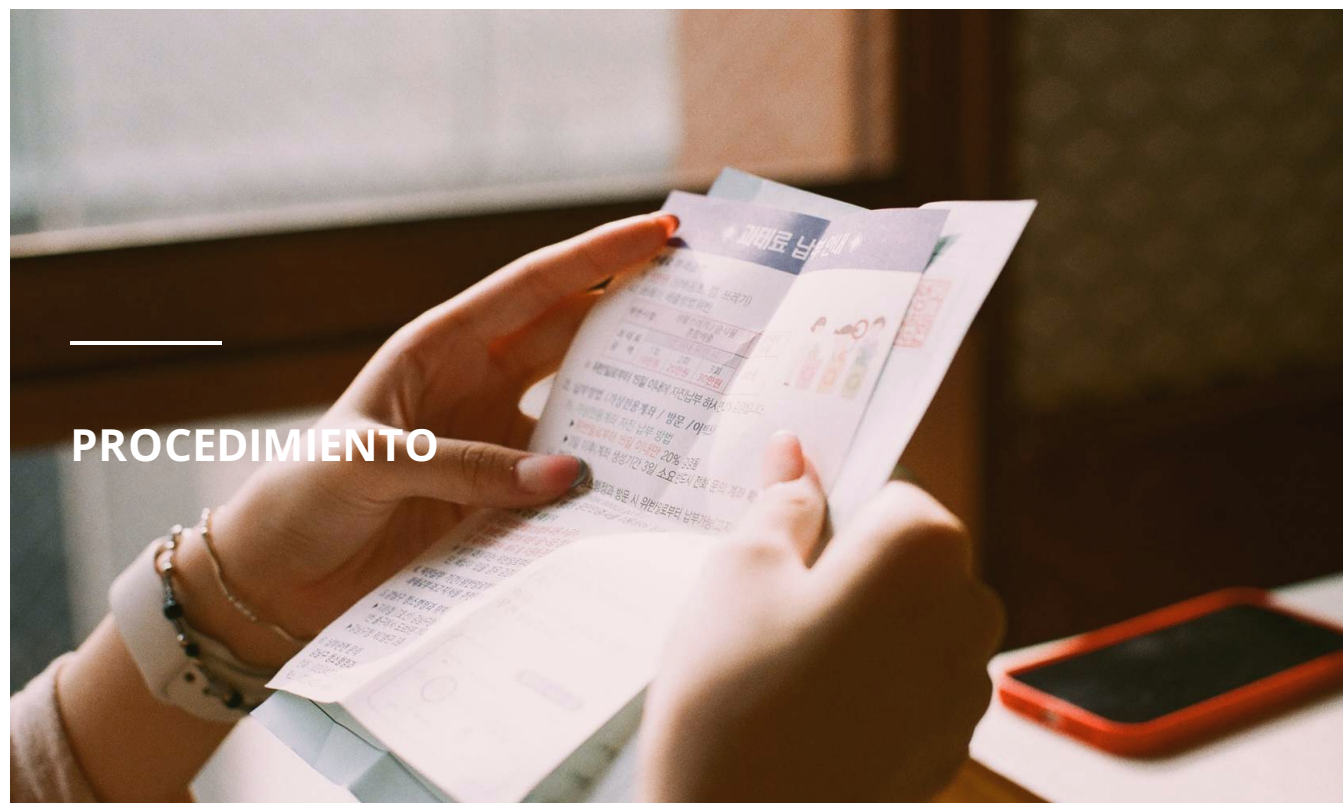


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

EXPLICACIÓN BOLETA



- La atención solo se puede entregar al titular

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 • INFORMA: <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

SERVICIOS FIJOS: 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:

Actualización de Promoción y sus Proporcionales

OBSERVAR BOLETAS

a) **Observa en ambas boletas la diferencia de los planes.** En la boleta 1 se refleja el plan anterior y en la boleta actual (2) el nuevo plan Finix con sus proporcionales y la devolución de los días no utilizados del plan anterior.

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack (TV Hogar HD, Mega 500)	39.958
Total Rentas Servicios Principales	39.958
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	3.990
Internet	0
Otros Cargos	-1.915
Total Consumos y Servicios Adicionales	2.075

2 Rentas Servicios Principales	
Doble Pack (TV Hogar HD, Mega 500)	-19.978
Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)	37.786
Total Rentas Servicios Principales	17.808
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	3.990
Televisión Proporcional	399
Internet	0
Otros Cargos	-3.990
Otros Cargos Proporcional	-830
Total Consumos y Servicios Adicionales	-431

ENTENDER COBROS

b) Para entender los cobros de la actualización de promoción, **analiza el detalle de la última boleta emitida**, teniendo **SIEMPRE presente el DOM del cliente**, el plan anterior y cuál fue la fecha en que se realizó la actualización de promoción

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-206
Total Rentas Servicios Principales			19.780

Se descuenta el periodo ya pagado del antiguo plan (TV FULL). Las fechas son desde el día que se realizó la actualización de promoción hasta el último día del DOM

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-206
Total Rentas Servicios Principales			19.780

Total del nuevo plan. Se cobra según el Dom, es decir de 9 a 8

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-206
Total Rentas Servicios Principales			19.780

Como el cambio se realizó el 1° de Abril, por única vez se generan proporcionales, que en este caso se facturan desde el día del cambio hasta el último día del DOM

RESUMEN

En resumen, **cliente Dom 9, realizó una actualización de promoción el día 1° de Abril. Por lo tanto tiene por única vez un cobro proporcional desde el 1° hasta el 8 de Abril + el valor del mes completo.** A ese total se debe descontar los días no utilizados del mes anterior con el plan antiguo.

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

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Eliminación de un descuento

REVISAR DESCUENTO

1. En la boleta 1 puedes observar el **descuento de retención**, que se elimina al hacer la actualización de promoción

- **Explica al cliente que el descuento ya caducó** y el monto en su boleta se encuentra correctamente cobrado (si es necesario informa el motivo, ej: actualización de promoción).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1	Rentas Servicios Principales		2	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	49.708		Doble Pack Finix	41.384
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)			(TV Hogar HD, Mega 500)	
	<u>Descuento Retención</u>	<u>-17.000</u>		Triple Pack	-18.728
				(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300)	

Instalación y proporcionales SVA

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

IMPORTANTE: En la boleta el nombre del extensor aparecerá como **EXTENSOR WIFI MESH**, sin embargo **en Andes aparecerá como Extensor WiFi Smart Desk**

- Se reconocen porque están en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES** (1)
- Este es un ejemplo de un cliente con DOM 10
- En el detalle de la boleta se puede **observar que el extensor se instaló el día 8**, por tanto se genera un proporcional desde el día de la instalación hasta el último día del DOM + la renta mensual correspondiente al mes completo.
- Adicionalmente se observa el **costo de la instalación de \$20.000**

Explica al cliente a qué corresponde el cobro y detalla el periodo de uso (si aplica).

1	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	49.243
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
	Total Rentas Servicios Principales	49.243
	Consumos y Servicios Adicionales	
	Telefonía	0
	Televisión	8.011
	Internet	-4.000
	Otros Cargos	2.861
	Total Consumos y Servicios Adicionales	6.872

2	Rentas Mensuales Premium	
	Pack Adulto HD	22/Dic/2017 11-Ago/10-Sept 8.011
	Otros Servicios y Cargos	
	Descuento Primeras Cajas	5-Ago/4-Sept -3.990
	Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión	8.011
	Consumos y Servicios Adicionales Internet	
	Otros Servicios y Cargos	
	Descuento Upselling Banda Ancha	11-Ago/10-Sept -4.000
	Total Consumos y Servicios Adicionales Internet	-4.000
	Otros Cargos	
	Asistencia VTR	5-Ago/4-Sept 2.041
	Revisión de Programación	5-Ago/4-Sept 820
	Total Otros Cargos	2.861

IPC

REAJUSTE IPC

- El reajuste por IPC se refleja en la boleta los meses de Enero y Julio, por ende, las consultas por alza de boleta durante estos meses puede responder a IPC
 - Recuerda que los **planes Finix NO tienen reajuste de IPC**
 - Para cerciorarte, **revisa que el cliente no haya tenido pedidos anteriormente**
 - Al hacer la **comparación de boletas, verás que las boletas mantienen los mismos ítems**, con una alza baja.

1	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	50.312
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
	Total Rentas Servicios Principales	50.312
	Consumos y Servicios Adicionales	
	Telefonía	0
	Televisión	5.495
	Internet	3.088
	Otros Cargos	2.108
	Total Consumos y Servicios Adicionales	10.691

2	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	52.134
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
	Total Rentas Servicios Principales	52.134
	Consumos y Servicios Adicionales	
	Telefonía	0
	Televisión	5.731
	Internet	3.220
	Otros Cargos	2.198
	Total Consumos y Servicios Adicionales	11.149

DETALLE DE LA BOLETA

- En el detalle de la boleta, puedes observar que no hubo ninguna modificación
 - Explica que el alza en su boleta **corresponde a un ajuste de IPC**.

- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1 Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	19,072
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	23,313
Mega 100	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	21,587
Descuento Multiservicio Telefonía			-4,195
Descuento Multiservicio Televisión			-5,007
Descuento Multiservicio Internet			-4,657
Total Rentas Servicios Principales			50,312

2 Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	19,892
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	24,315
Mega 100	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	21,687
Descuento Multiservicio Telefonía			-4,154
Descuento Multiservicio Televisión			-5,077
Descuento Multiservicio Internet			-4,529
Total Rentas Servicios Principales			52,134

1 Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión	11-Ene/10-Feb	3,990
d-BOX HD		
Rentas Mensuales Premium	20/May/2021	10,990
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	-5,495
Otros Servicios y Cargos	5-Ene/4-Feb	-3,990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión		5,495
Consumos y Servicios Adicionales Internet		
Servicios Adicionales	5-Ene/4-Feb	0
Beneficio Mega 600		
Extensor NextGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb	3,088
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet		3,088
Otros Cargos		
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb	2,108
Total Otros Cargos		2,108

2 Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión	11-Feb/10-Mar	3,990
d-BOX HD		
Rentas Mensuales Premium	20/May/2021	11,462
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	-5,731
Otros Servicios y Cargos	5-Feb/4-Mar	-3,990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión		5,731
Consumos y Servicios Adicionales Internet		
Servicios Adicionales	5-Feb/4-Mar	0
Beneficio Mega 600		
Extensor NextGen Smart Plug	5-Feb/4-Mar	3,220
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet		3,220
Otros Cargos		
Asistencia VTR	5-Feb/4-Mar	2,198
Total Otros Cargos		2,198

Corte y Reposición

DETALLE DE LA BOLETA

- Se reconoce porque tiene un **valor fijo**; para el caso de internet es de \$2500 y televisión **\$750**.
 - Se encuentran en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
 - En caso que el cliente tenga otros consumos adicionales, **el corte y reposición aparecerá sumado a los otros consumos**, pero en el detalle de la boleta podrás identificar el cobro.
 - **Explica al cliente que el cobro corresponde a Corte y Reposición.** (7 días o más, posterior al vencimiento de la boleta)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)	28.789
Doble Pack Vive Mas Residencial (TV Hogar HD, Mega 500)	-3.164
Total Rentas Servicios Principales	25.625
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	750
Internet	2.500
Total Consumos y Servicios Adicionales	3.250

2

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
4-BOX HD	5-Mar/4-Abr		3.990
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	08/Sep/2020	2-Mar/1-Abr	0
HBO Pack \$7.490	08/Sep/2020	2-Mar/1-Abr	0
Otros Servicios y Cargos			
Corte y Reposición de Servicio			750
Descuento Primera Caja			-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			750
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Otros Servicios y Cargos			
Corte y Reposición de Servicio			2.500
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			2.500

Canales Premium

DETALLE DE LA BOLETA

- El cobro aparece en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (pack de canal contratado)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Periodo Facturado del 01 Feb al 01 Mar	
Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)	49.708
Descuento Promocional	-5.000
Total Rentas Servicios Principales	44.708
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	7.985
Total Consumos y Servicios Adicionales	7.985

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión			
4-BOX HD	5-Feb/4-Mar		3.990
4-BOX SD	5-Feb/4-Mar		2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb	0
HBO Pack \$7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb	0
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	10.990
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	-5.495
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	366
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	-366
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja	1-Feb/28-Feb		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			7.985

- Corresponde al cobro total del mes.
- Descuento promocional, donde se descuenta el 50% de mensualidad
- Cobro proporcional 1 día
- Descuento del promocional

COMPARADOR DE BOLETAS

- **DEBES SABER**
- Esta herramienta sirve de apoyo a tus atenciones, debes revisar siempre lo que te comenta el cliente si es coherente con lo que indica el comparador de boletas, si no, debes atender según el procedimiento de EXPLICACIÓN BOLETA.
- Esta opción está disponible solo a un grupo de clientes con servicio FIJO.
- Los ejecutivos pueden saber que un cliente tiene disponible el COMPARADOR DE BOLETAS revisando en la sección de SMA en ANDES el siguiente mensaje: “Este cliente tiene habilitada la función de comparador de boletas”.
- Si el cliente no tiene el mensaje en SMA significa que no va a poder utilizar el comparador de boletas.
- La herramienta solo está disponible para clientes que si tuvieron variación en sus últimas 3 boletas.
- El comparador de Boletas solo tendrá disponible la revisión de las ultimas 3 boletas.

Introducción

El siguiente paso a paso te ayudará a saber cómo utilizar la herramienta de **COMPARADOR DE BOLETAS** en Andes, con el fin de poder agilizar tus atenciones en saber por qué varió la boleta del cliente con respecto a la anterior.

Paso 1

The screenshot shows the 'Andes' portal interface. The top navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Ofertas económicas'. The 'Clientes' section is active, displaying a 'Lista de clientes' table. Below this, the 'Perfil de facturación' section is visible, showing a table with columns: Nombre, Método de pago, Marca, Medio de Distribución, and Día de Tarifa. A red box highlights the entry for 'Medio Pago no Contratado' with 'VTR' as the brand and 'Electrónico' as the distribution medium. To the right, there are sections for 'Pedidos' and 'Solicitudes de servicio'.

Nombre	Método de pago	Marca	Medio de Distribución	Día de Tarifa
6559702242	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	1

Ingresa a la **cuenta Cliente**, vista 360 del Cliente y se posiciona en la cuenta de facturación del cliente a consultar

Paso 2

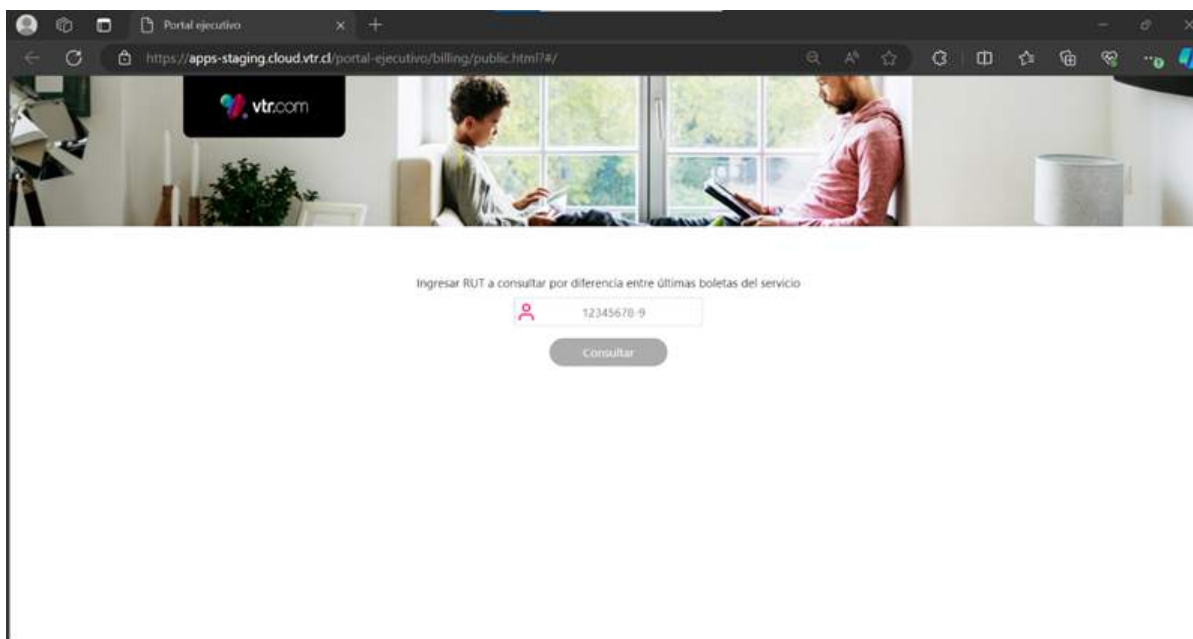
The screenshot shows the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) page in the Andes system. The page is divided into several sections:

- Header:** Includes the 'Andes' logo, a search bar, and a dropdown menu for 'Todas las cuentas'.
- Navigation:** A horizontal menu with options: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Perfil de facturación' (selected).
- Perfil de facturación:** The main section, which includes:
 - Comparador de Boletas:** A button highlighted with a red box, used for comparing invoices.
 - Form:** Fields for 'Cuenta' (36003763-0), 'Nombre' (MAXIMUS DECIMUS MERII), 'Cuenta de facturación' (16559702242), 'Método de pago' (Medio Pago no C), and 'Estado del perfil de facturación' (Activo).
 - Resumen del saldo:** A section showing the current balance and other financial metrics.
- Facturas:** A section at the bottom showing a list of invoices with columns for 'Número de facturación', 'Periodo de facturación', 'Importe debido', 'Fecha de vencimiento', 'Saldo anterior', 'Pagos y ajustes', 'Pago de factura', 'Fecha último pag', 'Tipo de documento', 'URL Facturas', 'Estado de pago', and 'Estado'.

A continuación, ingresa a la cuenta de facturación del cliente:

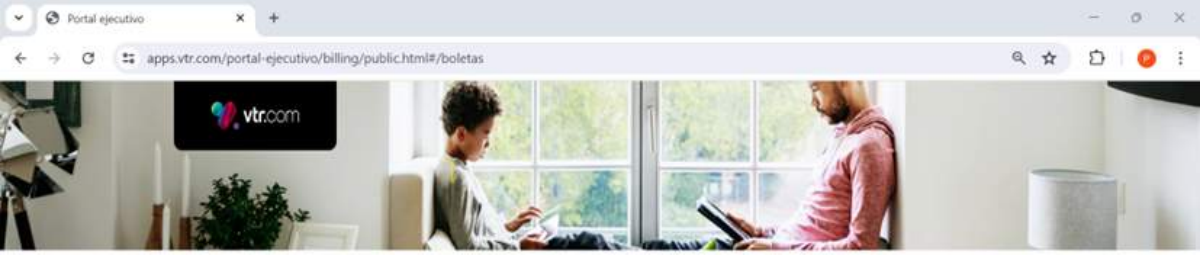
El sistema dispone el perfil de facturación del Cliente con el botón **“Comparador de Boletas”**

Paso 3



El Ejecutivo hace clic en el botón **“Comparador de Boletas”**, el sistema direcciona al Ejecutivo al portal comparador de boletas.

Paso 4



Portal ejecutivo

apps.vtr.com/portal-ejecutivo/billing/public.html#/boletas

Rut 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ver detalle
260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
258617298	01/05/2024	21/05/2024	\$50.822	Ver detalle

Haz clic en **"Ver detalles"** para verificar si existe diferencia con la boleta anterior.

[Volver](#)

El ejecutivo ingresa el RUT del Cliente a consultar, a continuación, hace clic en **"Consultar"**, el portal comparador de boletas despliega las boletas del cliente con su fecha de emisión, fecha de vencimiento, monto y link para el despliegue del detalle.

Paso 5



Rut 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ocultar detalle

⚠ La boleta 261546452, presenta las siguientes diferencias:

El valor de tu boleta es de \$40.058, la cual varió en \$-19.903 respecto del mes anterior. Esta variación se debe a:

- \$-12.490: Has cancelado el Servicio Adicional Pack TNT Sports Premium
- \$-4.163: Se ha aplicado un reembolso por los días proporcionales en los que no utilizaste el servicio adicional (Pack TNT Sports Premium. Proporcional) después de darlo de baja.
- \$-3.250: En tu boleta anterior tenías un cobro por corte y reposición, pero en esta ya no está presente.

260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
-----------	------------	------------	----------	-----------------------------

El ejecutivo hace clic en **“Ver detalles”** para ver las diferencias en las boletas del Cliente, a continuación, el portal despliega el detalle de la comparación de la boleta



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

No se debe enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular. Esta afirmación es:

☐ Verdadera

☐ Falsa

BAJA DE SERVICIOS



SUCURSALES

Aplica para titular de la cuenta o tercero con poder notarial

POLÍTICA DE LA ATENCIÓN

- Si el cliente presenta su cédula de identidad vencida, no se puede generar la desconexión de servicios.
- Si la cédula figura como bloqueada, **NO se puede generar la desconexión.** Para revisar el estado de la cédula de identidad, haz clic [AQUÍ](#)
- Para saber cómo validar la identidad, revisa la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD](#)
- **En el caso que un tercero sin poder notarial solicite la desconexión de servicios, ésta SÓLO se podrá llevar a cabo con la siguiente consideración:**
 - Si tercero presenta certificado original de centro asistencial que indique que el titular está Hospitalizado
 - *Este certificado debe ser original y es necesario que indique diagnóstico y fecha de hospitalización.
 - El tercero debe demostrar el parentesco consanguíneo con el titular presentando Certificado del registro civil/libreta de familia que acredite la calidad de hija/o, cónyuge, madre/padre.
 - En caso de solicitar desconexión por fallecimiento de titular, se puede cursar obteniendo certificado de defunción del titular y de nacimiento o matrimonio de quien solicita on line en la página web del Registro Civil.
- Si un cliente consulta sobre la solicitud que ingresó en www.vtr.com a través de Sucursal Virtual. (y no lo hemos contactado), **SIEMPRE debes transferir al cliente al área de Retención** para atender su requerimiento
- Si un cliente consulta sobre la solicitud que ingresó en www.vtr.com a través de Sucursal Virtual: *"Sr XXX su solicitud está siendo revisada por un equipo especialista, quienes se contactarán con UD en un plazo de 24 horas hábiles para ser gestionada".*
- Si el cliente desea desconectar y posee deuda, se debe sugerir pagar la deuda sin que esto sea un impedimento para ingresar la desconexión del o los servicios, para eso se debe aplicar el procedimiento inhibición de cobranza. Para revisar completo el Procedimiento ingresa a [ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#)
- Maneja la información contenida en el [PLAN DE RETENCIÓN](#) vigente.
- Se debe instar al cliente a que la baja de los servicios sea para el último día del DOM (Ciclo de facturación), sólo en caso que el cliente lo exija y/o lleve los equipos a la sucursal, se debe ingresar la baja inmediata y realizar la devolución de dinero en caso que aplique.
- Las ofertas de retención aplican para clientes residenciales, con excepción de clientes convenio y colaboradores VTR.

INDAGA

¿Cuál es la razón de la baja de los servicios?

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Revisa la **vigencia de los datos** del cliente
2. Verifica el **estado comercial del servicio**
3. Verifica si el cliente **tiene alguna oferta de retención vigente** o si la recibió en un plazo menor a 6 meses.

Revisar procedimiento en sección MOTIVOS DE DESCONEXIÓN en la publicación de Clave

RECEPCIÓN DE EQUIPOS EN SUCURSALES

CONTEXTO

Este procedimiento se debe aplicar excepcionalmente a clientes que se dirigen a Sucursal a entregar equipos de VTR (ya sea porque es cliente desconectado o cliente que quiere desconectar y no se logró retener).

Paso 1

Ingresar a la página <http://nnoc.vtr.cl/login/> con usuario y contraseña designada.

Paso 2

The screenshot shows a web application interface with a navigation menu. The 'Aplicaciones' menu is open, and 'Gerencia Operaciones y Logística' is selected. 'Sucursal Express' is highlighted in the sub-menu.

Navigation Menu:

- Home
- Contactos
- 1. Aplicaciones**
 - CES.Call Center VTR
 - CCO.Centro de Comando Operaciones
 - Gerencia facturación, recaudación y cobranza
 - Gerencia de Contraloría
 - Gerencia Mantenimiento y Operación Clientes
 - 2. Gerencia Operaciones y Logística**
 - Entrega a Laboratorio
 - 3. Sucursal Express**
 - Gerencia Continuidad Operacional
 - NNOC.Control de Cambios
 - NNOC.Operaciones
 - NNOC.Provisionamiento
 - Operación TI
 - Soporte Red Corporativa
 - Soporte Internet
 - Soporte Telefonía
 - Soporte Televisión
 - Soporte Core VAS 4G
 - Administración Flota VTR
 - NOC TOOLS

- Procedimientos
- Reportes y KPI
- Auditorías
- Noticias
- Mantenedores
- Bec Online
- GAP
- Be

Other elements visible:

- FEN
- Inicio
- Formularios
- Post Mortem FEN
- Resumen flujo de eventos

SQL Server	SSIP	Telef+Int	Telefonía	Televisión	Tv+Int	Tv+Tel
0	0	0	7	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	62	36	1	48
0	0	0	69	36	1	50
0	0	0	0	0	0	6

Última actualización 14-09-20

Filtro

Ir a **"Aplicaciones"**(1), luego a **"Gerencia Operaciones y Logística"**(2) y finalmente hacer clic en **"Sucursal Express"**(3).

Paso 3

Ir a **“Devolución de equipo”**, ingresar RUT del titular, presionar tecla TAB para que se completen de forma automática los siguientes campos.

Paso 4

Sucursal Express

Entrega de Equipos a Cliente **Devolucion de Equipos** Busqueda Anulacion de guias Anulacion de comprobante Equipos en bazuca Nueva Busqueda

Datos del cliente

Rut:

Nombre:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Comuna:

Direccion:

Siguiente



Hacer clic en botón **“Siguiente”**.

Paso 5

The screenshot displays a web application interface with a top navigation bar containing several tabs: "Entrega de Equipos a Cliente", "Devolucion de Equipos", "Busqueda", "Anulacion de guias", "Anulacion de comprobante", "Equipos en bodega", and "Nueva Busqueda". The "Devolucion de Equipos" tab is currently selected. Below the navigation bar is a main content area titled "Equipos y Accesorios". Within this area, there is a form with the following elements: a label "Rut usuario:" followed by a text input field; a label "Equipo:" followed by a dropdown menu that currently displays "Seleccione Equipo"; and a label "Numero de Serie:" followed by a text input field. A red rectangular box highlights the dropdown menu. At the bottom of the form, there are three buttons: "Agregar Equipo", "Volver", and "Siguiente".

Seleccionar equipo(s) en la lista desplegable.

Paso 6

Ingresa **número de serie del equipo**(1) y marcar **casilla de accesorios** (2) según corresponda.

Paso 7

Equipos y Accesorios

Rut usuario: 0013868236-6

Equipo: Ebox

Numero de Serie: 1

Accesorios:

- ☒ Control Remoto
- ☒ Fuente de Poder
- ☒ Cable Poder
- ☒ Cable RCA

Agregar Equipo Volver Siguiente

Hacer clic en **"Agregar equipo"** y luego en botón **"Siguiente"**.

- Si es más de un equipo, se debe repetir el paso 5.

Paso 8



Aparecerá el siguiente mensaje, hacer clic en **“Aceptar”** para continuar.

Paso 9

Entrega de Equipos a Cliente	Devolucion de Equipos	Busqueda	Anulacion de guias	Anulacion de comprobante	Equipos en bazuca	Nueva Busqueda
------------------------------	-----------------------	----------	--------------------	--------------------------	-------------------	----------------

Datos Cliente

Rut	0013668236-6
Nombre	MAGALY ANDREA SAAVEDRA ZARATE
Direccion	AV LAS TORRES 126, CASA 69 Quilicura
Fecha	14/09/2022

Equipos y Accesorios

Serie 1	MT1528TQ2239
Nombre equipo	Dbox
	Fuente de Poder
	Cable Poder
	Cable RCA
	Control Remoto

Confirmar

Cancelar

Se mostrará una pantalla de resumen, hacer clic en **"confirmar"**

Paso 10



Para finalizar, hacer clic en **"Aceptar"**.

Paso 11

http://mec.vtr.cl/recepcion_cajas/ingprime.php?i=0005790267-4&est=...

 VTR Banda Ancha S.A.
Rut: 97079490-8
Caja N° 010
República de Chile, P.O. Box 1
Las Condes Santiago de Chile

DEVOLUCIÓN

ALEJANDRO AUGUSTO GONZALEZ CHRIST Devolución el 13/11/2018
9790267-4 Sucursal: Alameda 268
Ejecutivo: Magaly Saeedra
Folio N° 470594

N°	Descripción del equipo	Serie de equipo
1	Apagador telefónico inalámbrico	1

Descripción de Accesorios	Cantidad
Confirmando que se ha hecho la Devolución de los equipos de ALEJANDRO AUGUSTO GONZALEZ CHRIST Rut # 9790267-4 al ejecutivo de atención al cliente Magaly Saeedra en la sucursal Alameda 268	

Comprobante de Devolución Fecha: 13/11/2018
Folio N° 470594 Comprobante de 1 equipo(s).
Sucursal Alameda 268

Se **generará un comprobante**, éste se debe imprimir y entregar al cliente como respaldo.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VISADO DE CONTRATOS



- Aplica para todos los canales de ventas, tanto presenciales (sucursales, terreno y dealer) como remotos (televentas, inbound y web).
- Aplica para ventas de servicios fijos y servicios móviles en Andes.

DEBES SABER

- El visado es el proceso en el que se revisan los contratos y los documentos necesarios para realizar una venta.
- Esta publicación tiene como fin velar por el fiel cumplimiento de las políticas y filtros de ventas de la compañía, sancionando las faltas a la política y las malas prácticas para así lograr una venta de calidad.

POLITICA DE VENTA MASIVO Y NEGOCIO

- Haz click en los siguientes links [Política de Ventas](#), [Política de Venta de Servicios Fijos](#), [Política de Venta Servicios Móviles](#) para revisar las políticas de Ventas.
- **IMPORTANTE:** Para venta móvil, los clientes VTR con antigüedad superior a 6 meses desde la fecha de activación del servicio no están sujetos a acreditar Renta, solo deben acreditar Identidad.
- Apóyate de las siguientes publicaciones para revisar los planes Comerciales:
 - [Plan Comercial Fijo y Móvil](#)
 - [Plan Comercial Negocios](#)

TIPOS DE DOCUMENTOS PARA ACREDITAR

Los documentos necesarios para acreditar son los siguientes:

IDENTIDAD



(EXTRANJERO) VISA
PERMANENCIA
DEFINITIVA

(EXTRANJERO) VISA
TEMPORAL

DIPLOMÁTICO

COMPROBANTE DE
SOLICITUD DE
REIMPRESIÓN

No se autoriza comprobante de solicitud de reimpresión de cédula de identidad nacionales.

Servicio Registro Civil e Identificación
Sistema de Identificación, Cédula de Identidad y Pasaporte

7845C42950C5201803151147392761

Comprobante Solicitud de Reimpresión de Cédula de Identidad Nacionales
Nro. Atención: 30801

Nombre : CAMILA ESTHEFANY LOYOLA ROZAS
Fecha de Nacimiento : 30/11/1986 Sexo : FEMENINO
Lugar de Nacimiento : TALCA
R.U.N :
Profesión :
Oficina y fecha de atención : TALCA 15/03/2018
Fecha estimada de entrega : 27/03/2018 en Oficina : TALCA
Valor : \$ 3.820
Email : CAMILA.LOYOLA@HOTMAIL.COM
Observación :




Información importante

1. Si usted informó su correo electrónico, recibirá un mensaje indicando que su cédula está lista para ser retirada. Puede verificar también el estado de la presente solicitud en www.registrocivil.cl o en call center 600-370-2000.
2. La cédula de identidad solicitada debe ser retirada a más tardar el día 24/09/2018. De no hacerlo, ésta será destruida, debiendo realizar una nueva petición y pagar los derechos correspondientes. La fecha de entrega está sujeta a la verificación de identidad del solicitante.
3. Los requisitos para el retiro de la cédula de identidad son los siguientes:
 - 3.1 Presentar este comprobante.
 - 3.2 Si retira un tercero, debe presentar este comprobante, su cédula de identidad vigente y no bloqueada, y poder otorgado ante el oficial civil o notario donde conste la autorización para el retiro.
 - 3.3 Para los menores de 14 años de edad, debe retirar uno de los padres presentando este comprobante y su cédula de identidad vigente y no bloqueada. Si retira un tercero, debe presentar los documentos especificados en el punto 3.2.
4. Toda cédula de identidad anteriormente emitida, quedará no vigente al momento de la entrega del nuevo documento.

DEUDA

CONTRATO DE ARRIENDO CON
AUTORIZACIÓN NOTARIAL

CONTRATO DE ARRIENDO
CORREDORA DE PROPIEDADES

NO SE AUTORIZA

Firmaron ante mí en el anverso doña NIEVES DOLORES LOPEZ CORREA, C.I. 5.891.441-K, como arrendadora; y don RODRIGO ARMANDO CARRASCO LOPEZ, C.I. 12.867.939-1, como arrendatario.-
SAN CARLOS, 17 de agosto de 2015.-



CONTRATO DE ARRIENDO CON
AUTORIZACIÓN NOTARIAL

CONTRATO DE ARRIENDO
CORREDORA DE PROPIEDADES

NO SE AUTORIZA

(Debe traer números de contacto vigentes)



Gonzalo Aránguiz Cisterna

Corredor de Propiedades

Administraciones - Arriendos - Ventas - Compras - Tasaciones



CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

En Santiago de Chile a 15 de Noviembre de 2013, entre don Gonzalo Aránguiz Cisterna, cédula nacional de identidad N° 7.812.641-8, nacionalidad chilena, con domicilio en Avenida Pajaritos N° 3080, Oficina 401, comuna de Maipú, Corredor de Propiedades, como mandatario de don

Avenida Pajaritos N° 3080 Oficina 401 Maipú Santiago
Teléfono: 7662750 - Fax: 5311987 - E mail: gonzaloaranguiz@tie.cl

CONTRATO DE ARRIENDO CON
AUTORIZACIÓN NOTARIAL

CONTRATO DE ARRIENDO
CORREDORA DE PROPIEDADES

NO SE AUTORIZA

No se autoriza Contrato de arriendo de librería y menos llenado a mano.

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

En Valparaíso a 30 de Septiembre de 2015
entre doña Nora Ines Venegas Núñez domiciliado en Bernales
Malloa, que en adelante se llamará el Arrendador, y doña Gabriela Francisca
Molina Dojas, domiciliado en Valparaíso
que en adelante se llamará el Arrendatario, han convenido el siguiente contrato de arrendamiento:

PRIMERO: El Arrendador da en arrendamiento a doña Gabriela Molina Dojas
el inmueble ubicado en calle Avenida matta N° 443/casa 3
de la ciudad de Valparaíso

SEGUNDO: La casa habitación arrendada, no podrá ser dedicada por el Arrendatario
sino a vivienda particular

ANTONIO FIGUEROA
NOTARIO PUBLICO
RANGO

RENTA

CARTOLA TARJETA
DE CRÉDITO
BANCARIA

CHEQUE
PERSONALIZADO

CARTOLA TARJETA
CASA COMERCIAL

BOLETA DE LA
COMPETENCIA

CO



ESTADO DE CUENTA NACIONAL DE TARJETA DE CRÉDITO

NOMBRE DEL TITULAR	FRANCISCO
N° DE TARJETA DE CRÉDITO	XXXX XXX3 0292
FECHA ESTADO DE CUENTA	19/11/2024



FRANCISCO

211

I. INFORMACIÓN GENERAL

	CUPO TOTAL	CUPO UTILIZADO	CUPO DISPONIBLE	CAE PREPAGO
CUPO TOTAL	\$ 3.000.000	\$ 0	\$ 3.000.000	62,99 %
CUPO TOTAL AVANCE EN EFECTIVO	\$ 2.850.000	\$ 0	\$ 2.850.000	

	ROTATIVO	COMPRA EN CUOTAS	AVANCE EN CUOTAS	SIN SELLO SERNAC
TASA INTERÉS VIGENTE	2,60 %	2,60 %	2,60 %	
CAE	41,22 %	44,05 %	44,05 %	

CAE se calcula sobre un supuesto de gasto mensual de UF 20 y pagadero en 12 cuotas.
Infórmese sobre las entidades autorizadas para emitir Tarjetas de Pago en el país, quienes se encuentran inscritas en los Registros de Emisores de Tarjetas que lleva la CMF, en www.cmfchile.cl.

PERIODO FACTURADO	DESDE	HASTA
PAGAR HASTA	19/10/2024	19/11/2024
	05/12/2024	

II. DETALLE

1. PERIODO ANTERIOR	DESDE	HASTA
PERIODO DE FACTURACIÓN ANTERIOR	18/09/2024	18/10/2024

CARTOLA TARJETA
DE CRÉDITO
BANCARIA

CHEQUE
PERSONALIZADO

CARTOLA TARJETA
CASA COMERCIAL

BOLETA DE LA
COMPETENCIA

CO



CARTOLA TARJETA DE CRÉDITO BANCARIA	CHEQUE PERSONALIZADO	CARTOLA TARJETA CASA COMERCIAL	BOLETA DE LA COMPETENCIA	CO
---	-------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	----

Cupo mínimo disponible (\$150.000). Si tarjeta emitida por casa comercial es Mastercard o Visa, no se considera tarjeta bancaria, sino de casa comercial.

Certificado de Cotizaciones Previsionales

Folio de certificación:

Santiago, 18 de diciembre de 2018

AFP CAPITAL S.A., certifica que el Sr(a) RUT: DOMICILIO:
Puerto Montt, Puerto Montt, Decima Region. Registra en su CUENTA OBLIGATORIA las
siguientes cotizaciones, correspondientes al periodo comprendido entre 12-2017 y 12-2018.

Detalle de las Cotizaciones Obligatorias pagadas y/o declaradas por su Empleador en los últimos 12 meses.

Periodo	Tipo de Movimiento	Fecha Caja	Monto		Valor Gusta	RUT Pagador	Tipo Fondo
			Pesos	Cuotas			
11-2018	COTIZACION	10/12/2018	\$34.543	0,92	\$37.519,28		C
10-2018	COTIZACION	12/11/2018	\$59.232	1,57	\$37.677,17		C
09-2018	COTIZACION	10/10/2018	\$54.856	1,44	\$38.134,86		C
08-2018	COTIZACION	10/09/2018	\$138.861	4,96	\$38.111,47		C
07-2018	COTIZACION	10/08/2018	\$177.483	4,70	\$37.808,17		C
06-2018	COTIZACION	10/07/2018	\$110.310	2,93	\$37.647,15		C
05-2018	COTIZACION	11/06/2018	\$206.200	5,48	\$37.596,06		C
04-2018	COTIZACION	10/06/2018	\$37.478	0,99	\$37.878,76		C
03-2018	COTIZACION	10/04/2018	\$204.971	5,48	\$37.435,53		C
02-2018	COTIZACION	12/03/2018	\$139.275	3,73	\$37.342,37		C
01-2018	COTIZACION	12/02/2018	\$138.166	3,75	\$36.806,28		C
12-2017	COTIZACION	10/01/2018	\$192.802	5,16	\$37.345,02		C
11-2017	COTIZACION	11/12/2017	\$202.355	5,50	\$36.778,77		C

Tipos de Fondos				
Fondo A	Fondo B	Fondo C	Fondo D	Fondo E
Más Riesgo	Riesgo	Intermedio	Conservador	Más Conservador

Se extiende el presente certificado a petición del interesado, para los fines que estime convenientes.
(*) Tiene una validez de 30 días, a contar de la fecha de emisión. La persona a la cual sea entregado, puede
comprobar su validez ingresando a www.afpcapital.cl, haciendo clic en "Validador de Certificado".

Si encuentra inconsistencias, en los meses registrados en su Certificado de Cotizaciones Obligatorias,
comuníquese con nosotros a través de nuestro Call Center, marcando 600 6600 900,
o bien ingresando al sitio www.afpcapital.cl

Este certificado ha sido emitido a través de nuestro sitio web www.afpcapital.cl

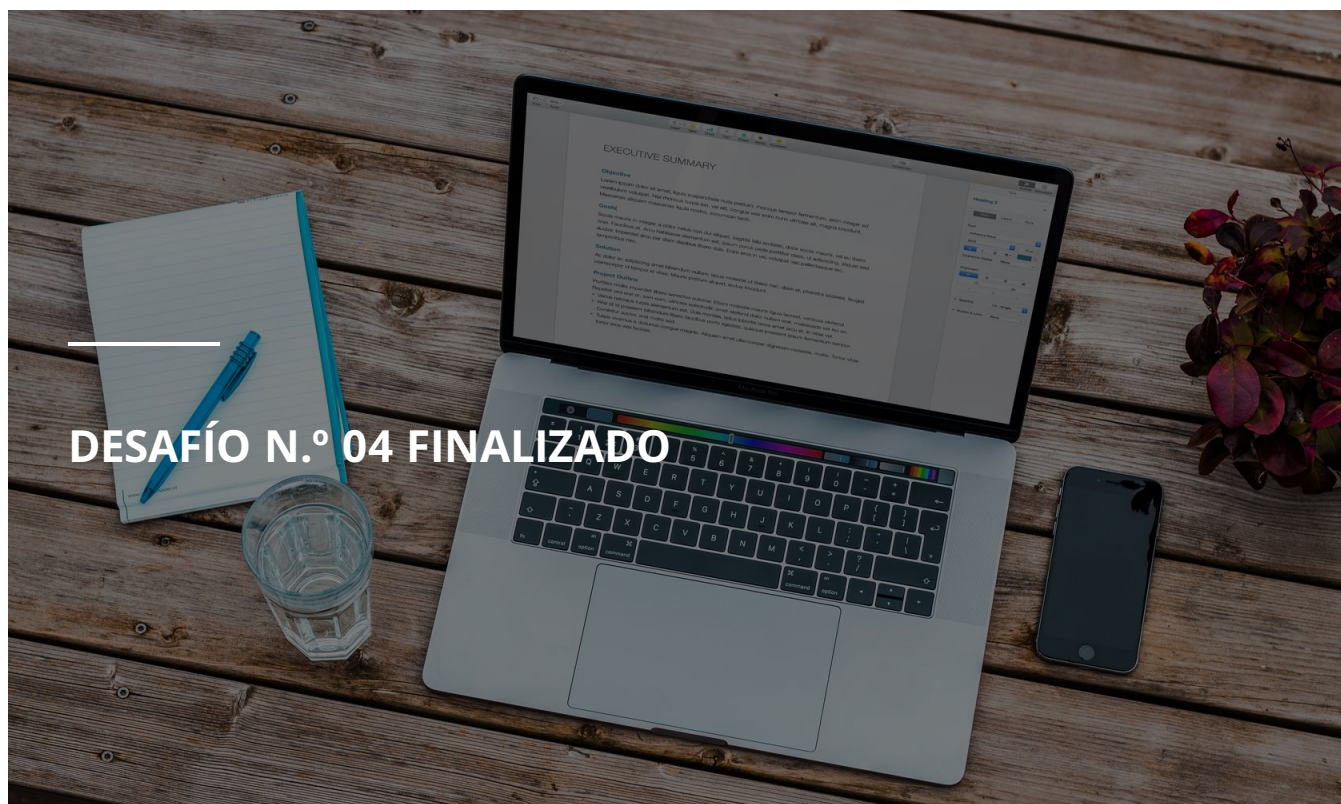


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 04 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 04!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR