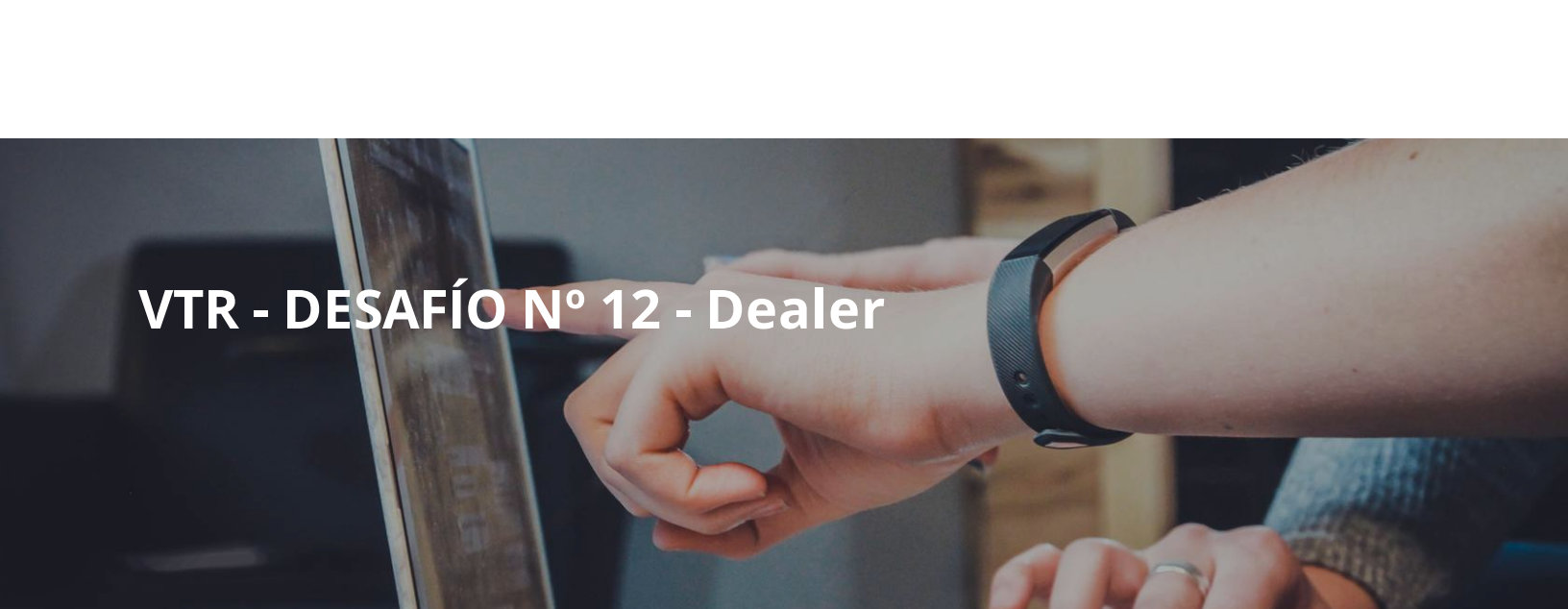




VTR - DESAFÍO N° 12 - Dealer

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 y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- 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 04 AL 22 DE DICIEMBRE



CICLOS DE FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETA



LLENADO CONTRATO



ACTIVIDAD



VISADO DE CONTRATOS



DESAFÍO TERMINADO



CICLOS DE FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETA



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

IMPORTANTE

- La emisión y distribución de una boleta **depende de su ciclo de facturación**, el cual es asignado a cada cliente de acuerdo a la fecha en que contrata sus servicios principales (se asigna el más cercano).
- De acuerdo a la **normativa Subtel, el período de tasación (fijo) comprende aproximadamente 4 días antes de la emisión de la boleta**, por lo tanto, es recomendable

indicar al cliente que antes de ese periodo es el más idóneo para que realice movimientos en sus servicios, como por ejemplo contratación o eliminación de canales Premium.

- Adicionalmente es importante **considerar que frente al no pago de los servicios los clientes pueden quedar marcados como “No Facturar”** y por lo tanto no se emitirán boletas hasta que pague su deuda, sin embargo, una vez regularizada esta situación en su próxima facturación se incluirán 2 períodos de servicio (el que no se facturó + el mes correspondiente).

DEBES SABER

IMPORTANTE

Es importante tener en cuenta estas fechas a la hora de generar algún cambio en la cuenta del cliente (venta, cambio de ciclo, traslado, etc.) o de realizar algún escalamiento a las áreas de distribución o facturación.

La emisión de los documentos se puede realizar hasta 2 días posterior a la fecha indicada en la columna de EMISIÓN BOLETA.

ANDES

DOM	Fecha emisión	Vcto.	Distribución BE	Distribución BT	Distribución SMS
			Fecha	Fecha	Fecha
1	01-ago	21-ago	02-ago	11-ago	03-ago
2	02-ago	22-ago	03-ago	12-ago	04-ago
3	03-ago	23-ago	04-ago	13-ago	05-ago
4	04-ago	24-ago	05-ago	14-ago	06-ago
5	05-ago	25-ago	06-ago	15-ago	09-ago
6	06-ago	26-ago	09-ago	16-ago	10-ago
7	07-ago	27-ago	09-ago	17-ago	10-ago
8	08-ago	28-ago	09-ago	18-ago	10-ago
9	09-ago	29-ago	10-ago	19-ago	11-ago
10	10-ago	30-ago	11-ago	20-ago	12-ago
11	11-ago	31-ago	12-ago	21-ago	13-ago
12	12-ago	01-sept	13-ago	22-ago	16-ago
13	13-ago	02-sept	16-ago	23-ago	17-ago
14	14-ago	03-sept	16-ago	24-ago	17-ago
15	15-ago	04-sept	16-ago	25-ago	17-ago
16	16-ago	05-sept	17-ago	26-ago	18-ago
17	17-ago	06-sept	18-ago	27-ago	19-ago
18	18-ago	07-sept	19-ago	28-ago	20-ago
19	19-ago	08-sept	20-ago	29-ago	23-ago
20	20-ago	09-sept	23-ago	30-ago	24-ago
21	21-ago	10-sept	23-ago	31-ago	24-ago
22	22-ago	11-sept	23-ago	01-sept	24-ago
23	23-ago	12-sept	24-ago	02-sept	25-ago
24	24-ago	13-sept	25-ago	03-sept	26-ago
25	25-ago	14-sept	26-ago	04-sept	27-ago
26	26-ago	15-sept	27-ago	05-sept	30-ago
27	27-ago	16-sept	30-ago	06-sept	31-ago
28	28-ago	17-sept	30-ago	07-sept	31-ago
29	29-ago	18-sept	30-ago	08-sept	31-ago
30	30-ago	19-sept	31-ago	09-sept	01-sept
31	31-ago	20-sept	01-sept	10-sept	02-sept

CLIENTES NUEVOS

- Revisa DOM (CICLOS DE FACTURACIÓN).
- Recuerda que al momento de la venta no se debe indicar un ciclo exacto al cliente, ya que la fecha de instalación podría cambiar.

REGISTRA

Tipificar correctamente el contacto de la atención

Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Envío -Recep Boleta-distriibuc

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada

- Información entregada
- Gestión Realizada.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

LLENADO CONTRATO



LLENADO CONTRATO FOLIO

RECUERDA

- La generación del contrato siempre es **posterior** a la generación del **TSQ** (aprobado).
- El envío del contrato **antes** de la generación del **TSQ** es una **cotización**.

- Siempre valida que el **mail del titular sea el vigente**. En caso de que sea necesario modificarlo, se debe cambiar tanto en el pedido de ventas como en el perfil del cliente.
- El **Contrato** se despliega en una segunda ventana en el navegador web.
- **Es obligatorio el envío del contrato al cliente al correo electrónico**
- Para volver a visualizar el contrato debes ingresar al link <http://kwcc.vtr.cl/cs/>
- No olvidar que posicionando la flecha del mouse en el documento, éste entrega las opciones de **imprimir** o **descargar** el contrato para efectos de respaldo.

PORTABILIDAD

- La sumatoria de los pesos de los documentos de portabilidad a enviar a la OAP no debe exceder los 200 KB (Fotocopia de Carnet de identidad +Solicitud de pre validación +Solicitud de portabilidad), por lo cual al tratarse de documentos escaneados estos deben estar en baja resolución para no superar el tamaño máximo de los 200 KB
- En caso de caídas o fallas del sistema Andes los documentos de la solicitud de portabilidad deben ser subidos manualmente al **WEB CENTER CONTENT**.
- Si la solicitud de portabilidad es enviada a la OAP sin documentos estos deben ser reenviados a la OAP en un plazo máximo de 5 días corridos mediante Siebel, desde el botón "Reenviar Documento", o en caso de no estar disponible esta opción deben ser subidos manualmente al **WEB CENTER CONTENT**.
- Los formatos de documento permitidos para la OAP son : JPG, GIF, PNG, MP3 y PDF

LLENADO MANUAL DE FOLIO FIJO

Está disponible un nuevo "**FORMULARIO DE SOLICITUD DE SERVICIOS FIJO**", el cual incluye cambios en la sección **Datos Personales del Cliente**.

Se presenta el procedimiento de cómo llenar el contrato de servicios fijos con un ejemplo detallado

RECUERDA: si el contrato está incompleto o enmendado queda afecto a cambio de código.

- Campo para marcar si el cliente es nuevo o vigente.
- Datos personales del cliente.
- Campos exclusivos para cliente empresas:
 - Datos adicionales para factura.
 - Representante legal y/o apoderado.
- Campos para marcar los respaldos que se adjuntan al contrato.

- Detalle de la contratación servicios principales.
- Detalle de la contratación servicios adicionales.
- Resumen de rentas mensuales.

- Campos para marcar la habilitación de los servicios de telefonía que desee el cliente.
- Cuadro para especificar las condiciones comerciales que puedan aplicar (ej. promociones).
- Campo para marcar si el cliente autoriza a VTR a enviarle novedades y ofertas.
- Campos para marcar los documentos que recibirá el cliente por correo electrónico.
- Campos para identificar al vendedor.
- Campo para la firma del cliente.

DETALLE DE CADA GLOSA

SECCIÓN 1

TIPO DE CLIENTE: marcar con una X se considera vigente si tiene antigüedad mayor o igual a 6 meses)

DATOS PERSONALES DEL CLIENTE: completar con todos los datos solicitados.

DATOS ADICIONALES PARA FACTURA: se debe completar exclusivamente para cliente empresa.

REPRESENTANTE LEGAL Y/O APODERADO: se debe completar exclusivamente para cliente empresa.

RESPALDOS ADJUNTOS: marcar con una X los respaldos que se adjuntan al contrato.

0400002
 Dia Mes Año
 14 10 19

TIPO DE CLIENTE Nuevo ☒ Vigente ☐

DATOS PERSONALES DEL CLIENTE

RUT: 12.345.678 - 9 Serie: 111.222.333
 Nombre o Razón Social: Andrea Pérez Gonzalez Fecha Nacimiento: 05/11/1995
 Dirección del Servicio: Av. Apoquindo 4800 Comuna: Las Condes Ciudad: Santiago
 Teléfono Celular: 2555 4444 Teléfono fijo: _____
 E-mail: ANDREA.PEREZ.GONZALEZ@GMAIL.COM
Completar con letra mayúscula
 El cliente desea Boleta/Factura por: ☒ Envío vía correo electrónico ☐ Envío vía SMS

DATOS ADICIONALES PARA FACTURA

Dirección "Para uso de Negocios/Empresa" Giro _____

REPRESENTANTE LEGAL Y/O APODERADO

Nombre "Para uso de Negocios/Empresa" RUT _____ Teléfono _____
 Dirección _____ Comuna _____ Ciudad _____

RESPALDOS ADJUNTOS

Acreditación de Identidad ☒	Fotocopia Carnet ☒		
Acreditación de Deuda ☐	Contrato de Arriendo ☐	Contrato Compra-Venta ☐	Comprobante de Pago ☐
Acreditación de Portabilidad ☐	Formulario Pre Validación ☐	Formulario de Portabilidad ☐	
Acreditación de Competencia ☐	Boleta Competencia ☐		
Acreditación Adicional ☐	Liquidación de Sueldo ☐	Credencial ☐	Orden Comercial ☐

SECCIÓN 2

CONTRATACIÓN SERVICIOS PRINCIPALES: marcar con una X el tipo de cliente residencial, empresa u otro, y especificar a qué se refiere. Luego se debe especificar los servicios individuales contratados con su respectiva renta mensual, y si es doble o triple pack, descuento multiservicio y total de la renta mensual (sin descuento de las promociones que apliquen). El cargo de incorporación y/o promociones según oferta comercial vigente.

CONTRATACIÓN SERVICIOS ADICIONALES: se debe completar el detalle de la descripción de estos servicios contratados, la cantidad, renta mensual, cargo de incorporación y las condiciones comerciales (promociones, descuentos, etc.). Finalmente se debe indicar la renta mensual total por servicios adicionales.

RENTAS MENSUALES: aquí se registra la renta mensual total a pagar por el cliente, especificando la renta por servicios principales, por servicios adicionales y su suma. También se deben indicar los cargos por habilitación o instalación.

CONTRATACION SERVICIOS PRINCIPALES		Cliente: ☒ Residencial ☐ Empresa ☐ Otro		
	PLAN CONTRATADO	RENTA MENSUAL	CARGO INCORPORACION	CONDICIONES COMERCIALES
Televisión	FULL HD	\$ 23.990	\$	
Telefonía	TOTAL ILIMITADO	\$ 17.990	\$	
Banda Ancha	MEGA 400	\$ 25.990	\$	
Descuento Multiservicios		\$ 15.980	\$	
Total Renta SS. Principales		\$ 51.990	\$ 0	DCD. \$12.000 x 3 MESES

CONTRATACION SERVICIOS ADICIONALES				
SERVICIO	CANTIDAD	RENTA MENSUAL	CARGO INCORPORACION	CONDICIONES COMERCIALES
CDF HD	1	\$ 10.990	\$ 0	
ASISTENCIA VTR	1	\$ 1.990	\$ 0	
		\$	\$	
		\$	\$	
TOTAL SS. ADICIONALES		\$ 12.980	\$ 0	

RENTAS MENSUALES		CARGO INCORPORACION	
Renta Mensual Servicios Principales	\$ 51.990	Servicios Principales	\$ 0
Renta Mensual Servicios Adicionales	\$ 12.980	Servicios Adicionales	\$ 0
Total Mensual	\$ 64.970	Total	\$ 0

LA RENTA DE LOS SERVICIOS DE TELEVISIÓN, ACCESO A INTERNET, TELEFONÍA Y SERVICIOS ADICIONALES SE FACTURAN POR MES ANTICIPADO. ESTAS RENTAS SE REAJUSTARÁN SEMESTRALMENTE, EN BASE A LA VARIACIÓN DEL IPC DE LOS ÚLTIMOS 6 MESES. EN LA PRIMERA BOLETA SE FACTURARÁ LA RENTA MENSUAL DEL PLAN JUNTO CON LOS DÍAS PROPORCIONALES, QUE CORRESPONDEN A LOS DÍAS QUE TRANSCURREN ENTRE LA INSTALACIÓN Y LA EMISIÓN DE LA BOLETA.

SECCIÓN 3

HABILITACIONES ACCESOS TELEFONÍA: marcar con una X todas las habilitaciones telefónicas que desee el cliente.

CONDICIONES COMERCIALES: cuadro para especificar las condiciones comerciales u observaciones asociadas a la contratación de servicios, como promociones, si la venta es para clientes de categoría convenio, si desea recibir la boleta por correo postal, entre otras

- Campo para marcar si el cliente autoriza a VTR a enviarle novedades y ofertas: se debe marcar con una X si el cliente está de acuerdo con esto.
- Campos para marcar los documentos que recibirá el cliente por correo electrónico: marcar con una X los documentos que correspondan.

IDENTIFICACIÓN VENDEDOR: se debe registrar el nombre del vendedor, el canal de venta al que pertenece y su código (TANGO).

FIRMA CLIENTE: el cliente debe firmar el contrato en el espacio correspondiente, en caso que contrato no tenga la firma NO tendrá ninguna validez, excepto los casos que cliente tenga alguna condición legal de no firmar.

HABILITACIONES ACCESOS TELEFONIA

☒ Celular

☒ Larga Distancia Internacional

☐ Fono 300

☐ Fono 606 y 609

☐ Fono 700

☐ Servicio del mismo tipo

CONDICIONES COMERCIALES

PRIMERA BOLETA INCLUYE COBRO POR DÍAS PROPORCIONALES.

VENTA CON PROMOCION NACIONAL OCTUBRE \$12.000 DCTO. POR 3 MESES.

☒ Autorizo a VTR a enviarme novedades y ofertas de sus productos.

Dentro de 3 días hábiles, los siguientes documentos serán enviados al correo electrónico señalado en este formulario.

☒ Condiciones de Suministro

☒ Condiciones Comerciales

O si lo deseas, los puedes descargar directamente a través de vtr.com

IDENTIFICACION VENDEDOR

Nombre CARLOS PEREIRA

Canal DEALER Cód. Vendedor CPER2U

El vendedor NO debe recibir dinero por medio de este formulario.


FIRMA CLIENTE

Original Administración



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 5

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Según la normativa Subtel, ¿cuánto tiempo antes de la emisión de la boleta comprende el período de tasación?

- ☐ Aproximadamente 7 días
- ☐ Aproximadamente 4 días

VISADO DE CONTRATOS



FLUJO VISADO Y CONSIDERACIONES

DEBES SABER

- El visado es el **proceso en el que se revisan y auditan los contratos y documentos** necesarios para realizar una venta para todos los canales de ventas.
- Este procedimiento 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.

- Las **tipificaciones de rechazo y sus respectivas regularizaciones** se encuentran en la sección “En regulación” del punto n° 3, en la misma publicación en Clave.

FLUJO VISADO



FLUJO VISADO

CONSIDERACIONES

- El ejecutivo tendrá **2 días hábiles para realizar la rendición de contratos** desde el ingreso de la venta o fecha creación del pedido fijo o móvil.
- Si no se efectúa la rendición de contratos, pasará a un **estado de Rechazo** por no Rendición o Rendición Fuera de Plazo, se realizará cambio de código inmediato.
- Entre los días **1° y 3° hábiles, la Empresa Visadora, procederá a recepcionar los contratos** respaldados en el Gestor Documental.
- El **día siguiente de la recepción** (día 4° hábil), la Empresa Visadora realizará el proceso de visado de aquellas ventas afectas.
- En el **proceso de Apelación**, para los contratos afectos, cuyo estado de Visado sea En Regularización (tiene rechazos apelables), los ejecutivos tendrán 2 días hábiles para realizar gestión de aclaración.

- La **Re-Visación de las ventas regularizadas se hará el día 7° hábil**, las ventas que quedan en estado Rechazado (No aclaradas en plazo o Rechazados), se les Cambiará Código el día 8° hábil.
- **Las Ventas no afectas**, que no ingresan a Flujo de Visado, deberán estar Rendidas en plazo, el incumplimiento generará un cambio de código por No Rendición o Rendición Fuera de Plazo (sin apelación).
- Dado que el **cierre de mes ocurre los días 21 del mes siguiente de haber completado la venta**, es responsabilidad del ejecutivo regularizarlas dentro del plazo correspondiente (48 horas hábiles) para que éstas no queden fuera del cierre.
- **Todos los canales presenciales deben dar cumplimiento con el respaldo digital de sus ventas (contratos y anexos), en forma, calidad y plazo, adjuntando al Contrato copias de acreditación de identidad, acreditación rentas, acreditación deuda de domicilio, acreditación Empresas, entre otros, definidos en política y plan comercial.**
- Revisa la publicación [GENERAR CONTRATO – LLENADO CONTRATO MANUAL](#)

FLUJO VISADO

CONSIDERACIONES

- **Revisión diaria:** es responsabilidad del ejecutivo ver diariamente el estado de sus ventas en la web de visado (módulo gestión de contratos):
- Cuando hayan rechazos y regularizaciones, generalmente **los ejecutivos son notificados vía correo electrónico**, con copia a su supervisor para que se realicen las gestiones correspondientes (en caso de que queden en regularización). Sin embargo, esto no sucede en todos los casos, ya que cada canal es responsable de la creación, administración, y actualización de los mails de los ejecutivos en portal de visado. Por lo tanto, se recalca la responsabilidad del ejecutivo de chequear diariamente el estado de sus ventas en la web de visado **“GESTIÓN DE CONTRATOS VTR”**, al cual puede acceder desde la web o desde su dispositivo móvil en el nuevo portal AGDC : <https://agdc.bst.cl/inicio>
- **Las dudas respecto a los motivos de rechazo deben hacerlo a través de los Coordinadores por Canal de Ventas**, para sucursales : jefesucursales@bst.cl; Canales Remoto o Terreno es Coordinador coordinador.visado@bst.cl
- **Retiro de Contratos Físicos** (respaldados digitalmente en el Gestor Documental KWCC) , se realizará mensualmente, según agendamiento al mail rendiciondigital@bst.cl . Aplica sólo para Canal Terreno y Terreno Negocios.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º
12!**

Para salir de tu Desafío solo debes presionar el botón **"Finalizar"**

FINALIZAR