

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 19 - Soporte Móvil

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 09 AL 22 DE SEPTIEMBRE



REAJUSTE IPC MÓVIL



PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



ACTIVIDAD



ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



DELIVERY MÓVIL

 INFORMACIÓN IMPORTANTE

 DESAFÍO TERMINADO

REAJUSTE IPC MÓVIL



ALCANCE

DEBES SABER

NO APLICA REAJUSTE IPC

- Aplica para clientes residenciales
- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- El reajuste impacta sólo al plan móvil, no a bolsas de minutos ni cuotas de arriendo de equipos - El reajuste de este periodo es del 2,4%		

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- Quienes contrataron planes o hicieron una actualización de plan móvil después del 15 de marzo del 2024 - Clientes con planes FINIX - Se ha definido excluir del proceso de IPC VTR MOVIL en Julio a los clientes que además tengan servicios fijos y que hayan cursado SS del proceso de Enero y aquellos que han solicitado SS en dos periodos de IPC seguidos (enero y julio). EJEMPLOS:		

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-202506829407	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	02/07/2022 18:15:32
1-157563399009	Televisión	Reparación Técnica	Disco No enciende	27/03/2021 18:42:33
1-153300365616	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	09/03/2021 23:01:35
1-153152753876	Comercial	Gestión Comercial	Baja de Servicio no cursada	09/03/2021 11:04:07
1-153021665418	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	08/03/2021 18:07:55
1-153021316714	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	08/03/2021 18:07:55
1-152977548263	Facturación	Inconsistencia Fact.	No reconoce valor plan	08/03/2021 15:29:20
1-150735155494	Cuenta	Implementación de	Inconsistencia Oferta Producto	21/02/2021 19:26:27

Aplica reajuste IPC

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-212907917439	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	21/02/2023 22:02:35
1-207552386872	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	20/10/2022 14:17:10
1-206363047313	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	22/09/2022 22:26:13

NO aplica reajuste IPC

En caso que un cliente consulte por el mensaje de reajuste en su boleta, explica:

VOZ

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

CLIENTE RECHAZA IPC FACTURADO EN LA BOLETA

GESTIÓN

CLIENTE NO ESTÁ CONFORME —

Sólo si el cliente **no está conforme con el futuro reajuste y manifiesta explícitamente el rechazo** del reajuste, explica que podemos gestionar el eliminar el reajuste hasta Junio 2024.

"Sr(a) XXX entendiendo su molestia de forma excepcional le ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para su boleta actual y sus próximas boletas, hasta la boleta de Junio 2024, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".

CLIENTE ACEPTA —

Si el cliente acepta:

a) Revisa el n° de cuenta de facturación, en la base adjunta.

i. Descarga el documento [aquí](#)

ii. Con las teclas "CTRL + B" accede al buscador e ingresa el dato a buscar y presiona "Buscar todos".

iii. Si la búsqueda es exitosa, entrega la información que aparece a su derecha (Columna D).

b) El monto arrojado indicará cuánto es el monto a ajustar. Apóyate en la publicación [AJUSTE](#)

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**. En la observación del reajuste registra **#IPC**

c) Ingresa la **SS para eliminar los reajustes posteriores:**

- **TIPO -> COMERCIAL**
- **ÁREA -> GESTIÓN COMERCIAL**

- **SUBÁREA** -> NO RECONOCE AUMENTO DE IPC
- **DESCRIPCIÓN** -> "Ajuste por IPC- cuenta facturación XXXXXX"

Importante: No olvidar indicar en el campo de Observación el número exacto de la cuenta de facturación.

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo llamada/visita: Incluir REAJUSTE IPC
- Gestión realizada
- Información entregada.

¿QUÉ ES EL IPC?

IPC

BOLETA

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.

El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

MÓVIL



IPC

BOLETA

Un mes antes del reajuste respectivamente, se da aviso a los clientes – a través de la boleta- que en su próxima facturación se verá reflejado el reajuste de IPC.

Este aviso se enviará únicamente a la mitad de los siguientes DOMS:

- DOM: 21 sólo se envió mensaje en boleta
- DOM: 25 mensaje en boleta y HTML
- DOM 26 Y 27 mensaje en boleta y HTML



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



CONTRATACIÓN SERVICIOS MÓVILES

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Mantén siempre informado al cliente sobre el proceso de la venta, cuéntale los pasos a seguir y los plazos que implican. Siempre háblale al cliente con la verdad y no omitas información.

- Recuerda que el cierre de la venta se debe realizar con el titular del servicio o un tercero con poder simple (cuya copia deberá enviarte por correo electrónico, según corresponda).

DEBES SABER

- A raíz del contexto actual y del riesgo que ven nuestros clientes al entregar el N° de serie, se ha dispuesto -hasta nuevo aviso- que en las campañas Outbound no se solicitará el n° de serie de la cédula de identidad al cliente, sino que se validará la titularidad a través de las siguientes preguntas de verificación de identidad, preguntas que el cliente debe contestar:
 - Nombre completo
 - RUT
 - Dirección donde tiene servicios VTR

1. COMIENZA CON LA GRABACIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO EN SISTEMA

Infórmele al cliente que se grabará la confirmación de su solicitud y que, para efectuar este cierre, debe tener a mano su carnet de identidad vigente y aceptar expresamente la contratación.

"Sr(a) XXXX, hoy con fecha XXXX, para efectos de respaldo de la solicitud de servicios necesitaremos repasar todo lo conversado para que quede grabado.

Confirmaremos sus datos personales, los servicios contratados con sus principales condiciones y su aceptación expresa".

2. CONFIRMA DATOS PERSONALES —

Indícale al cliente cada uno de sus datos personales y asegúrate de tener una confirmación de su parte.

"Sr(a) XXXX, le pido por favor confirmar sus datos personales.

Su nombre completo es XXXX, ¿Correcto? (Cliente debe indicar Sí)

El Rut bajo el cual quedarán contratados los servicios es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí)

¿Me podría indicar el número de serie de su cédula de identidad por favor?

- [En el caso de cédulas antiguas] Este número se encuentra al reverso y comienza con la letra A.
- [En el caso de cédulas nuevas] Es el Número de Documento que está en el anverso.

¿Su dirección es XXXX? ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí)

- Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos con usted son XXXXXXXXX, ¿Son correctos? (Cliente debe indicar Sí). Si cliente indica No, deberás actualizar número de teléfono en sistema.

- Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto?" (Cliente debe indicar Sí)". Si cliente indica que No o que desea que los comunicados lleguen a otro correo electrónico, deberás actualizarlo en sistema, tanto en la ficha Cliente como en Facturación.

[En caso de que la contratación la realice un tercero] *"Además, confirmo que el poder simple fue recibido correctamente"*

3. CONFIRMA LOS SERVICIOS SOLICITADOS —

i. Menciona el nombre y las características del plan solicitado:

- Nombre del plan (incluyendo si es libre o controlado).
- Minutos, la cuota de tráfico y SMS/MMS (si corresponde) que incluye.
- Recuérdale que puede consultar las características y condiciones de cada servicio en el sitio web de VTR.COM

ii. **Indica la renta mensual del plan solicitado.** También, especifica el valor por minuto adicional, en el caso de planes libres y explica el valor del SMS adicional.

iii. **Valor del equipo y/o SIM solicitado** (si corresponde): indicar vigencia del arriendo (18 meses), valor de la cuota arriendo y descuento cuota de arriendo.

“Sr(a) lo que usted está solicitando contratar es el plan XXXX, que incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación y XX SMS/MMS (según corresponda) y que tiene un costo mensual de \$XXXX. Le recuerdo que se cobra un valor por minuto adicional, en el caso de planes libres y un valor por SMS adicional, en el caso de cualquier plan”.

Para planes libres: *“Sr(a) si usted utiliza más minutos de los que incluye su plan, la tarifa por minuto adicional será de \$XX. ¿De acuerdo?”* (Cliente debe indicar Sí).

En el caso que cliente contrate equipo: *“Sr(a) el equipo que está solicitando es el XXXX. El arriendo del equipo tiene una vigencia de 18 meses y la cuota inicial de arriendo es de \$XXXXX. ¿Está de acuerdo?”* (Cliente debe indicar Sí).

En caso de aplicar descuento en la cuota de arriendo: *“Sr(a) su descuento en la cuota de arriendo es de \$XXXX. ¿Está de acuerdo?”* (Cliente debe indicar Sí).

Si solicita SIM con costo de habilitación: *“Sr(a) el valor de su tarjeta SIM es de \$XX. ¿Está de acuerdo?”* (Cliente debe indicar Sí).

- *Le recuerdo que puede consultar las características y condiciones de los servicios en www.vtr.com.*

“Sr(a) ¿está de acuerdo con esta información y acepta estas condiciones?” (Cliente debe indicar Sí)

4. CONFIRMA PROMOCIONES (SI CORRESPONDE) —

i. Indica todas las promociones a las que accede al cliente.

ii. Menciona la renta mensual con promoción (si corresponde).

iii. Duración, condiciones y restricciones de la promoción.

iv. Informa el valor en que quedará el servicio una vez terminada la promoción.

- *“Sr(a) XXXX al contratar nuevos servicios le entregaremos la(s) siguiente(s) promoción(es) que consiste(n) en [detallar las promociones entregadas: monto o porcentaje de descuento y duración] una vez terminada la promoción, el valor a pagar será de \$XXXX [valor total de los servicios contratados] ¿Está de acuerdo?”* (Cliente debe indicar Sí)

5. ENTREGA INFORMACIÓN RESPECTO A LA PRIMERA BOLETA Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Debes informar el detalle de lo que se le cobrará al cliente en su primera boleta, junto con algunos detalles de la facturación de los servicios.

i. Indica condiciones de facturación de los servicios:

Facturación vencida. Si la venta se realiza en Smartflex, en el caso del primer mes se le cobrarán solo los días en que el servicio estará activo; desde el segundo mes en adelante se cobrará el valor total del plan mensual contratado. Si la venta se realiza, desde el primer mes se cobrará el valor total del plan mensual contratado.

Costo de habilitación (si corresponde). Indicar si se incluirá en la primera boleta o se debe pagar en el momento.

ii. Indica que la renta se reajusta por IPC. (Excepto clientes FINIX).

ii. Indica al cliente que **recibirá la boleta de manera electrónica** (y solicita correo electrónico en caso que el cliente quiera uno distinto al registrado como contacto). Solo si cliente rechaza boleta electrónica, indica que recibirá la boleta por correo postal.

• *“Sr(a) XXX le informo que los servicios solicitados se cobran a mes vencido, en su primera boleta el cobro corresponderá sólo a los días en los cuales el servicio estará activo. Desde el segundo mes en adelante el cobro corresponderá al cargo fijo del plan contratado.”* (Cliente debe indicar Sí).

[Sólo si se cobrara costo de habilitación]

Cobro en primera boleta: *“Sr(a) además en su primera boleta se incluirá el costo de habilitación de \$XX, más el cobro asociado a los días en los cuales el servicio estará activo ¿De acuerdo?”* (Cliente debe indicar Sí).

Cobro en el momento: *“Sr(a) el costo de habilitación que debe pagar es de \$XX. ¿De acuerdo?”*. (Cliente debe indicar Sí).

“Sr(a) XXX La boleta de VTR se envía mediante correo electrónico. ¿Le interesa recibirla en el e-mail que me indicó previamente o en uno distinto?” (Cliente debe indicar Sí - No).

[Si cliente no quiere recibir la boleta de forma electrónica] *“Sr(a), entonces realizaré el cambio para que su boleta sea enviada mediante SMS (mensaje de texto) a su teléfono. Favor ¿me podría indicar un número telefónico que utilice con frecuencia para que reciba la boleta?”* (Cliente debe indicar un número telefónico).

[Si cliente no quiere recibir la boleta por SMS] *“Sr(a), entonces realizaré el cambio para que su boleta sea enviada por correo postal. De todas formas, le enviaremos una copia de la boleta al correo que me indicó previamente. ¿De acuerdo?”* (Cliente debe indicar SI).

6. SOLICITA AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE PARA RECIBIR INFORMACIÓN —

Debes solicitar la autorización del cliente para que VTR le pueda enviar información publicitaria, promocional, comercial y de entretenimiento.

“Sr(a) XXXX, ¿le gustaría recibir información publicitaria y promociones de los productos de VTR?” (Cliente debe indicar Sí - No).

7. ENTREGA INFORMACIÓN SOBRE ACCESOS TELEFÓNICOS —

(No aplica para planes controlados)

Informa cómo habilitar accesos de telefonía:

- Roaming voz y mensajería
- Roaming Datos

“Sr(a) XXX, le informo que la habilitación o bloqueo de acceso para larga distancia internacional, Roaming internacional de voz, mensaje y datos la puede hacer en la Sucursal Virtual de vtr.com de forma gratuita y cuando lo desee”.

8. INFORMA SOBRE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y DESCONEXIÓN —

i. Informa que el contrato entra en **vigencia una vez activados los servicios**, lo que ocurre luego que se le entrega el equipo/SIM y se efectúa la portabilidad (si corresponde).

ii. Informa sobre **la desconexión de los servicios**, recuérdale al cliente que tiene la libertad de dar de baja sus servicios cuando lo estime conveniente.

iii. Indica que las **condiciones contractuales, anexo comercial y condiciones de arriendo de equipo (si corresponde)** serán enviadas a su correo electrónico dentro de 5 días hábiles posteriores a la activación de los servicios.

iv. Indica que **su solicitud ha sido grabada** y que será almacenada, pudiendo solicitarla cuando desee, llamando al 600 800 9000.

“Sr(a) XXXX le informo que el contrato registrará desde el momento en que el servicio esté activado, pudiendo utilizar el servicio desde ese momento”.

En caso de venta no portada: *“Sr(a), el número quedará habilitado en VTR en el momento de la entrega de su equipo y/o SIM. ¿Está de acuerdo?”* (Cliente debe indicar Sí).

En caso de venta con portabilidad: *“Sr(a), en su caso, como ha portado su número desde otra compañía, el número quedará habilitado en VTR durante las 24 horas siguientes a la entrega de su equipo y/o SIM. ¿Está de acuerdo?”* (Cliente debe indicar Sí).

“Este contrato tiene vigencia de 1 año, renovable automáticamente por periodos de 12 meses. De todas formas, usted puede solicitar la desconexión o término de su contrato cuando lo desee, llamando al 600-800-9000 o visitando nuestras sucursales, donde le orientaremos”.

5 días después a la activación del servicio le haremos llegar por mail, el contrato de servicio y un anexo que describe nuestros planes y la oferta comercial vigente. En ese mismo correo le enviaremos información sobre nuestra atención de post venta.

Como le indique antes, esta grabación también queda como respaldo de su solicitud y aceptación de las condiciones señaladas y si la necesita, puede solicitarla al 600 800 9000. ¿Está de acuerdo?” (Cliente debe indicar Sí).

9. INFORMA SOBRE LA ENTREGA DE EQUIPO / SIM SOLICITADO —

- i. Informa que será contactado para coordinar la entrega de su equipo/SIM.
- ii. Recuerda los documentos que debe entregar.
- iii. Indica formas de pago a Delivery (si corresponde).
- iv. Informar que durante la entrega de su equipo/SIM es necesaria la presencia del titular. De ser así, entonces debe ser un adulto mayor de 18 años, contar con poder simple y debe entregar la copia del CI del tercero y del titular.

En caso de agendar: *“Sr(a), ya está ingresada la solicitud para coordinar la entrega de su equipo/SIM Card. Recuerde que debe entregar los siguientes documentos [mencionar documentos necesarios]”. Ante dudas revisa la publicación [VISADO DE CONTRATOS](#)*

En caso de pago a Delivery: *“Sr(a), las formas de pago del Delivery son las siguientes [mencionar cómo opera Delivery].” ¿Qué forma de pago va utilizar?”* (Cliente debe indicar forma de pago). Ante dudas revisa la publicación [GESTIÓN DELIVERY MÓVIL](#)

En caso de ser la entrega con un tercero: *“Sr(a), informo que para recibir el equipo/SIM un tercero debe ser en una dirección dónde tiene contratado los servicios fijos. Además, debe ser mayor de 18 años,*

contar con un poder simple y entregar la copia de CI del titular y la de él" ¿Está de acuerdo? (Cliente debe indicar Si).

10. RECOMIENDA VTR.COM - DESPEDIDA

i. Pregunta si hay **alguna duda y déjalo invitado a visitar la página web** www.vtr.com donde puede encontrar el detalle de nuestros productos y servicios.

ii. **Despídete de manera cordial, reiterando tu nombre y agradeciendo su preferencia por VTR.**

"Sr(a) XXX ¿Tiene alguna duda en que le pueda ayudar? (Cliente debe indicar Sí - No).

Antes de despedirme, quisiera contarle que para mayor información de nuestros productos y servicios puede revisar vtr.com. Recuerde que mi nombre es XXXX, muchas gracias por su preferencia, que tenga buenos días/tardes



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El reajuste de IPC impacta sólo a bolsas de minutos.

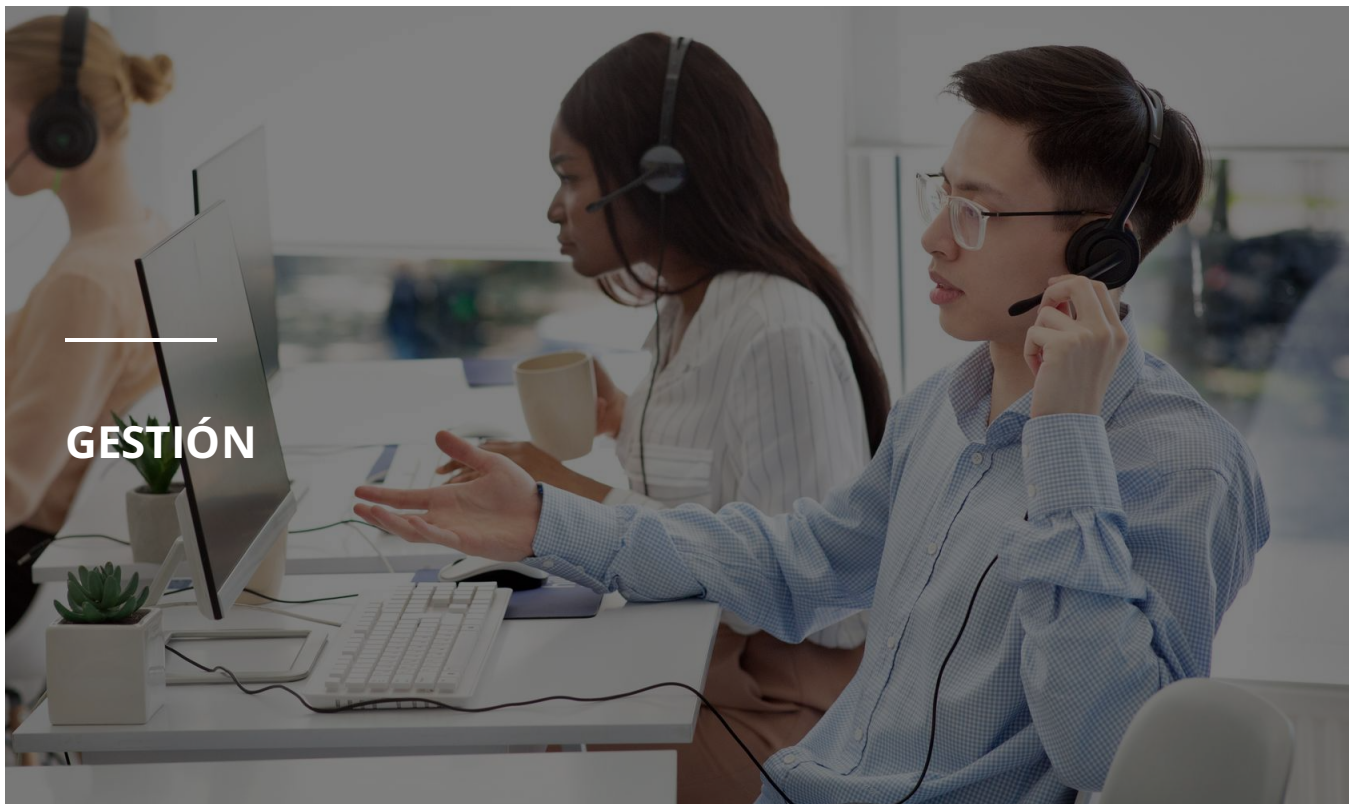
☐

Falso

☐

Verdadero

ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- La devolución de saldo a favor se debe realizar cuando la cuenta tenga un saldo a favor, tras una gestión de **ajuste o acreditación, desconexión anticipada** con cuenta pagada o **doble pago de una boleta**.

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

DEBES SABER

- **No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor**, siempre será por el total disponible.
- **No es posible abonar a una boleta impaga en particular**, el abono se realiza al total del saldo de la cuenta y de manera automática
- **La aprobación de la devolución del saldo a favor SIEMPRE debe ser por el total disponible.**
- **Una vez aprobada la devolución del saldo a favor NO es posible reversar esa gestión.**
- **Sólo en 2 casos se podrá hacer la devolución de saldo a un tercero:** titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente o no desee retirar vale vista.
- Para estos casos excepcionales, **se solicita documentación especial**, la que una vez recepcionada, 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: T371366-3 Principal: ☐

Nombre: JORGE MANUEL ROMAS S. Tipo de factura:

Cuenta de facturación: 504194764 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C/P Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

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

Facturas

Refrescar

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de venc.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de fa	Fecha último pag.	Tipo de documento	URL 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.

"Sr(a) XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en su 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 379575726 | N° de SS

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

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

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

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 Fallas 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

Subsucursal 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					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

DELIVERY MÓVIL



DEBES SABER

DEBES SABER

REVISAR PRECONDICIONES

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

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

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

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

CONTRATACION SERVICIOS MÓVILES			
Número Telefónico: 939626700		Nombre Plan: Multimedios 300 GB	
Telefonía Móvil	Minutos Libres	\$ 3000	
Internet Móvil	Datos 300 GB	\$ 9900	
Descuento Multiservicio:		\$ -990	
Total Venta Servicios Móviles		\$ 9900	
Promoción:		Descuento Slim Only 8% para Siempre	
Cargo de Incorporación:		\$ 0	
ARRIENDO EQUIPO			
Tipo de Terminal	Marca / Modelo	IMEI	Costo Total
			\$
El descuento aplicable es de acuerdo al plan de telefonía móvil contratado en este acto:			
COMPRA EQUIPO TERMINAL			
Tipo de Terminal	Marca / Modelo	IMEI	Precio
			\$
COMPRA SIM			
IMSI	Precio	Disponibilidad	
939626700	\$ 4000	10	
HABILITACION DE ACCESOS TELEFONIA			
		Fono 300	

DEBES SABER

REVISAR PRECONDICIONES

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

1-219463886396

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

MÉTODO DE ENVÍO: VENTA DELIVERY (ALAS)

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

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

Tramo de entrega:

Lunes a Viernes > AM: 10:00 – 14:00

> **PM:** 14:00 – 19:00

Sábados > 10:00 – 15:00

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

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

OBJETIVO

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

GESTIÓN

Revisar estado del pedido en Andes.

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

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INFORMACIÓN IMPORTANTE

—
IMPORTANTE



Recuerda tener siempre presente:

1

Tipifica correctamente las atenciones entregadas según lo indicado en cada publicación de nuestra plataforma **CLAVE**

2

Debes tener **mayor cuidado en tipificar** casos de **baja de servicios** que se transfieren a retención por **fallecimiento de titular**.



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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 19 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 19!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR