



VTR - DESAFÍO N° 03 - Venta Remota - Servicios Móviles

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 05 AL 23 DE MARZO



SOLICITUD VALIDACIÓN CONVENIO



TIPS DE BÚSQUEDA DE DIRECCIONES



ACTIVIDAD



GESTIÓN DE PEDIDOS VENTA MÓVIL



DICCIONARIO ANDES





DESAFÍO TERMINADO

SOLICITUD VALIDACIÓN CONVENIO



INGRESO SOLICITUD DE SERVICIO VALIDACIÓN DE CONVENIO

DEBES SABER

CONVENIOS CON DOCUMENTACIÓN ESPECIAL

- Para validar **si el cliente pertenece al convenio que solicita**, debes ingresar una Solicitud de Servicio (SS) Validar Convenio Cliente Nuevo o stock que solicite pasar a convenio debe ingresar (SS) Validar Convenio
- Cliente **Stock Convenio**, para la actualización de promoción y pedido de modificación debes revisar el COTIZADOR para informarte si el convenio requiere (SS) Validar Convenio.

- La respuesta de la solicitud es de **máximo 72 Hrs hábiles y la validez de la solicitud es hasta 30 días corridos**, desde la aprobación

DEBES SABER

CONVENIOS CON DOCUMENTACIÓN ESPECIAL

- Existen **algunos convenios que requieren documentación**, la que se debe adjuntar en la Solicitud de validación. Revisa en el COTIZADOR qué documentos son requeridos
- Esta documentación es requisito establecido por la institución, **NO ES OPCIONAL**
- Si una **solicitud de validación no tiene la documentación adjunta**, la SS quedará en estado **MAL INGRESADA** (informar documentación que debe adjuntar)

GESTIÓN

INGRESO DE SS

INFORMA Y REGISTRA

Ingreso de solicitud de servicio:

- **TIPO** > Seleccionar > DATOS
- **ÁREA** > Seleccionar > VENTA
- **SUBÁREA** > Seleccionar > VALIDAR CONVENIO
- **DESCRIPCIÓN** > Ingresar Convenio y descripción

- **GUARDAR**

Si aplica, adjunta la documentación necesaria. Apóyate en la publicación [CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#)

The screenshots illustrate the steps to enter a service request in the system. The first screenshot shows the 'Solicitudes de servicio' tab with a form for client information and a dropdown menu for 'Tipo' (Type) set to 'Datos'. The second screenshot shows the 'Actividades' tab with a dropdown menu for 'Convenio' (Convention) set to 'Conv CAAM'. The third screenshot shows the 'Actividades' table with a row highlighted, showing details for activity 2.2.AAOL20, type 'Resolución', description 'Confirmar si corresponde a Convenio', and status 'Abierta'.

INGRESO DE SS

INFORMA Y REGISTRA

Informa:

"Sr. XXX hemos ingresado una solicitud para que, en forma interna, el área de bienestar de su empresa, entregue la validación correspondiente. Esta respuesta tiene un plazo máximo de 72 hrs. Hábiles. Pasado ese plazo, le pido que nos contacte nuevamente para que podamos ingresar los servicios con el descuento permanente"

REGISTRA

Atención Comercial → Cambio de serv contrat/Susp → Cambio de Plan/Actuali. Promo

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

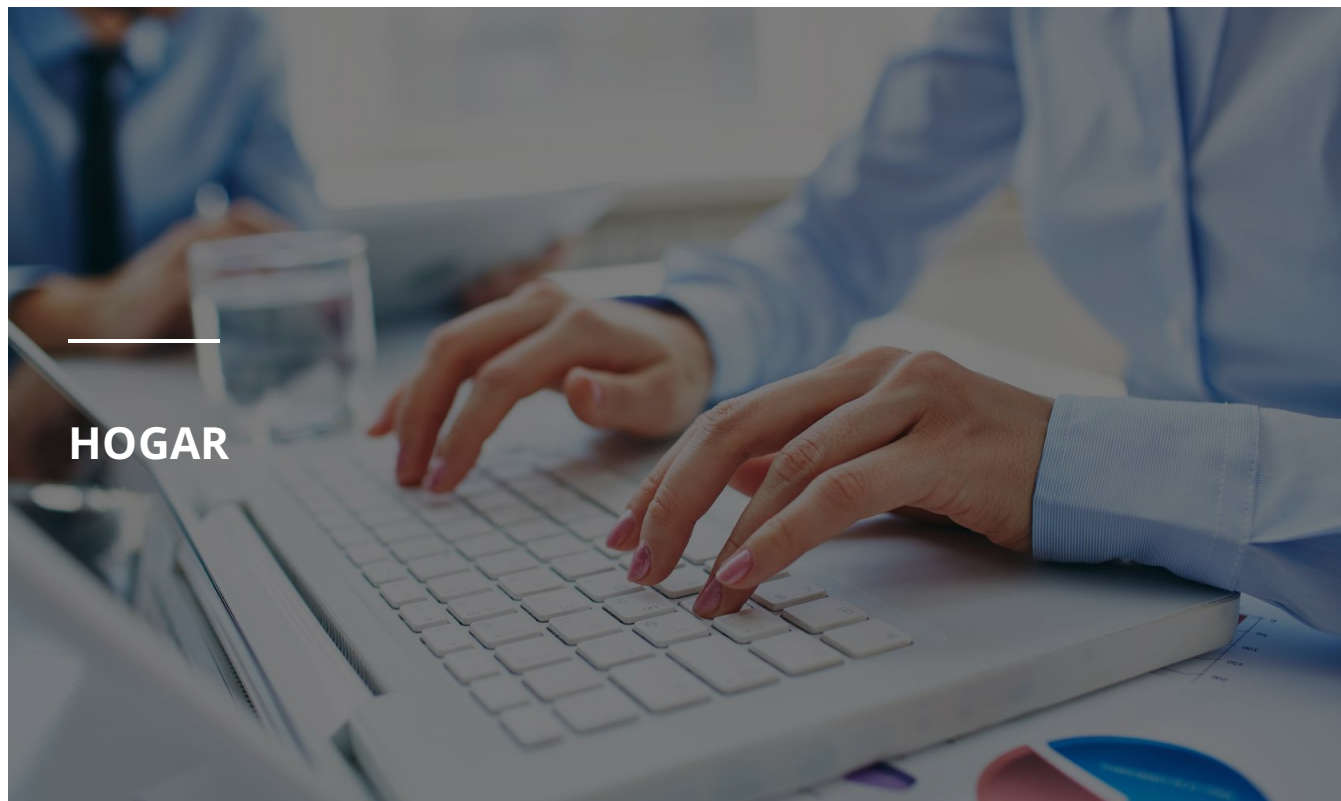


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

TIPS DE BÚSQUEDA DE DIRECCIONES



Si la búsqueda de dirección es para una venta o traslado se debe hacer a través de la [VALIDACIÓN Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA.](#)

1. Desde la **Vista 360 de la cuenta Cliente**, seleccionar el botón de búsqueda del campo **DIRECCIÓN**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 1749651-4 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

1749651-4

Rut: 1749651-4 Dirección: APOQUINDO / Teléfono principal: 987513918 Resultado última encuesta EPA: Fecha última encuesta EPA: Fecha última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS: Id Twitter: Género: Masculino Fecha de nacimiento: 11/07/2017 Estado: Activo

Nombre: JOAQUIN Comuna: LAS CONDES En cobranza: Fallas masivas: Reiterados: Tipo: Residencial Clase: Cliente Subtipo: Conv Funcion Subclase: Mixto

Apellido paterno: MELLA e-mail: marcela.hatte.duc Edad: 0 Nacionalidad: CHILENA Estado email: Validado Región: REGION METROPOLITANA Código postal: Profesion: Contador

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio

Siguiente mejor Acción

Actividades

Tipo	Id Actividad	Descripción
Terreno	1-7DE0KA	Baja Mora

2. Ingresar al lado del **campo DIRECCIÓN** (1° LINEA) el nombre de la calle y el número y hacer click en el **botón IR**

Puedes ayudarte ingresando asteriscos (*) entre palabras o al principio y final. Estos establecen una búsqueda con todos los posibles resultados que contengan lo escrito entre ellos, por ejemplo, depto, oficina, avda o av, numeración, entre otras.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 1749651-4 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

1749651-4

Rut: 1749651-4 Dirección: APOQUINDO / Teléfono principal: 987513918 Resultado última encuesta EPA: Fecha última encuesta EPA: Fecha última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS: Id Twitter: Género: Masculino Fecha de nacimiento: 11/07/2017 Estado: Activo

Nombre: JOAQUIN Comuna: LAS CONDES En cobranza: Fallas masivas: Reiterados: Tipo: Residencial Clase: Cliente Subtipo: Conv Funcion Subclase: Mixto

Apellido paterno: MELLA e-mail: marcela.hatte.duc Edad: 0 Nacionalidad: CHILENA Estado email: Validado Región: REGION METROPOLITANA Código postal: Profesion: Contador

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio

Siguiente mejor Acción

Actividades

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea) Dirección (2ª línea Ciudad)

Disponible

LO DNALLE 245 SAN

Seleccionado

Principal Dirección (1ª línea)

Aceptar

Al ingresar una dirección, encontrarás los siguientes campos:

- DIRECCIÓN (1° línea): Campo para ingresar la dirección solicitada.
- DIRECCIÓN (2° línea)
- CIUDAD
- SERVICIO DE RED: Indica la factibilidad para 3Play, 2Play, mono producto o sin factibilidad.
- SIN CAPACIDAD B.A.: Capacidad de banda ancha. Ticket marcado (sin capacidad) / Sin ticket marcado (con capacidad).
- COMERCIAL: Indicará si la zona está aperturada comercialmente.
- ILEGAL: Nodos rojos. Siendo Y (nodo rojo)/N o vacío no es nodo rojo.
- MODO RED: Indica tipo de tecnología análogo o digital.
- RETORNO: Tecnología de interactividad. Ticket marcado (con retorno)/ Sin ticket marcado (sin retorno).
- REGIÓN
- PAÍS
- CÓDIGO POSTAL: Indica el código por región.
- NODO: Indica el número según la ubicación de la comuna
- SUBNODO: Muestra en N° del Subnodo.
- BUCKET: Agrupación de direcciones.

3. Hacer click en el botón **AGREGAR**. Así, la dirección se traspasará a la columna **SELECCIONADO**. Finalizar el ingreso al pinchar el botón **ACEPTAR**.

The screenshot shows a web interface titled "Direcciones de la cuenta". On the left, there is a search bar with a plus icon and a magnifying glass icon. Below it is a table with two columns: "Dirección (1ª línea)" and "Dirección (2ª línea) Ciudad". The table is labeled "Disponibles" and shows a list of addresses. The first address, "MANUEL RODRIGUEZ 431", is highlighted in blue. To the right of the table, there is a "Seleccionado" panel. It has a search bar and a table with two columns: "Principal" and "Dirección (1ª línea)". The first entry in the "Seleccionado" table is "LO OVALLE 245", which is checked. There are two red circles with numbers 1 and 2. Circle 1 points to a green arrow button between the two tables. Circle 2 points to a green "Aceptar" button at the bottom right of the "Seleccionado" panel.

Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea) Ciudad
MANUEL RODRIGUEZ 431	CURI
CALLE ARGOMEDO 536	CURI
CALLE ARGOMEDO 712	CURI
CALLE ARGOMEDO 706	CURI
CALLE ARGOMEDO 707	CURI
CALLE ARGOMEDO 669	CURI
CALLE ARGOMEDO 688	CURI

Principal	Dirección (1ª línea)
☒	LO OVALLE 245

Aceptar



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El tiempo de respuesta de una Solicitud de Servicio Validación Convenio es de máximo 72 horas hábiles. Esta afirmación es:

☐ Verdadera

☐ Falsa

GESTIÓN DE PEDIDOS VENTA MÓVIL



ALCANCE Y DEBES SABER

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

- Si necesitas revisar el estado diario de la venta móvil puedes pedirselo a tu jefatura.

VERIFICA PRECONDICIONES PORTABILIDAD

PASO 1

PASO 2

PASO 3

**PORTABILIDAD
RECHAZADA**

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

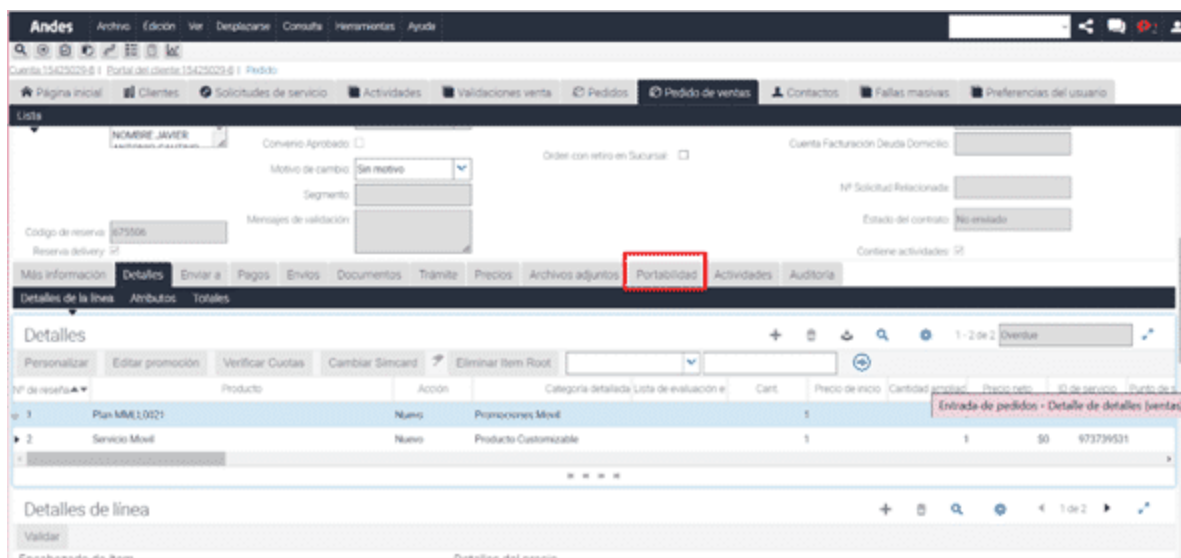
PASO 1

PASO 2

PASO 3

**PORTABILIDAD
RECHAZADA**

2. Selecciona la pestaña **PORTABILIDAD**



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PORTABILIDAD
RECHAZADA

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

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

PASO 1		PASO 2		PASO 3		PORTABILIDAD RECHAZADA
Revisa el motivo del rechazo, en el campo MOTIVO RECHAZO .						
Pueden existir los siguientes motivos, los que puedes gestionar según la tabla a continuación:						
Motivo portabilidad				Gestión		
Saldo pendiente	Cliente tiene saldo pendiente en compañía de origen		Informar al cliente que regularice su cuenta en compañía donadora			
Rut no coincide	El n° portado pertenece a otro rut		Confirmar con cliente que el n° pertenece a otro titular			
Cliente inactivo	N° a portar se encuentre inactivo o de baja en compañía de origen		Solicitar al cliente revisar el estado de su servicio en su compañía de origen, dado que aparece como de baja o suspendido			

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

GESTIÓN

ESTADO ALAS ENTREGADO - PORTABILIDAD RECHAZADA - ESTADO PENDIENTE PORTABILIDAD

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Para gestionar activación debes reenviar portabilidad.

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

Idar Cuenta Día	Validar Factibilidad	Código CAP	Solicitar Portabilidad	Reemv
-----------------	----------------------	------------	-------------------------------	-------

ibilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen: Pospago Rut titular: 15425029-8

Estado Portabilidad: Solicitud Rechazada Identificador donador: Claro Chile

ero equipo

ss Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 984051161 Ut. doc facturado:

Tipo servicio origen: Móvil Saldo: 0

Tipo servicio destino: Móvil Fecha Última Facturación: 29/11/2023 00:00:00

Cap: Terminación Servicio: Ningún servicio

Identificador equipo(IMEI): 352468748524970 Tipo de verificación: Físico

Código de trazabilidad:

Entrega comprobante pago: ☐

ificadores de Transacción

Fecha creación: 05/12/2023 22:25:51

Prevalidación de factibilidad: PFACT21920231129014251

ID de Validación Factibilidad: RFACT23520231129014332

Estados Solicitudes

Motivo cancelación:

Estado activación:

Motivo de rechazo: Cuenta no al día; no

PASO 1

PASO 2

PASO 3

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

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

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen: Pospago

Estado Portabilidad: Solicitud Aceptada

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 963203046

Tipo servicio origen: Móvil

Tipo servicio destino: Móvil

Cap:

Identificador equipo(IMEI): 351247895214885

Entre:

Identificadores de Transacción

Fecha creación: 28/12/2023 18:51:11

PASO 1

PASO 2

PASO 3

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

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

Identificador modalidad origen: Postpago | Rut titular: 15425029-8 | Rut Solicitante: 15425029-8 |

Estado Portabilidad: **Solicitud Rechazada** | Identificador donador: Claro Chile S.A. | Identificador receptor: VTR Móvil

Número equipo:

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 984051161 | Últ. doc facturado:

Tipo servicio origen: Móvil | Saldo: 0

Tipo servicio destino: Móvil | Fecha Última Facturación: 28/11/2023 00:00:00

Cap: | Terminación Servicio: Ningún servicio

Identificador equipo(MEI): 352468748524970 | Tipo de verificación: Físico

Código de trazabilidad:

Entregue comprobante pago:

Identificadores de Transacción

Fecha creación: 05/12/2023 22:25:51

ID de prevalidación de factibilidad: RFACT21920231129014251

ID de Validación Factibilidad: RFACT23520231129014332

ID Solicitud Portabilidad: SOLPO235202312059688935

Estados Solicitudes

Motivo cancelación:

Estado activación:

Motivo de rechazo: **Cuenta no al día, no**

PEDIDO RECHAZADO NUEVAMENTE

CAP INVÁLIDO

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

Validar Cuenta Día Validar Factibilidad **Código CAP** Solicitar Portabilidad Reenviar Documento

Portabilidad-Datos Cliente

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

Estado Portabilidad: Solicitud Rechazada Identificador donador: NEXTEL MOVIL Identificador

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 930167985 Ult. doc facturado:

Tipo servicio origen: Móvil Saldo: 0

Tipo servicio destino: Móvil Fecha Última Facturación:

Cap: 7985 Terminación Servicio: Ningún servicio

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

Código de trazabilidad:

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 930167985

Tipo servicio origen: Móvil

Tipo servicio destino: Móvil

Cap: XXXX

Identificador equipo(IMEI): 345005214589632

ESCALAMIENTOS A MESA DE AYUDA

ESTADOS

ESTADO PORTABILIDAD: PORTADO

Si el pedido se encuentra en estado Portado, se debe crear ticket para completar pedido

ESTADO PORTABILIDAD: INICIO PORTABILIDAD

En estos casos, se debe revisar si tiene simcard cargada, si es así se debe crear ticket para completar el pedido, si no tiene simcard, se debe informar al Delivery para que gestione la carga de información correspondiente.

ESTADO PORTABILIDAD: SOLICITUD ENVIADA

Para este tipo de casos, se debe crear ticket solicitando habilitar botones

TICKET QUE SE DEBE INGRESAR

TICKET

- **Seleccione Aplicación:** ANDES
- **Categoría:** PORTABILIDAD
- **Tipo de Solicitud:** PORT IN MOVIL
- Más los datos del cliente y una de las observaciones que se indican más abajo, de acuerdo a tu solicitud.

Observaciones para tickets

- VENTA MOVIL/PEDIDO ENTREGADO CONFIRMADO EN PANEL DE VENTAS, FAVOR COMPLETAR VENTA, RUT, PEDIDO.
- VENTA MOVIL/FAVOR CANCELAR PEDIDO, CLIENTE DESISTE Y/O EXPIRA TIEMPO DE MODIFICACIÓN, RUT, PEDIDO
- VENTA MOVIL/FAVOR HABILITAR BOTONES, RUT, PEDIDO.



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

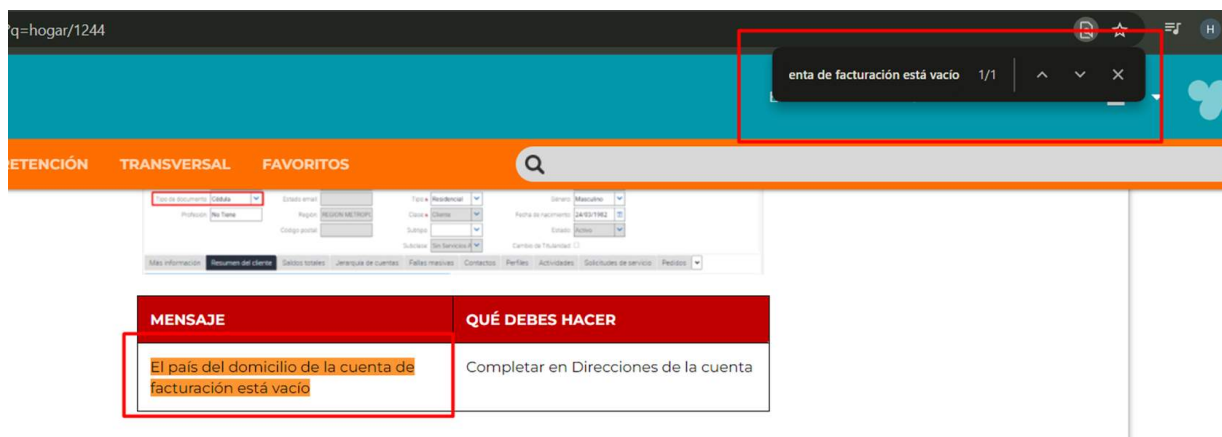


DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DICCIONARIO ANDES



La siguiente publicación, te ayudará a entender mejor y saber qué pasos debes realizar cuando Andes arroja un mensaje durante tu atención.



DEBES SABER

Para poder buscar más rápido el mensaje que te indica Andes, cópialo y pega en el buscador de tu navegador (CTRL + F).

MENSAJES ANDES

MENSAJE	EXPLICACIÓN	QUÉ DEBES HACER
El N° de RUT no está registrado, solicite los datos necesarios para su registro.	Al registrar un cliente, siempre debes ingresar el RUT	Registrar el RUT del cliente en el campo correspondiente, revisa la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS
El Número Telefónico no se encuentra registrado.	El cliente no tiene número	Registra el numero de contacto del cliente en el campo correspondiente, revisa la

	en sistema registrado.	publicación MODIFICACIÓN DE DATOS
Debe ingresar el campo.	Falta ingresar un dato en un campo necesario en sistema	Revisar en sistema los campos que faltan y completar, puedes revisar, revisa la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS
El Dígito Verificador del RUT es inválido.	El dígito verificador que registraste en el Rut del cliente no es el correcto	Corregir en sistema el dígito verificador, revisa la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS
El RUT ya se encuentra creado.	El RUT que estas registrando, ya se encuentra en sistema	Buscar en sistema el RUT que estas registrando
El formato del Número Telefónico es inválido, debe poseer 9 dígitos.	El número de teléfono que estas registrando tiene mas o menos dígitos	Ingresa el numero correcto en sistema respetando los 9 digitos, revisa MODIFICACIÓN DE DATOS

	de los que debe tener	
Debe ingresar al menos un Número Telefónico.	No estás registrando el numero de teléfono de contacto del cliente	Ingresa el numero de contacto del cliente en sistema, revisa MODIFICACIÓN DE DATOS
El formato del Email es inválido.	El mail que estás registrando esta en un formato erróneo	Registra el mail de forma correcta en sistema, revisa MODIFICACIÓN DE DATOS
Debe ingresar el campo 'Puesto de Trabajo'.	Debes elegir tu puesto de trabajo	Elige tu puesto de trabajo en la pagina principal de ANDES
Solicitud de Servicio solo se puede anular si es tipo 'Requerimiento' y se encuentra en estado 'Abierta'.	Estás intentando anular una Solicitud de servicio que no es posible hacerlo	No puedes anular la solicitud, solo es posible si es del tipo 'Requerimiento' y se encuentra en estado 'Abierta'.
El campo posee un formato inválido.	El campo que estás tratando de ingresar o	Revisa y corrige el campo que estás tratando de actualizar

	modificar esta con un formato incorrecto	
Cliente ya posee solicitud X de igual tipo, servicio de igual tipología en estado abierta, resuelta, espera encuesta, pausada o derivada de tipo requerimiento.	Ya hay otra solicitud del mismo tipo a la cual estás tratando de ingresar	Revisa si puedes modificar la solicitud que ya se encuentra ingresada en sistema, revisa Anular Solicitudes de Servicio
Debe ingresar los campos Razón, Detalle Razón y Resolución para finalizar la Actividad.	Faltan ingresar los cambios marcados en el mensaje para gestionar la actividad	Completar los campos faltantes de la actividad
Debe ingresar el campo Dirección.	Falta completar el campo "Dirección" en el sistema	Completa el campo faltante, revisa MODIFICACIÓN DE DATOS
Debe ingresar el campo MOTIVO	Falta completar el campo	Completa el campo faltante

	"Motivo" en el sistema	
Debe ingresar el campo Código de cierre	Falta completar el campo "Código de cierre" en el sistema	Completa el campo faltante
La dirección de correo electrónico (email) ingresada es inválida.	El correo que estas ingresando no es válido	Corrige el correo que estás registrando en sistema, revisa MODIFICACIÓN DE DATOS
Número de tarjeta inválido, ingréselo nuevamente.	El número de la tarjeta que estás ingresando no es válido	Ingresar el número de tarjeta correspondiente, revisa Pago Automático (PAC --PAT)
Este equipo ya se encuentra provisionado correctamente, mensaje de validación de CPE y Aprv en terreno.	El equipo que se ingresó en la cuenta del cliente ya se provisionó correctamente	Mensaje informativo
Solicitud de Servicio posee Tipo de Requerimiento 1 y Estado 2, por lo cual no es posible convertirla en	No es posible convertir la solicitud de servicio que	Para ingresar el Reclamo correspondiente, revisa la publicación Ingreso de Reclamo

Reclamo, SS no cumple con requisitos para ingresar reclamo directo.	estás ingresando en Reclamo	
No es posible crear Cuenta tipo Cliente a este nivel. Seleccionar sólo tipo "Facturación" o "Servicio".	No puedes crear la cuenta "CLIENTE"	Selecciona otro tipo de cuenta, puede ser Facturación o Servicio, revisa Creación de Cuentas de Servicio y Facturación
No es posible modificar el Contacto Primario de una Cuenta Cliente del Tipo "Residencial".	No puedes modificar el contacto del cliente	Revisa la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS
Ocurrió una excepción con la preferencia del sistema. Error al intentar cambiar el contacto primario de una cuenta tipo residencial	No es posible modificar el contacto del cliente	Revisa la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS
Para crear un Reclamo debe completar todos los campos obligatorios.	Para terminar el ingreso del reclamo, debes ingresar todos los campos obligatorios	Completa los campos obligatorios que faltan, revisa Ingreso de Reclamo
Si 'Medio Preferente' es Carta debe ingresar campo 'Dirección de Respuesta', error al intentar crear	Al tratar de ingresar el reclamo, en la sección	Debes ingresar la dirección donde le va a llegar al cliente la carta con la respuesta al reclamo, revisa Ingreso de Reclamo

reclamo directo sin completar dirección de respuesta sin medio preferente.	"MEDIO PREFERENTE" elegiste que la respuesta sea por carta, pero no es posible ya que no ingresaste la dirección donde enviar la respuesta	
Si 'Medio Preferente' es Email debe ingresar campo 'Dirección Correo Electrónico', error al intentar crear reclamo directo sin completar dirección de correo electrónico sin medio preferente.	No puedes ingresar el reclamo ya que el medio de respuesta que elegiste es vía Email	Debes registrar el Email donde va a llegar la respuesta del reclamo, revisa Ingreso de Reclamo
Si 'Servicio Reclamado' es Larga Distancia debe ingresar campo 'Portador Reclamado', o sea el Carrier. Error al intentar crear reclamo sin completar portador, esto si el servicio reclamado es larga distancia.	Al realizar un reclamo por el servicio de Larga distancia no está completo el campo de "Portador Reclamado"	Completa el campo "portador reclamado" con el Carrier correspondiente al reclamo, revisa Ingreso de Reclamo

Si servicio reclamado es Telefonía Móvil debe ingresar campo 'Equipo Terminal'. Error a intentar crear reclamo sin completar equipo terminal esto si el reclamo es telefonía móvil	Al realizar el reclamo para Telefonía móvil, no está completo el campo obligatorio de "Equipo Terminal"	Completa el campo "Equipo terminal" para continuar ingresando el reclamo, revisa Ingreso de Reclamo
No se pudo generar Número Secuencia del Reclamo, reintentar la operación, error al generar la secuencia de reclamos directo a SUBTEL	El reclamo no pudo ser generado ya que no entrega número de seguimiento.	Reingresa de nuevo el reclamo que estás tratando de ingresar, revisa Ingreso de Reclamo
El formato del IMEI es inválido ya que debe tener largo 15. Ejemplo 123456789012345.	El formato que estás ingresando en el campo de IMEI no es el correcto	Revisa el numero de IMEI, debe ser un largo de 15 números
Debe ingresar campos Razón y Detalle Razón a la Actividad de Interacción.	Para gestionar la actividad debes ingresar los campos "Razon" y "Detalle de	Completa los campos faltantes, revisa Estado de Actividades

	razón" en sistema	
Debe ingresar el campo Resolución.	Para continuar con la gestión, debes ingresar el campo Resolución	Completa el campo faltante
Debe ingresar el campo 'IMEI Equipo a Reparar'.	Falta un campo necesario para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil
Debe ingresar el campo Fabricante.	Falta un campo necesario para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil
Debe ingresar el campo Modelo.	Falta un campo necesario para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil
Debe ingresar el campo 'Número Abonado'.	Falta un campo necesario para	Completa el campo faltante, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil

	continuar con la gestión	
Debe ingresar el campo 'Código SKU'.	Falta un campo necesario para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil
Debe ingresar el campo 'Descripción SKU'.	Falta un campo necesario para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil
Debe ingresar el campo Activo.	Falta un campo necesario para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil
Debe ingresar el campo 'Plan Móvil'.	Falta un campo necesario para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil
Debe ingresar el campo 'Teléfono Solicitante'.	Falta un campo necesario para	Completa el campo faltante, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil

	continuar con la gestión	
Debe ingresar el campo 'Dirección Solicitante'.	Falta un campo necesario para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil
Debe ingresar el campo 'Macro Motivo SUBTEL', este es requerido para cualquier Reclamo.	Falta un campo necesario para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de reclamo
Debe ingresar el campo 'Tipo de Servicio Reclamado', este requerido para cualquier Reclamo.	Falta un campo necesario para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de reclamo
Debe ingresar el campo 'Número Teléfono Reclamado', este es requerido para cualquier Reclamo.	Falta un campo necesario para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de reclamo
Debe ingresar el campo 'Tipo Cliente'.	Falta un campo necesario para	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de reclamo

	continuar con la gestión	
Debe ingresar el campo 'Monto Objetado'.	Falta un campo necesario para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de reclamo
Debe ingresar el campo 'Detallar Documentación'.	Falta un campo necesario para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de reclamo
Debe ingresar al menos un síntoma que originó esta solicitud de Servicio Técnico Móvil.	Debes ingresar un problema que tuvo el equipo que estás por enviar a servicio técnico.	Completa el campo faltante, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil
No existe Cuenta para crear la Solicitud de Servicio.	Falta especificar la cuenta del cliente a la que deseas ingresar la	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Solicitud de Servicio

	Solicitud de Servicio	
No existe Contacto para crear la Solicitud de Servicio.	Debes completar el campo del contacto del cliente para continuar con la solicitud	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Solicitud de Servicio
Debe seleccionar el Activo correcto para esta Cuenta de Servicio.	El servicio o producto que estás seleccionando, no corresponde a la cuenta de servicio que estás revisando	Revisa la publicación Creación de Cuentas de Servicio y Facturación
El estado de la Falla Masiva no permite cerrar Solicitudes de Servicio asociadas. EL FEN no ha sido solucionado.	No es posible cerrar la solicitud de servicios que estás revisando.	Debes esperar a que la falla masiva que afecta al cliente sea solucionada para continuar.
Debe ingresar el campo IMEI del equipo en préstamo.	Falta un campo necesario para	Completa el campo faltante, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil

	continuar con la gestión	
Debe ingresar el campo SKU del equipo en préstamo.	Falta un campo necesario para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil
Debe ingresar el campo Fabricante del equipo en préstamo.	Falta un campo necesario para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil
Debe ingresar el campo Modelo del equipo en préstamo.	Falta un campo necesario para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil
El IMEI recibido desde el Centro de Reparaciones no coincide con IMEI del SSTT Móvil,	El IMEI que estás ingresando en sistema no corresponde al que el centro de reparaciones ingresó por el	Revisa que el IMEI que estás ingresando sea el correcto, apóyate con Servicio Técnico Móvil

	servicio técnico móvil	
Existe Falla Masiva N°FEN X asociado a Tipo Servicio X y/o Modelo X (Activo X) y Dirección X.	El cliente se encuentra afectado por una falla masiva	Revisa la publicación Dificultad de Servicio Detectada (falla masiva)
Recuerde que al efectuar un cambio de DOM el cliente tendrá proporcionales en su próxima boleta.	Mensaje indica sobre el cobro proporcional que va a tener el cliente al realizar el cambio de fecha de facturación	Informa al cliente sobre el cobro de proporcional, puedes revisar Cambio de Fecha DOM
El estado de la Falla Masiva no permite asociar Solicitudes de Servicio.	No se puede realizar una solicitud de servicios por que el cliente se encuentra afectado por una falla masiva	Revisa la publicación Dificultad de Servicio Detectada (falla masiva)
El Número Telefónico y Tipo ingresados ya están	No puedes ingresar el	Debes ingresar otro numero telefónico, puedes revisar

registrados para este Cliente. Reintente ingresando otros valores.	número telefónico que estas tratando de ingresar	Modificación de Datos
Número de Serie del RUT ingresado es inválido.	El numero de serie del RUT que estás ingresando está erróneo	Debes ingresar el numero de serie correspondiente, puedes revisar Modificación de Datos
Número de Serie del RUT ingresado está bloqueado por robo o pérdida.	El Rut del cliente está bloqueado	No puedes realizar ninguna gestión ya que no está disponible el carnet del cliente
La fecha inhibición de cobranza debe ser superior a la fecha actual.	Estás ingresando una fecha igual o anterior a la fecha actual para realizar una inhibición	Ingresa una fecha correcta, revisa la publicación Inhibición del Flujo de Cobranza
El Valor de Reparación del Servicio Técnico es requerido.	Debes ingresar el monto de la reparación técnica en sistema	Completa el campo faltante, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil

IMEI ingresado no posee formato válido.	El formato del número de IMEI que estás registrando no es correcto	Revisa e ingresa el numero de IMEI correctamente (el formato correcto es de 15 dígitos, Ej. 123456789012345)
Número de Serie del RUT es válido.	El numero de serie que ingresaste es el correcto	El mensaje solo confirma la gestión
El número telefónico X no está asociado a un Cliente.	El número de teléfono que estás revisando no corresponde a un cliente	Verifica e ingresa el número correcto
Debe ingresar todos los campos requeridos marcados con (*).	Hay campos necesarios que están incompletos	Completa los campos necesarios que están marcados con (*)
El Informe de Reparación del Servicio Técnico Móvil debe informar al menos una acción de la reparación.	El informe del servicio técnico no indica lo que se reparó	Ingresa en sistema lo que se reparó en el servicio técnico, revisa Servicio Técnico Móvil
Los campos Acción o Diagnóstico o Resolución	Hay campos que	Revisa los datos que ingresaste y corrígelos, revisa Servicio Técnico

del Servicio Técnico Móvil poseen valores inválidos.	completaste que no están con el formato correcto	Móvil
Solicitud de Servicio Técnico Móvil a recepcionar en Centro de Reparación es inválida.	Hay un error en la solicitud de servicio técnico móvil que estás ingresando	Revisa la publicación Ingreso Servicio Técnico Móvil
Debe seleccionar el Método de Envío 'Visita Técnica' porque al menos un producto seleccionado requiere visita técnica.	Falta seleccionar el método de envío de la solicitud que estás ingresando.	Selecciona el método de envío "Visita técnica", puedes revisar Reparaciones Técnicas
Error al generar la Solicitud de Servicio Técnico Móvil.	Ocurrió un error al ingresar la solicitud de servicio técnico móvil	Reingresa la solicitud, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil
Debe seleccionar el Método de Envío "Visita Técnica" porque la	No es posible autoinstalar el producto que	Elige en el campo "Método de envío" la opción de "Visita técnica"

dirección de instalación no es Autoinstalable.	estás ingresando.	
Motivo y Submotivo no concuerdan con el Tipo de Ajuste,	Al realizar un ajuste, estás seleccionando mal el campo MOTIVO y SUB MOTIVO.	Selecciona los campos correspondientes, revisa Ajuste
El 'Teléfono Principal' es un campo requerido para continuar con la 'Impugnación VTR'.	Falta ingresar el campo "Teléfono Principal" para continuar con la gestión	Completa el campo faltante
Error al crear Solicitud de Servicio, revise que no exista otra de igual tipología en curso y reintente.	Ya hay una Solicitud de servicio del mismo tipo ingresada en sistema y en curso	Revisa en sistema y si es necesario, re ingresa la solicitud, puedes revisar Ingreso de Solicitud de Servicio
Debe ingresar el campo Empresa Reclamada.	Faltan completar campos obligatorios para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Reclamo

Debe ingresar el campo Portador Reclamado.	Faltan completar campos obligatorios para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Reclamo
Debe ingresar el Número Oficio SUBTEL.	Faltan completar campos obligatorios para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Reclamo
El campo Monto Reclamado debe ser mayor o igual a 0.	Faltan completar campos obligatorios correctamente para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Reclamo
Debe ingresar el campo Equipo Terminal.	Faltan completar campos obligatorios para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Reclamo
Debe ingresar el campo Dirección Respuesta.	Faltan completar	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Reclamo

	campos obligatorios para continuar con la gestión	
Debe ingresar el campo Detallar Documentación.	Faltan completar campos obligatorios para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Reclamo
Debe ingresar el campo Tipo de Solución.	Faltan completar campos obligatorios para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Reclamo
Debe ingresar el campo Email.	Faltan completar campos obligatorios para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Reclamo
Debe ingresar el campo Motivo del Reclamo.	Faltan completar campos obligatorios	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Reclamo

	para continuar con la gestión	
Debe ingresar el campo RUT Representante.	Faltan completar campos obligatorios para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Reclamo
Debe ingresar el campo Motivo del Reclamo.	Faltan completar campos obligatorios para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Reclamo
Debe ingresar el campo RUT Representante.	Faltan completar campos obligatorios para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Reclamo
EL campo 'Número de teléfono reclamado fijo' es requerido cuando el tipo de servicio reclamado es 'TELEFONIA FIJA'.	Falta completar un campo obligatorio para continuar con la gestión	Debes completar el campo 'Número de teléfono reclamado fijo', revisa Reclamo

Debe ingresar el campo Número Telefónico Reclamado Móvil ya que el tipo de servicio reclamado es 'Telefonía Móvil'.	Falta completar un campo obligatorio para continuar con la gestión	Debes completar el campo 'Número de teléfono reclamado móvil', revisa Reclamo
Debe ingresar el campo Canal SUBTEL.	Falta completar un campo obligatorio para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Reclamo
Debe ingresar el campo Medio Notificación.	Falta completar un campo obligatorio para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Reclamo
Debe ingresar el campo Información Adicional.	Falta completar un campo obligatorio para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Ingreso de Reclamo
El campo 'Rut Reclamante' posee formato inválido,	Estás ingresando el Rut del	Ingresa el dato solicitado correctamente, revisa Ingreso de Reclamo

reintente con formato correcto.	Reclamante de forma incorrecta	
El campo 'Número Teléfono Reclamante Fijo' posee formato inválido.	Estás ingresando el número de teléfono fijo de contacto de forma incorrecta	Ingresa el dato solicitado correctamente, revisa Ingreso de Reclamo
El campo 'Número Teléfono Reclamante Móvil' posee formato inválido.	Estás ingresando el número de teléfono móvil de contacto de forma incorrecta	Ingresa el dato solicitado correctamente, revisa Ingreso de Reclamo
Las Ordenes asociadas a Solicitud de Servicio aún se encuentran en estado Pendiente.	La orden que estas revisando se encuentra en estado PENDIENTE	Espera que la orden finalice, puedes revisar la publicación Estado de Solicitud de Servicio
Debe ingresar los campos 'Prioridad Alta' y 'Medio Comunicación' para cerrar la Solicitud de Servicio.	Faltan campos necesarios para continuar con la gestión	Completa los campos faltantes para poder cerrar la solicitud de servicio, revisa Ingreso de Solicitud de Servicio

Debe ingresar los campos 'Prioridad Baja' y 'Medio Comunicación' para cerrar la Solicitud de Servicio.	Faltan campos necesarios para continuar con la gestión	Completa los campos faltantes para poder cerrar la solicitud de servicio, revisa Ingreso de Solicitud de Servicio
Debe ingresar los campos 'Prioridad Media' y 'Medio Comunicación' para cerrar la Solicitud de Servicio.	Faltan campos necesarios para continuar con la gestión	Completa los campos faltantes para poder cerrar la solicitud de servicio, revisa Ingreso de Solicitud de Servicio
Debe ingresar el campo 'Nombre Grabación IVR' para cerrar la Solicitud de Servicio.	Faltan campos necesarios para continuar con la gestión	Completa los campos faltantes para poder cerrar la solicitud de servicio, revisa Ingreso de Solicitud de Servicio
Debe ingresar el campo 'Skill Llamada' para cerrar la Solicitud de Servicio.	Faltan campos necesarios para continuar con la gestión	Completa los campos faltantes para poder cerrar la solicitud de servicio, revisa Ingreso de Solicitud de Servicio
Debe ingresar el campo Comentarios para cerrar la Solicitud de Servicio.	Faltan campos necesarios para continuar con la gestión	Completa los campos faltantes para poder cerrar la solicitud de servicio, revisa Ingreso de Solicitud de Servicio
El Descuento ya se encuentra ingresado en la Orden de Venta.	Ya está ingresado el descuento	El mensaje solo confirma que el descuento ya quedó ingresado
Ajuste ya posee una actividad del tipo	No puedes ingresar un	Debes esperar a que se cierre la actividad “aprobación ajuste”

'Aprobación Ajuste' en estado abierta.	ajuste ya que se está gestionando otro ya ingresado	
No puede crear Pedido de Ventas mientras Cuenta Cliente no posea un Contacto Primario.	Faltan campos necesarios para continuar con el pedido de venta	Completa el campo de contacto del cliente para poder continuar con la gestión, revisa Venta Fijo Sin Y Con Portabilidad
Presionar botón Refrescar para que el sistema complete el campo Estado.	Mensaje informativo para completar acción	Actualiza la pagina hasta que el campo ESTADO esté completado
Debe ingresar el campo 'Monto de Ajuste'.	Hay campos incompletos necesarios para realizar el ajuste	Completa el campo necesario para continuar, revisa Ajuste
Debe ingresar el campo 'Motivo del Ajuste'.	Hay campos incompletos necesarios para realizar el ajuste	Completa el campo necesario para continuar, revisa Ajuste
Debe ingresar el campo 'Submotivo del Ajuste'.	Hay campos incompletos	Completa el campo necesario para continuar, revisa Ajuste

	necesarios para realizar el ajuste	
Debe ingresar el campo 'Comentarios'.	Hay campos incompletos necesarios para realizar el ajuste	Completa el campo necesario para continuar, revisa Ajuste
Debe ingresar el campo 'Tipo de Ajuste'.	Hay campos incompletos necesarios para realizar el ajuste	Completa el campo necesario para continuar, revisa Ajuste
El IMEI a trasladar no coincide con el ingresado en la Solicitud de Servicio Técnico Móvil, revise el valor ingresado.	El IMEI que estas ingresando no es el mismo que el se registró en la solicitud de servicio	Validar IMEI en traslado sea idéntico al de la solicitud de servicio, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil
Si la Modalidad de venta es 'Fija' los productos deben ser de tipo 'Fija'.	Estás ingresando al pedido de venta fija productos que	Ingresa los productos correspondientes, revisa Venta Fijo Sin Y Con Portabilidad

	no son del tipo "FIJA"	
Si la Modalidad de venta es 'Móvil' los productos deben ser de tipo 'Móvil'.	Estás ingresando al pedido de venta móvil productos que no son del tipo "MÓVIL"	Ingresa los productos correspondientes, revisa Venta Móvil con Portabilidad Con y Sin Equipo
Debe seleccionar el Método de Envío 'Autoinstalación' porque los productos seleccionados son 'Móvil'.	No estás eligiendo el campo que corresponde	Selecciona en el campo "Método de envío" la opción de "Auto instalación", revisa Venta Móvil con Portabilidad Con y Sin Equipo
Debe ingresar el Service Id (Número Telefónico) en el campo 'Número Común' o 'Número Fácil' o 'Número Extra Fácil' o 'Número Hiper Fácil' o 'Número Portado'.	No estás ingresando el número telefónico en la solicitud que estás gestionando	Completa el campo necesario para continuar con la gestión, revisa Venta Móvil con Portabilidad Con y Sin Equipo
Debe ingresar el Service Id (Número Telefónico) en el campo 'Número Móvil' o 'Número Portado'.	No estás ingresando el número telefónico en la solicitud	Completa el campo necesario para continuar con la gestión, revisa Venta Móvil con Portabilidad Con y Sin Equipo

	que estás gestionando	
No pueden existir productos LDI junto con otros tipos de productos en una misma Orden.	No puedes ingresar un producto LDI en la orden que estás gestionando	Revisa la publicación Carrier 111 - Larga Distancia Internacional
La Cuenta de Facturación tiene servicios asociados que no son LDI.	La cuenta de facturación en la que estás trabajando no tiene servicios de LDI	Debes seleccionar o crear otra cuenta de facturación, revisa Carrier 111 - Larga Distancia Internacional
La Cuenta de Servicio tiene servicios asociados que no son LDI. Debe seleccionar o crear otra Cuenta de Servicio.	La cuenta de Servicios en la que estás trabajando no tiene servicios de LDI	Debes seleccionar o crear otra cuenta de Servicio, revisa Carrier 111 - Larga Distancia Internacional
Solo Actividades del tipo 'Terreno' o 'Redes' se pueden agendar.	Estas tratando de agendar una actividad que no puede ser agendada	Revisa si estás ingresando la actividad a la que si le corresponde agendamiento, revisa Cómo Revisar Actividades
Debe ingresar el campo 'Fecha de Agendamiento'	Falta seleccionar un	Selecciona en el campo "Fecha de agendamiento" la fecha de

para confirmar el agendamiento.	campo necesario para continuar con la gestión	compromiso de la visita con el cliente, revisa Reparaciones Técnicas
Solo Actividades con estado 'No Agendado' o 'Agendado' se pueden agendar.	El mensaje indica el estado que debe estar la actividad para que puedes agendar	Revisa el estado de la actividad para agendar, revisa Cómo Revisar Actividades
Debe ingresar el campo 'Tipo de Ajuste'.	Hay campos incompletos necesarios para realizar el ajuste	Completa el campo necesario para continuar, revisa Ajuste
No se puede Enviar la Orden N° porque posee Deuda Vigente al RUT.	No puedes continuar con la gestión que estás haciendo ya que el Rut presenta deuda.	Revisa la publicación Cómo Revisar la Deuda
No se puede Enviar la Orden N° %1 porque posee Deuda Castigada al RUT.	No puedes continuar con la gestión que estás	Revisa la publicación Cómo Revisar la Deuda

	haciendo ya que el Rut presenta deuda.	
No se puede Enviar la Orden N° X, porque posee Deuda Castigada al Domicilio.	No puedes continuar con la gestión que estás haciendo ya que el domicilio del cliente presenta deuda.	Revisa la publicación Cómo Revisar la Deuda
No se puede Enviar la Orden N° X, porque posee Deuda Vigente al Domicilio.	No puedes continuar con la gestión que estás haciendo ya que el domicilio del cliente presenta deuda.	Revisa la publicación Cómo Revisar la Deuda
Debe ingresar el campo 'Dirección del Contacto'.	Falta ingresar un campo necesario para continuar con la gestión	Completa el campo faltante, revisa Modificación de Datos

El descuento (monto) no se puede aplicar porque no ha seleccionado un Equipo Móvil en la promoción X	No puedes continuar con la gestión ya que no hay seleccionado un equipo móvil	Selecciona el equipo móvil correspondiente a la gestión que estás realizando, revisa Gestión de Pedidos Venta Móvil
El descuento (monto) no se puede aplicar porque se ha seleccionado un Equipo Móvil iPhone en la Promoción X, Equipo: X	No puedes continuar con la gestión ya que no hay seleccionado un equipo Iphone	Selecciona el equipo móvil correspondiente a la gestión que estás realizando, revisa Gestión de Pedidos Venta Móvil
El descuento (Monto) no se puede aplicar porque se ha seleccionado un Equipo Móvil en la Promoción X.	No puedes ingresar el descuento que quieres aplicar por que el cliente está también llevando un equipo móvil	Revisa las condiciones para ingresar descuentos en Venta Móvil con Portabilidad Con y Sin Equipo
No se puede finalizar la Actividad ya que cliente no posee saldo a favor.	El cliente tiene un saldo a favor por lo que no se puede continuar con	Debes esperar a que la cuenta se regularice para continuar con la gestión, revisa Saldo a favor (Abono o Devolución por Transferencia)

	la gestión de la actividad	
El cliente es No Portado y no posee Servicios Móviles Activos, por ello debe adicionar el producto 'Costo de Incorporación Móvil'.	Al ingresar la venta móvil debes ingresar el ítem "costo de incorporación"	Revisa los campos faltantes y apóyate con la publicación Venta Móvil Número Nuevo con y Sin Equipo
El descuento (Monto) no es válido, el cliente no tiene servicios activos para la cuenta de servicio seleccionada. No se cumple al menos una regla de la Matriz de Descuentos Comerciales	No es posible agregar el descuento que estás ingresando ya que no tiene servicios activos	Revisa las condiciones para ingresar un descuento, apóyate con la publicación Ingreso y Facturación de un Descuento
No es válido, descuento ya aplicado.	No es posible agregar el descuento que estás ingresando ya que la cuenta tiene uno aplicado	Revisa la cuenta del cliente y verifica el descuento ya ingresado, revisa Ingreso y Facturación de un Descuento
El cliente tiene servicios activos con fecha de antigüedad de X días.	El mensaje informa los días desde que tiene	Mensaje solo de información para la atención

	activo los servicios el cliente	
Cliente sin servicios activos con fecha de antigüedad de X días.	El mensaje informa los días desde que no tiene activo los servicios el cliente	Mensaje solo de información para la atención
El producto destino no es el correcto.	El descuento que estás ingresando no corresponde a la gestión que estás realizando	Verifica y revisa Ingreso y Facturación de un Descuento
Este no cumple con todos los requisitos definidos en la matriz de descuentos comerciales.	El descuento que estás ingresando no cumple con los requisitos necesarios para ingresarlo	Verifica y revisa Ingreso y Facturación de un Descuento
No es posible generar una Solicitud de Servicio Técnico para un producto	Estás ingresando una solicitud	Debes ingresar la solicitud al producto correcto, revisa Ingreso Servicio Técnico Móvil

que no pertenezca a la familia 'Telefonía Móvil'.	de servicio técnico a un producto equivocado	
Debe adicionar el producto 'Costo de Incorporación Móvil'.	Faltan ingresar conceptos necesarios para continuar con la gestión	Para continuar con la gestión debes ingresar el producto “costo de incorporación móvil” en tu solicitud, revisa Venta Móvil Número Nuevo con y Sin Equipo
Debe relacionar la Orden a una Cuenta de Servicio distinta.	No puedes continuar con el ingreso de la orden porque estás seleccionando una cuenta de servicio errónea	Debes seleccionar una cuenta de servicios distinta, revisa Creación de Cuentas de Servicio y Facturación
El cliente no tiene promociones X en la cuenta de servicio seleccionada.	Informa que no hay productos relacionados a la cuenta de servicio que estás revisando	Verifica la cuenta correcta en sistema, revisa Vista 360

La devolución de saldo se realizó con éxito - X.	Mensaje informa que se devolvió el saldo a favor que tenía el cliente en su cuenta	Mensaje solo de información para la atención, revisa Saldo a favor (Abono o Devolución por Transferencia)
No es posible realizar la devolución de saldo - X.	Mensaje informa que no se devolvió el saldo a favor que tenía el cliente en su cuenta	Mensaje solo de información para la atención, revisa Saldo a favor (Abono o Devolución por Transferencia)
No se puede Enviar la Orden N° X porque posee Deuda Pago Up Front.	La gestión que estás realizando no se puede hacer por que el cliente no ha pagado el monto del pago anticipado por la instalación	Invita al cliente a realizar el pago de la deuda, revisa Pago por Anticipado Cargo de Instalación (PUF)
Ha seleccionado método de envío 'Autoinstalación', sin embargo el producto X requiere visita técnica.	Estás eligiendo mal el campo "método de	Debes seleccionar en el campo "método de envío" la opción de "visita técnica", revisa Reparaciones técnicas

	envío" de tu gestión	
No es posible cambiar el estado de Actividad de impugnación.	No puedes continuar con la gestión que estás realizando ya que el cliente puede tener una deuda de su pago PUF	Verifica el pago PUF del cliente, si tiene deuda, la debe regularizar, revisa Pago por Anticipado Cargo de Instalación (PUF)
Ajustes de Tipo 'Settlement' no pueden ser enviados manualmente, seleccione un valor distinto.	El tipo de ajuste SETTLEMENT no corresponde a la gestión que estás realizando	Cambia el método de envío, puedes revisar Ajuste
El 'Monto Aprobado' debe ser menor o igual que el 'Monto Impugnado'.	El monto aprobado no es el correcto	Debe ser menor o igual al monto impugnado, no mayor, revisa Ajuste
Usted no está autorizado para convertir esta Solicitud en un Reclamo (no posee responsabilidad 'OCS Convertir en Reclamo').	No puedes ingresar reclamos por que tu perfil de usuario no	Informa mensaje a tu jefatura directa

	posee este atributo	
El puesto de trabajo del usuario no es el correcto. No se cumple al menos una regla de la Matriz de Descuentos Comerciales	Tu perfil de usuario en sistema es incorrecto	Informa de este mensaje a tu jefatura.
Error al intentar cerrar la Solicitud de Servicio u Orden Padre de la Actividad.	No es posible cerrar la solicitud	Verifica la solicitud de servicio ingresada, revisa ingreso de solicitud de servicio
Debe ingresar el campo 'Correo Electrónico' en los datos adicionales de la Solicitud.	Te están faltando campos necesarios para continuar con la gestión	Debes ingresar el campo "correo electrónico" para continuar, revisa ingreso de solicitud de servicio
Los valores ingresados para los números telefónicos no son válidos. Ingréseles nuevamente.	Debes ingresar los valores correctos para el número telefónico	Debes reingresar los números telefónicos correctos, revisa ingreso de solicitud de servicio
Orden pendiente hasta que el cliente realice pago Up Front.	No se puede continuar con la orden ya que cliente	Invita al cliente a regularizar su deuda PUF, revisa Pago por Anticipado Cargo de Instalación (PUF)

	posee una deuda en su pago de PUF	
La cuenta informada no posee activos asociados.	No puedes continuar con la gestión ya que la cuenta que estás revisando no tiene productos activos	Revisa que la cuenta con la que estas trabajando tenga servicios activos, revisa la publicación Venta Móvil con Portabilidad Con y Sin Equipo
La Dirección de la Cuenta de Servicio tiene otros servicios instalados.	No es posible continuar con la acción ya que la cuenta con las que estas trabajando ya tiene servicios instalados	Revisa la publicación Venta Fijo Sin Y Con Portabilidad
Error el RUT o Número de Serie ingresados poseen formato inválido.	Los datos Rut o número de serie, están ingresados en un formato que no corresponde	Corrige el formato del Rut o numero de serie en sistema, revisa Modificación de Datos

La Cuenta es de Subtipo 'Grandes Empresas', el Método de Envío debe ser 'Visita Técnica'.	Estás eligiendo un método de envío equivocado	Para este caso, elige el método de envío "Visita técnica"
No aplica realizar TSQ cuando el Pedido de Venta es del tipo Desconexión.	No corresponde apretar el botón TSQ para esta operación	Revisa la publicación Procedimiento Solicitud de Baja de Servicios (Retención/Desconexión/Anulación)
No aplica realizar TSQ cuando el Pedido de Venta no tiene productos asociados.	No corresponde apretar el botón TSQ para esta operación	Revisa la publicación Venta Fijo Sin Y Con Portabilidad
No aplica realizar TSQ cuando el Pedido de Venta es del tipo Suspensión.	No corresponde apretar el botón TSQ para esta operación	Revisa la publicación Suspensión Transitoria
Ya existe una Orden de Pago Anticipado N° X.	Ya hay una orden de pago PUF ingresada	Revisa la orden que estás gestionando, revisa Pago por Anticipado Cargo de Instalación (PUF)

El monto del ajuste solicitado supera el 'Monto Máximo Prepago (Pesos)' del usuario conectado. Se ha creado una actividad de 'Aprobación Ajuste' asignada a	El monto de ajuste que estás ingresando es mayor al que tu perfil está habilitado para realizar.	Revisa la publicación Ajuste
El 'Monto Máximo Prepago (Pesos)' de su puesto de trabajo no es suficiente para aprobar el Ajuste solicitado, ni cuenta con un puesto de trabajo superior que pueda aprobarlo.	El monto de ajuste que estás ingresando es mayor al que tu perfil está habilitado para realizar	Revisa la publicación Ajuste
Ud no se encuentra habilitado para utilizar esta funcionalidad	Tu perfil de usuario no te permite realizar la acción que estás tratando de hacer	Informa a tu jefatura
Los campos: 'Monto', 'Motivo' y 'Observación' son requeridos para esta funcionalidad	Los campos indicados son necesarios para continuar con la gestión	Informa a tu jefatura

Antes de 'Enviar' debe presionar el botón 'Verificar Cuotas'	Mensaje indica que debes presionar el botón “verificar Cuotas” antes de apretar el botón “Enviar”	Revisa la publicación Venta Móvil con Portabilidad Con y Sin Equipo
No se puede eliminar este item, mientras se encuentre el producto con cuotas pendientes en la orden	No es posible eliminar el item que estás gestionando ya que tiene cuotas pendientes	Invita al cliente a pagar la deuda por las cuotas o revisa la orden, revisa Venta Móvil con Portabilidad Con y Sin Equipo
No se puede cancelar una orden con una actividad ya en ejecución.	La orden que estás cancelando está en estado “En ejecución” por lo que no se puede cerrar.	Puedes revisar Cancelar Solicitudes de Servicio con Reparación Técnica
Fecha Inicio' debe ser anterior a 'Fecha Fin'.	No es posible ingresar la fecha que	Debes ingresar una fecha de inicio anterior a la fecha final

	estás registrando	
Debe ingresar Email al Pedido de Venta antes de Cotizar, favor completar.	Falta el mail del cliente para continuar con el pedido de venta	Completa el campo necesario, revisa Venta Fijo Sin Y Con Portabilidad
'Fecha Inicio' debe ser mayor a Hoy	La fecha que estas ingresando es incorrecta	Al ingresar la fecha de inicio a la orden debe ser mayor a la fecha que la estás ingresando
No se permite agregar un ítem de 'Promoción' cuando ya existe uno con acción 'Nuevo' en un pedido de 'Cambio de Promoción'.	No puedes ingresar el ítem que estás tratando de agregar ya que hay ordenes abiertas	Espera a que finalicen las ordenes o revisa Actualización de Promoción Fijo
No se permite agregar un ítem de 'Promoción' si el pedido es de tipo 'Modificación'.	Estás seleccionando mal los ítems a cambiar	Si necesitas modificar el plan del cliente revisa Actualización de Promoción Fijo
La orden no puede cancelarse por haberse alcanzado el punto de no	No es posible cancelar la orden ya que se encuentra	No es posible hacer ninguna gestión, puedes revisar Cancelar Solicitudes de Servicio con Reparación Técnica

retorno en el aprovisionamiento	en un estado que no es posible realizar gestiones	
La orden no puede revisarse por haberse alcanzado el punto de no retorno en el aprovisionamiento	No es posible revisar la orden ya que se encuentra en un estado que no es posible realizar gestiones	No es posible realizar ninguna revisión
El RUT No puede contener cero (0) como primer dígito.	El formato de Rut que estás ingresando es incorrecto	Ingresa el número correctamente, revisa Modificación de Datos
No es permitido dar por finalizada las actividades de tipo 'Terreno'.	No se pueden finalizar este tipo de ordenes	Puedes revisar Índice de Solicitudes de Servicio
Venta SIM Only, no haz seleccionado el descuento en cargo fijo del plan	Te falta seleccionar un item en los productos del cliente.	Ingresa el descuento correspondiente a SIM ONLY, revisa Venta Móvil con Portabilidad Con y Sin Equipo

No puede portar el número. Solicitud en menos de 60 días.	No es posible portar el numero ya que fue portado hace menos de 60 días.	Revisa la publicación Política de Venta Servicios Móviles
El equipo con IMEI con el número X esta reportado como robado	El teléfono que estas revisando está bloqueado por robo	Revisa la publicación Bloqueo/Desbloqueo Equipo Móvil y Simcard por Robo o Pérdida
El equipo con IMEI con el número X está reportado en mora	El teléfono que estas revisando está bloqueado por mora	Revisa Desbloqueo de Equipo Móvil Bloqueado por Mora
Cliente con saldo pendiente de (Monto) en la empresa donadora, validar y adjuntar comprobante de pago para poder continuar con el proceso.	No es posible portar el numero del cliente a la compañía ya que tiene saldo pendiente en su compañía actual	Revisa la publicación Política de Venta Servicios Móviles

El número telefónico se encuentra sujeto a permanencia en operador donante	No es posible generar la portabilidad del numero	Revisa la publicación Revisa la publicación Política de Venta Servicios Móviles
RUT y N° teléfono a portar no coinciden.	Los datos que estás ingresando son incorrectos por que no están relacionados	Corrige el rut o el número de teléfono a portar, revisa Venta Móvil con Portabilidad Con y Sin Equipo
Cliente tiene el servicio inactivo	El cliente no puede realizar la portabilidad por que no tiene servicios activos en la compañía donadora	Revisa Política de Venta Servicios Móviles
Debe ingresar el 'Identificador Equipo (IMEI).	Falta el campo 'Identificador Equipo (IMEI) Para continuar	Ingresa el campo obligatorio faltante, revisa Venta Móvil con Portabilidad Con y Sin Equipo
Producto convenio solo disponible para cliente subtipo convenio	El producto que estás ingresando no	Elige el producto correspondiente al tipo de cliente, si es convenio puedes revisar Convenios

	es valido para el tipo de cliente que estás atendiendo	
RUT enviado no corresponde al titular	El rut ingresado no es correcto	Ingresa el rut corregido
Debe adjuntar documentos al enviar la Cancelación de Portabilidad	Faltan documentos necesarios para realizar la cancelación de la portabilidad	Ingresa los documentos faltantes, revisa Cancelación de Portabilidad
El campo ' Tipo de documento' del cliente está vacío		Completar en el encabezado del pedido, eligiendo CÉDULA.
El país del domicilio de la cuenta de facturación está vacío		Completar en Direcciones de la cuenta
La cuenta de facturación no cuenta con domicilio primario asociado		Ir a la pestaña Contactos y completar la dirección

La cuenta de facturación no cuenta con un contacto primario asociado		Crear contacto primario. Revisa la publicación CREACION DE CLIENTES
El email del contacto primario de la cuenta de facturación es nulo		Ir a la pestaña Contactos de la cuenta de facturación y completar con un mail valido. Revisa la publicación CREACION DE CLIENTES
El nombre del contacto primario de la cuenta de facturación es nulo		Ir a la pestaña Contactos de la cuenta de facturación y completar con el nombre completo del titular en caso de un cliente residencial; en caso de un cliente B2B completar con un nombre del representante legal. Revisa la publicación CREACION DE CLIENTES
El perfil de facturación no tiene definida una dirección		Ir a la pestaña Contactos y completar la dirección
El perfil de facturación no tiene definida una cuenta de correo		En la cuenta de facturación, ir a Perfiles, y completar el dato señalado
El perfil de facturación no tiene definido un Método		En la cuenta de facturación, ir a Perfiles y completar el dato

de Pago		
Se debe elegir una cuenta de facturación		Presionar escape o salir y volver a ingresar la cuenta de facturación
Validación de negocio fallida . OCS correo solicitante es un campo requerido		Completar con un mail válido
"[UIM] - Existen [1] MTAs con el mismo serial XXXXXXXXXXXX para diferentes servicios de Internet. No se puede procesar la orden"		se debe volver a ingresar pedido con un equipo con otro serial number
Selecciona plan con velocidad menor		Seleccionar otra promoción del catálogo que tenga menor velocidad
Existen equipos duplicados en la orden. Cancelar el pedido y volver a generar uno nuevo		Genera un nuevo pedido, cuidando de ingresar la promoción correcta y no duplicar
Error en la elegibilidad de la orden: [Nombre del plan YY]: Este producto no se vende a: Modo red XX		Revisar políticas de venta y/o cambio de plan en Plan Comercial/ Actualización de promoción fijo

Cliente con dos promociones activas en esta cuenta de servicio. La promoción seleccionada debe ser del mismo tipo (B2B o Residencial) de la otra promoción activa.		Al hacer un cambio de plan, siempre la nueva promoción debe ser del mismo tipo de la primera, no son compatibles las promociones fijas y negocio en una misma cuenta de servicio
No se permite agregar un ítem de 'Promoción' cuando ya existe uno con acción 'Nuevo' en un pedido de 'Cambio de Promoción'.		Revisa la columna Acción después de agregar la promo; siempre debe haber un ítem NUEVO y otro ELIMINAR
Estas seleccionando la misma promoción que el cliente tiene actualmente. Elige una promoción diferente		elegir nueva promoción
El servicio XXX no existe en UIM.		Cambio de tecnología y después cambio de plan
No se encuentra parametrizado en UIM la combinación [TDI] - [GRUPOXX]		Mirar el tipo de red del cliente Ir a catálogo y seleccionar promoción según corresponde a la red. Revisa el Plan Comercial

RN Error 14: Dirección con cobertura, sin factibilidad, cancelar pedido y escalar asoporteonnet@clarovtr.cl SLA 48h		Enviar el correo indicando el código de error 14 e informar al cliente que dentro de 48 horas hábiles será contactado (no se debe ingresar ticket) La respuesta del correo llega al mismo ejecutivo que envía la solicitud, y este ejecutivo es responsable de recuperar la venta y contactar al cliente. - Canales presenciales (sucursales), venta remota, web, Outbound deben volver a llamar al cliente ya sea por respuesta OK o NOK por parte de Onnet. - Dealer Terreno debe informar al cliente si es que el Backoffice de Ingreso de Venta presento un inconveniente en el ingreso.
Dirección infactible, cancela el pedido		Cancelar pedido en Andes
Se ha producido un error en el servicio. Reservar Banda Ancha UIM	No corresponde a un error sistémico. El pedido excedió límite	Se debe reingresar pedido de venta.

	de tiempo de reserva del servicio Banda Ancha.	
Error Durante la reserva del número telefónico XXXX en UIM	No corresponde a un error sistémico. El pedido de venta que incluye telefonía fija superó el tiempo límite de reserva del número desde que se realizó el TSQ (10 minutos).	Se debe reingresar pedido de venta.
Selecciona plan con velocidad menor		Seleccionar otra promoción del catálogo que tenga menor velocidad
Se debe enviar Factibilidad de Portabilidad antes de enviar TSQ		Debes hacer clic en Validar factibilidad y continuar con el proceso normal de la portabilidad
La fecha de agendamiento de las ordenes con pago upfront debe ser mayor o		Cliente debe pagar PUF para modificar la agenda de instalación. Revisa la publicación PAGO POR

igual a la fecha de cancelación de no pago		ANTICIPADO CARGO DE INSTALACIÓN (PUF)
El cliente no tiene promociones X, con fecha de antigüedad de X días.		Revisar el Plan Comercial/Plan Retención para confirmar que el descuento corresponda
El cliente tiene servicios activos con fecha de antigüedad de X días		Corregir descuento por uno que sí corresponda. Revisa el plan de retención
Error en la elegibilidad de la orden: Descuento XX excluye [Nombre del plan YY]		Revisar el Plan Comercial/ Plan Retención
Se ha identificado un mismo ítem eliminado y añadido dentro del pedido, esto debe realizarse en pedidos separados. Este pedido no podrá ser enviado.		Ejecutivo debe eliminar y luego vender el SVA solicitado
Este producto no se vende a Localidad		Quiere decir que la dirección no tiene factibilidad VTR. Debes verificar factibilidad, actualizar promoción y trasladar. Los pasos están descritos en la publicación Traslado de servicios

Este producto no se vende a Modo red		Quiere decir que la dirección a trasladar tiene un tipo de la red diferente al de origen. Debes verificar factibilidad, actualizar promoción y trasladar Los pasos están descritos en la publicación Traslado de servicios
No es posible cancelar orden porque existe otra orden activa		Cancelar 1º pedido ingresado y luego cancelar el requerido. Revisa la publicación Gestión de Pedidos
Cada promoción no puede tener más de un producto		No debes ingresar el mismo producto 2 veces
Recuerda que NO puedes ingresar pedidos de finalización instantánea y futura juntos, Debes hacerlo en pedidos en pedidos distintos, primero el de finalización instantánea, y una vez que se finalice, ingresar el pedido de finalización futura.		Como indica el mensaje debes generar primero el pedido con finalización instantánea y una vez que ya está cerrado, puedes ingresar el pedido de solicitud futura, puedes apoyarte con la publicación INGRESO DE PEDIDO ADICIONAL
Cliente tiene pedidos en curso, por favor complete o cancele los pedidos y vuelva a intentar		Completar o cancelar los pedidos previamente ingresados para ingresar la reparación.

		Revisa la publicación GESTIÓN DE PEDIDOS
No se ha podido obtener la capacidad de agendamiento, favor reintentar		Cambiar fecha de inicio más tardío y agendar. Si vuelve a aparecer el mismo mensaje debes realizar lo siguiente según la plataforma que estas atendiendo: CALL CENTER VOZ: Transfiere de forma asistida a la plataforma de ORDENES PENDIENTES (OO. PP) WHATSAPP: Transfiere a BACKOFFICE para coordinar con el cliente el horario de visita. SUCURSALES: Enviar correo a escalamientosoprotea@vtr.cl con el siguiente detalle: RUT/N° de pedido o SS/COMUNA/TIPO DE PEDIDO (VENTA, REPARACION, MODIFICACION, etc. Y adjuntar print del error. El cliente será contactado por el equipo de Operaciones con el nuevo agendamiento
El ID de cuenta recibido es nulo. Intente nuevamente		Ingresar la información solicitada en los campos adicionales de la SS Pago no aplicado
No se puede cancelar una SS cuando se ha convertido		Espera a que el reclamo se gestione; el proceso de reclamo no

en reclamo		se puede interrumpir.
La orden no puede cancelarse por que se encuentra en el punto de no retorno en el aprovisionamiento		Esperar que el pedido o solicitud se finalice para volver a ingresar.
No se puede usar la cuenta de facturación en el pedido de venta		Generar una nueva cuenta de facturación
Actividad ya atendida en terreno, derivada a GSA para regularización, NO REAGENDAR.		Se debe esperar la regularización, no se debe reagendar
RN Error XX: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket Esto aplica para los siguientes códigos de error: RN Error 1, RN Error 2, RN Error 4, RN Error 9, RN Error 10, RN Error 11, RN Error 12 y RN Error 17		Ingresar ticket indicando el código de error e informar al cliente que la dirección no es factible.
RN Error 13: Infactible cancelar pedido e ingresar SS: Datos > Validar dirección venta		Ingresar Solicitud de Servicio e informar al cliente que la dirección no es factible.

ERROR 537	Ya has presionado el botón de ENVIAR por lo que se reservó un recurso del sistema.	Debes generar el ticket correspondiente
La dirección es infactible	Estás ingresando a la cuenta de servicio de distinta marca a la de tu puesto de trabajo	Seleccionar la cuenta correspondiente a tu perfil de ANDES
Elegiste un producto incompatible con la dirección. Vuelve al catalogo y elige un producto correcto.	Estas ingresando productos que no corresponden al tipo de red de la vivienda	Debes seleccionar los productos correspondientes a la red de la vivienda que estás gestionando



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º03!

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

FINALIZAR