

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 01 - 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 10 AL 23 DE FEBRERO



GESTIÓN DE PEDIDOS VENTA MÓVIL



DELIVERY MÓVIL



ACTIVIDAD



ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



VENTA MÓVIL DELIVERY





DESAFÍO TERMINADO

GESTIÓN DE PEDIDOS VENTA MÓVIL



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

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

ALCANCE

DEBES SABER

- Aplica para **titular o tercero**
- No puedes entregar información personal a un tercero
- Si necesitas revisar el estado diario de la venta móvil puedes descargar la siguiente [PLANILLA DIARIA VENTAS DELIVERY](#)

VERIFICA PRECONDICIONES PORTABILIDAD

PASO 1 —

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:13423023-8 Portal del cliente:13423023-8 Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas Preferencias del usuario

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	VTR	Electrónico	Días de Tarificación de Más (DVM)
812984	Método Pago no Contratado	VTR	Electrónico	23
341342223	Método Pago no Contratado	VTR	Electrónico	30
34201750394	Método Pago no Contratado	VTR	Electrónico	27
3420234425	Método Pago no Contratado	VTR	Electrónico	1

Productos Instalados

Producto	Descripción del Producto	Fecha de descuento
Servicio Móvil		
Plan MM.L0021	Móvil Play 40G GB	
VTR W9.2623	VTR W9	
Banda Ancha		

Pedidos

Estado	Móvil	Fecha de creación	Tipo de pedido	N° de Pedido	Actividad de ser
Pendiente Portabilidad		29/11/2023 19:20:58	Pedido de ventas	1-02475775263	Móvil
Pendiente Portabilidad		29/11/2023 19:13:37	Pedido de ventas	1-22670003445	Móvil
Completada		29/11/2023 17:58:05	Pedido de ventas	1-23692506481	Móvil
Completada		29/11/2023 09:46:13	Renovación	1-22407313803	Fija
Completada		29/11/2023 09:46:13	Renovación	1-22407313803	Fija

Solicitudes de servicio

N° de SI	Tipo	Área	Sistema	Fecha de creación

PASO 2

2. Selecciona la pestaña **PORTABILIDAD**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:13423023-8 Portal del cliente:13423023-8 Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas Preferencias del usuario

Lista

Nombre: JAVIER

Convenio Aprobado: ☐

Motivo de cambio:

Segmento:

Código de reserva: 875506

Mensajes de validación:

Orden con retiro en Sucursal: ☐

Cuenta Facturación Deuda Domicilio:

N° Solicitud Relacionada:

Estado del contrato: No enviado

Contiene actividades: SI

Más información Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Detalles de la línea

N° de reserva	Producto	Acción	Categoría detallada	Lista de evaluación e	Cant	Precio de inicio	Cantidad solicitada	Precio neto	ID de servicio	Punto de venta
1	Plan MM.L0021	Nuevo	Promociones Móvil		1					
2	Servicio Móvil	Nuevo	Producto Customizable		1		1	90	97379531	

Detalles de línea

Validar

Contribución de línea

Control de calidad

PASO 3

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

- Aprobada

- Aceptada
- Rechazada.

En este ultimo estado, revisa el motivo:

Andes

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 15425029-E | Portar su cuenta 15425029-E | Portabilidad

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas mensuales Preferencias del usuario

Lista

Revisar documento de

Más información Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Validar Cuenta Dte Validar Facilitador Código CAP Solicitar Portabilidad Reenviar Documento Cancelar Portabilidad

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador inscrito origen: Privado Rut Titular: 15425029-E Rut Secundario: 15425029-E

Estado Portabilidad: Rechazada Identificador donador: Claro Chile S.A. Identificador receptor: STU-Move

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 933738521 OR de facturación: Santo 5

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

Cas: Terminación Servicio: Ningún servicio

Identificador equipo(AE): 352458748524379 Tipo de verificación: Falso

Código de Inscripción

Entrega comprobante pago: ☐

Identificadores de Transacción

Fecha creación: 20/01/2024 17:11:18 Estados Solicitudes

Motivo cancelación:

Portabilidad rechazada

1. 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

ESCALAMIENTOS A MESA AYUDA

**ESTADO PORTABILIDAD:
PORTADO**

**ESTADO PORTABILIDAD:
INICIO PORTABILIDAD**

**ESTADO PORTABILIDAD:
SOLICITUD ENVIADA**

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

ESTADO PORTABILIDAD: PORTADO	ESTADO PORTABILIDAD: INICIO PORTABILIDAD	ESTADO PORTABILIDAD: SOLICITUD ENVIADA
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: PORTADO	ESTADO PORTABILIDAD: INICIO PORTABILIDAD	ESTADO PORTABILIDAD: SOLICITUD ENVIADA
Para este tipo de casos, se debe crear ticket solicitando habilitar botones		

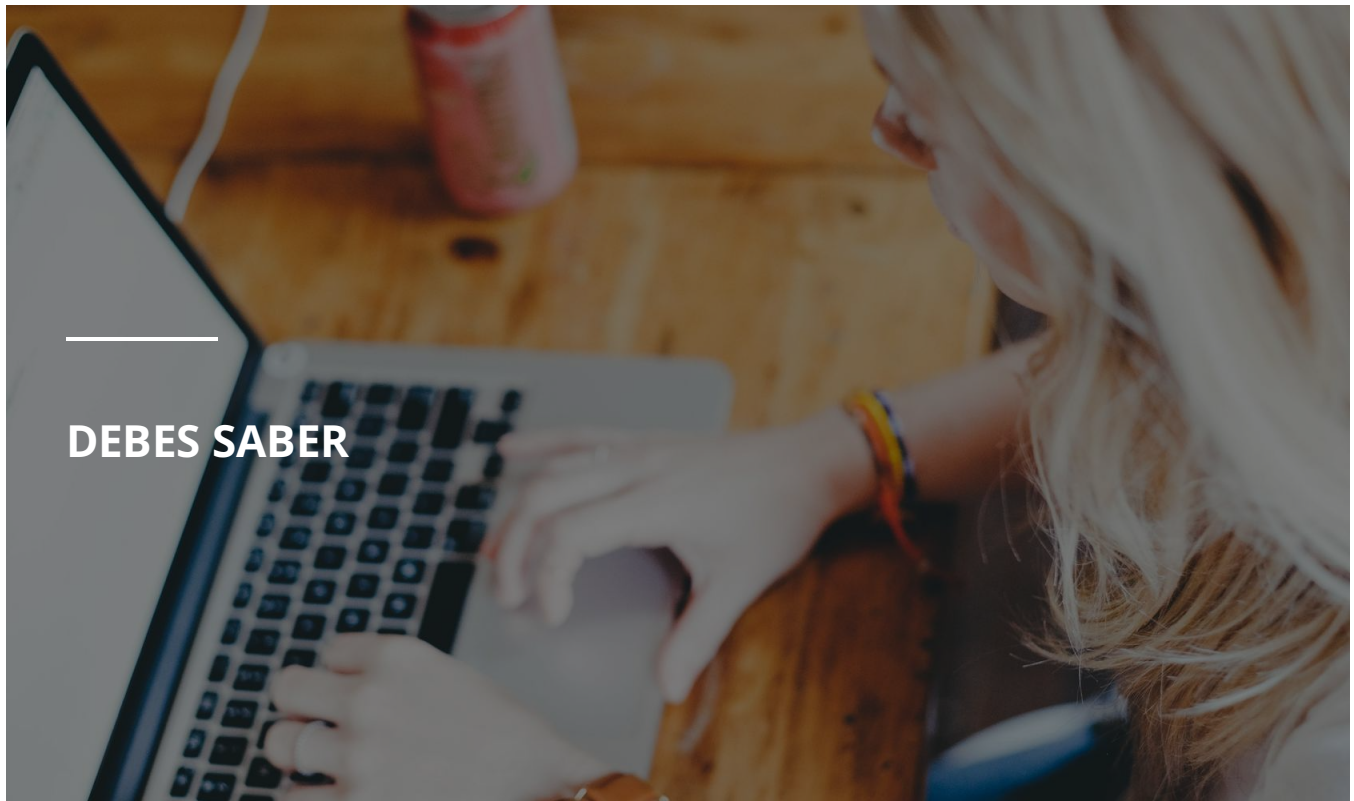


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



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	\$ 8900	
Descuento Multiservicio:		\$ -990	
Total Venta Servicios Móviles		\$ 8900	
Promoción:		Descuento Slim Only 8% para Siempre	
Cargo de Incorporación:		\$ 0	
ARRIENDO EQUIPO			
Tipo de Terminal	Marca / Modelo	IMEI	Costo Mensual
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			
Modelo	Precio	Disponibilidad	
939626700	\$ 4000	\$ 0	
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:	inescollants@gmail.com			
Acortar cuotas:	☐	Deuda no Vinculante:	☐	Pago Upfront Primera B:		
Comentarios:	#delivery2.0	Motivo Desconexión:				



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El Delivery se contacta con cliente para coordinar entrega de producto. Si no se logra contactar con cliente, se anulará la venta. Esta afirmación es:

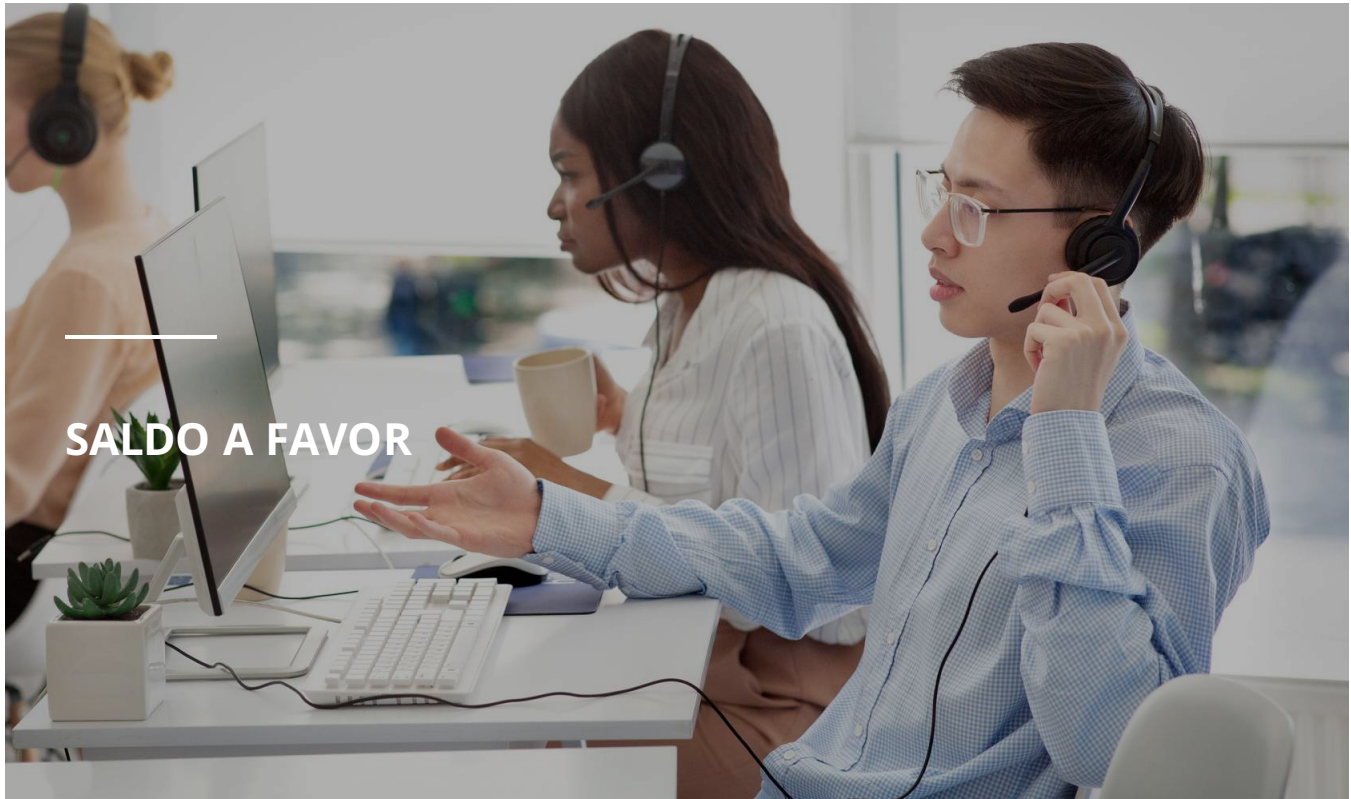
☐

Falsa

☐

Verdadera

ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



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 y realizadas las gestiones en sistema, **debes enviarla al correo Devoluciones_clientes@vtr.cl**, indicando:
 - **ASUNTO:** DEVOLUCIÓN // RUT del titular // SISTEMA (Andes)
 - **CUERPO DEL CORREO:** 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.

GESTIÓN

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 ROSAS S. Tipo de factura:

Cuenta de facturación: 504194764 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no Cash Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

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

Facturas

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 Factura	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

Informa al cliente que el monto de saldo a favor que tiene en sistema puede mantenerlo para ser abonado en su siguiente boleta de forma automática.

CLIENTE ACEPTA ABONAR MONTO EN SIGUIENTE BOLETA

GESTIÓN

Informa que el saldo será descontado en su siguiente boleta.

"XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en tu próxima boleta."

CLIENTE SOLICITA DEVOLUCIÓN DE DINERO A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA/VALE VISTA

PASO 1: APROBACIÓN DE SALDO A FAVOR —

Para hacer la devolución de un saldo en Andes, **en primer lugar se debe autorizar dicho saldo**; esto se realiza con el **ingreso de la SOLICITUD DE SERVICIO APROBAR DEVOLUCIÓN**, la cual debes crearla estando **en la cuenta de facturación**.

! La Solicitud de Servicio siempre debe ser ingresada por un Ejecutivo, nunca por Coordinador o Jefe de sucursal.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio:**

TIPO: FACTURACIÓN

ÁREA: APROBAR DEVOLUCIÓN

SUB-ÁREA: SALDO A FAVOR

DESCRIPCIÓN: Registrar las observaciones según el análisis realizado.

2. **Finalizar el ingreso** de la Solicitud, presionando el **botón Guardar**

! Recordar que esta Solicitud y su Aprobación se debe efectuar al momento de la atención, de igual forma ante eventualidades tiene un tiempo máximo de resolución de 24 hrs. Hábiles.

3. **Pincha sobre el N° de SS creada e ingresa los datos requeridos:** Comentarios Adicionales y Saldo y luego **GUARDAR**

En la Casilla SALDO, se debe ingresar:

- El monto que se realizará la devolución, **siempre con un signo NEGATIVO (-)** antes del monto. Como lo muestra la imagen a continuación.
- Además, la Solicitud debe estar en estado **APROBADO**.

4. **Una Vez Guardado** los campos mencionados anteriormente, Andes creará de manera automática **una actividad para el puesto Superior** (Jefatura), quien tiene la facultad de aprobar dicha devolución.

La Jefatura deberá atender la solicitud completando los campos:

MOTIVO: Registrar porqué se genera la devolución

CÓDIGO DE CIERRE: APROBADA

ESTADO: FINALIZADA

5. Hacer clic en el botón **GUARDAR** para finalizar. Recuerda continuar con el ingreso de DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA.

Andes

Activo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 101120054 | Cuenta 101120054 | Cuenta 379573726 | Nº 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

Nº de SS: 1-449724736 Tipo: Facturación Estado: Abierta Descripción: Devolución de saldo a favor por ajuste 28-B

Rut del Cliente: 10112505-K Área: Aprobación Devolu Subárea: Saldo a Favor Prioridad: Bajo

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

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

Nombre Completo Solicitante: FERNANDO UBIERE Dirección: APOQUINDO AV. Número reclamo: Fecha de creación: 20/09/2017 13:29:3

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

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: 998326095 Teléfono celular solicitante: 998326095 Fecha de cierre:

Id Alarma Falla Masiva: Solicit derivada: Usuario creador: MBAQUEROB

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

Saldo: -7.341 Resultado aprobación: Aprobado Fecha de aprobación: 20/09/2017 13:30:2

Comentarios Adicionales: (se aprueba devoluciones por) Aprobador: MBAQUEROB División aprobador: Ejecutivo Atención

Subsistema devolución: VTR

Actividades

ID Actividad	Tipo	Estado	Propietario	Descripción	Fecha Inicio	Vencimiento	Código Cliente	Área a Derivar	Motivo	Fecha Creación	Fecha Cierre	Razón
1-79RSXH	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:

"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."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER:

"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."

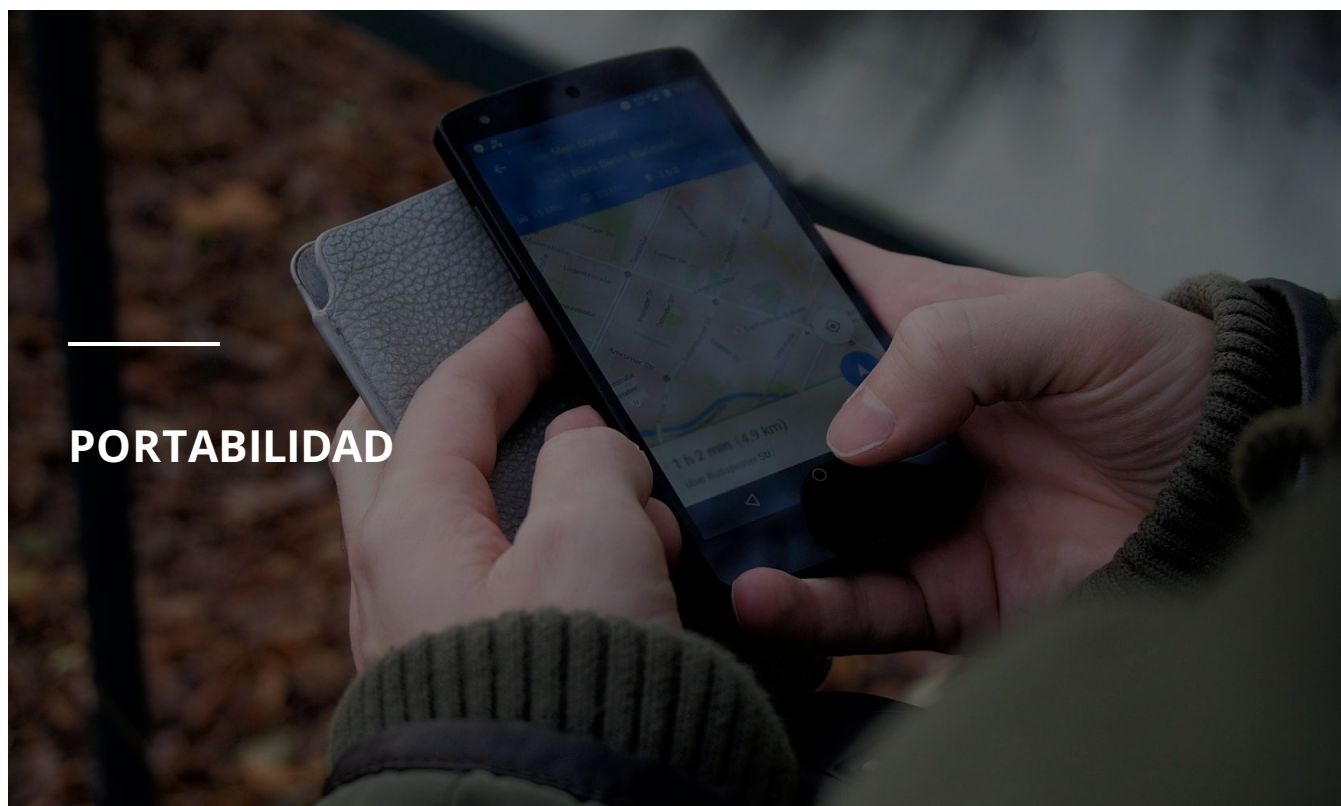


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VENTA MÓVIL DELIVERY



PORTABILIDAD

ALCANCE

Esta atención debe ser entregada al titular (segmento persona), no aplica cliente B2B.

DEBES SABER

- Al realizar la evaluación de crédito de un cliente y el resultado es Solo opta a Renovación pagando equipo al contado nunca indiques que no puede acceder. En lugar de eso, siempre ofrece el pago del equipo a través de tarjeta como único medio de pago disponible por el momento.
- Recuerda que, si tu cliente no califica para financiamiento en la boleta, invítalo a pagar con su tarjeta de débito o crédito. Esta opción permite al cliente acceder a precios mucho más económicos que si lo financia en su boleta y aprovechar el beneficio de pagar en cuotas sin interés, siempre según las condiciones comerciales de su entidad bancaria.

PORTABILIDAD CON EQUIPO

Paso 1

PASO 1

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de venta', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de venta' tab is selected. Below the navigation bar, the 'Portabilidad' tab is highlighted with a red box. The form contains the following fields:

- Validar Cuenta Día**: Validar Factibilidad, Código CAP, Solicitar Portabilidad, Reenviar Documento, Cancelar Portabilidad.
- Portabilidad-Datos Cliente**:
 - Identificador modalidad origen: Prepago
 - Rut titular: 7982071-6
 - Rut Solicitante: 7982071-6
 - Estado Portabilidad: Inicio Portabilidad
 - Identificador donador: [empty]
 - Identificador receptor: YTR Movel
- Número equipo**: [empty]
- Datos Solicitud de Portabilidad**:
 - Número telefónico: [highlighted with red box]
 - Ult. doc facturado: [empty]
 - Tipo servicio origen: [empty]
 - Saldo: [empty]
 - Tipo servicio destino: Movil
 - Fecha última facturación: [empty]
 - Cap: [empty]
 - Entrega comprobante pago: [empty]
 - Identificador equipo (imei): [highlighted with red box]
- Identificadores de Transacción**:
 - Fecha creación: 25/01/2018 10:55:04
 - ID de prevalidación de factibilidad: [empty]
 - ID de validación de factibilidad: [empty]
- Estados Solicitudes**:
 - Motivo cancelación: [empty]
 - Estado activación: [empty]
 - Motivo de rechazo: [empty]

Desde el detalle del pedido de Venta, Seleccionar pestaña **"Portabilidad"** y completa los siguientes campos:

- Número telefónico: Ingresar número a portar.
 - Identificador equipo (imei): Ingresar IMEI (número de serie) del equipo. Esta información se puede obtener digitando ***#06#** en el equipo del cliente.
- En caso de ser prepago a postpago cliente recibirá un código CAP de 4 dígitos. El sistema no permitirá el envío de la orden si no se ingresa el CAP

Paso 2

PASO 2

Validar Cuenta Día (2)

Validar Factibilidad Código CAP Solicitar Portabilidad Reservar Documentos Cancelar Portabilidad

Identificador modalidad origen: Prepago (1)

Estado Portabilidad: Inicio Portabilidad

Rut titular: 14118763-1 Rut Solicitante: 14118763-1

Identificador donante: Identificador receptor: VTR Móvil

Número equipo:

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 913349634 Línea facturada:

Tipo servicio origen: Tipo servicio destino: Móvil Fecha última facturación:

Confirmar que el estado de portabilidad se encuentre en “INICIO PORTABILIDAD” (1); luego de esto, presionar VALIDAR CUENTA DÍA (2).

- Este paso se realiza para confirmar que el cliente no tendrá deuda en la compañía donante.

Paso 3

VALIDAR CUENTA DÍA

ERRORES		ACCIÓN EJECUTIVO	
SALDO PENDIENTE	En caso de que el cliente presente un saldo pendiente en su compañía de origen	Informar al cliente que debe cancelar boleto en la compañía de origen, en caso que el cliente mencione tener cuenta al día, solicitar copia de boleto y comprobante de pago.	Una vez que la cuenta esté pagada, se debe reenviar el pedido que se encuentre es estado "Abierta". Si pasan muchos días y la solicitud se cancela, se debe reingresar
RUT NO COINCIDE	En caso que el RUT registrado para el número no corresponda	Consultar al cliente la Titularidad del Número telefónico en la empresa de origen.	
CLIENTE INACTIVO	En caso de que el servicio a portar se encuentre inactivo o de baja en la compañía de origen	Consultar al cliente si esta activa la línea o si ha solicitado la eliminación del servicio en la compañía de origen	
SERVICIO ESPECIAL	En caso de estar registrado como un tipo de servicio "especial" en la compañía de origen.	Consultar si el número pertenece a una central telefónica, de ser así, no es posible realizar portabilidad.	
MODALIDAD INCORRECTA	En caso que la modalidad registrada en la compañía de origen sea distinta de la seleccionada.	Este error aplica para las portabilidades de Móvil a Móvil (Ejemplo: Cliente tiene un prepago y desea portarlo a Plan, la portabilidad se debe ingresar como prepago y una vez portado se debe cambiar a plan).	
TIPO DE SERVICIO ORIGEN INCORRECTO	Cuando corresponde a un error en lo declarado según el tipo de servicio registrado Móvil, Fijo, Voip (telefonía fija) o Rural.	Indagar con cliente el tipo de servicio que posee actualmente en compañía de origen el tipo de servicio seleccionado debe ser el mismo que tiene en la compañía de origen.	
NÚMERO SUJETO A PERMANENCIA	Cuando aún no puede ser portado según lo declarado por la compañía de origen.	Consultar a cliente la antigüedad del Número en la compañía de origen, si la antigüedad es menor a 60 días, no podrá realizar portabilidad.	

VALIDAR CUENTA DÍA en este punto el sistema puede arrojar los siguientes errores:

Paso 4

PASO 4

Reserva delivery

Order can delivery

Dirección envío delivery

Más información Catálogo Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos **Portabilidad** Actividades

Validar Cuenta Día **Validar Factibilidad** Código CAP Solicitar Portabilidad Reenviar Documentos Cancelar Portabilidad

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen: Prepago **1**

Identificador titular: 161187633

Identificador operador: Telefonos Moviles

Identificador receptor: VTR Móvil

Número equipo:

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 993349038

UT doc facturado:

Tipo servicio origen: Móvil

Serie: 8

Tipo servicio destino: Móvil

Fecha última facturación: 31.01.1999 09:06:00

Al resultar exitosa la validación de cuenta al día, se habilitará el botón **“VALIDAR FACTIBILIDAD”**, el estado portabilidad será **“Consulta titularidad y saldo”**. Presionar **VALIDAR FACTIBILIDAD** para continuar con la validación interna de OAP.

Paso 5

VALIDAR FACTIBILIDAD

ERRORES		ACCIÓN EJECUTIVO
PORTABILIDAD EN CURSO	Se valida en el caso de que el cliente tenga en curso otra portabilidad en curso	Consulta al cliente si ha realizado solicitud de portabilidad en otra compañía, si la respuesta es afirmativa, indicar que debe acudir a la compañía a pedir la reversa de portabilidad
SOLICITUD RECIENTE	Se valida en el caso de que el cliente no cumpla el tiempo regulatorio de permanencia en la compañía de origen	Consulta a cliente si ha solicitado portabilidad anteriormente o desde cuando es cliente con el N° en su actual compañía
EQUIPO ROBADO	Se valida en el caso de que se quiera portar un equipo registrado como robado.	Consulta e informa al cliente la situación

VALIDAR FACTIBILIDAD en este punto el sistema puede arrojar los siguientes errores:

Paso 6

VALIDADA LA FACTIBILIDAD

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen: Prepagado Rut titular: 18118763-1 Rut Solicitante: 18118763-1

Estado Portabilidad: Opendata pre factibilidad Identificador donador: Telefonía Móvil Identificador receptor: YTR Móvil

Número equipo:

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 963346614 UR del facturado: Sector: **Sector**

Tipo servicio origen: Móvil Tipo servicio destino: Móvil Fecha Última Facturación: 31/03/1900 00:00:00

Cap: Entrega comprobante pago: SI

Identificador cuenta OAP: 017345678917345

Identificadores de Transacción

Fecha creación: 15/05/2019 16:12:46

ID de prevalidación de factibilidad: PFAC721520180915009901

ID de validación Factibilidad: VFAC722520180915009901

Estados Solicitudes

Motivo cancelación: Estado activación: Motivo de rechazo:

Una vez **validada la factibilidad**, se **autocompletarán los campos desplegados** con los ID que se generaron en las transacciones anteriores según registros de la OAP. Para poder continuar con la solicitud vuelve a la pestaña **DETALLES**.

Paso 7

CÓDIGO CAP

The screenshot shows a web application interface for portability requests. The top navigation bar includes links like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area has a tabbed interface with 'Portabilidad' selected. Below the tabs, there are buttons for 'Verificar Cuenta Dta', 'Validar Factibilidad', 'Código CAP' (highlighted with a red box and a red '1'), 'Solicitar Portabilidad', 'Reenviar Documento', and 'Cancelar Portabilidad'. The 'Portabilidad-Datos Cliente' section contains fields for 'Identificador instalación origen', 'Pago', 'Rut titular', 'Rut Solicitante', 'Estado Portabilidad', 'Identificador donador', and 'Identificador receptor'. The 'Datos Solicitud de Portabilidad' section includes 'Número equipo', 'Número telefónico', 'UR doc facturación', 'Tipo servicio origen', 'Saldo', 'Tipo servicio destino', 'Última facturación', and a 'Cap' input field (highlighted with a red box and a red '2').

Luego, para el caso de portabilidad de prepago a postpago, se debe seleccionar **“Código CAP”** [1] para que la OAP envíe un SMS al cliente que contiene un código de 4 dígitos. El código debe ser ingresado en el cuadro CAP [2].

El sistema no permitirá el envío de la orden si no se ingresa el CAP. Si se ingresa un código CAP erróneo, la portabilidad no se realizará.

CASO RECHAZO CAP: se debe a que el código CAP ingresado/digitado es erróneo. Para continuar, se debe volver al pedido de portabilidad y solicitar nuevamente el código CAP e ingresarlo en la casilla “CAP”.

- NO se debe ingresar tickets para estos casos



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 01 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 01!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR