

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 09 - 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 iSAC.

DESDE EL 22 DE ABRIL AL 05 DE MAYO

 AJUSTE

 NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN

 ACTIVIDAD

 CREACIÓN DE CLIENTES

 ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR

 INGRESO DE DIRECCIONES DE DESPACHO EN GVM

 DESAFÍO TERMINADO

AJUSTE



INTRODUCCIÓN

- Esta solicitud puede ser entregada a titular o usuario del servicio. Para clientes negocio, se debe confirmar que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado (corroborar en vista 360, la pestaña CONTACTOS).
- Aplica para servicios fijos y móviles.

IMPORTANTE

El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada, por lo tanto, no se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo (por ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000), si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.

Este procedimiento aplica para identificar casos donde corresponda ajustar boleta por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- NO se debe entregar información personal o de los servicios instalados a un tercero. Para dudas puedes apoyarte en la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS](#).
- Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• En caso de corresponder ajuste, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado. ◦ Ejemplo: Si tienes que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500. Y no el monto máximo autorizado			

- Cada ajuste debe estar respaldado por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa del caso.**
- Las **BOLETAS PAGADAS** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito
- Las **BOLETAS NO PAGADAS**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito
- Para los **montos no facturados NO aplica generar Nota de Crédito**
- El ajuste **puede ser por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- **SIEMPRE informar al cliente** que se le enviará el **documento correspondiente a la nota de crédito a su mail o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- **Recuerda que siempre debes realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente**
- **NO ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**
- El **Documento de Nota de crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- **En caso de generar un saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar procedimiento [ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.](#)
- **Si el cliente no está de acuerdo con el valor a ajustar o si acepta el valor pero insiste en un reclamo,** se puede ingresar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello. Revisa [INGRESO DE RECLAMO.](#)

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE. El ejecutivo de Atención a clientes de primera línea, no tiene permitido ajustar, por lo tanto, si ingresa un ajuste en Andes retornará el siguiente mensaje: "Monto			

máximo a ajustar excedido”, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

CARGO	MONTO MÁXIMO DE AJUSTE
Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Primera línea voz y no voz	20.000
Ejecutivos Retención Multiskill	20.000
Ejecutivos Retención SSPP	20.000
Botón Rojo, Alto Riesgo, Reclamos	50.000
Ejecutivos Sucursales	No ajusta
Supervisor Retención Externo	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Supervisor Call Center	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Coordinador Call Center VTR / Coordinador-Jefe Sucursal	120.000

Jefe VTR	200.000
Subgerente	1.000.000

MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN

SERVICIO CONTRATADO	MONTO MÁXIMO AJUSTE PERMITIDO
TRIPLE PACK	\$60.000
TV+ INTERNET	\$50.000
TV+ FONO	\$45.000
INTERNET + FONO	\$45.000
INTERNET	\$35.000
TELEVISIÓN	\$30.000
FONO	\$30.000
MÓVIL	\$60.000

Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo **aseguramiento.deingresos@vtr.cl** y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 48 hrs. hábiles

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• ¿El valor reclamado a que servicio corresponde, Fijo o Móvil? • ¿El monto objetado corresponde a un valor facturado o no facturado? • ¿Cuál es la boleta en que aparece el monto?			

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
1. En el caso de clientes con más de una dirección, verificar el domicilio sobre el cual el cliente está consultando			

AJUSTE SOBRE UN MONTO FACTURADO PAGADO O NO PAGADO

El ajuste a una boleta ya emitida se puede realizar al monto total de la boleta/ factura o individualmente sobre cualquier ítem de ella.

1. En la cuenta de facturación, pinchar el **Nº DE PERFIL** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**

2. Posicionarse en la pestaña **FACTURAS** y luego dar clic en el **Nº DE FACTURA**

3. Según el análisis previamente realizado, el ejecutivo/asesor deberá posicionarse en el ítem que corresponda:

- **1. DETALLE DE LA FACTURA:** Ajuste a nivel de Factura/boleta. Permite ajustar sobre el valor total o parcial de la boleta/ factura emitida.
- **2.** Se despliega la pantalla lista de ajustes de factura y se deben llenar los siguientes campos:
 - **MONTO DE AJUSTE:** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta
 - **MOTIVO DEL AJUSTE COMERCIAL**
 - **SUBMOTIVO DEL AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **COMENTARIOS:** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Para finalizar pinchar el botón **GUARDAR**
 - Hacer clic en el botón **Enviar**
- **3.** La solicitud queda en estado **PRESENTADO** y presionar botón **REFRESCAR**.
- **4.** La solicitud pasa de estado **PRESENTADO** a estado **AJUSTADO**
- **5.** En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**

4. CARGOS POR SERVICIO: Contiene el detalle del servicio seleccionado, incluye las mensualidades, descuentos multiservicio, adicionales, promociones, etc. Para realizar el ajuste, posicionarse sobre el monto del servicio al que se realizará el ajuste; así, en el ítem **CARGOS POR ÍTEM**, aparecerá el desglose de los montos del servicio seleccionado.

- **1.** Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste

- **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a COMERCIAL
- **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
- **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
- **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
- **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
- Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**
- 2. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE.**
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR.** En el campo ESTADO, éste cambiará ha EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO** del ajuste sea **AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- **!** En el caso que el estado sea **NO PUBLICADO**, indica que no se efectuó correctamente el ajuste, dejando nula la aplicación en el saldo de la cuenta. Se debe realizar nuevamente el ajuste hasta que el estado quede PUBLICADO.

5. DETALLES DEL EVENTO: Contiene el detalle del ítem facturado tales como las compras de películas VOD o PPV facturadas, detalle de llamados, etc.

Para ingresar, en la sección CARGOS POR ÍTEM, se debe pinchar el monto del ítem que contiene el cargo, para desplegar la pestaña DETALLES DEL EVENTO.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a COMERCIAL
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR.**
- 2. En el caso que **exista un error o se desee cancelar**, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**

- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará ha EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO del ajuste sea AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- 5. Verificar en el campo **RESUMEN DE SALDO**, que el saldo sea el correcto
- 6. Presionar **botón GENERAR NC AJUSTE**.
 - **ESTE PASO ES DE SUMA IMPORTANCIA, SI NO SE GENERA LA NOTA DE CRÉDITO, EL MONTO AJUSTADO NO SE REBAJARÁ DE LA CUENTA DEL CLIENTE.**
- 7. Se generará una ventana de alerta que indica la generación de la nota de crédito.
- 8. Posteriormente presionar botón **REFRESCAR** hasta que aparezca el documento de la nota de crédito.

! Cabe señalar que es posible ingresar a una misma boleta a través de:

- Ajuste de boleta (normal).
- Ajuste por ítem.
- Ajuste por evento.

INFORMA

Call Center Voz y Sucursales:

"Sr(a) XXX le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$xxx y el saldo actualizado de su boleta es de \$xxxx. Se le enviará una nota de crédito por mail con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual de vtr.com".

Call Center No Voz:

"XXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por mail con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



1

ALCANCE

- La atención se puede brindar a titular o tercero

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- **Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero**, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema
- **Este cambio se relaciona con la fecha del dom.**
- **Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente del cambio de plan y consideran los descuentos multiservicios**
- **Sugerir el uso de tutoriales** que explican el detalle de la boleta/factura en <http://centrodeayudaonline.vtr.com/>

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- En la observación obligatoria, registra **#DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.**
- Al registrar el **# DESCUENTO** permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes
- Un **cambio de plan (actualización de promoción)** puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan
- Los **proporcionales también se pueden generar por cambio de canal**, por ejemplo, de un canal SD a otro HD

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- ¿Cuál es el monto del cobro que no reconoce?
- ¿Cuál fue el servicio/producto contratado?
- ¿Le indicaron que tenía alguna promoción al momento de contratar?
- ¿Cuál fue el plan al que se cambió?
- ¿Cuándo realizó el cambio de plan?
- ¿A qué canal se cambió?

3

GESTIONA

INFORMA

Explica al cliente el cobro de proporcionales:

INFORMA

Actualización de promoción

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal

"Sr(a) XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses por un monto de \$15.000. Puedes realizar el descuento de hasta \$15.000.

SI MONTO EXCEDE LOS \$15.000.-

Debes **transferir de manera asistida al cliente al equipo Botón Rojo**, quienes continuarán con la atención.

INFORMA

"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y darle solución. Por favor espere en línea".

SI MONTO NO EXCEDE LOS 15.000.-

INFORMA

"Sr. XXX entendiendo lo que me comenta y para solucionar su inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice (mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) Ud. tenga presente que en su próxima boleta se generará un cobro proporcional".

Ajusta el total del cobro generado. Apóyate en la publicación [AJUSTE](#)

- Debes elegir el submotivo de ajuste **Promoción mal explicada**
- En la **observación del Ajuste registra el #PROPORCIONALES** para identificar la excepción al cobro realizado

CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Debes transferir de manera asistida al cliente al equipo Botón Rojo, quienes continuarán con la atención.

INFORMA

"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y darle solución. Por favor espere en línea".



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

Lección 3 de 7

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Cada ajuste debe estar respaldado por actividades, pedidos, solicitudes, etc

☐

Falso

☐

Verdadero

CREACIÓN DE CLIENTES



CREACIÓN CLIENTE Y VIGENCIA DE DATOS

CONTEXTO

- La creación de un cliente residencial, convenio o negocios en Andes aplica cuando necesita cotizar o contratar servicios; o cuando no tiene servicios instalados y quiera realizar un reclamo contra VTR.
- Esta solicitud puede ser realizada por el titular de la cuenta o un tercero con poder notarial, en el caso de cliente empresa Representante Legal o por un Tercero con los documentos necesarios para acreditar su calidad de empresa.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• Todo ex cliente de VTR que tenga todos sus servicios dados de baja hace 3 o más meses y no tenga deuda con VTR, no será migrado a Andes, pero se marca en Tango y SmartFlex como migrado, con el objetivo de crearlo nuevamente y así rescatar en una nueva venta sus datos actuales de números de contacto, correo electrónico y direcciones • Para el caso de CONVENIO debes marcar flag convenio en la cuenta de facturación para que se pueda desplegar el catálogo con productos convenios (cotización o venta) • Para el caso de cliente negocios, Verificar con el cliente si desea Factura y pedir la documentación requerida para ello: • Cliente menor a 50 Millones: ◦ Cédula de Identidad ◦ Iniciación de Actividades • Cliente mayor a 50 Millones: ◦ Extracto de Escritura ◦ Cédula de Identidad Representante ◦ Copia del Rol			

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• Una vez finalizada la creación de un cliente en Andes, se realiza la activación automática de las tres cuentas principales: Cliente, Servicio y Facturación			

- **EQUIFAX** es una empresa que se dedica a la elaboración de informes comerciales para las empresas, sobre posibles clientes y así conocer su historial comercial.
- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
1. Para cliente negocio, consultar a él o los representantes legales quien será la persona designada para realizar modificaciones o contrataciones, recuerda siempre estipular esta información 2. Consultar qué servicio desea contratar. 3. Consultar siempre a qué convenio pertenece y solicitar la documentación requerida. Para mayor información, revisar la publicación CONVENIOS.			

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
1. Correo electrónico, consultar al cliente por su correo de uso frecuente. 2. Fonos de contacto, consultar al cliente por su teléfono principal. ◦ <u>Ejemplo de formato que deben ingresar</u>: NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso. ◦ <u>CELULARES</u>: la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 à Ejemplo: 9 1234 5678 ◦ <u>FIJO</u>: la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad à Ejemplo: 41 123 45 67			

3. Cuando se cree al cliente, **recordar llenar los campos obligatorios** "email, teléfonos de contacto, dirección y los marcados con una estrella roja".

GESTIONA

PASO 1

1. En la página principal te pedirá seleccionar un puesto de trabajo, **NO DEBES REALIZAR NINGÚN CAMBIO YA QUE EL PUESTO DE TRABAJO YA ESTÁ PRE DEFINIDO.**



PASO 2 y 3

2. Ingresa a la pestaña de **CLIENTES** y pincha el **botón Buscar**
3. En la columna **RUT**, ingresa el **RUT del cliente** y luego pincha el **botón IR**
 - Una vez ingresado el RUT, Andes puede arrojar 2 opciones:
 - a. El **cliente no existe**, en este caso debes pinchar el botón **CREAR**
 - b. **Cliente ya se encuentra creado**, en este caso solo se necesita actualizar sus datos.

Andes

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 8651212-2

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

Lista de clientes Lista de clientes Lista de clientes Lista de clientes

8651212-2

Rut: 8651212-2 Dirección: MANUEL MON. Teléfono principal: 9922099313 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: HEVIA Comuna: ANGOL Fallas masivas: Resultado última encuesta NPS: Apellido materno: BALBONTIN Edad: 58 Retardos: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor:

Vista 360 Más información Resumen del cliente Salidos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Contactos

Principal	Rut	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Teléfono laboral	Teléfono celular	Teléfono residencial	e-mail
Sin registros									

Principal	Rut	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Teléfono laboral	Teléfono celular	Teléfono residencial	e-mail
☒	16638234	RICARDO MIGUEL VALENZUELA	BUSTOS		96835814		ricardo.valenzu...	MERCEDES 4158	

PASO 4 y 5

4. Para crear el cliente, debes Ingresar el Rut; así, se **completarán algunos campos de forma automática**, como consecuencia de la consulta automática que se hizo a Equifax, los cuales son: Nombre, Apellidos, edad, Nacionalidad, fecha de nacimiento.

5. **Completar los campos faltantes** con la información entregada por el cliente.

- **Cliente Residencial:**

- El Tipo de cliente es RESIDENCIAL.

- **Cliente Empresarial:**

- El Tipo de cliente es EMPRESARIAL
- El Subtipo es GRANDES CUENTAS/GOBIERNO/MYPE (SOLO SI CORRESPONDE)

- **Cliente Convenio:**

- El Tipo de cliente es RESIDENCIAL
- El Subtipo es CONV. *** (nombre del convenio)

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the menu, there's a navigation bar with tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main area displays the 'Lista de clientes' for '8653289-1'. The client's name is 'ANDRES EUGENIO RUBILAR SAREGO'. The form below contains various fields: 'Rut' (8653289-1), 'Nombre' (ANDRES EUGENIO), 'Apellido paterno' (RUBILAR), 'Apellido materno' (SAREGO), 'Edad' (56), 'Nacionalidad' (CHILENO), 'Estado email', 'Región', 'Codigo postal', 'Dirección', 'Teléfono principal', 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Ig Twitter', 'Género', 'Fecha de nacimiento' (14/01/1961), and 'Estado' (Prospecto). Red boxes highlight the 'Dirección', 'Teléfono principal', and 'Tipo' fields.

PASO 6 y 7

6. En la casilla de **DIRECCIÓN**, pinchar el botón de **BÚSQUEDA** para ingresar la dirección del Cliente.

7. Seleccionar el icono de **BÚSQUEDA** en el campo **TELÉFONO PRINCIPAL** para ingresar el teléfono de contacto del cliente.

- **a.** Seleccionar el botón **SUMAR** para agregar un número de teléfono.
- **b.** Seleccionar el **TIPO DE FONOS** como Tipo de teléfono la categoría **CELULAR**.
- **c.** Ingresar el número del cliente (9 dígitos). Asegurarse que el teléfono celular ingresado tenga acceso a WhatsApp.

! Si el cliente no tiene WhatsApp registrar de igual manera un teléfono celular, ya que lo contactaremos a través de una llamada o SMS

- **d.** Seleccionar el botón **ACEPTAR** para guardar el número de contacto.

The top screenshot displays the 'Clientes' form for 'FRANCISCO HERNAN ROJAS VENGAR'. The 'Guardar' button is highlighted with a red box. The bottom screenshot displays the 'Clientes' form for 'MARIA ROSARIO MARIN SERRANO' with a 'Teléfonos' modal open. The 'Guardar' button is also highlighted with a red box in this screenshot.

PASO 8 y 9

8. Seleccionar el **botón GUARDAR** para finalizar los cambios realizados en la ficha del cliente.
9. Una vez finalizada la creación, Andes creará automáticamente las tres cuentas principales del cliente:
 - **Cliente:** Información personal del cliente.
 - **Facturación:** Información de la facturación del servicio.
 - **Servicio:** Información donde están instalados los servicios.

VALIDAR VIGENCIA DE DATOS

VALIDAR DATOS CLIENTE

¿CÓMO VALIDAR VIGENCIA DE DATOS?

Cada vez que atiendas a un cliente, es importante validar si sus datos se encuentran correctamente actualizados, para ello verifica de la siguiente manera:

1. Desde la **vista 360 de la cuenta de cliente**, corrobora los datos registrados:

- RUT
- Nombres
- Apellidos
- Dirección
- E-mail
- Teléfono Principal (Es importante que el teléfono principal sea un N° Móvil, para asegurar el contacto con el cliente)
 - El número de contacto tiene que el formato correcto:
 - Ejemplo de formato que deben ingresar: NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso.
 - CELULARES: la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 à Ejemplo: 9 1234 5678
 - EIJO: la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad à Ejemplo: 41 123 45 67

2. **Si alguno de los datos no se encuentra correcto, debes realizar la modificación**, para ello revisa la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 7845236-6 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

7845236-6

Ir a BEC

Rut: 7845236-6	Dirección: LINO 3450	Teléfono principal: 963422881	Resultado última encuesta EPA:
Nombre: NADIA ALICIA	Comuna: SAN JOAQUIN	En cobranza: ☐	Fecha última encuesta EPA:
Apellido paterno: MALUENDA	e-mail: martandradem@g	Fallas masivas: ☐	Resultado última encuesta NPS:
Apellido materno: ARAYA	Edad: 63	Reiterados: ☐	Fecha última encuesta NPS:
Segmento valor: BAJO	Nacionalidad: Chilena	Cuenta Migrada: ☒	Id Twitter:
Tipo de documento: Cédula	Estado email:	Tipo: Residencial	Género: Femenino
Profesión: No Tiene	Región: REGION METROPOLITANA	Clase: Cliente	Fecha de nacimiento: 16/10/1957
	Código postal:	Subtipo:	Estado: Activo
		Subclase: Fijo	Cambio de Titularidad: ☐

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



GESTIÓN

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

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

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

DEBES SABER

- **No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor**, siempre será por el total disponible.
- **No es posible abonar a una boleta impaga en particular**, el abono se realiza al total del saldo de la cuenta y de manera automática
- **La aprobación de la devolución del saldo a favor SIEMPRE debe ser por el total disponible.**
- **Una vez aprobada la devolución del saldo a favor NO es posible reversar esa gestión.**
- **Sólo en 2 casos se podrá hacer la devolución de saldo a un tercero:** titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente o no desee retirar vale vista.
- Para estos casos excepcionales, **se solicita documentación especial**, la que una vez recepcionada, puedes gestionar la devolución de saldo.
- Cuando recepciones toda la documentación para gestionar la devolución a un tercero y realices las gestiones en el sistema, **debes enviarla al correo Devoluciones_clientes@vtr.cl, con el siguiente asunto:**
 - DEVOLUCIÓN//RUT DE titular//SISTEMA en que se encuentra el cliente titular

- En el cuerpo del correo detallar:
 - RUT Y BANCO DE TITULAR DE LA CUENTA // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTA A DEVOLVER//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN.

EXCEPCIÓN	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Titular fallecido	• Posesión Efectiva o Solicitud de posesión efectiva • Poder simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. El poder simple debe tener la copia de la cédula del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva
Adulto mayor que no tenga cuenta o no desee retirar vale vista	• Poder simple autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula del titular y del tercero. • Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

INDAGA —

- ¿Cuál es el motivo de la generación de este saldo a favor?
- ¿Corresponde a un doble pago?
- ¿Corresponde a algún ajuste realizado en boletas pagadas anteriormente?
- ¿Prefiere abonarlo a su próxima boleta o prefiere que sea devuelto en efectivo por caja?

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Valida en la VISTA 360 de la cuenta Cliente, que los datos, como **DOMICILIO, EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL estén actualizados**. En esta misma vista confirmar que quien solicite la atención sea el titular.

2. **Revisa que exista el saldo a favor.** Desde la cuenta de facturación ingresa al perfil de facturación correspondiente.

- Selecciona el número de perfil bajo la columna **NOMBRE** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
- **Es muy importante que consideres que el saldo a devolver debe ser IGUAL O MENOR al SALDO A FAVOR EXISTENTE.**

3. **Diagnosticar el motivo por el cual el cliente quedó con este saldo.** Hay 2 motivos que pueden generar un saldo a favor, estos pueden ser:

a. Doble pago: Corresponde a los casos donde el cliente, por un error involuntario o sistémico, realiza 2 veces o más el pago de su boleta y en caso que ambos pagos sean aprobados por el recaudador o Caja única, se generará el saldo a favor de manera inmediata.

En la pestaña **PAGOS** puedes ver el detalle de los pagos recibidos. En caso que no figure este saldo a favor y cliente insiste que pagó 2 veces su boleta, se debe realizar el procedimiento de Pago no aplicado.

b. Ajuste sobre una boleta pagada: Corresponde cuando se ha realizado un ajuste sobre una boleta ya pagada, esto automáticamente se reflejará en ANDES como un saldo a favor en la cuenta de facturación.

3.1. Pinchar la pestaña **AJUSTE** en el perfil de facturación. Dentro de la sección **HISTORIAL DE AJUSTES** se puede revisar si existen **ajustes realizados anteriormente**.

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Cuenta: T372388-3 Principal: ☐

Nombre: JORGE MANUEL ROMAS S. Tipo de factura:

Cuenta de facturación: 504194764 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C.A. Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

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

Facturas

Refrescar

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de venc.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de fa	Fecha último pag.	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago
102174	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ 0	\$-27.990	\$-27.990	17/08/2016	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158/9	Pagada
81-385	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$-30.000	\$-30.000	\$-30.000	18/07/2016	Boleta Electrónica		Pagada

GESTIÓN

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

CLIENTE ACEPTA ABONAR MONTO EN SIGUIENTE BOLETA

GESTIÓN

Informa que el saldo será descontado en su siguiente boleta.

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

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

PASO 1: APROBACIÓN DE SALDO A FAVOR

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

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

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

TIPO: FACTURACIÓN

ÁREA: APROBAR DEVOLUCIÓN

SUB-ÁREA: SALDO A FAVOR

DESCRIPCIÓN: Registrar las observaciones según el análisis realizado.

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

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

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

En la Casilla SALDO, se debe ingresar:

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

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

La Jefatura deberá atender la solicitud completando los campos:

MOTIVO: Registrar porqué se genera la devolución

CÓDIGO DE CIERRE: APROBADA

ESTADO: FINALIZADA

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 10112505-K | Cuenta 10112505-K | Cuenta 10112505-K | N° de SS

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

Lista de solicitudes de servicio

Convertir en N° Reclamo

Información SS

N° de SS: 1-449724738 Tipo: Facturación Estado: Abierta Descripción: Devolución de saldo a favor por ajuste 28-B

Rut del Cliente: 10112505-K Área: Aprobación Devolución Prioridad: Bajo Comentarios:

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

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

Nombre Completo Solicitante: FERNANDO UBERRE Dirección: APOQUINDO AV. Número reclamo: Fecha de creación: 20/09/2017 13:29:33

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

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: 998126095 Teléfono celular solicitante: 998126095 Fecha de cierre:

Id Alarma Falsa Masiva: Solicitud derivada? Usuario creador: MBAQUEROS

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

Saldo: 7.241 Resultado aprobación: Aprobado Fecha de aprobación: 20/09/2017 13:30:2

Comentarios Adicionales: (se aprueba devolución, xxx) Aprobador: MBAQUEROS División aprobador: Ejecutivo Atención

Subsistema devolución: VTR

Actividades

ID Actividad	Tipo	Estado	Propietario	Descripción	Fecha Inicio	Vencimiento	Código Cierre	Área a Derivar	Motivo	Fecha Creación	Fecha Cierre	Razon
1-7FR5XH	Resolución	Abierta	MBAQUEROS	Paso 1: Ingresar información para devolución	20/09/2017 13:29					20/09/2017 13:29:33		

PASO 2: GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA

Luego de tener aprobada la devolución, **DEBES INGRESAR UNA SEGUNDA SOLICITUD DE SERVICIO**, para hacer efectiva la devolución por transferencia, ingresar desde la **cuenta de cliente**.

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

TIPO: GESTIÓN

ÁREA: GESTIÓN COMERCIAL

SUB-ÁREA: DEVOLUCIÓN

DESCRIPCIÓN: BANCO (DE TITULAR DE SERVICIOS) // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTOS DEVOLUCIÓN//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN

- **DEBES REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS DATOS DE DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE.**
- **SIEMPRE CONFIRMA LOS DATOS CON EL CLIENTE ANTES DE GUARDAR LA SOLICITUD DE SERVICIO**

Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón **GUARDAR**

INFORMA —

Informa que el tiempo de devolución puede tardar hasta 15 días hábiles.

DEVOLUCIÓN POR VALE VISTA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, usted se puede acercar a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

NO VOZ:

"XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, puedes acercarte a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Lo invito a estar revisando el estado de su pago en la página de su banco."

NO VOZ:

"XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Te invito a estar revisando el estado de tu pago en la página de tu banco."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INGRESO DE DIRECCIONES DE DESPACHO EN GVM



CONTEXTO

En esta edición del desafío revisaremos la forma correcta de ingresar la dirección de despacho en GVM (Delivery 2.0 VTR Móvil). Este reforzamiento es debido a que durante febrero, alrededor del 29% de los pedidos tienen la dirección ingresada de manera manual.

Los pedidos con ingreso manual de dirección no tienen factibilidad de despacho Express, tienen mayores incidencias de error de dirección al momento del despacho y por lo tanto menor tasa de habilitación.

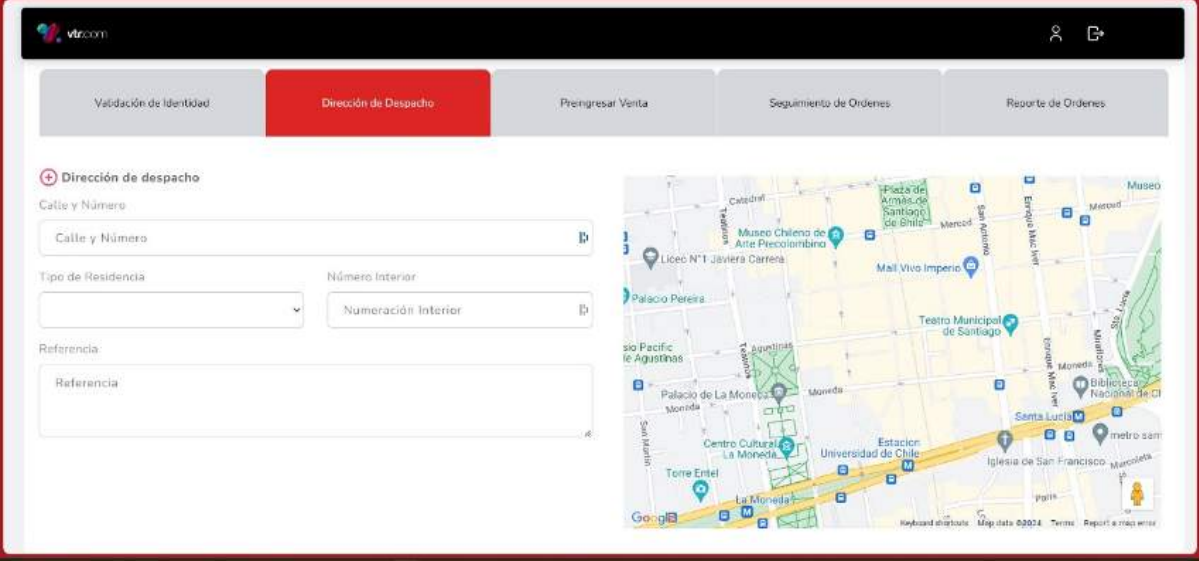
IMPORTANTE

- **Es importante ingresar la dirección a través de sugerencia de Google Maps, y no a través del ingreso Manual**

INGRESO VÍA GOOGLE MAPS

Paso 1

PASO 1



The screenshot shows the Vtr.com website interface for entering a delivery address. The top navigation bar includes the Vtr.com logo and user icons. Below it, a horizontal menu has five tabs: 'Validación de identidad', 'Dirección de Despacho' (highlighted in red), 'Preingresar Venta', 'Seguimiento de Ordenes', and 'Reporte de Ordenes'. The 'Dirección de despacho' section is active, featuring a plus icon and the title. It contains four input fields: 'Calle y Número' (with a placeholder 'Calle y Número'), 'Tipo de Residencia' (a dropdown menu), 'Número Interior' (with a placeholder 'Numeración Interior'), and 'Referencia' (with a placeholder 'Referencia'). To the right of these fields is a Google Map of Santiago, Chile, showing various landmarks like the Museo Chileno de Arte Precolombino, Teatro Municipal de Santiago, and Estación Universidad de Chile.

La dirección se debe escribir en el campo **“Calle Y Número”** (No se debe copiar y pegar desde otra parte).

- **Importante:** Es necesario escribir la dirección completa, es decir el nombre y número de la calle.

Paso 2

PASO 2

The screenshot shows the 'Dirección de Despacho' (Delivery Address) step in the Vtr.com checkout process. The interface includes a navigation bar with five tabs: 'Validación de Identidad', 'Dirección de Despacho' (highlighted in red), 'Preingresar Venta', 'Seguimiento de Ordenes', and 'Reporte de Ordenes'. Below the tabs, the 'Dirección de despacho' section features a text input field labeled 'Calle y Número' containing 'av el salto 5450'. A dropdown menu displays five suggestions: 'Av. El Salto 5450 Huachurabá, Chile', 'Av. El Salto 5450 Melipilla, Chile', 'Av. El Salto 5450 Aysén, Chile', 'Puente El Salto 5450 Palena, Chile', and 'Puente El Salto 5450 Villa Hermosa, Chile'. To the right of the suggestions is a 'powered by Google' logo. A map of Santiago, Chile, is displayed on the right side of the form, showing the location of the selected address.

Luego de escribir la dirección (calle y número), **aparecerá una lista con sugerencias de direcciones**. De la lista se debe seleccionar la dirección de despacho correcta (comuna, ciudad y región correspondientes).

Paso 3

PASO 3

The screenshot shows the Vtr.com website's delivery address selection screen. At the top, there's a navigation bar with the Vtr.com logo and a user profile icon. Below this is a horizontal menu with five tabs: 'Validación de Identidad', 'Dirección de Despacho' (highlighted in red), 'Progresar Venta', 'Seguimiento de Órdenes', and 'Reporte de Órdenes'. The main content area is titled 'Dirección de despacho' with a plus icon. It contains several input fields: 'Calle y Número' (filled with 'Av. El Salto 5450, 8501160 Huechuraba, Región Metropolitana, Chile'), 'Tipo de Residencia' (a dropdown menu), 'Número Interior' (a text field), 'Referencia' (a text field), and 'Tipo de envío' (radio buttons for 'Despacho Express' and 'Despacho normal'). To the right of these fields is a Google Map showing the selected location with a red pin. The map includes labels for various landmarks like 'Le Mura Colaciones', 'Centro de Eventos Los Almendros', 'Biblioteca Los Almendros', 'IFF América', 'Cibiro Chile', 'Speed Park Karting', 'Espacio Rincón', 'Farmacias Cruz Verde Corporativo', and 'Finishing Cat - Edificio Corporativo Santiago'.

Luego de seleccionar la dirección, **esta aparecerá en el mapa.**

Si la dirección aparece en el mapa, **quiere decir que se ha ingresado la dirección correctamente.**

- **Importante:** Las direcciones ingresadas con este método, tienen posibilidad de envío Express o Normal dependiendo de la factibilidad.

DATOS Y TIPO DE ENVÍO

- **Ingresar datos en los campos correspondientes:** Por ejemplo, no se debe ingresar la dirección en el campo "Referencia"
 - Seleccionar Tipo de Residencia: Casa, Departamento, Local.
 - Número Interior (si aplica)
 - Referencia: Esta información puede ser de ayuda al momento del despacho
- **Tipo de Envío:** Si la dirección tiene la posibilidad de tener Despacho Express, ofrecer a cliente ese tipo de despacho, ya que tiene menor tiempo de entrega. Estos pedidos tienen una mayor tasa de habilitación, en comparación a los pedidos con Despacho Normal.

INGRESO DIRECCIÓN MANUAL

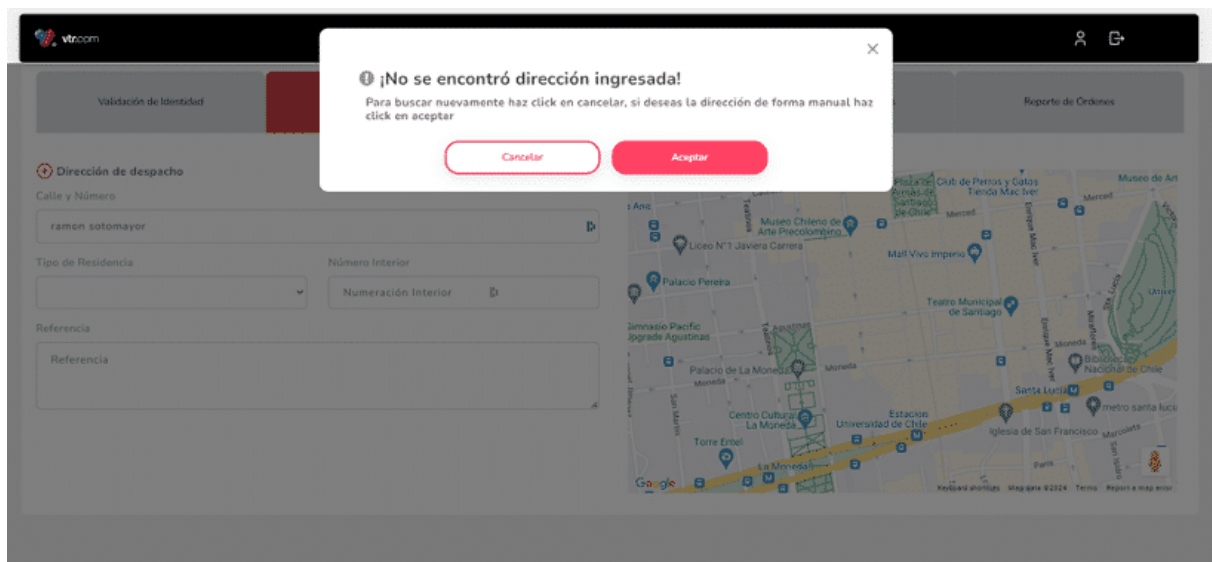
Cuando el buscador de dirección **no encuentra la dirección ingresada**, aparecerá un mensaje de alerta. Con esta notificación hay 2 opciones:

PASO 1 —

Considerar: Si se ingresa el nombre de la calle sin el número, el buscador no encontrará la dirección y aparecerá este mensaje.

- Seleccionar "Cancelar" para volver a intentar buscar la dirección.

- Seleccionar “Aceptar” para ingresar la dirección de manera manual



PASO 2

Para ingresar la dirección de manera manual, se deben ingresar los siguientes datos:

- Región, Comuna, Calle, Número de Calle, Tipo de residencia (casa, departamento y local), Número Interior (si aplica) y Referencia.
- Tipo de envío: Las direcciones ingresadas de manera manual solo tienen posibilidad de Despacho normal.

vtr.com

oc

Validación de Identidad

Dirección de Despacho

Preingresar Venta

Seguimiento de Órdenes

Reporte de Órdenes

+

Dirección de despacho

Región

Comuna

Calle

Número de Calle

Tipo de Residencia

Número Interior

Referencia

Tipo de envío

Delivery normal

Si deseas buscar dirección en google ingresa [aquí](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 09 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 09!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR