



DESAFÍO DE LA SEMANA N° 16 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 08 AL 21 DE SEPTIEMBRE

CONTENIDO VTR (CALL CENTER Y SUCURSAL)

≡ ACTUALIZACIÓN CONTRASEÑAS SUCURSAL VIRTUAL

≡ CONFIRMACIÓN DE VISITA TÉCNICA (WHERE IS MY TECH)

 ACTIVIDAD

≡ NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN

≡ SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN X TRANSFERENCIA)



CAMBIO DE SIM CARD



CAMBIO DE PLAN



ACTIVIDAD



INCONVENIENTE CON PAGO



PASO A PASO AJUSTE



DESAFÍO TERMINADO

ACTUALIZACIÓN CONTRASEÑAS SUCURSAL VIRTUAL



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

- Informamos que a una base de clientes hogar no podrán ingresar a Sucursal Virtual o a aplicaciones de streaming, dado que su acceso caducó. **Por este motivo es**

necesario que realices este procedimiento.

- La renovación periódica de las claves de acceso es una medida fundamental para proteger la seguridad digital de nuestros clientes
- **Importante recordar** que las contraseñas son la primera línea de defensa contra accesos no autorizados a una cuenta, donde se almacena información personal y preferencias de uso.

ALCANCE

- Esta atención aplica sólo al titular de la cuenta

DEBES SABER

- Los clientes tendrán una **campaña SMA** con el siguiente mensaje: CAMBIAR CREDENCIALES DE SUC. VIRTUAL" "Solo si cliente indica que no puede realizar recuperación de contraseña por falta de correo correcto en ANDES" <https://somosclave.cl/respuesta.php?q=hogar/1408>.
- Si el cliente **no tiene la campaña SMA disponible**, igualmente confirma [AQUÍ](#) si el cliente debe ser atendido por este protocolo, de lo contrario, atiende según el procedimiento [Aplicaciones de Streaming](#)
- Es una mala práctica hacer cambios en los datos personales del titular, no habiendo confirmado exitosamente su identidad

GESTIÓN

1. Valida con el cliente si puede ingresar a la sucursal virtual, a través de VTR.COM

SUCURSAL VIRTUAL SOLICITA RECUPERACIÓN CONTRASEÑA

Step 2

The image displays three sequential screenshots of the vtr.com user interface, illustrating the login and password recovery workflow. Each screenshot includes a 'Volver a vtr.com' link at the top left.

- Screenshot 1:** The login page titled 'Ingresa a Sucursal Virtual'. It features input fields for 'Rut' and 'Contraseña', a 'Recordarme' checkbox, and an 'Ingresar' button. A red circle with the number '1' highlights the 'Contraseña' field, with a tooltip that reads 'Olvidaste tu contraseña?'.
- Screenshot 2:** The password creation page titled 'Crea tu contraseña'. It prompts the user to 'Ingresa tu rut para crear tu contraseña' and includes a 'Rut' input field. A red circle with the number '2' highlights this field. Below the field is a pink 'Continuar' button and a 'Cancelar' link.
- Screenshot 3:** The password recovery page titled 'Recuperar Contraseña'. It instructs the user to 'Selecciona el medio por el cual quieres recibir el código de validación y las instrucciones para restablecer tu contraseña.' There are two radio button options: 'Email' (selected) and 'SMS'. The 'Email' option shows a preview: 'Te enviaremos un email a a****m@gmail.com'. The 'SMS' option shows: 'Te enviaremos un SMS al número móvil 9 **** 1259'. A red circle with the number '3' highlights the 'Email' option. At the bottom, there is a pink 'Enviar' button (with a red circle '4' next to it) and a 'Cancelar' link. A footer note states: 'Si alguno de estos datos no está correcto, lo puedes actualizar desde la Sucursal Virtual, sección Mi Perfil, una vez que recuperes la clave.'

a) Guía al cliente según el procedimiento **SUCURSAL VIRTUAL**. Si el cliente necesita apoyo para realizar la recuperación de contraseña, puedes completar el siguiente **FORMULARIO** y en menos de un minuto recibirá un mensaje en su teléfono (recuerda que debes confirmar el número de teléfono del cliente). Espera que el cliente confirme la recepción del video antes de finalizar la atención.

NO PUEDE INGRESAR A SUCURSAL VIRTUAL

Step 2

a) Indica que sus credenciales de acceso caducaron, por ello es necesario registrar nuevamente su correo electrónico en nuestro sistema para activar su cuenta. Explica al cliente que por seguridad debemos validar que estamos hablando con el titular. Realiza la validación de identidad a través de Autentikar, como se describe en el procedimiento [Política de Validación de Identidad](#)

Step 3

Validación identidad Autentikar exitosa

b) Informa al cliente que procederás a realizar el cambio de correo electrónico. Apóyate en la publicación [Modificación de Datos](#)

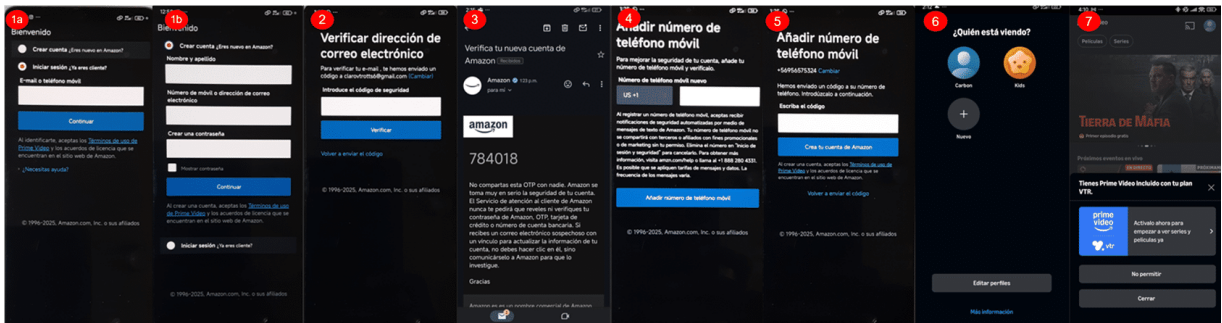
Step 4

The image displays three sequential screenshots of the vtr.com user interface, illustrating the password recovery process. Each screenshot includes a back arrow and the text 'Volver a vtr.com' in the top left corner.

- Screenshot 1:** The login page titled 'Ingresa a Sucursal Virtual'. It features input fields for 'Rut' and 'Contraseña', a 'Recordarme' checkbox, and an 'Ingresar' button. A red circle with the number '1' and the text 'Olvidaste tu contraseña?' is positioned next to the password field.
- Screenshot 2:** The password creation page titled 'Crea tu contraseña'. It shows an input field for 'Rut' and a 'Continuar' button. A red circle with the number '2' is placed over the 'Rut' field.
- Screenshot 3:** The password recovery page titled 'Recuperar Contraseña'. It instructs the user to select a method for receiving a validation code. Two options are available: 'Email' (selected) and 'SMS'. The 'Email' option shows a sample email address 'a****m@gmail.com'. A red circle with the number '3' is next to the email option. Below the options is an 'Enviar' button (with a red circle with the number '4' next to it) and a 'Cancelar' link. A footer note states: 'Si alguno de estos datos no está correcto, lo puedes actualizar desde la Sucursal Virtual, sección Mi Perfil, una vez que recuperes la clave.'

c) Una vez realizado el cambio de correo electrónico, indica al cliente que realice la recuperación de contraseña, desde la misma sucursal virtual. Si el cliente necesita apoyo para realizar la recuperación de contraseña, puedes completar el siguiente [FORMULARIO](#) y en menos de un minuto recibirá un mensaje en su teléfono (recuerda que debes confirmar el número de teléfono del cliente). Espera que el cliente confirme la recepción del video antes de finalizar la atención.

Step 5



d) Para finalizar, solicita al cliente que se loguee en Amazon Prime.

Login Amazon exitoso -> Finaliza tu atención y tipifica en Andes.

Login Amazon no exitoso -> Continúa atendiendo según el procedimiento de [APLICACIONES DE STREAMING](#)

Validación identidad Autentikar no exitosa

Realiza un segundo intento de validación con AUTENTIKAR.

! Siempre mantén informado al cliente que los procedimientos de validación de identidad son para evitar fraudes con sus credenciales personales.

2° Validación identidad AUTENTIKAR no exitosa

Indica al cliente que dado que la validación de identidad no se pudo realizar de manera exitosa, es necesario asistir a una de nuestras sucursales para realizar la actualización de sus datos.

Indica al cliente cuál es la sucursal más cercana en domicilio, según la información publicada en <https://vtr.com/sucursales>

REGISTRAR ATENCIÓN

Atención técnica -> Config/Activaciones/Desact -> SVA funcionamiento acti/desac

En la bolservación registra: #PRIME

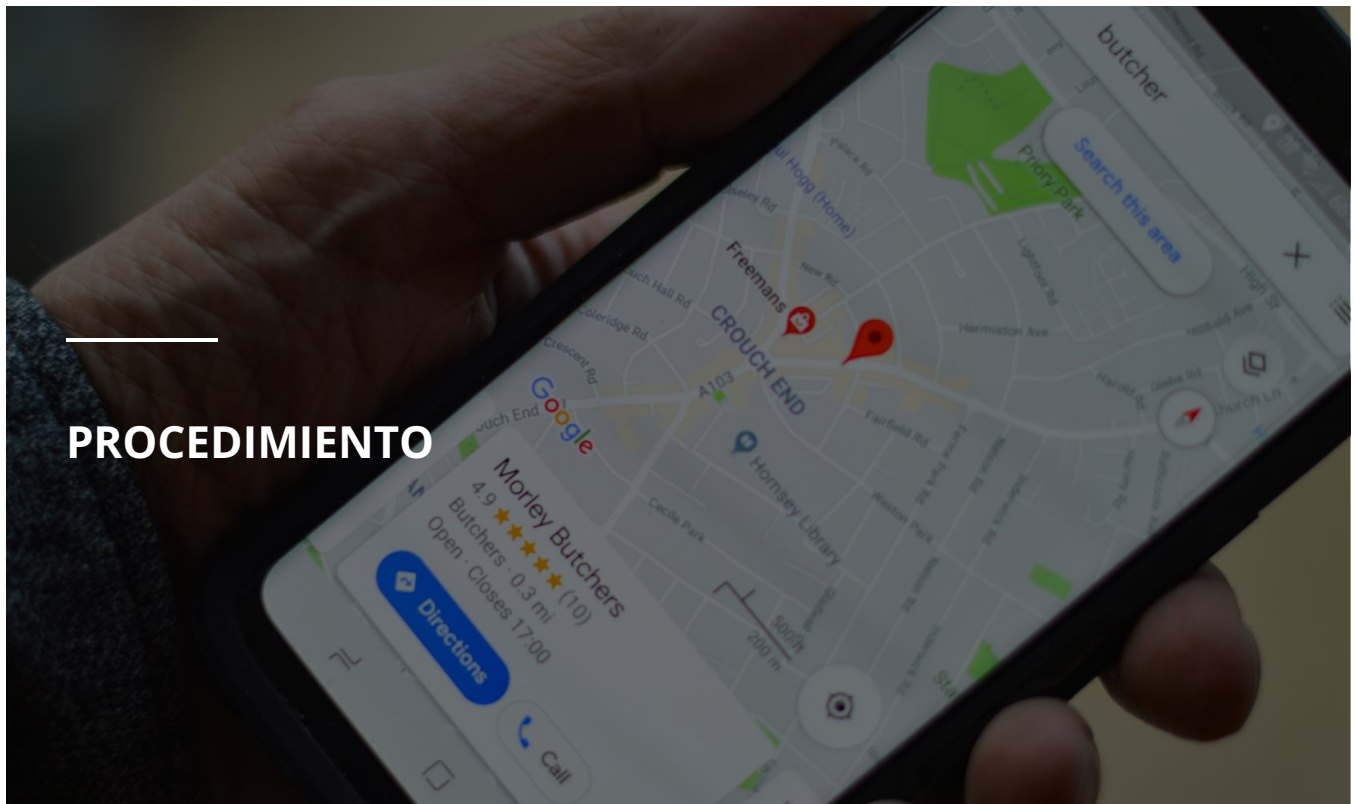


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CONFIRMACIÓN DE VISITA TÉCNICA (WHERE IS MY TECH)



Contactar a clientes vía WhatsApp o mediante llamada telefónica para confirmar, reagendar o cancelar visitas técnicas a terreno (instalaciones, reparaciones y/o traslados).

DEBES SABER	REVISAR	PREGUNTAS FRECUENTES	REGISTRA
-------------	---------	----------------------	----------

- Por cada visita técnica **se genera un mensaje de WhatsApp** para que el cliente que solicitó una visita técnica, además de confirmar el día, hora y dirección donde se realizará la visita, se informa la ruta que seguirá el técnico, hasta llegar al domicilio.
- Los mensajes **se enviarán al número de celular que aparece en la cuenta de cliente** en Andes.
- El cliente tiene la posibilidad de **confirmar, reagendar y/o cancelar la visita** en cada mensaje que se envíe.
- Ante cualquier **error de datos o cancelación**, relacionado con una visita de instalación de nuevos servicios, debes derivar a soporte comercial.

MENSAJE	CANAL	MOMENTO DEL ENVÍO	EJEMPLO	ACCIÓN
Mensaje inicial de confirmación día previo		24 hs previo al inicio del bloque	Lunes 13:00 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Mensaje insistencia día previo		2 hs después del anterior	Lunes 15:00 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Llamado insistencia día previo		2 hs después del anterior	Lunes 17:00 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Mensaje insistencia mismo día		1,5 hs previo al inicio del bloque	Martes 11:30 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Llamado insistencia mismo día		30 mins después del anterior	Martes 12:00 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Mensaje con ETA y nombre del técnico		30 mins antes del inicio de la ventana	Martes 14:00 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Mensaje de técnico en ruta		Luego de que el técnico marque "En Ruta" en TOA	Martes 14:17 hs	Seguir ubicación del técnico
Mensaje de técnico arribó		Luego de que el técnico inicie la actividad en TOA	Martes 14:28 hs	Sin acción

DEBES SABER

REVISAR

PREGUNTAS
FRECUENTES

REGISTRA

CÓMO REVISAR LA RUTA DEL TÉCNICO (SÓLO NO VOZ)

En caso de querer revisar el seguimiento de la ruta del técnico, puedes acceder en **SIGUE SU RUTA AQUÍ**. Puedes revisar el video [AQUÍ](#)

VTR

Router ClaroVTR Chile

blip

Servicios Análisis Growth Canales Contactos

56931758256

Historial de conversación

Información

Nombre

56931758256

Correo electrónico

-

Teléfono

+56931758256

Ciudad

-

Documento

-

Género

-

Extras

activecampaign30: {"OwnerIdentity":"routerclarovtrchile@msgi-ng.net","CampaignId":"303d7b5a-3ae2-489d-b1c4-e71dee602aa2","ContextVariables":{"name":"stateid@35783df3-44bc-43d7-b6d8-b71c004f95f7","value":"onboarding"}};

Tickets

There is no Blip Desk tickets open for this user

Confirmo visita

Reagendo visita

Cancelo visita

Plantilla de mensaje: wimtc tecnico asignado v2

¡Tu técnico está en camino!

El técnico asignado a tu visita es:

Mario Miranda C

Estará llegando a Jose Bisbal 193, Coquimbo en los próximos minutos

Importante: La instalación no tiene costo y nuestros técnicos no están autorizados para recibir dinero por ningún servicio adicional.

Mantente atento a tus mensajes, pronto te avisaremos tu llegada

Sigue su ruta aquí

DEBES SABER	REVISAR	PREGUNTAS FRECUENTES	REGISTRA
-------------	---------	----------------------	----------

IMPORTANTE: Revisa el siguiente [VIDEO](#) para ver el ingreso a TOA y la búsqueda de a información

CASOS	SOLUCIÓN
Dirección incorrecta	Escalar a soporte comercial

Algún otro dato de la vista está incorrecto	Modifica el dato incorrecto desde Andes
Cliente desconoce la visita	Ofrecer alguna acción como Reagendamiento o cancelación de la visita. Si el técnico ya está en el domicilio, revisa en Andes el tipo de visita y si está correctamente ingresada. Si la visita corresponde a migración de HFC a Fibra, explica el objetivo. Si el cliente aún no acepta, cancela la visita técnica.
Cliente desconoce horario porque le entregaron un horario exacto y no un bloque horario	Informa que los bloque horario ofrecidos son los que tenemos disponibles para poder visitarlo
No soy cliente, número equivocado	a) Solicita el rut del cliente. Si es cliente: Entregar la opción de reagendar o cancelar la visita Si no es cliente: Informar que revisaremos nuestros sistemas para eliminar la orden
No puedo reagendar/cancelar/no informa fechas	Realizar la acción correspondiente en Andes
No me acomoda ninguna de las fechas propuestas	Informa que los bloque horario ofrecidos son los que tenemos disponibles para poder visitarlo
El técnico no llega a mi domicilio	a) Verifica cuál es el bloque horario asignado en Andes. - Falta más de 10 mins para término del bloque: Explicar que cómo está adentro del horario, favor esperar. - Falta menos de 10 mins para término del bloque: Ofrecer esperar el técnico atrasado o bien reagendar la visita
No podré atender, por ejemplo, llega al final del bloque	Reagendar la visita

declarado	
Dudas con respecto a la ruta del técnico (está detenido, se está dando una vuelta muy larga)	Revisa a través de BLIP la ruta que sigue el cliente. Explica que según el GPS, está siguiendo la ruta sugerida.
Llegó otro técnico	Valida en andes que la visita corresponda tanto en el horario como la dirección. Dar la tranquilidad al cliente de que técnico corresponde a pesar de la diferencia. Si el cliente desconfía, ofrece Reagendamiento

DEBES SABER	REVISAR	PREGUNTAS FRECUENTES	REGISTRA
General > Transferencias > Transfiere a otra plataforma			



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

La renovación periódica de las claves de acceso es una medida fundamental para proteger la seguridad digital de nuestros clientes. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



1

ALCANCE

- Esta atención puede ser entregada al titular o un 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?		

CALL CENTER: GESTIONA

EXPLICA AL CLIENTE EL COBRO DE PROPORCIONALES

INFORMA

VOZ

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".

NO VOZ

Actualización de promoción

"XXX, al actualizar tu plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a tu 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

"XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a tu 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** puedes generar el ajuste. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

INFORMA

VOZ

"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".

NO VOZ

"XXX para solucionar tu 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) ten presente que en tu 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 —

- Informa que dado que **se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede.**
- Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

TIPO→ FACTURACIÓN

ÁREA→ INCONSISTENCIA VENTA

SUBÁREA→ NO RECONOCE PROPORCIONALES

DESCRIPCIÓN→ Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".

REGISTRA —

Atención Comercial→**Descuentos y prórroga**→**Ajuste de boleta/factura**

Registrar en la atención:

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

- Información entregada
- Gestión Realizada.

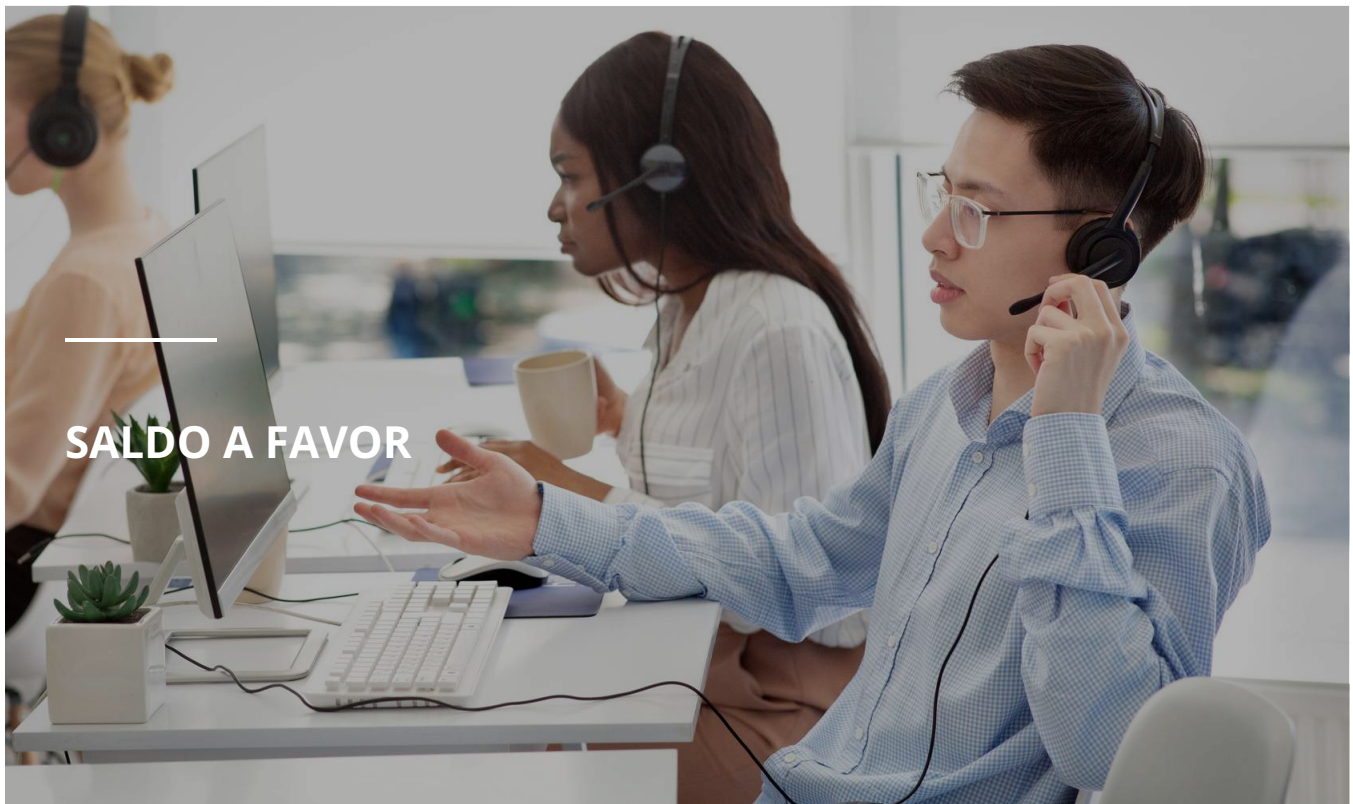


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN X TRANSFERENCIA)



SALDO A FAVOR

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

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

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

DEBES SABER

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

- Para estos casos excepcionales, se solicita documentación especial, la que una vez recepcionada, puedes gestionar la devolución de saldo.
- Cuando recepciones toda la documentación para gestionar la devolución a un tercero y realices las gestiones en el sistema, debes enviarla al correo **Devoluciones_clientes@vtr.cl**, indicando:
 - **ASUNTO:** DEVOLUCIÓN // RUT del titular // SISTEMA en que se encuentra el cliente titular
 - **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.

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.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main form is titled 'Convertir en N° Reclamo'. It contains several sections: 'Información SS' with fields for NP de SS, RUT del Cliente, Nombre Completo Cliente, RUT Solicitante, Nombre Completo Solicitante, Número serie CI solicitante, Teléfono laboral solicitante, and Id Alarma Falla Masiva; 'Prioridad y propiedad' with fields for Tipo, Área, Subárea, Activo, Dirección, Correo electrónico, Teléfono residencial solicitante, Estado, Prioridad, Propietario, Tipo requerimiento, Número reclamo, Canal de ingreso, and Teléfono celular solicitante; 'Resumen' with fields for Descripción, Comentarios, Fecha de creación, Fecha de solución, Fecha de cierre, and Usuario creador; and 'Actividades' with a table showing the history of the request. The 'Convertir en N° Reclamo' section is highlighted with a red box, and the 'Actividades' section is also highlighted with a red box. The 'Actividades' table has columns for ID Actividad, Tipo, Estado, Proponente, Descripción, Fecha Inicio, Vincimiento, Código Cliente, Área a Devolver, Motivo, Fecha Creación, Fecha Cierre, and Razón. The first row in the table is highlighted in blue.

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//MONTTO 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."

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."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE SIM CARD



CONSIDERACIONES:

1

El cambio de SIM Card es sin costo a todo evento.

2

Si la SIM Card está bloqueada, revisa la publicación [Bloqueo/Desbloqueo Robo Pérdida](#)

3

Sólo en los casos donde el cliente no tenga su cédula de identidad **por robo**, debes derivar al cliente a la sucursal más cercana. Para cualquier otro motivo de cambio de SIM Card, debes hacerlo en Front de Postventa (FPV).

4

Recuerda al cliente que si tiene sus contactos respaldados en la SIM Card, estos se perderán.

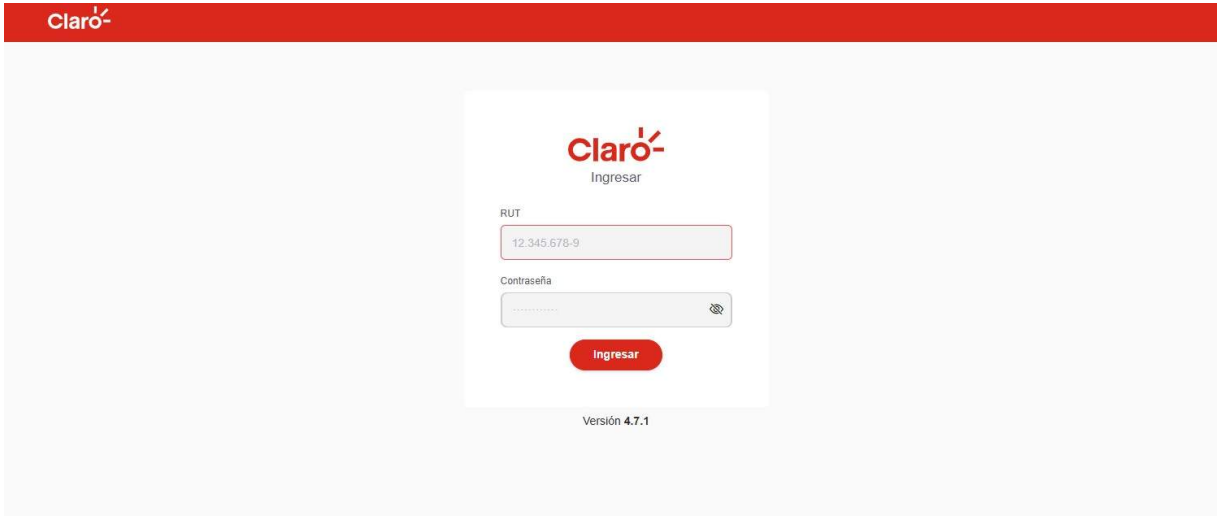
5

Hay clientes que tienen tarjetas SIM Card obsoletas, que no pueden traficar en 4G. Por medio del Recomendador, aparecerá este mensaje para aquellos clientes, lo que implica que se le debe ofrecer renovar su SIM Card de manera gratuita, entregando una nueva que sí trafique en 4G.

PASO A PASO CAMBIO DE SIM CARD

**Las imágenes que se muestran a continuación son referenciales*

FRONT POSTVENTA



The image shows a login interface for Claro. At the top, there is a red header bar with the Claro logo. Below this, a white login card is centered on a light gray background. The card features the Claro logo and the word 'Ingresar' (Login). It has two input fields: one for 'RUT' (Rol Único Tributario) with the example '12.345.678-9' and another for 'Contraseña' (Password) with a masked input and a toggle icon. A red 'Ingresar' button is at the bottom of the card. Below the card, the text 'Versión 4.7.1' is displayed.

Claro

claro
Ingresar

RUT

12.345.678-9

Contraseña

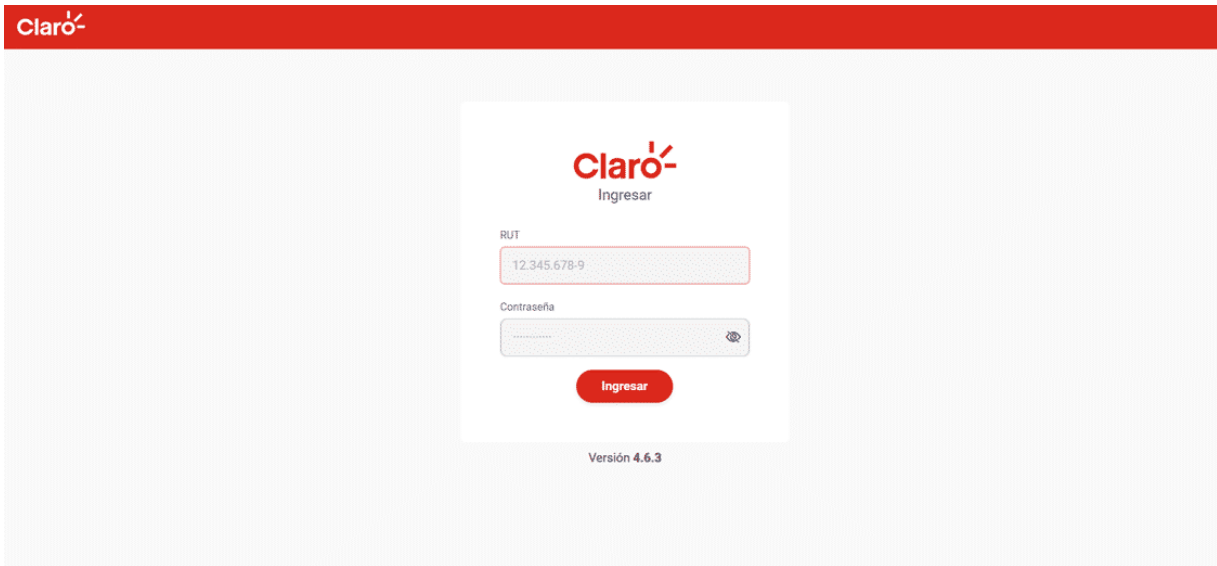
.....

Ingresar

Versión 4.7.1

Revisaremos a continuación, el paso a paso para gestionar el cambio de SIM Card.

Step 2



The image shows a login interface for Claro. At the top, there is a red header bar with the Claro logo. Below this, the main content area is light gray. In the center, there is a white box containing the Claro logo and the word "Ingresar" (Login). Below the logo, there are two input fields: one for "RUT" (Rol Único Tributario) with the value "12.345.678-9" and another for "Contraseña" (Password). Below these fields is a red button labeled "Ingresar". At the bottom of the white box, it says "Versión 4.6.3".

1. Ingresa al Front de PostVenta (FPV) por medio del siguiente link **<https://fpv-prod.clarovtrcloud.com>** con las credenciales de IDM.

Step 3

Claro

Usuario CAC 180836500 [J138]

[Inicio](#) [Estados de Solicitud](#) [Cerrar Sesión](#)

Claro

Para comenzar, ingresa los datos del cliente:

Rut Cliente

12.345.678-9

N° de serie de carnet de identidad

108285902

Buscar

Si el cliente entrega su Rut y número de serie, ingresa estos datos en FPV y presiona Buscar.

Step 4



Selecciona Cambio SIM e ingresa la información necesaria.

Step 5

The screenshot shows the Claro website interface. At the top, there is a red header bar with the Claro logo, user information (Usuario CAC 180836500 [J138]), and navigation links (Inicio, Estados de Solicitud, Cancelar Solicitud, Cerrar Sesión). Below the header, a red bar displays the user's RUT (14.615.628-2), name (MARIA JOSE GRECO CARIMAN), and ID (100990). The main content area features a tabbed interface with four tabs: 'Información SIMCard' (selected), 'Validación de Identidad', 'Nueva SIMCard', and 'Resumen'. The 'Información SIMCard' form contains the following fields: 'N° PCS' with a dropdown menu showing '+56'; 'Mail' with a text input field containing 'A1983@LIVE.CL' and a red checkmark icon; 'SIMCard actual' with a text input field containing 'Esperando datos...'; 'Motivo de cambio' with a dropdown menu; and 'Ingresa una observación' with a large text area. At the bottom of the form are two buttons: 'Limpiar' and 'Continuar'.

Al seleccionar el botón **Cambio SIM**, deberás completar los datos solicitados en la pestaña **Información SIM Card**. Ingresa el PCS al que realizarás el cambio de sim, confirmar el e-mail y valida la simcard actual con el cliente. Luego, debes seleccionar el motivo de cambio (robo, pérdida, cambio de tecnología o mal funcionamiento del servicio) e ingresa una observación. Presiona **Continuar**.

Step 6

Usuario CAC 200375548 [J934]

Inicio

Estados de Solicitud

Cancelar Solicitud

C

Información SIMCard

Validación de Identidad

Nueva SIMCard

Resumen

Validación de identidad

Para completar esta operación de Cambio de SIMCard es necesario validar la identidad del cliente, por favor selecciona una de las opciones:

☒ Validación por biometría facial ☐ Validación por biometría dactilar

Confirma el medio por donde desea recibir el link para confirmar la validación de Identidad.

☒ Mail

Correo Electrónico



Enviar link

Luego, FPV mostrará la pestaña Validación de Identidad. **IMPORTANTE:** Sólo en caso que no sea posible validar identidad mediante biometría dactilar se debe validar mediante biometría facial.

Step 7

The screenshot shows the Claro website interface for a SIM card replacement process. The header is red with the Claro logo and user information: "Ejecutivo Recambio De Equipo CAC 188836600 [J138]". Navigation links include "Inicio", "Estados de Solicitud", "Cancelar Solicitud", and "Cerrar Sesión". Below the header, a red bar displays the user's details: "RUT TITULAR: 15.821.736-4 | NOMBRE APELLIDO: Paulo Orlando Botera Acevedo | Nº PC: +56 9 9175 1620 | ID: 186719". A horizontal menu contains four tabs: "Información SIMCard", "Validación de Identidad", "Nueva SIMCard", and "Resumen". The "Nueva SIMCard" tab is active, showing a form with the title "Información SIMCard" and the text "Bodega: J138 - SKU: 7606709". Below this, there is a section labeled "Nueva SIMCard" with a text input field containing a single character "I". To the right of the input field is a small red icon. At the bottom of the form are two buttons: "Volver" and "Procesar".

Una vez validada la identidad exitosamente, en la pestaña **Nueva SIM Card** ingresa la serie de la simcard que será asignada al pcs, **considera tener cuidado en el ingreso de este dato para no generar una inconsistencia en la información y provocar una mala experiencia en el cliente.** Luego presiona **Procesar**.

Step 8



En la pestaña **Resumen** se indica el detalle de la gestión de cambio de SIM realizada.

Step 9

¡Cambio de SIM exitoso!

La solicitud **N° 517425** se ha creado exitosamente

Nombre Cliente: MARIA VALENTINA GARCIA HUANCAYO	RUT: 28.435.281-5
N° PCS: +56 9 8617 4141	Nueva SIMCard: 8956032244725780911
Método de Validación: Biometría Facial	Nuevo IMSI: 730030425920137
AMDOCS ID: 2017139758	Auditoría: 678d485692a11487d9d4058d

Volver a Inicio

Presiona **Volver al Inicio** para cerrar la atención en el FPV.

Step 10

¡Cambio de SIM exitoso!

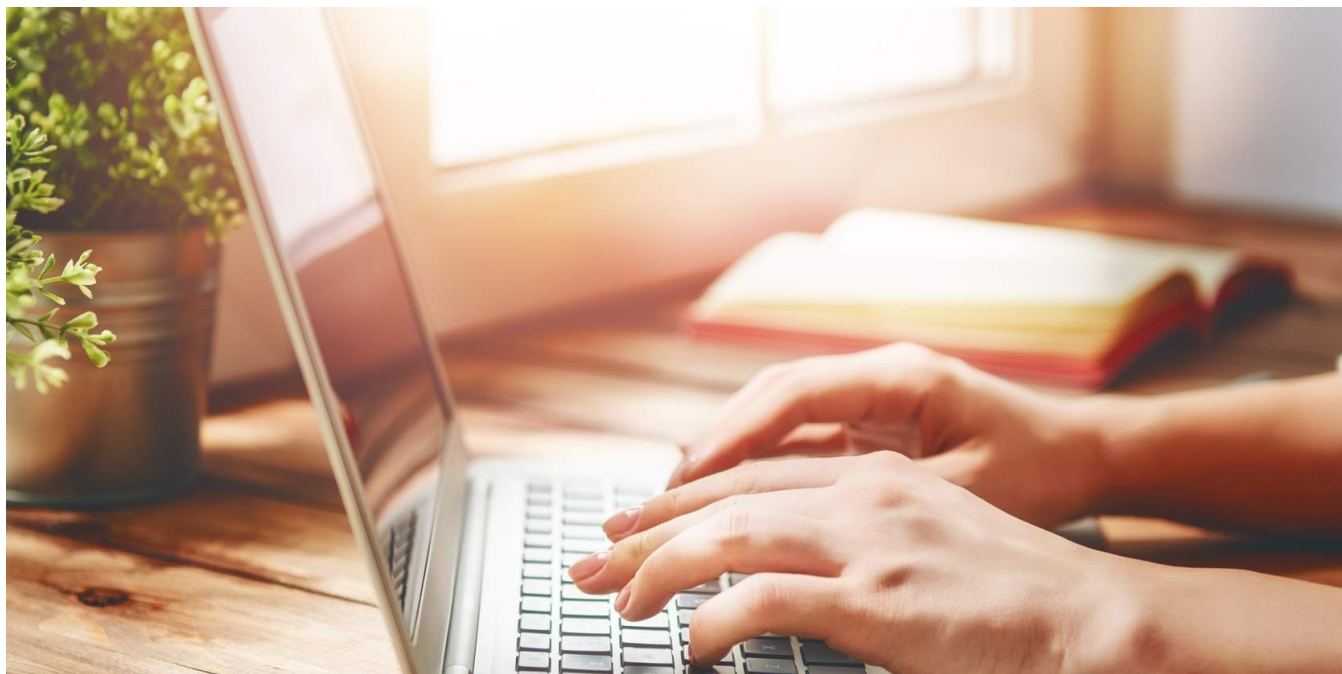
La solicitud **N° 517425** se ha creado exitosamente

Nombre Cliente: MARIA VALENTINA GARCIA HUANCAYO	RUT: 28.435.281-5
N° PCS: +56 9 8617 4141	Nueva SIMCard: 8956032244725780911
Método de Validación: Biometría Facial	Nuevo IMSI: 730030425920137
AMDOCS ID: 2017139758	Auditoría: 678d485692a11487d9d4058d

Por último, retira la SIM Card de la bodega con el número de orden indicado en la sección AMDOCS ID (debes agregar una A al final de los números) y entrégasela al cliente.

FINALIZAR

CAMBIO DE PLAN



TOMA EN CUENTA:



1

¿Quién lo solicita? Titular del servicio o tercero con poder notarial (el poder notarial aplica solo para sucursales).

2

Sobre la deuda: El cliente no debe tener deuda vencida asociada al Rut.

3

Aplica validación de identidad: Si aplica

4

¿Qué documentos se debe presentar?: solo carnet de identidad para realizar validación de identidad.

5

Sobre los descuentos: Si la línea posee descuentos vigentes, se debe informar que estos se pierden.

6

Sobre el registro de la atención: Es de suma importancia que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en CRM One, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Dentro de la interacción siempre debes registrar: Porcentaje de descuento al cargo fijo prometido, Duración de la promoción prometida en meses, Valor a pagar por la línea prometido al cliente.

IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN:



Importante

- ✓ El cambio de plan en Front de Postventa es aplicado de forma **inmediata**.
- ✓ Solo en caso de downselling al plan S es agendado para el **inicio del ciclo de facturación**.
- ✓ Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el **Protocolo de Cierre para Cambio de Plan**. Es importante que el cliente entregue su aprobación.
- ✓ En caso que el cliente tenga un **plan GGTT (grandes tiendas)**, debes consultar en la siguiente **MÁSCARA DE VALIDACIÓN** el tipo de mandato que tiene el cliente y según lo que indique la validación informar lo siguiente:
 - **Mandato Full:** Cliente podrá modificar su oferta/plan luego de transcurrido los 18 meses de contrato. Esto debido que, si se realiza el cambio de plan, se generará el término anticipado del contrato con la casa comercial, ocasionando el cobro total del equipo en la tarjeta de la tienda.
 - **Mandato Light:** Debe ser tratado como cualquier otro PCS, es decir, se puede realizar cambio de plan según solicite el cliente y/o cargar descuentos de retención, sin generar el cobro anticipado del equipo en la tarjeta de la tienda.
- ✓ Si cliente manifiesta explícitamente su **intención de termino de contrato**, debes derivarlo a la **Plataforma de Contención Móvil**. Sucursales, debe ser

revisado por el **ejecutivo retenedor o supervisor/jefe**.

✓ En caso de tener un **plan no vigente** debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el **PLAN COMERCIAL**.

✓ Cualquier **incidente o error sistémico del FPV** debe ser reportado por medio del grupo de Whatsapp que está dispuesto para ello, **informando el Rut y número de serie del carnet de identidad del cliente**. En caso de no tener acceso al grupo, el incidente debe ser reportado al supervisor quien reportará por medio del grupo de Whatsapp.



PASO A PASO CAMBIO DE PLAN

**Las imágenes que se muestran a continuación son referenciales*

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

● No se puede realizar cambio de plan más recambio de equipo en la misma orden, se recomienda hacer en 1º lugar el cambio de plan y luego el cambio de equipo.

- Realizado el cambio de plan, el cliente recibirá un correo con su nuevo contrato.
- Cuando esté finalizado el cambio de plan, este se reflejará en CRM One.
- Ingresa al Front de Postventa con tus credenciales.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona el botón Cambio de plan.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Ingresa los datos solicitados para el proceso de cambio de plan. FPV mostrará si se puede realizar el cambio de plan y su límite de crédito.				



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Una vez completada la información del perfil, FPV mostrará las opciones que tiene el cliente para cambiar su plan. Elegido el plan, selecciona **Continuar**.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
En la pestaña de validación de identidad: Selecciona Validación por biometría facial. Confirmada la validación de identidad, en la pestaña confirmación, presionar la botonera Confirmar Cambio de Plan.			

Usuario CAC 200375548 [J934]

Inicio

Estados de Solicitud

Cancelar Solicitud

Información SIMCard

Validación de Identidad

Nueva SIMCard

Resumen

Validación de identidad

Para completar esta operación de Cambio de SIMCard es necesario validar la identidad del cliente, por favor selecciona una de las opciones:

☒ Validación por biometría facial ☐ Validación por biometría dactilar

Confirma el medio por donde desea recibir el link para confirmar la validación de Identidad.

☒ Mail

Correo Electrónico

Enviar link

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Una vez confirmado el cambio de plan el sistema muestra un **resumen** de la gestión.

FINALIZAR

Lesson 8 of 11

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

¿Qué debe hacer el ejecutivo si el cliente tiene un plan no vigente?

- ☐ Mantenerle el mismo plan sin modificaciones.
- ☐ Ofrecerle una actualización de su plan sin descuentos, apoyándose en el Plan Comercial.

INCONVENIENTE CON PAGO



Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE:

TOMA EN CUENTA

1. Verifica si existe **saldo pendiente de pago** en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [REVISAR ESTADO COMERCIAL](#).

1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.

a. **Si se encuentra activo**, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.

b. **Se si encuentra suspendido**, continúa con el apartado **SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA**.

1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el **paso N°2**.

2. Verifica el **método de pago** que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con en el **paso N°3**.

2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).

2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le

realiza.

3. Confirma si el pago **se realizó por error en otra cuenta**.

3.1. Si el cliente sólo posee **una cuenta de facturación**, continúa con el **paso N°4**.

3.2. En caso de que el cliente posea **más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado **TRASLADO DE PAGOS**. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el **paso N°4**.

4. Revisa si el pago fue **asignado** correctamente, para esto, en la pestaña **pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna **sin asignar**. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

4.1. Si **existe un pago sin asignar**, resuelve según la información del apartado **PAGO NO ASIGNADO**.

4.2. Si **no existe un pago sin asignar**, resuelve según la información del apartado **PAGO NO APLICADO**.

4.3. Si **el pago se encuentra reversado**, es decir, en la columna **reversado** se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado **REVERSA DE PAGO**.



PAGO NO APLICADO:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado **si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.**
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

Recaudador presencial:

- Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina y ServiEstado: **2 días hábiles.**
- Unired: **3 días hábiles.**

Recaudador On-line:

- Servipag.com, clarochile.cl botón de pago Servipag, clarochile.cl botón de pago Banco Estado, clarochile.cl botón de pago Khipu, clarochile.cl botón de pago Match y Pago electrónico Banco Estado: **2 días hábiles.**
- Clarochile.cl WebPay, Clarochile.cl Sucursal Virtual y APP Mi Claro: **3 días hábiles.**
- Siempre debes adjuntar el **comprobante de pago** ante esta solicitud.
- El escalamiento vía correo electrónico **es solo para aquellos casos en donde el pago no aplicado no ha sido gestionado luego del SLA de solución de la Solicitud de Servicio.** Nunca debes escalar al mismo tiempo que se ingresa la solicitud de servicio.

- Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por el mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. **NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.** Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación.

MATRIZ DE ATENCIÓN PAGO NO APLICADO:

GESTIÓN

INFORMA

ESCALA

REGISTRA

1. Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [**ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA**](#). Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

2. Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente **Solicitud de Servicio** (apóyate de la publicación [**ANDES - INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO**](#)):

- **Tipo:** Cuenta
- **Área:** Recaudación
- **Subárea:** Pago no aplicado
- **Descripción:** Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente y que están indicados en la sección **IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN**).
- **Adjunta el comprobante de pago**, apóyate de la publicación [**ANDES - CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS**](#).

- **IMPORTANTE:** Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud.

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
---------	---------	--------	----------

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 6 días hábiles se resolverá.

Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
---------	---------	--------	----------

Escalamiento N°1:

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: recaudacion@clarochile.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com

Asunto: CRM ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el **cuerpo del correo** indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.

Escalamiento N°2:

Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento):

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

Asunto: CRM ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el **cuerpo del correo** indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada			

CONTINUE

PASO A PASO AJUSTE



OBJETIVO:

Detallar el paso a paso de gestión del ejecutivo en los distintos CRM para el procedimiento de Ajuste.

AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a la Cuenta Financiera de la línea del cliente.

236646976

No. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	No. de Suscripción	Simulado con
236646976	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR		Por Favor Seleccione

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pestaña de **DECLARACIÓN**, revisa la fila de descripción y busca el nombre Boleta/Factura, en donde debes ir a la fila de transacción y pinchar el hipervínculo llamado **INV**.

☐ Ignorar intereses por mora: Chile

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Pago

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Desde: 24/05/2023 A: 21/10/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L...	Crédito	Débito	Saldo
20/09/2023	DEBITO	Justificación de Disputa	12061010	-8.495,00		8.495,00
20/09/2023	CREDITO	Reversión de Crédito			8.495,00	8.495,00
12/09/2023	CREDITO	Crédito		-8.495,00		8.495,00
11/09/2023	REV	BoletaFactura	240391179		16.990,00	16.990,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez pinchado, llegarás a la URL de la boleta de servicios, en donde debes copiar el **Nº DE DOCUMENTO**.

BoletaDigital

https://escritorio.acepta.com/boleta_digital/?docId=http%2F%2Fclaro2309.acepta.com%2Fv01%2F2046D8C8B...

CEBSIONAL, ENILLO L&AL, VALDIVIA S.A. S/A Andrés Andrés Olave

Fecha Emisión: 02 SEPT 2023 Rut: 19464997-9 N° de Documento: 270221745 Fecha Último Pago: 15 AGO 2023
 Período: 02 AGO 2023 - 01 SEPT 2023 N° de cliente: 381176344 N° de Servicio: 270221745 Monto Último Pago: \$ 0,00

Total a pagar: \$ 16.990 Pagar hasta: 02 SEPT 2023 \$0,00

Información importante para ti:
 Para pago de tu documento de cobro en línea ingresa a www.claro.cl y accediendo a la opción Pago Express.

RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS

+ CARGO FLUJO	TOTAL: \$ 16.990
+ CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS	TOTAL: \$ 0
+ CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	TOTAL: \$ 0
OTROS COBROS	TOTAL: \$ 0

Gráfico de barras:

FECHA ÚLTIMO PAGO: 15 AGO 2023 \$ 0,00

Total servicio mes: \$ 16.990
 Saldo anterior: \$ 0
Total: \$ 16.990

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Pega el número de documento en el ítem llamado **NÚMERO DE FACTURA LEGAL** y luego pincha en **BUSCAR AHORA**.

Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total. La resta de ambos es el monto que se dispone para gestionar la nota de crédito. Considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total
2216576413	CCRCNET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.070,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonía	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	telefonía	DBT	56979281529	14.201,88	2.698,32	16.900,00	12.773,95

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total
2216576413	CCRCNET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.070,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonía	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	telefonía	DBT	56979281529	14.201,88	2.698,32	16.900,00	12.773,95

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona el ítem al cual se realizará la Nota de Crédito, y presiona el botón **CARGO DE CRÉDITO**.

The screenshot shows a software interface with a table of charges. The table has columns: Identificación del Cargo, Código de Cargo, Descripción del Cargo, Tipo de Cargo, Nro. de Suscriptor, Monto Neto, Impuesto, Monto Total, and Monto Acreditado Neto. The row for 'CCOCSUBEGPCONN' is highlighted. Below the table, there are buttons for 'CARGO DE CRÉDITO' and 'CARGO EN INSCRIPCIÓN'.

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto
2036410142	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56967238952	0.00	0.00	0.00	0.00
2036410147	CCOCSUBEGPCONN	Cargo Contrato Arrendamiento	DBT	56968742672	13,895.58	2,874.85	16,770.43	13,895.58
2036410145	CCOCSUBEGPCONN	Activación Cuenta [CHARGE_R...	DBT	56968742672	1,680,588.24	319,311.77	1,999,900.01	0.00
2036410146	CCOCSUBEGPCONN	Pago Factura Arrendamiento	DBT	23028121071	1,128.15	112.81	1,240.96	0.00

Buttons: **CARGO DE CRÉDITO**, **CARGO EN INSCRIPCIÓN**

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se desplegará la siguiente pantalla, donde se debe ingresar el monto a rebajar, basado en la descripción del cargo seleccionado. Una vez ingresado el monto de \$7.000 (máximo), se debe seleccionar en Motivo del Crédito, el cual es **CORRIGE MONTO FACTURADO** y luego presionar botón **ENVIAR**.

IMPORTANTE: Una vez presionado el botón **ENVIAR** se aplica la aprobación en línea de la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Riveros Soto > Crear Crédito para Cargo*

Montos Acreditados
 Total Acreditado: 0,00 Neto Acreditado: 0,00

Montos Disponibles para Crédito
 Total Disponible: 1.999.900,01 Neto Disponible: 1.600.568,24

Determinar Monto de Crédito

☒ Monto del Crédito:

☐ % del Monto Total:

☐ Acreditar Cobro entre las Fechas:
 Desde: A: (Disponible Solo para Cargos Fijos)

Monto Neto de Crédito: Monto Tributario de Crédito: Monto Total de Crédito:

Motivo del Crédito:
☒ Corregir monto facturado
☐ Impacto en pago inmediato
☐ Pendiente para la siguiente factura

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Dirígete a la pestaña de **DECLARACIÓN**, revisa la aprobación de la nota de crédito, para ello pincha el hipervínculo llamado **CREDIT** y levanta el documento que avala la nota de crédito.

ID de la Interacción:

Nuevo Guardar Cerrar Refrescar

Titular: SANITY CLARO2 Tipo/Subtipo de Cliente: Pyme EMPRESA UNIPERSONAL Churn: NO E Maro

Cta. Financiera: 100025241 Estado: Cancelado Fecha de Inicio: 2/04/2014 11:34:32 Trabajo Abierto: 7 Condi

Dirección: Avenida del valle 819 VIP: Ninguno

Huechuraba Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO Estado de la identificación:

Chile

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez dentro de la Cta. financiera, selecciona la pestaña **CRÉDITOS Y CARGOS**.

IMPORTANTE: Verifica que la gestión se realice en la cuenta financiera reclamada, además revisa que la acción se aplique en la boleta que corresponda.

No En Cobranza desde 4/02/2016 Direcc

☐ Empleado ☐ Ignorar Cobranza ☐ Ignorar intereses por mora. Expira el:

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reemb

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa el número de boleta (debes insertarlo en número de factura legal) para analizar el cargo correspondiente, una vez que encuentres lo requerido, debes dar BUSCAR AHORA.

Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total.

La resta de ambos es el monto que se dispone para gestionar la nota de crédito, considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179 **Buscar Ahora**

Cargos: **Buscar Ahora** ☐ Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado
2216576413	CCRCNET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonía	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	Telefonía	DBT	56979281529	14.201,68	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego selecciona el cargo que corresponde, presiona **CARGO EN IMPUGNACIÓN**.

The screenshot shows a software interface with a tabbed menu at the top: Declaración, Crédito y Cargos (selected), Pagos, Reembolsos, Acuerdos de Pago, Casos, Items de Acción, Historial, and Lista. Below the tabs are search filters for Fecha de Inicio (17/02/2014), Fecha Final (1/07/2023), Suscripción (Todos), and Número de Factura Legal. A 'Buscar Ahora' button is on the right. The main section is titled 'Cargos:' and contains a table with columns: Identificación del Cargo, Código de Cargo, Descripción del Cargo, Tipo de Cargo, Nro. de Suscriptor, Monto Neto, and Imp. The table lists three items, with the third item (400359488, CCRCTEL_REC, Telefonía) highlighted in yellow. A red box is drawn around the 'CARGO EN IMPUGNACIÓN' button at the bottom left of the table.

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Imp
400359490	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00
400359491	CCOCHOM875156	Cobro Sim Card 3900	DBT	56950925337	3.277,31	622,
400359488	CCRCTEL_REC	Telefonía	DBT	56950925337	324,75	61,7

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Llegaras a la pestaña de CREAR CASO.

Debes completar los siguientes campos:

- Nro. de suscripción: Elegir número pcs.
- Método de comunicación del caso: Celular. Recuerda que aquí debes poner el método de comunicación que el cliente prefiera.
- Detalles de comunicación del caso: Se repite el mismo número que ingresamos en Nro. suscripción.
- Línea de producto: Escoger el servicio ajustar (voz).
- Canal creación del caso: Sucursales, Call center o Redes Sociales.
- Medio creación del caso: Llamada telefónica o la que aplique.

Selecciona el tipo y subtipo de impugnación de acuerdo al procedimiento ha realizado:

- Tipo de Impugnación: Cargos de voz nacional (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargos recurrentes (aplica proporcionales), Cargos recurrentes (Aplica PYD).
- Sub Tipo de impugnación: servicios no solicitados (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargo fijo distinto al concretado (aplica proporcionales), Promociones (Aplica PYD).
- Monto de disputa: Debe ser el monto reclamado, siempre que no supere el monto Total, seleccionado inicialmente.
- Motivo del crédito: La opción que corresponda, tales como: Regularización caso disputa AMDOCS.

Luego debes seleccionar la pestaña DETALLES y seleccionar TITULAR – CLIENTE.

Crear Caso

Título: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género:

Tel. Domiciliario: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico:

Nro. de Suscripción: Línea de Producto: Nro. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:

Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta: ☐ Notificar Contacto

Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: (IME):

Detalles

Detalles del Cargo

Código del Cargo	Descripción	Tipo	EfectivaCena
CCCTEL_REC	Telefonia	DBT	15/04/2014 23:00:00
Monto Total:	Monto Neto	Monto del Impuesto	
388.45	324.75	61.70	

Tipo de Imputación: Sub Tipo de Imputación: Notas:

Monto de disputa:

Motivo del Crédito:

Los montos presentados son montos brutos

Montos de disputa: Monto Aprobado:

Motivo del Crédito:

-
-
-
-
-

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingreso de template en el campo de **NOTAS DEL CASO**.

- Motivo: Ejemplo: "Cliente no reconoce cobro xxxxx".
- Boleta N°
- Cta. Financiera
- PCS a ajustar

- Concepto: Ej.: XXXXXXXXX #DescuentosPYD o #SVA o #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICION
- Monto \$
- Resuelto en línea: SI/NO
- Correo electrónico:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pantalla **CREAR CASO** verifica que, en la parte inferior derecha, la opción desplegable seleccionada sea **GUARDAR Y DESPACHAR**, luego presiona en botón **GUARDAR**.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

Luego de dar guardar, llegarás a la pantalla principal en donde verificaras el **Nº DEL CASO**.

APROBAR CASO DE IMPUGNACIÓN:

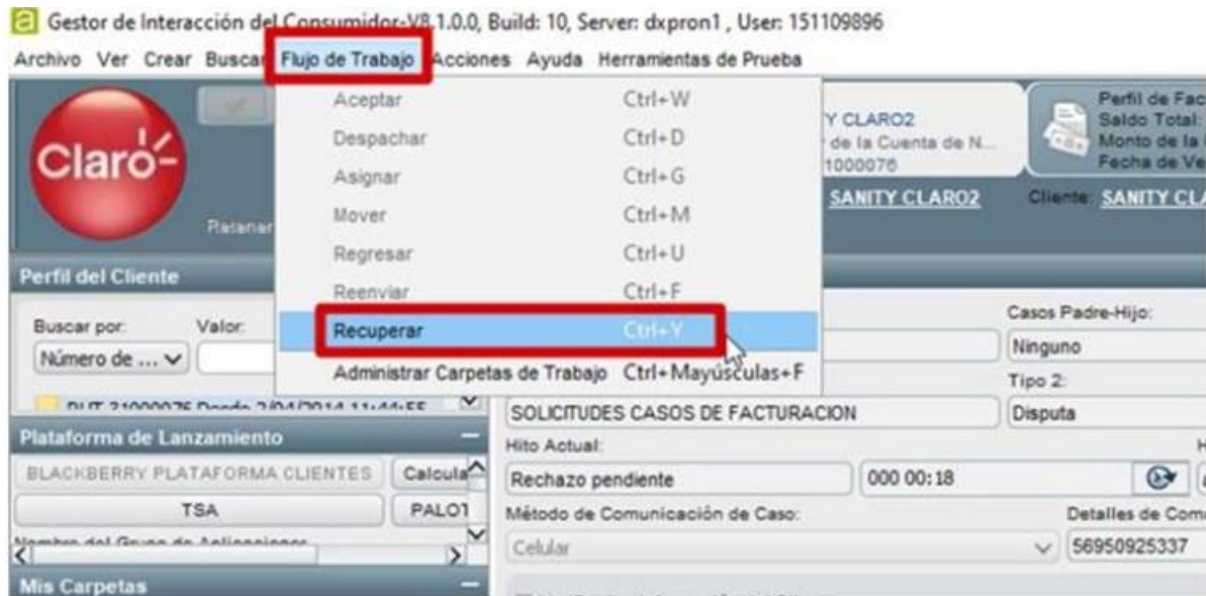
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresar al Caso e ir a la pestaña **FLUJO DE TRABAJO** y seleccionar la opción **RECUPERAR Ctrl + Y**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

El sistema nos indicara que hemos obtenido de manera exitosa el caso ahí debemos hacer clic en **ACEPTAR**.

Ver Caso: C76857068

Identificación del Caso: C76857068	Caso Padre-Hijo: Ninguno	Sub-caso: 0	Prioridad: May Alta
Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Tipo 2: Dispute	Tipo 3: Cargo	Canal de Creación de Caso: CALL CENTER

Estado Actual: Nuevo Hora Fija: 000 00:00 Estado: aprobado Resolución 1: 000 00:00

Método de Comunicación de Caso: SIP Detalles de Comunicación del Caso: 50954505377 Hora de Contacto Preferida: No tiene

Ver/Ocultar Información del Cliente

Caso Anterior Siguiente Caso Cancel Caso Imprimir Caso Attributos Interacción Trabajos Archivos Adjuntos Activar CSE

Más Información Historial

Detalles del Cargo:
Código del Cargo:
COCRCHOM_84764
Monto Total:
12.077,40

Tipo de Impugnación:
Cargos Voz Internacional
Monto en Impugnación:
8.268,00

Sub Tipo de Impugnación:
Favor específico

Notas:
IMPUGNACIÓN DE COBROS
NOTA DE CREDITO POR \$6206
FACTURA Nº 109557952

Mensaje

Caso C76857068 obtenido de manera exitosa y ubicado en su carpeta de trabajo por defecto.

Aceptar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez aceptado el caso, debes ir a columna que indica el **ESTADO**, se liberara quedando en **NUEVO**.

Ver Caso: C76857068

Identificación del Caso: C76857068	Caso Padre-Hijo: Ninguno	Sub-caso: 0	Prioridad: May Alta	Estado: Nuevo
Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Tipo 2: Dispute	Tipo 3: Cargo	Canal de Creación de Caso: CALL CENTER	Método de Creación de Caso: Llamada Telefónica

Estado Actual: Nuevo Hora Fija: 000 00:00 Estado: aprobado Resolución 1: 000 00:00 Resolución 2:

Método de Comunicación de Caso: SIP Detalles de Comunicación del Caso: 50954505377 Hora de Contacto Preferida: No tiene

Actualizar Estado

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Para Aprobar, realizar lo siguiente:

4.1. Cambia el Estado del caso de **NUEVO** a “**EN ANÁLISIS**” y haz clic en **GUARDAR**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Registrar en descripción el motivo de aprobación y cambia a estado **PENDIENTE DE APROBACIÓN** y hacer clic en **GUARDAR**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Modifica el estado a **APROBADO** y haz clic en **GUARDAR** y luego en **CERRAR CASO**.



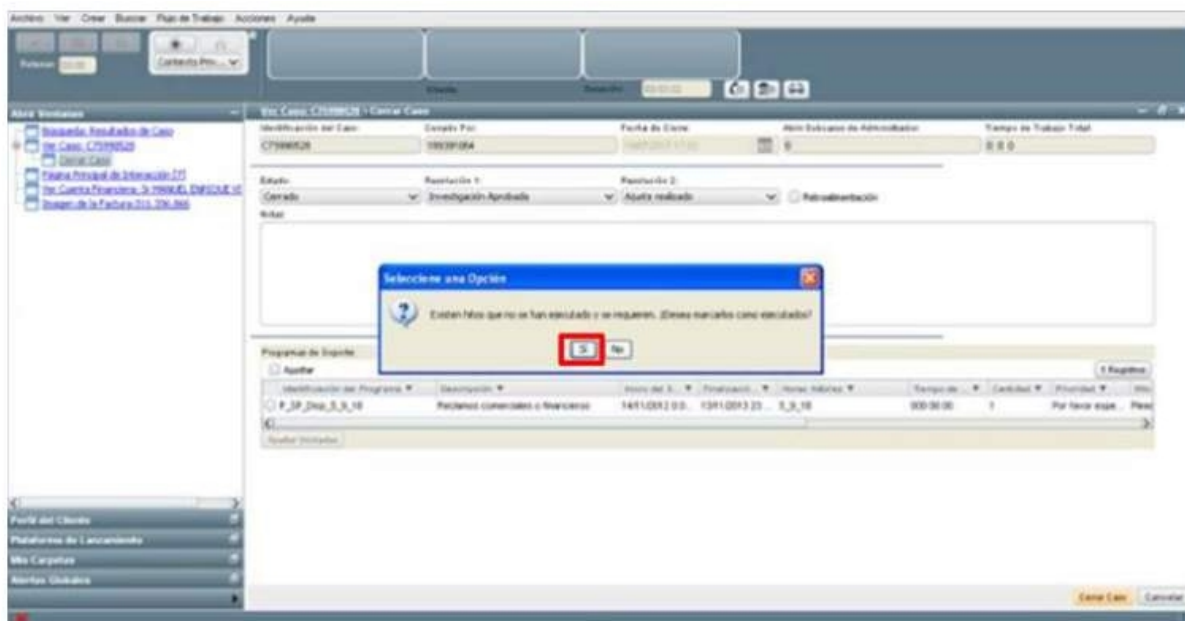
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Al guardar el caso nos aparecerá un cuadro de dialogo donde hay que seleccionar **SI**.



NOTA DE DÉBITO:

La nota de débito se realiza para:

- Corregir impugnaciones de cobro mal aprobadas.
- Revertir Nota de Crédito mal aprobada.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa al **CASO** identificando el error de monto aprobado v/s valor real que debiese ser aprobado.

Más información Historial Subcasos Flashs Padrechijo Equipo SIM **Computar**

Detalles del Cargo
 Código del Cargo: CCUCMUSI_ADIC Descripción: MUSIK Tipo: DBT EffectiveDate: 20/12/2016 0 00 00
 Monto Total: 3.960.32 Monto Neto: 3.328.00 Monto del Impuesto: 632.32

Tipo de Impugnación: Cargos Voz Nacional Sub Tipo de Impugnación: Bloques no ejecutados
 Monto en Impugnación: 3.960.00

Notes:
 Se solicita nota de crédito por \$3960 IVA incl., sobre la boleta Nº101877262
 Concepto: ADICIONAL
 Cuenta Financiera: 100720944
 Motivo: SE SOLICITA NOTA DE CREDITO, CUENTE DESCONOCE UTILIZACION DE CLARO MUSICA POR LO CUAL
 NO ESTA DE ACUERDO EN COBRO ADICIONAL POR ESE CONCEPTO
 Telefono de contacto: 56978534496

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a la **CUENTA FINANCIERA** y validar la NC aplicada erróneamente.
 Ingresar a la pestaña **CRÉDITOS Y CARGOS**.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósitos Actividades de Legado

Fecha de Inicio: 23/10/2016 Fecha Final: 22/03/2017 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: Buscar Ahora

Cargos: Buscar Ahora Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado
675374813	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56998274535	0.00	0.00	0.00	0.00
675374814	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-5.386.82	-1.023.50	-6.410.32	0.00
675374815	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-3.129.15	-594.54	-3.723.69	0.00
675374816	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-3.129.15	-594.54	-3.723.69	0.00

Cargo de Crédito: Carga en Impugnación

Créditos: Ajustar

Identificación de Crédito	Identificación de Evento de Facturación	Motivo del crédito	Monto	Impuesto de Crédito	Monto de Crédito Total	Nivel de Crédito	Descripción
92499790		razón de la creación ...	3.960.00	0.00		ACC	
92499789		Regularización caso ...	3.327.73	632.27		DEB	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona la pestaña **BUSCAR AHORA** para que despliegue la información y luego en la información de Créditos busca el crédito correspondiente a la NC aplicada erróneamente para Revertir.

Fecha de Inicio: 23/10/2016 Fecha Final: 22/03/2017 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: Buscar Ahora

Cargos

Buscar Ahora Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado M
675374813	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56998274535	0.00	0.00	0.00	0.00
675374814	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-5,306.82	-1,023.50	-6,410.32	0.00
675374815	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-3,129.15	-594.54	-3,723.69	0.00
675374816	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-1,500.00	-288.00	-1,788.00	0.00

Cargo de Crédito Cargo en Imputación

Créditos

Ajustar

Identificación de Crédito	Identificación de Evento de Facturación	Motivo del crédito	Monto	Impuesto de Crédito	Monto de Crédito Total	Nivel de Crédito	Descripción
92499790		razón de la creación	3,960.00	0.00		ACC	
✓ 92499789		Regularización caso ...	3,327.73	632.27		DEB	

Crédito Revertido

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona desplegar los motivos de la reversión y selecciona **REVERSA DE CRÉDITO POR ERROR** y luego **ENVIAR**, se aplicará la acción.

Reversión de Crédito

Detalles de Cuenta Financiera

Nro. de Cuenta Financiera: 100720844 Nombre de la Cuenta Financiera: CARLOS DAGOBERTO SEQUEL TOLEDO Saldo: 25.007,95

Detalles de la Reversión

Identificación de Factura: 169626013 Nivel de Crédito: DEB Monto del Crédito: 3.327,73

Impuesto de Crédito: 632,27 Revertido: No

Monto Revertido de Crédito: 3.327,73

Motivo de Reversión de Crédito:

- Por favor especificar
- Reversa de Crédito por Error
- Reversa de Crédito por No Emisión
- Reversa de Créditos Técnicos
- Reversa para Corrección de Crédito

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
Finalmente valida en la cuenta financiera que la nota de débito se haya aplicado.			

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 16 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°16!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR