

TIPO DE CARTERA	CARACTERÍSTICAS	DETALLE DE INFORMACIÓN	PROCESO A SEGUIR
CARTERA EXTRAJUDICIAL	1- CON 3 FACTURAS VENCIDAS Y 1 EMITIDA	1- CLIENTE SE COMUNICA INDICANDO QUE DESEA VALIDAR EL NÚMERO DUMMY 2- CLIENTE DESEA SABER CUAL ES EL SERVICIO AL CUAL TIENE ASOCIADO LA DEUDA	1- SE VERIRIFCA EN OPEN – FOES SI TIENE UN NÚMERO DUMMY GENERADO CON DEUDA. <u>IMPORTANTE:</u> NO INDICAR LA DEUDA. 2- SE VERIFICA EN OPEN – FOES- PESTAÑA INFORMACIÓN ADICIONAL – CAMPO: TELF. ANTERIOR UBICADO AL FINAL DE LA PANTALLA. ALLÍ SE REFLEJA EL NÚMERO DE SERVICIO QUE PRESENTA LA DEUDA. <u>IMPORTANTE:</u> NO INDICAR LA DEUDA. 3- <u>TIPIFICAR COMO:</u> CONSULTA – FACTURACIÓN – CARTERA Y COACTIVA EN LA OBSERVACIÓN INDICAR EL PROCESO EFECTUADO
	2- YA SE GENERÓ EL NÚMERO DUMMY 3- EL SERVICIO ESTÁ RETIRADO	1- EL CLIENTE SE COMUNICA INDICANDO QUE TIENE UN PROCESO Y EXTRAJUDICIAL QUIERE SABER CUAL ES EL MONTO TOTAL 2- CLIENTE INDICA ESTAR EN UN PROCESO EXTRAJUDICIAL Y QUIERE PAGAR LA DEUDA PARCIAL O TOTAL	1- SE DEBE VERIFICAR EN FOES SI TIENE EL SERVICIO RETIRADO Y SI TIENE UN DUMMY GENERADO 2- NO DEBEN INDICAR LA DEUDA 3- SI EL CLIENTE INDICA QUE QUIERE SABER EL SALDO PARA CANCELAR. <u>SE DEBEN TOMAR LOS DATOS EN L EXCEL .</u> YA NO VAN A INGRESAR LOS DATOS EN LA BITACORA 4- INDICARLE AL CLIENTE QUE UN ASESOR DE COBRANZA LE ESTARÁ LLAMANDO PARA CONTINUAR CON SU CASO E INDICARLE TODO EL DETALLE 5- <u>TIPIFICAR COMO:</u> CONSULTA – FACTURACIÓN – CARTERA Y COACTIVA EN LA OBSERVACIÓN INDICAR EL PROCESO EFECTUADO