

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 09 - Soporte Comercial

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 27 DE ABRIL AL 10 DE MAYO 2026



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



PLATAFORMA HOGAR 105



DESAFÍO TERMINADO

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CONTEXTO

- Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que manifiesta el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.
- Aplica para servicio fijo y móvil
- Aplica a clientes residencial y persona natural con giro. No aplica para funcionarios

PRINCIPIOS CLAVE DE ATENCIÓN

- **Indagación Profunda y Empática:** Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.
- **Resolución en el Primer Contacto:** Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.
- **Transferencia o derivación asistida Informada:** Cuando sea necesaria la transferencia y/o derivación, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA DESCONEXIÓN

	FIJO	MÓVIL
¿Quién solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales). O persona natural con giro (Rut < 50M)	

¿Dónde solicita	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención
¿Qué documentación se necesita?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación
Validación Identidad	Validación a través de N° de serie/documento en Registro Civil Los canales que ingresan desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente
Deuda	No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que NO SE DEBE USAR como argumento de retención . Si se debe sugerir pagar la deuda. Para estos casos ingresa una Inhibición de flujo de cobranza
Ingreso Desconexión	•Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de 1 día hábil. NO SE DEBE indicar 24 horas ni otro plazo distinto. •Sólo si cliente lo solicita y/o acepta, se debe ingresar en una fecha distinta o según DOM.
Numeración Telefónica	El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva): - Baja voluntaria: El número telefónico se reserva por 2 años - Baja involuntaria (mora): El número telefónico se reserva por 180 días. Si el cliente desea portar su número no debe solicitar la baja y solicitar la portabilidad en la nueva compañía

Equipos	No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días, sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.	No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien, puede realizar la aceleración de cuotas.
Cobros post desconexión	El servicio fijo se factura mes en curso, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VTR+, etc. se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.	El servicio móvil se factura mes vencido por lo cual la desconexión de la línea generará una última boleta con el cobro proporcional desde el día de inicio del ciclo hasta el día que se ingresa la desconexión. Esta información siempre debe entregarse al cliente.

DESCONEXIÓN SERVICIOS PRINCIPALES

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

Importantes en la atención

- Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (Mismo día o últimas 24 horas), se debe:
 - **NO CC:** Volver a transferir de manera asistida sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja.
 - **No Voz:** Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.
- Para solicitudes de desconexión a través de WhatsApp (No Voz), el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual u ofrecer contacto telefónico.
- Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.
- En el comentario de ingreso de la tipificación, siempre partir el registro con @RETE" ante solicitudes de baja de SSPP
- Ante Bajas no Coursadas, debes transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema. Apóyate en la publicación [BAJA NO CURSADA](#)
- De acuerdo al motivo de baja que indica el cliente, intenta resolver el inconveniente apoyándote en la siguiente Matriz de atención:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

MATRIZ DE ATENCIÓN BAJA DE SERVICIOS

Motivo Desconexión	Canal de atención		
	NO	No Voz	Cliente NO Acepta alternativas entregadas
Dificultades Económicas	1.Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indicar que los puede eliminar para abaratar costos <u>2.Si</u> el cliente acepta debes <u>eliminar el o los SVA's.</u>		Voz: Transfiere de forma asistida a plataforma de Retención entregando los siguientes datos: - Nombre, apellido y Rut del cliente - Domicilio donde desea desconectar - Motivo de desconexión y ánimo del cliente
Cambio a la Competencia	1. Indaga por qué se cambia a la competencia 2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver según lo indicado en esta matriz 3. Resaltar atributos del producto VTR superior a las otras compañías del mercado. Encuétralos en el Plan Comercial		
No utiliza Servicio	1. Indaga motivo por el cual no lo utiliza. 2.Resalta los atributos del producto VTR. Encuétralos en el Plan Comercial. 3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo Aplica el Procedimiento de Dificultades Económicas.		

	4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece <u>Suspensión Transitoria</u> 5. Si no los ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece <u>Suspensión Transitoria</u>
Inconvenientes Técnicos	1. Indaga el o los servicios que presenta inconvenientes. 2. Ofrece al cliente brindar soporte técnico para poder ayudarlo. 3. Si una vez solucionado el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate en <u>Descuentos días sin servicio.</u>
Traslado/Cambio domicilio	1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio. 2. Dirección factible, <u>ingresa traslado.</u> 3. Dirección infactible transferir de forma asistida al nivel 2.. 4. Si cliente indica que desea trasladar sus servicios, pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la <u>suspensión transitoria</u> con un máximo de 2 meses..

Fallecimiento Titular

1. Esta atención se puede entregar a usuario, un cercano o cualquier familiar del titular.
2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil.
3. Gestión la realiza plataforma de Retención.



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLATAFORMA HOGAR 105



ALCANCE:

Aplica exclusivamente para los ejecutivos de la Plataforma 105 Hogar

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

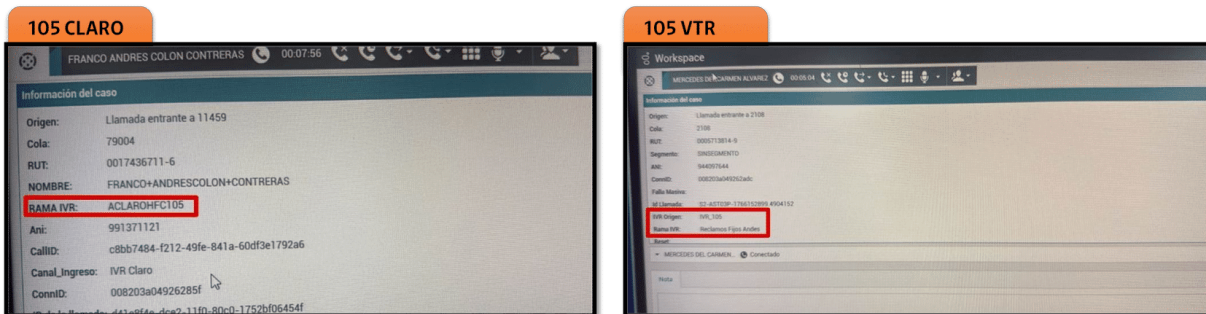
CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA PLATAFORMA 105

¿A quién se brinda esta atención?	Titular o tercero usuario del servicio.
¿Aplica validación de identidad?	No aplica.
Sobre el ingreso del reclamo	- Debes ingresar el reclamo si el cliente manifiesta explícitamente una insatisfacción o disconformidad. Si el cliente realiza una consulta (ejemplo: horarios atención, duda de un cobro o fecha de facturación y no menciona una disconformidad) debes atender la duda o requerimiento pero no ingresar un reclamo. - Nunca debes ofrecer un reclamo en forma proactiva. - Antes de ingresar el reclamo en sistema, siempre debes intentar resolver el inconveniente del cliente. - Aunque el reclamo quede solucionado en la atención, siempre se debe ingresar la solicitud de servicio correspondiente para convertirla en reclamo. Junto con el ingreso de un reclamo, en todos los casos, debes enviar el Formulario Único de Reclamos (FUR). - Siempre debes preguntar al cliente de qué forma desea recibir la respuesta de su reclamo. Esta puede ser a través de carta certificada o email. Si elige carta certificada, debes dejar el comentario #CARTACERTIFICADA antes de asignar el n° de reclamo. - La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Siempre debes validar si el número de contacto y el correo electrónico son correctos, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS.
- Sólo el cliente reclamante puede solicitar la copia de la respuesta de reclamo. Se le entrega el PDF que se envió previamente por correo electrónico o impreso en caso de Sucursales.
- Los estados de cierres para los reclamos a aplicar son: aprobado, aprobado parcial y rechazado.
- Debes considerar que, en caso de atender a un no cliente, no se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un titular.
- Si el cliente nos contacta para hacer consultas (Direcciones de sucursales, horarios de atención, cómo obtener la boleta, entre otras) debes atender la duda del cliente y finalizar invitando al cliente a usar nuestros canales de atención:
"Sr(a) XXX, Le recordamos que, para futuras ocasiones, puede comunicarse directamente a través de nuestros canales oficiales de atención, o bien, mediante el WhatsApp de atención al cliente, donde podrá recibir asistencia de manera más rápida y directa"
- Los clientes pueden contactar con la Plataforma de Reclamos llamando gratis al 105 desde teléfonos hogar, o desde teléfonos de otras compañías llamando al número:
VTR: 22 3100 105.
CLARO: 800 911 105
- Para identificar que la atención corresponde al 105, debes revisar en Genesys el origen de la [llamada](#). Si la llamada ingresó por 105, debes identificarte como

ejecutivo de la Plataforma de Reclamos y gestionar la atención aplicando el Protocolo de Atención indicado en esta publicación



VERIFICACIONES PREVIAS

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Revisa el **estado del servicio**. En caso que la boleta está vencida puedes ingresar una **inhibición de cobranza** en espera de la respuesta del reclamo.
2. Verifica en Andes si hay **reclamos abiertos**. Si es así, no debes volver a ingresar otro. Si el reclamo aún está abierto, explicar al cliente que la respuesta llega en un máximo de 5 días hábiles. Puedes apoyarte con el siguiente script:
 - *Sr(a) XXX, le comento que el reclamo que interpuso tiene un tiempo de gestión y respuesta de máximo 5 días hábiles. La respuesta*

llegará a su correo electrónico que indicó al momento de ingresar el reclamo.

3. Apóyate en los procedimientos de SOMOS CLAVE para intentar siempre dar solución a la inconformidad que presenta el cliente. La solución de dicho inconveniente no restringe el ingreso del reclamo, pero este puede quedar derivado a otra área o ser solucionado en línea

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Utiliza script de bienvenida:
 - Bienvenido a la plataforma de reclamo
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - Soy el encargado de ayudarlo hoy
 - Soy el encargado de atender su requerimiento
 - Soy su ejecutivo asignado por este día
 - ¿Cómo puedo ayudarlo hoy?
 - Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente.
 - Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento.

- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, en caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera SOLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO —

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Escucha atentamente utilizando palabras como "entiendo", "comprendo" como señal de que estás atento a lo que te está indicando y que no dé la impresión de que está hablando solo.
- Asegúrate de entender el problema de cliente, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles **para entender y resolver el requerimiento.**
- Una vez identificado el problema, recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en Clave.
- Pedir "por favor" y "agradecer" al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.

3. INFORMAR INGRESO DE RECLAMO —

Para estructurar y guiar la atención:

- Informar al cliente que, como **PARTE DE LA SOLUCIÓN**, ingresaremos un formulario de reclamo como respaldo de la atención.
- Antes de ingresar el reclamo, debes preguntar al cliente:
 - *¿A través de qué medio desea recibir la respuesta de su reclamo? Las opciones que tenemos disponibles son correo electrónico, SMS o carta certificada.*

- Una vez confirmado el medio de recepción de respuesta, debes validar que los datos estén actualizados en sistema. De no estarlo, se debe actualizar según procedimiento CAMBIOS DE DATOS e informar el ingreso del reclamo.
 - *Sr(a) XXX le informo que su solicitud de reclamo ha sido ingresado con el N°XXXX, a su correo electrónico llegará el comprobante de ingreso y en un plazo de 5 días hábiles recibirá la respuesta del reclamo.*
- Si la atención no requiere el ingreso de un reclamo, informar:
 - *Don/Sra. (nombre), le informo que el canal 105 es exclusivo para Reclamos, de todos modos, atenderé su solicitud y además lo invito a utilizar nuestros canales de atención para otro tipo de consultas/o solicitudes.*

INGRESO RECLAMO FORMAL

PASO 1

1. Debes ingresar la SOLICITUD DE SERVICIO correspondiente a la problemática del cliente.

PASO 2

2. Una vez ingresada la solicitud de servicio, haz clic en el botón CONVERTIR EN N° RECLAMO.

Andes Archivo Editar Ver Desplazarse Consultar Herramientas Ayuda

Lista de SS: 7873453.1 | Cuestia: 7873453.1 | Nº de SS

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

Lista de solicitudes de servicio

1-61391908

Convertir en N° Reclamo

Información SS

Nº de SS: 1-61391908 Tipo: Requerimiento Estado: Derivada Descripción: 801 Puente 2

Rut de Cliente: 7873453-1 Área: Línea Directa Prioridad: Bajo

Nombre Completo Cliente: MARIA JIMENA VES Subarea: Comercial Propietario: DAZCONAA Comentarios:

Rut Solicitante: 7873453-1 Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento

Nombre Completo Solicitante: MARIA JIMENA VES Dirección: APOQUINDO AV. Número reclamo: Fecha de creación: 05/07/2017 09:04:3

Número para CI solicitante: Correo electrónico: Servando marquez@gs Canal de ingreso: RE_RUT Fecha de solución:

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: Teléfono celular solicitante: 963452250 Fecha de cierre:

Usuario creador: DAZCONAA

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

PASO 3

3. Completa los datos solicitados:

Nro. De Reclamo	Este campo se completa automáticamente cuando la SS es convertida en reclamo	Fecha Ingreso de Reclamo	Este campo es automático.	Número de teléfono reclamado Fijo	Se debe digitar el teléfono fijo del cliente.	Dirección del Solicitante	: Este campo es automático	Antecedentes	: Acá se describe el reclamo del cliente
Tipo de Servicio Reclamado	Seleccionar el servicio que se encuentra con problemas.	Macro Motivo Subtel	Campo que se genera de manera automática dependiendo del motivo seleccionado. No se debe intervenir, ni modificar este campo.	Número de teléfono reclamado Móvil	Se debe digitar el teléfono móvil del cliente.	Dirección de Respuesta	: Este campo es automático, pero editable.	Detallar Documentación	Acá se describe el o los documentos que el cliente aporte a su reclamo.
Empresa Reclamada	Se completa una vez que el Tipo de Servicio ya se ingresó.	Equipo Terminal	Se debe escoger SP si el reclamo es Móvil o TB si el reclamo es Fijo.	Tipo De Cliente	Pre o Post pago, dependiendo de si tiene o no servicios contratados.	Correo Electrónico	: Se debe especificar el Mail del cliente.	Información Adicional	: Acá se describe cualquier antecedente adicional que sirva para resolver el reclamo.
Motivo del Reclamo	Se debe escoger el que corresponda, de acuerdo a lo que declara el cliente.	Portador Reclamado	Se debe escoger el Portador de Camier que corresponda cuando el reclamo está asociado a Larga Distancia.	Medio Notificación	: Elegir correo electrónico, como medio dispuesto por VTR para las respuestas a reclamos.	Canal SUBTEL	: Se debe elegir el canal de atención por donde ingresa el reclamo		

PASO 4

4. En el campo INFORMACIÓN ADICIONAL, debes dejar la marca #CARTACERTIFICADA en caso que esa sea la forma en que el cliente solicita la respuesta a su reclamo. Una vez completados

todos los campos, da clic en el botón ASIGNAR N° RECLAMO.

PASO 5

5. Acepta el mensaje desplegado.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. A red box highlights a confirmation dialog box that says 'Factario ingresado correctamente' (Facturer entered correctly) with 'Aceptar' (Accept) and 'Cancelar' (Cancel) buttons. Below the dialog, the 'Información SS' (SS Information) section is visible, containing fields for personal and identification data. The 'Prioridad y propiedad' (Priority and ownership) section shows 'Tipo de documento' as 'Ingreso IV' and 'Tipo de cliente' as 'PRE Clientes de...'. The 'Resumen' (Summary) section on the right provides a quick overview of the record.

PASO 5

5. Acepta el mensaje desplegado.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. A red box highlights a confirmation dialog box that says '¿Está seguro de aceptar?' (Are you sure you want to accept?). Below the dialog, the 'Información SS' (SS Information) section is visible, containing fields for personal data like 'Nombre completo' and 'Fecha de nacimiento'. The 'Prioridad y propiedad' (Priority and ownership) section is also visible, showing fields for 'Tipo de documento' and 'Fecha de emisión'. The 'Resumen' (Summary) section on the right shows a list of documents and their status. At the bottom, there is a section for 'Asignar N° Documento' (Assign Document Number) with fields for 'Número de documento' and 'Tipo de documento'.

PASO 5

5. Acepta el mensaje desplegado.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. A red box highlights a confirmation dialog box that says 'Factura ingresada correctamente' (Invoice entered correctly) with 'Aceptar' (Accept) and 'Cancelar' (Cancel) buttons. Below the dialog, the 'Facturas' (Invoices) tab is active, displaying a table of invoices. The table has columns for 'Factura', 'Fecha', 'Monto', 'Estado', and 'Acciones'. The first row shows an invoice for '172.17.225.25.2080-001' with a date of '2023-01-11' and a status of 'Pagada' (Paid). The 'Acciones' column for this row contains a red circle icon. Below the table, there is a section for 'Asignar N° Documento' (Assign Document Number) with a dropdown menu set to 'TELEFONIA MO' and a button 'Asignar'. To the right, there is a 'Resumen' (Summary) section with fields for 'Descripción', 'Comentarios', 'Fecha de emisión', 'Fecha de cobro', 'Fecha de cancelación', and 'Estado de pago'.

PASO 6 Y 7

6. Para gestionar el envío del FUR (Formulario Único de Reclamos) al cliente, ingresa al link http://172.17.102.159/reclamos_105/index.php con tus credenciales de acceso. Esto deriva la gestión a Soporte Diferido, quienes realizan la descarga del formulario y generan el envío del FUR desde el correo institucional que corresponda (Claro o VTR).

7. Completa los campos solicitados de acuerdo al reclamo ingresado y pincha

The screenshot shows a web interface titled 'Reclamos 105' with a header bar containing the Claro and VTR logos, the text 'Bienvenido Admin Jose ingreso', and a 'Cerrar sesión' button. Below the header is a section titled 'Ingreso de ticket' containing several input fields: 'Número SS' (with example '1-689712354789'), 'Rut cliente' (with example '13876545-3'), 'Tipo de reclamo' (a dropdown menu with 'Seleccione'), 'Número reclamo' (with example '123456'), 'Motivo reclamo' (a dropdown menu with 'Seleccione una opción'), 'Marca' (a dropdown menu with 'Seleccione'), 'Tipo de respuesta' (a dropdown menu with 'Seleccione'), and 'Correo electrónico' (with example 'ejemplo@correo.com'). Each field has a red information icon to its right. At the bottom left of the form is a blue 'Enviar' button.



Te invitamos a revisar más información ingresando [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