



TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA N° 08 - 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 13 AL 20 DE ABRIL 2026

CONTENIDO VTR (CALL CENTER Y SUCURSAL)



CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



AJUSTE



ACTIVIDAD



OFERTA COMERCIAL PERSONA NATURAL CON GIRO



TNT SPORTS PREMIUM 2026

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER)



ANDES - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



CICLOS DE FACTURACIÓN



BAJA DE SERVICIOS

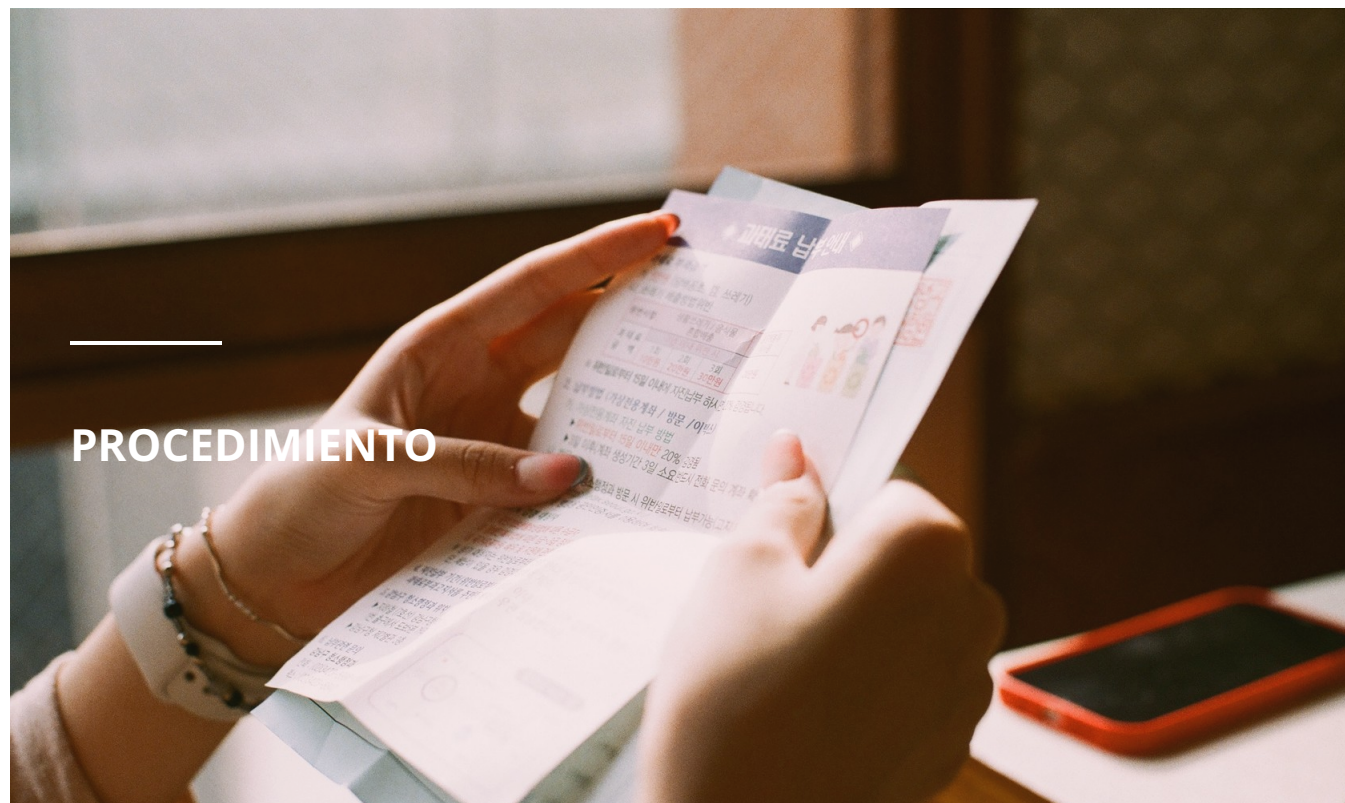


UNIFICACIÓN DE CUENTAS FIJO Y MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

- Aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Aplica para clientes residenciales y Negocio (SOHO)

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- ESTE PROCEDIMIENTO APLICA CUANDO EL CLIENTE TIENE UN COBRO DE SERVICIOS PRINCIPALES QUE NO RECONOCE, COMO ALTA O CAMBIO DE PLAN NO RECONOCIDO O NO EFECTUADO.

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Aplica para titular de la cuenta. Para validar la titularidad revisa la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)
- Debes hacer un diagnóstico completo del caso del cliente, NO PUEDES ingresar una solicitud de servicio sin analizar correctamente el caso

PRIMERA LINEA

LUQUE, MANUEL EDUARDO

N° Cuenta: 217127415027

JOSÉ FRANCISCO VARGAS 3252 DEPTO 1307, Itaquí,

Cuenta |  VTR

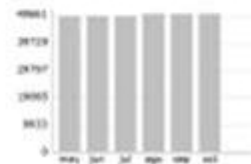
Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.459
Total Rentas Servicios Principales	42.459
 Adicionales y/o Descuentos	
Contenido n de Canales TV	0
Arriendo de Equipos	7.252
Total Adicionales y/o Descuentos	7.252
Total Servicios Mes Actual	49.661
Total Saldo Anterior y Cuotas	0
Total a Pagar Documento	\$ 49.661

PAGAR

Facturación Últimos 6 meses



En Sucursal Virtual
de **VTR.COM**
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 28/09/2025



1. Indaga con el cliente cuál es el plan contratado o solicitado y verifica la información que entregue con la boleta emitida
2. Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta es la misma información que indica el cliente, entonces debes informar que el servicio está correctamente

contratado y aclarar dudas con respecto a cobros, entre otros.

3. Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta difiere de la información que indica el cliente, procede a resolver según el caso

GESTIÓN: SERVICIOS PRINCIPALES CON VALOR INFORMADO DIFERENTE A LA OFERTA COMERCIAL

GESTIÓN —

1. Verifica cuál es la **fecha del pedido** ingresado en Andes
2. Revisa el PLAN COMERCIAL según la fecha de ingreso del pedido
3. Si el plan que indica el cliente **está en el plan comercial y el valor corresponde**, Informa al cliente que la oferta entregada corresponde a la oferta vigente por VTR, por ende está correcta.

En caso que el cliente insista en que el cobro reflejado en su boleta no se condice con lo ofrecido por el vendedor, transfiere en forma asistida a Nivel 2 comercial.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar e detalle su caso".

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada.

Pedidos				
Estado	Fecha de creación	Motivo de cancelación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada	26/07/2022 17:01:59		Desconexion	Fija
Cancelado	15/07/2022 16:56:09	Sin motivo	Traslado	Fija
Completada	17/03/2022 14:31:23		Cambio de Promocion	Fija
Cancelado	16/03/2022 21:54:14	Sin motivo	Cambio de Promocion	Fija
Completada	09/03/2022 21:57:53		Pedido de ventas	Fija

GESTIÓN: SERVICIO PRINCIPAL NO CORRESPONDE A LO CONTRATADO

GESTIÓN

1. Verifica en **PEDIDOS** si se encuentra un pedido ingresado
2. Si es así ingresa seleccionando el **Nº del pedido** para revisar el estado del pedido

NO ESTÁ INGRESADO:

Debes seguir el procedimiento de [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#) , en el apartado EXCLUSIVO CALL CENTER VOZ PRIMERA LINEA

ABIERTO:

Informar la fecha en que se realizará el cambio o venta solicitada.

Si el cliente desea modificar la fecha, recuerda que probablemente el agendamiento quedará posterior al agendamiento inicial. En caso de que el cliente solicite reagendar, puedes hacerlo

CANCELADO:

Si el plan que el cliente solicitó implica la desconexión de uno de sus servicios, transfiere en forma asistida a la plataforma de retención.

Informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo especialista. Transfiere al equipo de retención

1. Si el plan que el cliente solicitó **no implica la desconexión de uno de sus servicios** informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo

especialista: transfiere en forma asistida a Nivel 2 comercial.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, le voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso".

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

AJUSTE



ALCANCE:

- Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo
- Aplica para servicios fijos y móviles.

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE	
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	No es necesario presentar ningún documento.
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?	Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes: • Ejecutivos Call Center (Soporte Comercial, primera línea Voz y No Voz): \$15.000 • Ejecutivos Retención N1: \$15.000 • Ejecutivos Retención N2: \$20.000 • Ejecutivos Retención y Canales Premium: \$10.000 • Reclamos: \$50.000

	• Ejecutivos Sucursales: No ajusta • Supervisor Retención Externo: Revisar monto máximo según Promoción • Supervisor Call Center: Revisar monto máximo según Promoción • Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal: \$120.000 • Jefe VTR: \$200.000 • Subgerente: \$1.000.000 Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar según promoción?	Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes: • 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
Restricciones	• El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.

- **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.** 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**. Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, 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.
- Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado**. Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500 y no el monto máximo autorizado.
- **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Recuerda que siempre debes **indagar el motivo** por el cual el cliente reclama y realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- 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.
- El documento de **Nota de Crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- Siempre debes **informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- En caso de **generar un saldo a favor con opción de devolución** por transferencia se debe realizar el procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE —

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE

VERIFICACIONES PREVIAS	1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. Si el servicio es móvil y el cliente tiene más de una línea contratada, verifica el número de teléfono al que se le realizará el ajuste. 2. Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. 3. Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.
GESTIÓN	Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento PASO A PASO AJUSTE. • Si corresponde a cobros de periodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta, debes ajustar los cobros que no corresponden al periodo actual facturado. • Si corresponde a cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual), debes ajustar el periodo duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.
INFORMA	Si el monto se encuentra facturado: Call Center Voz y Sucursales: <i>Sr(a) XXXX, 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 email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.</i> Call Center No Voz:

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

Si el monto no se encuentra facturado:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual de vtr.com y que puede utilizar nuestro portal de pago.

Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.

Call Center No Voz:

	<i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.</i>
ESCALA	Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación INGRESO DE TICKETS. Tipo de Registro: Aplicación Corporativa Aplicación: Andes Categoría: Boleta Tipo de Solicitud: Ajustes / NC IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de cuenta de facturación del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.
REGISTRA	Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Ajuste de boleta/factura En observación indicar: •Nombre cliente. •Motivo llamada/visita. •Gestión realizada. •Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes. •Respaldo considerado. •Información entregada. Si el ajuste fue por cobros de periodos anteriores, utiliza #COBROBOLETASANTERIORES Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza #DOBLECARGOFIJO

ATENCIÓN CLIENTES REITERADOS NOTA DE CRÉDITO (NC)

Es fundamental que, en todo momento, indagues a fondo sobre el inconveniente que presenta el cliente para poder ofrecer una solución definitiva.

Por lo anterior, los clientes que tengan 1 o 2 acreditaciones en su historial reciente (independiente del motivo), serán marcados en SMA con la finalidad de identificarlos rápidamente y gestionar según corresponda:

CONDICIÓN	SMA	GESTIÓN
1 nota de crédito (NC) en el mes anterior	¡Cliente ya cuenta con 1 acreditación en su historial más reciente! Recomendamos proceder con una revisión detallada para asegurarnos de que no haya discrepancias o posibles problemas recurrentes con el cliente.	Revisa detalladamente para poder entregar una solución concreta y así evitar que el cliente reitere y se genere una nueva acreditación por no haber resuelto su inconveniente en primera instancia

**2 notas de
crédito (NC)
en meses
anteriores**

**¡Cliente ya cuenta con 2
acreditaciones en su historial
más reciente!** Revisa en detalle
la situación e indaga en el motivo
real que provoca la reiteración.

Antes de dar una 3era NC,
revisa detalladamente cual es
el motivo de esta nueva
reiteración para poder
entregar y asegurar una
solución definitiva, y no
incentivar a que nos vuelva a
contactar por la misma razón.



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Siempre se debe **indagar el motivo** por el cual el cliente reclama y realizar un análisis apoyándose en los sistemas comerciales para identificar si corresponde realizar un ajuste. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

OFERTA COMERCIAL PERSONA NATURAL CON GIRO



POLÍTICA DE INGRESO

¿Qué es una Persona Natural con Giro?

Es un individuo que desarrolla una actividad económica formal bajo su Rut, nombre y con un giro registrado ante la autoridad tributaria.

- ✓ **Actúa a título personal:** La actividad económica se realiza bajo el nombre y Rut de la persona, no de una empresa.
- ✓ **Tiene un giro registrado:** Debe declarar una actividad económica ante la autoridad tributaria correspondiente.
- ✓ **Puede emitir documentos tributarios:** Como boletas o facturas por los servicios o productos que ofrece.
- ✓ **Responsabilidad directa:** La persona responde con su propio patrimonio por las obligaciones o deudas del negocio.
- ✓ **No constituye una sociedad:** No requiere crear una empresa con personalidad jurídica independiente.
- ✓ **Puede desarrollar actividades comerciales o profesionales:** Por ejemplo, prestación de servicios, venta de productos, asesorías, entre otros.



IMPORTANTE:

La venta para PNG se ingresa a través de Front Comercial y adicionalmente se debe realizar la acreditación que se muestra a continuación.

Política de Acreditación de Ingresos: Fijo y Móvil

BACK OFFICE	PROCESO DE VENTA	FORMULARIO	DATOS	ACREDITACIÓN
A través de un Back Office se acreditará el cumplimiento de las políticas comerciales definidas: - Inicio de actividades hace 3 meses o más. - Año último timbraje: <u>Período hoy Enero a Junio</u>: año actual o anterior. <u>Período hoy Julio a Diciembre</u>: año actual. - Presentar carpeta tributaria para créditos (opcional). Generado año actual. Plazos carga y apelaciones: - Carga en forms: Máximo 48 horas desde ingresada la venta. - Apelaciones: Máximo 72 horas desde envío de reporte.				

BACK OFFICE	PROCESO DE VENTA	FORMULARIO	DATOS	ACREDITACIÓN
Para llevar a cabo el proceso de una venta para este tipo de cliente el ejecutivo de ventas deberá completar el Formulario de Ingreso de Acreditación, disponible a través de Google Forms, el cual será utilizado para registrar y gestionar la información correspondiente al proceso de acreditación.				

URL: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd1QIEpTs1V_kUTDya7fvj32tBrVLkNELgJVYfuNpT1bFdE5Q/viewform

Importante: Para acceder al formulario y permitir la carga de archivos, es requisito iniciar sesión con una cuenta de Gmail.

BACK OFFICE

PROCESO DE
VENTA

FORMULARIO

DATOS

AC

Una vez que se ingresa al formulario se debe seleccionar el **tipo de negocio:** PNG Móvil o PNG Fijo.



Acreditación PNG ClaroVTR

anabelle.rebolledo@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

El nombre, el correo y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario

* Indica que la pregunta es obligatoria

Selección Negocio *

☐ PNG Móvil

☐ PNG Fijo

BACK OFFICE	PROCESO DE VENTA	FORMULARIO	DATOS	AC
Si se trata de una venta de PNG Móvil/Fijo se deben completar los siguientes datos: • Fecha de la venta • Rut del cliente • Rut del vendedor • N° de PCS o N° de Andes • PCS gestionados • Respaldo de inicio de actividades • Fecha del último timbraje • Respaldo fecha de último timbraje • Respaldo Carpeta Tributaria para créditos Una vez completado los datos se debe presionar “Enviar”				

PNG Móvil

Fecha de Venta *

Fecha

dd-mm-aaaa

Rut Cliente *

(Formato 12345678-9)

Tu respuesta

Rut/DNI Vendedor *

Tu respuesta

N° de PCS *

Cantidad de PCS que se gestionarán

Tu respuesta

Indica PCS gestionados (9 dígitos) *

Separa los PCS por punto y coma ;. Ejemplo: 111111111;222222222

Tu respuesta

Respaldo inicio de actividades *

Fecha de inicio debe ser superior a 3 meses al día de hoy

Sube 1 archivo compatible: PDF o image. Tamaño máximo: 10 MB.

Añadir archivo

Respaldo fecha último timbraje *

Si período actual es julio-diciembre, debe ser de año actual. Período enero-junio, año actual o anterior.

Sube 1 archivo compatible: PDF o image. Tamaño máximo: 10 MB.

Añadir archivo

Respaldo carpeta tributaria para créditos (No Obligatorio)

Se debe cargar carpeta tributaria correspondiente al cliente, y de año en curso.

Sube 1 archivo compatible: PDF o image. Tamaño máximo: 10 MB.

Añadir archivo

Atrás

Enviar

Borrar formulario

PNG Fijo

Fecha de Venta *

Fecha

dd-mm-aaaa

Rut Cliente *

(Formato 12345678-9)

Tu respuesta

Rut/DNI Vendedor *

Tu respuesta

N° de Andes *

Formato 1-123456789012

Tu respuesta

Respaldo inicio de actividades *

Fecha de inicio debe ser superior a 3 meses al día de hoy

Sube 1 archivo compatible: PDF o image. Tamaño máximo: 10 MB.

Añadir archivo

Respaldo fecha último timbraje *

Si período actual es julio-diciembre, debe ser de año actual. Período enero-junio, año actual o anterior.

Sube 1 archivo compatible: PDF o image. Tamaño máximo: 10 MB.

Añadir archivo

Respaldo carpeta tributaria para créditos (No Obligatorio)

Se debe cargar carpeta tributaria correspondiente al cliente, y de año en curso.

Sube 1 archivo compatible: PDF o image. Tamaño máximo: 10 MB.

Añadir archivo

Atrás

Enviar

Borrar formulario

BACK OFFICE	PROCESO DE VENTA	FORMULARIO	DATOS	AC
-------------	------------------	------------	-------	----

¿Cómo revisar el inicio de actividades de Persona Natural con Giro?

Para revisar el inicio de actividades de un cliente se debe ingresar al siguiente link: [Consultar Situación Tributaria De Terceros](#) e ingresar el Rut del cliente y presionar **“Consultar Situación Tributaria”**



Mi SII

Servicios online

Ayudas

Comar sesión

CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS

A través de esta opción, el SII proporciona información a los contribuyentes respecto de su situación tributaria, de manera que tomen conocimiento del estado en que se encuentran, al momento de realizar la consulta, y las situaciones que deben ser solucionadas. Junto con lo anterior, permite alertar a aquellas personas que efectúan operaciones con contribuyentes de comportamiento tributario irregular.

De acuerdo a la condición del contribuyente, la respuesta generada incluye una descripción de las situaciones que le afectan así como recomendaciones o advertencias derivadas de su posición.

Cabe destacar que la información disponible en esta consulta describe la situación del contribuyente, sólo en las causales que se indican y actualizadas a la fecha de consulta. Por lo tanto, esta información es parcial, ya que el contribuyente puede tener otras observaciones distintas a las que aparecen en esta consulta por parte del SII.

Por lo anterior, esta consulta no constituye una certificación del comportamiento tributario del contribuyente. De esta manera, si para un RUT no aparecen observaciones no significa que en una posterior auditoría no se detecten problemas.

Si el contribuyente correspondiente al RUT consultado, no está de acuerdo o desconoce la situación informada en esta consulta, deberá concurrir a la unidad del SII correspondiente a su domicilio, para aclarar o resolver su situación.

Ingrese Rut del Contribuyente:

12.345.678-9

Volver

Consultar Situación Tributaria

BACK OFFICE	PROCESO DE VENTA	FORMULARIO	DATOS	AC
-------------	------------------	------------	-------	----

Se debe revisar: fecha de inicio de actividades y año último timbraje

CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS

A través de esta opción, el SII proporciona información a los contribuyentes respecto de su situación tributaria, de manera que tomen conocimiento del estado en que se encuentran, al momento de realizar la consulta, y las situaciones que deben ser solucionadas. Junto con lo anterior, permite alertar a aquellas personas que efectúan operaciones con contribuyentes de comportamiento tributario irregular.

Nombre o Razón Social:

RUT Contribuyente:

Fecha de realización de la consulta: 09-03-2026 12:24:36

Contribuyente presenta Inicio de Actividades: SI

Fecha de Inicio de Actividades: 09-06-2020

Contribuyente autorizado para declarar y pagar sus impuestos en moneda extranjera: NO

Contribuyente es Empresa de Menor Tamaño (según Ley N°20.416) : NO

VER ACTIVIDADES ECONÓMICAS VIGENTES



VER DOCUMENTOS QUE DEBEN SER EMITIDOS EXCLUSIVAMENTE EN FORMATO ELECTRÓNICO



VER DOCUMENTOS AUTORIZADOS



Buscar

#	Documento	Año última autorización
1	Boletas De Honorarios Electronicas	2024

Oferta Móvil PNG

INDIVIDUALES

Esta oferta está diseñada para clientes PNG que buscan optimizar sus costos móviles, manteniendo los mismos beneficios y rendimiento de nuestros planes B2C, pero con condiciones comerciales adaptadas al segmento B2B.

En Front Comercial se debe seleccionar:

- **Tipo cliente:** Persona C/Giro Comercial

En el catálogo para agregar el plan a vender, se debe seleccionar lo que se muestran a continuación:

La oferta aplica para todo tipo de venta (línea nueva, portabilidad o migración)



MULTILINEA

- La oferta multilínea B2B está diseñada para incentivar la **contratación de múltiples líneas** por parte del cliente PNG, optimizando el costo promedio por línea y entregando una propuesta de valor más competitiva frente al mercado.
- Desde **2 líneas en adelante (hasta 9 líneas)**, accedes automáticamente a un cargo promocional reducido.
- Aplica solo para los **planes L, XL Y Libre Pro**.
- En resumen, **si son 2 o más líneas las contratadas**, cada una tendrá un menor valor mensual.

MULTILÍNEA PLAN MAX L	MULTILÍNEA PLAN MAX XL	MULTILÍNEA PLAN MAX LIBRE PRO
 Libres hasta 300 Gigas x 12 meses	 Libres hasta 500 Gigas x 12 meses	 GB LIBRES x 12 meses
\$4.554 Mensual x 12 meses	\$5.370 Mensual x 12 meses	\$7.145 Mensual x 12 meses
Sin iva incluido	Sin iva incluido	Sin iva incluido
Cargo fijo normal \$14.990	Cargo fijo normal \$16.990	Cargo fijo normal \$20.990
RP 04 2025-ARR-MAX L LIBRE	RP 04 2025-ARR-MAX XL LIBRE	RP 04 2025-ARR-MAX LIBRE PRO
RP 04 2025-DIF EP-MAX L LIBRE	RP 04 2025-EP-MAX XL LIBRE	RP 04 2025-EP-MAX LIBRE PRO
RP 04 2025-EP-MAX L LIBRE		

Oferta Fijo PNG

PNG FIJO

En Andes se debe seleccionar:

- **Tipo cliente:** Empresarial
- **Subtipo:** MYPE

En el catálogo para agregar el plan a vender, se debe seleccionar la carpeta Emprendedores:

Tipo Pack	Promoción	Megas	Precio Lista	Dcto x 12M	Precio x 12M
Solo Internet	Fibra Hogar Emprendedor	600 Megas	\$20.989	\$9.000	\$11.989
Solo Internet	Fibra Avanzado Emprendedor	800 Megas	\$23.994	\$9.000	\$14.994
Solo Internet	Fibra Experto Emprendedor	940 Megas	\$28.990	\$9.000	\$19.990
Cable Internet	Fibra Hogar Emprendedor + TV	600 Megas	\$36.585	\$11.000	\$25.585
Cable Internet	Fibra Avanzado Emprendedor + TV	800 Megas	\$38.965	\$11.000	\$27.965
Cable Internet	Fibra Experto Emprendedor + TV	940 Megas	\$44.915	\$11.000	\$33.915
Fono Internet	Fibra Hogar Emprendedor + Telefonía	600 Megas	\$25.218	\$5.000	\$20.218
Fono Internet	Fibra Avanzado Emprendedor + Telefonía	800 Megas	\$31.788	\$8.000	\$23.788
Fono Internet	Fibra Experto Emprendedor + Telefonía	940 Megas	\$35.928	\$9.000	\$26.928
Triple	3 P Fibra Hogar Emprendedor + TV + Telefonía	600 Megas	\$37.001	\$10.000	\$27.001
Triple	3 P Fibra Avanzado Emprendedor + TV + Telefonía	800 Megas	\$40.381	\$11.000	\$29.381
Triple	3 P Fibra Experto Emprendedor + TV + Telefonía	940 Megas	\$44.990	\$11.000	\$33.990



Revisa la Política PNG Móvil y Fijo en Clave ingresando [AQUÍ](#)

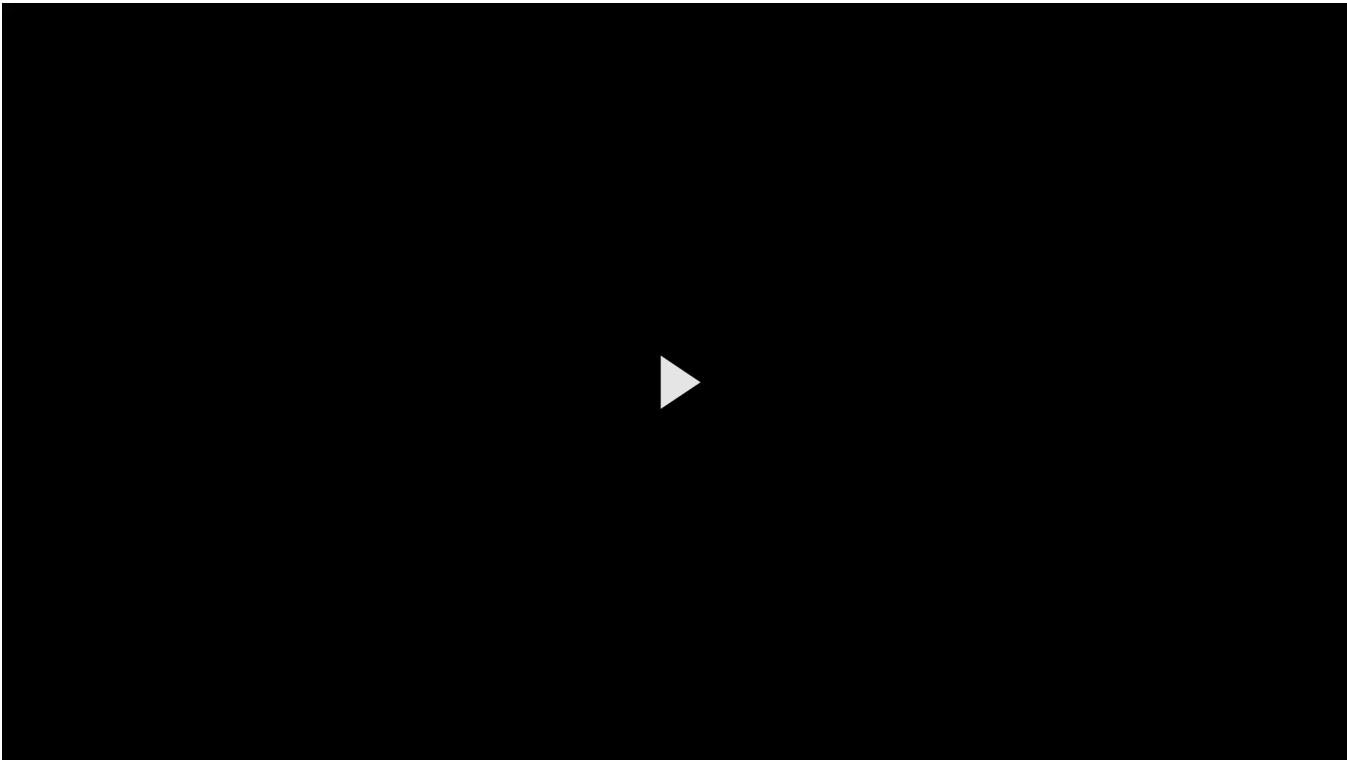


Debes ver todo el contenido para continuar

TNT SPORTS PREMIUM 2026

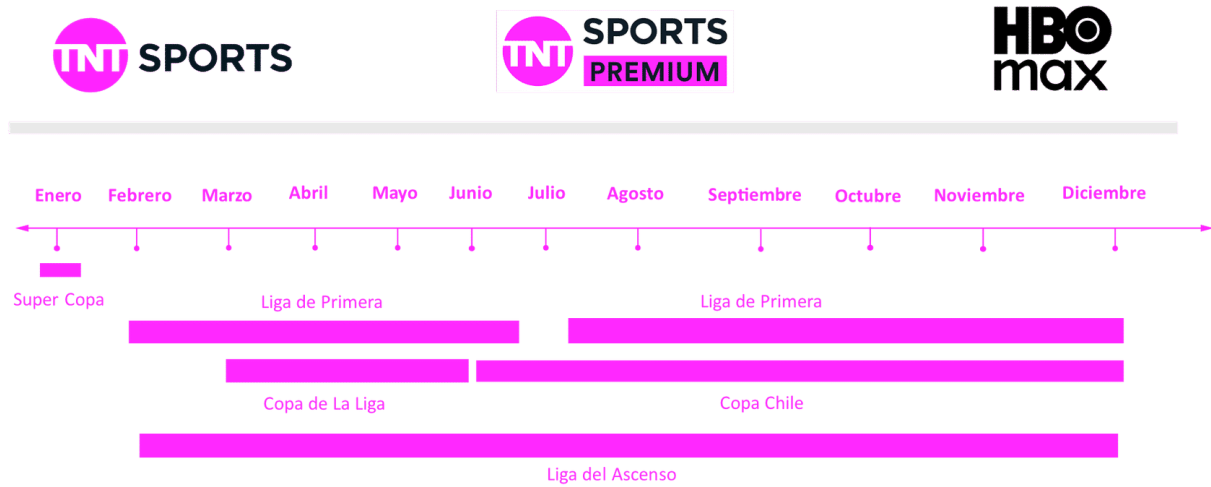


**El 2026 el fútbol chileno será una nueva
historia**



TIME LINE CAMPEONATO 2026 —

El Campeonato 2026 se vive en cada fecha, y en TNT Sports Premium acompañamos a los fans en cada momento clave de la temporada.



ESTRUCTURA DE CANALES

La oferta de canales de TNT Sports Premium está diseñada para entregar una cobertura completa del fútbol, adaptándose a distintos tipos de audiencia y necesidades de consumo.

Canal Premium	Streaming	Canal básico
TNT SPORTS PREMIUM Liga de Primera Copa de la Liga Copa Chile Supercopa NBA	TNT SPORTS HBO max APP - STREAMING Liga de Primera Copa de la liga Copa Chile Supercopa Campeonato de Ascenso Shows y programas deportivos NBA	TNT SPORTS Campeonato de Ascenso Shows y programas deportivos



PRÓXIMOS PARTIDOS IMPORTANTES —

26 de abril U de Chile vs U Católica y 24 de mayo U Católica vs Colo Colo.

PORQUE NO SOLO DEL FÚTBOL VIVE EL FAN



**Porque no solo del fútbol vive el fan,
en TNT Sports Premium hay mucho más
para vibrar, disfrutar y no despegarse de
la pantalla.**





INFORMACIÓN

- **Valor mensual** de \$13.990.
- **Promoción** 2 meses a \$700 cada mes. (Cliente Nuevo)
- **Promoción** 3 meses con 50% dto. (Cliente Activo)



PRODUCTO

- **VTR:** TNT Sports HD // 1-16HQ5H
- **Claro:** TNT Sports HD Claro // 1-16HQ2Q

TORNEOS

LIGA DE PRIMERA —

Máxima categoría del fútbol chileno profesional, conformada por 16 equipos.

- Se juega bajo un formato de todos contra todos con partidos de ida y vuelta a lo largo de una temporada anual.
- El equipo que finaliza en el primer lugar de la tabla se corona campeón del torneo.
- Los dos equipos con peor rendimiento descienden a la Liga de Ascenso para la siguiente temporada. Además, los equipos que finalizan en primer y segundo lugar obtienen cupos para disputar la Super Copa del año siguiente.

LIGA DE ASCENSO —

Segunda categoría del fútbol profesional chileno, también conformada por 16 equipos. Se disputa bajo el formato de todos contra todos con partidos de ida y vuelta durante una temporada anual.

El equipo que finaliza en el primer lugar se corona campeón y obtiene el ascenso directo a la Liga de Primera.

Los equipos ubicados entre el 2° y el 8° lugar disputan una liguilla de ascenso. En este sistema:

- El 2° lugar clasifica directamente a semifinales.
- Los equipos entre el 3° y el 8° lugar disputan cuartos de final.
- Posteriormente se juegan semifinales y final.

El ganador de esta liguilla obtiene el segundo cupo de ascenso a la Liga de Primera.

COPA DE LIGA —

- **Competencia que enfrenta exclusivamente a los 16 equipos de la Liga de Primera.**

- Los equipos se distribuyen en 4 grupos de 4 clubes, donde disputan partidos de ida y vuelta dentro de su grupo. El primer lugar de cada grupo clasifica a semifinales, para posteriormente disputar la final del torneo.
- El equipo campeón obtiene un cupo para disputar la Super Copa. Este torneo se desarrolla durante el primer semestre del año.

COPA CHILE —

Torneo que enfrenta a clubes de la Liga de Primera y de la Liga de Ascenso.

En su formato actual, los equipos se distribuyen en 8 grupos de 4 clubes cada uno. Los dos mejores equipos de cada grupo clasifican a la fase eliminatoria, que incluye:

- Octavos de final
- Cuartos de final
- Semifinal
- Final

El campeón del torneo obtiene un cupo para disputar la Super Copa. Se disputa principalmente durante el segundo semestre del año.

SUPER COPA —

Competencia que enfrenta a los principales campeones de la temporada anterior del fútbol chileno.

Participan:

- El campeón de la Liga de Primera
- El subcampeón de la Liga de Primera
- El campeón de la Copa Chile
- El campeón de la Copa de la Liga

El torneo se disputa bajo un formato de cuadrangular, con semifinales y final para definir al campeón.

Tradicionalmente se juega al inicio de la temporada, durante el mes de enero, funcionando como el primer título oficial del año.

ACCESO A COMPETENCIAS CONMEBOL

Copa Libertadores

- Chile 1: Campeón de la Liga de Primera.
- Chile 2: Subcampeón de la Liga de Primera.
- Chile 3: Campeón de la Copa de la Liga 2026.
- Chile 4: Ganador de un partido único disputado entre el 3º lugar de la Liga de Primera y el campeón de la Copa Chile.

Copa Sudamericana

- Chile 1, Chile 2 y Chile 3: Equipos que finalicen en 4º, 5º y 6º lugar de la tabla de posiciones de la Liga de Primera.
- Chile 4: Perdedor del partido único entre el 3º lugar de la Liga de Primera y el campeón de la Copa Chile.

CONTINUAR

ANDES - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Esta atención puede ser entregada al titular o tercero, pero si el cambio involucra un cambio de plan o contratación de servicios adicionales, sólo puede hacerlo el titular de la cuenta.
- La validación de identidad que aplica es revisar vigencia de cédula a través de la página del registro civil. Apóyate en la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD**

DEBES SABER —

IMPORTANTE:

Ante el mensaje de error: “Cada Dbox debe tener máximo un DCTO asociado, por favor eliminar descuentos adicionales y poder completar orden” ingresa un ticket en la página de SDESK, bajo la siguiente ruta:

APLICACIÓN: Migración proactiva

CATEGORÍA: Apagado nodos

TIPO DE SOLICITUD: Doble descuentos asociados a mismo SVA.

- El cambio de fibra nace de 3 posibles escenarios:
 - **Cliente consulta o solicita tener fibra óptica.**

- **Cliente que nos contacta por cualquier motivo comercial debes ofrecer cambio a fibra/ Cliente con inconveniente técnico pero solucionado en línea.**
- **Cliente HFC que necesita una reparación técnica.**
- El cambio de tecnología no tiene costo para el cliente.
- Un cliente FTTH no puede cambiar su tecnología a HFC.
- Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener internet en su plan, en caso contrario debes realizar una actualización de promoción.
- La forma de ver si una dirección tiene factibilidad para cambio a fibra, es posicionarse en la promoción contratada y así el botón CAMBIO TECNOLOGÍA aparezca en verde.
- Si el cliente rechaza la migración debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el **#RECHAZAMIGRA.**
- **Existen CONSIDERACIONES IMPORTANTES asociadas a los servicios que tenga contratados el cliente. Es obligatorio que las revises en toda atención y las informes si el cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones.**

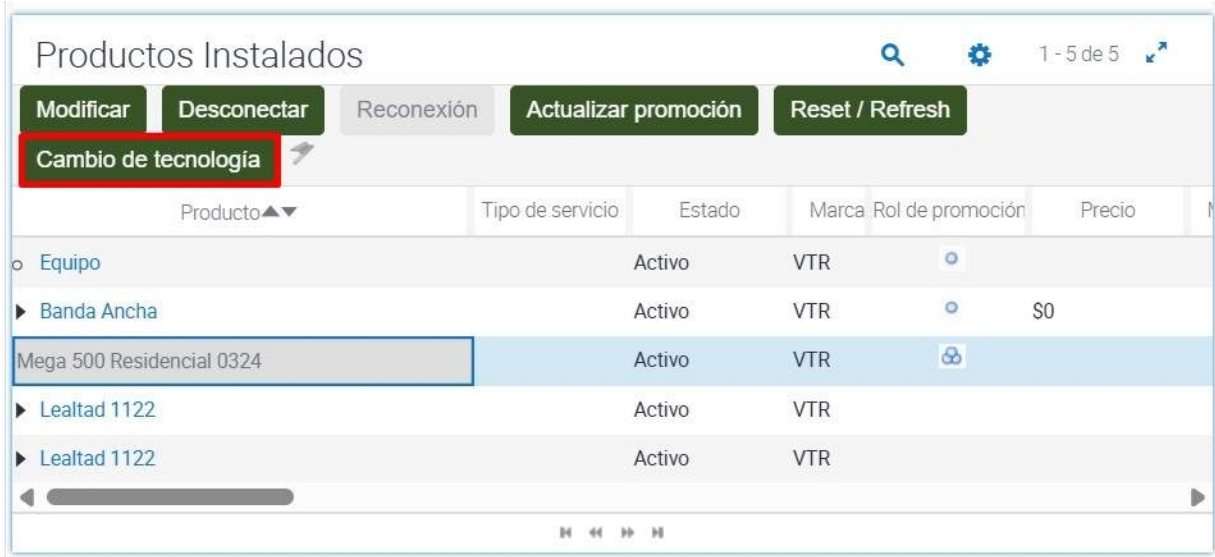
CASO2: CLIENTE QUE NOS CONTACTA POR CUALQUIER MOTIVO COMERCIAL DEBES OFRECER CAMBIO A FIBRA / CLIENTE CON INCONVENIENTES TÉCNICO PERO SOLUCIONADO EN LÍNEA:

PASO 1

**CLIENTE NO TIENE
FACTIBILIDAD**

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD

Antes de finalizar la atención que estás entregando, específicamente en el ítem 4, OFRECER CAMPAÑA del **PROTOCOLO DE ATENCIÓN**, revisa en Andes si el cliente tiene factibilidad para cambiarse a fibra. Para esto, posícónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.



PASO 1

CLIENTE NO TIENE
FACTIBILIDAD

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD

Continúa con el protocolo de atención, según el requerimiento que estás solucionando.

PASO 1

CLIENTE NO TIENE
FACTIBILIDAD

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD

Informa según el siguiente script:

“Don., Sra. XXX., le comento que usted puede actualizar a Fibra su servicio a tecnología de fibra (FTTH); esto le asegura una conexión más rápida, estable y además evita que tenga problemas a futuro, ya que las conexiones antiguas, como las que tiene en su domicilio, (cable coaxial) prontamente dejarán de funcionar.”

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA**

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO

Entrega el siguiente argumentario según la objeción o duda del cliente:

¿TIENE COSTO?

Respuesta: *No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la actualización a Fibra es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.*

LO PENSARÉ

Respuesta: *Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegurarle la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.*

ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN

Respuesta: *Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima.*

NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.

Respuesta: *Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por voz.*

Debe saber que nuestro técnico se encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio.

UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIÓ Y SUBIÓ SU BOLETA

Respuesta: *La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos con-tratados, los valores solo se modifican cuando usted decide cambiar el plan, contratar servicios adicionales o agregar equipos a los que ya tiene contratados.*

VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO

Respuesta: *¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado los más próximo posible.*

YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLIÓ, ASÍ QUE NO ME CAMBIÉ.

Respuesta: *No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le aparece que coordinemos la actualización?*

EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.

Respuesta: *Don/Sra. [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le estoy llamando, ya que, al actualizar su tecnología a Fibra óptica, sus problemas o interrupciones del servicio se solucionarán (serán parte del pasado). La Fibra Óptica, le dará una conexión más rápida, estable y sin cortes.*

CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA:

Informa al cliente que para solucionar su inconveniente, es necesario que vaya un técnico a actualizar la tecnología del domicilio a fibra. Informa según el siguiente script:

“Don., Sra. XXX para resolver su inconveniente, necesitamos enviar un técnico a su domicilio y actualizar sus servicios a tecnología de fibra óptica. Con este cambio, no solo solucionaremos el problema actual, sino que también asegurará una conexión más estable y moderna, preparada para todas sus necesidades.”

CONTINUAR

CICLOS DE FACTURACIÓN



Detallar como atender a clientes respecto a consultas relacionadas con los ciclos de facturación Fijo y/o Móvil.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales y**
- Aplica para clientes con **servicios fijos y/o móvil.**

CICLOS DE FACTURACIÓN VIGENTE:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- ✓ Desde el 18 octubre 2023, **ya no están disponible los ciclos 2 - 10 - 12**, para ningún tipo de venta, tanto para clientes nuevos como stock.
- ✓ Recuerda que, si realizas una venta para un cliente stock y una gestión de post venta, siempre debes utilizar ciclos de facturación vigentes. **Nunca debes utilizar el ciclo 44.**
- ✓ A los clientes se les notifica vía SMS la emisión de su boleta con el siguiente mensaje: *"Claro informa: Su factura se encuentra disponible con vencimiento DD/MM, agradecemos su preferencia".*
- ✓ Los **períodos de servicio** de los ciclos de facturación son los siguientes:

Ciclo de facturación	Periodo del servicio	
	Inicio	Fin
2	2 del mes anterior	1 del mes en curso
4	4 del mes anterior	3 del mes en curso
6	6 del mes anterior	5 del mes en curso
8	8 del mes anterior	7 del mes en curso
10	10 del mes anterior	9 del mes en curso
12	12 del mes anterior	11 del mes en curso
14	14 del mes anterior	14 del mes en curso
16	16 del mes anterior	15 del mes en curso
18	18 del mes anterior	17 del mes en curso
21	21 del mes anterior	20 del mes en curso
24	24 del mes anterior	23 del mes en curso
26	26 del mes anterior	25 del mes en curso
28	28 del mes anterior	27 del mes en curso

CAMBIO DE CICLOS DE FACTURACIÓN:

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

✓ ¿Quién lo solicita?:

Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

✓ ¿Dónde se puede solicitar?:

Se puede solicitar en cualquier canal de atención.

✓ ¿Qué documentos se deben presentar?:

Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

✓ ¿Aplica Validación de Identidad?:

Si aplica. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD**.

Requisitos:

✓ Debe tener **al menos 1 boleta emitida y pagada**.

✓ Se puede realizar el cambio de ciclo **con o sin deuda vencida**.

✓ Si el cliente presenta deuda vencida, se debe **activar el servicio** para realizar la gestión y **el cliente debe pagar su cuenta antes de 48 horas** considerando que el servicio se volverá a bloquear, además la solicitud de cambio de ciclo que ha realizado, no se ejecutará en sistema si aún registra deuda.

✓ Si tiene 2 o más números móviles asociados al perfil de facturación, se le debe informar que el **cambio de ciclo se reflejará para todas sus líneas**.

✓ El cambio de ciclo **genera cobros proporcionales**, por lo que siempre se debe explicar en detalle como el cliente lo verá reflejado en su boleta. Además, en caso de tener **equipo en arriendo**, también debes informar que se generará el adelanto de **una cuota** en la boleta donde se realizará el cobro proporcional.

CONSIDERACIONES
IMPORTANTES

IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

✓ El cambio de ciclo es a **nivel de Perfil de Facturación (CBP)**, por lo que afecta a todas las cuentas financieras asociadas a este, es decir, todas las cuentas financieras quedarán con el nuevo ciclo de facturación.



Informa siempre los cobros proporcionales, para ello, apóyate con la publicación **EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR.**

Código del ciclo de Facturación	Descripción del ciclo de facturación	Último día del ciclo de facturación
18	18	17
21	21	20
24	24	23
26	26	25
28	28	27
6	6	5
8	8	5
14	14	13
16	16	15

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

Revisa si el cliente **tiene un cambio de ciclo de facturación pendiente**, para ello da clic sobre el nombre del cliente en la parte superior de CRM One y busca el perfil de facturación asociado al número de teléfono. En el ciclo de facturación da clic sobre número del ciclo y veras si tiene na solicitud pendiente.

a) Si el cliente **si tiene una solicitud pendiente**, informa lo siguiente y finaliza la atención.

Sr(a) XXXX, usted ya cuenta con una solicitud de cambio de ciclo pendiente, por lo cual, el sistema no permite ingresar una nueva solicitud.

b) Si el cliente **no tiene una solicitud pendiente**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	
Realiza el cambio de ciclo en CRM One, para esto apóyate del apartado PASO A PASO CAMBIO DE CICLO EN CRM ONE .				

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	
 SCRIPT CLIENTE SIN DEUDA: <i>Sr(a) XXXX, le comento que el cambio de ciclo se verá reflejado desde el próximo mes. Adicionalmente, tome en cuenta que en su siguiente boleta incluirá cobros correspondientes al periodo en curso XX/XX, hasta el XX/XX y luego, para el mes XXXX (subsiguiente), se facturará su boleta con el cobro proporcional correspondiente al periodo XX y vencimiento YY.</i>  SCRIPT CLIENTE CON DEUDA: <i>Sr(a) XXXX, el cambio de ciclo y activación de su servicio ya se encuentra realizado, sin embargo, le recuerdo que debe pagar su cuenta antes de 48 hrs. Ya que el no pago, implica que su servicio se volverá a bloquear y además la solicitud de cambio de ciclo que he realizado en sistema, no se ejecutará si aún registra deuda.</i>				

PASO A PASO CAMBIO DE CICLOS DE FACTURACIÓN EN ONE:

EN ONE SE DEBE REALIZAR LOS SIGUIENTES PASOS:

Con el fin de realizar el cambio de ciclo de manera correcta, sigue el siguiente paso a paso:

- 1. Ingresa a CRM One y dirígete a buscar y seleccionar al cliente. Presiona el botón encontrar a quien llama y en valor de identificación ingresar el RUT sin puntos ni guión. Luego presiona **BUSCAR AHORA**.
- 2. Selecciona al cliente en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en Sub- estado **ABIERTO**. Luego presiona.
- 3. Dirígete a la pantalla principal y da clic sobre el **NOMBRE DEL CLIENTE**.
- 4. En perfil del cliente, busca el n° de CBP asociado al número telefónico que deseas revisar, luego en el desplegable busca el mismo CBP y selecciónalo.
- 5. Dirígete al ciclo de facturación y da clic sobre el número.
- 6. En la pantalla de ciclos de facturación, debes dar clic sobre el botón **CONSULTA**.
- 7. Luego de presionar, selecciona el ciclo de facturación solicitado por el cliente, luego da clic en **SELECCIONAR**. Recuerda informar siempre el cobro de proporcionales.
- 8. Da clic en **GUARDAR**.
- 9. Selecciona la alternativa **SÍ** para crear la solicitud de cambio de ciclo.

● 10. Informa al cliente el cobro de proporcionales.

CONTINUE

BAJA DE SERVICIOS



Este procedimiento explica cómo atender a clientes que manifiesten el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿Quién lo solicita? Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿Dónde se puede solicitar?: La baja de servicios se puede solicitar en cualquier canal de atención.

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

Validación de Identidad: • Validación a través de **Autentikar**.

Los canales que ingresan la desconexión son quienes realizan la validación de identidad. Guíate en el protocolo de atención correspondiente a tu canal de atención.

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.

Ingreso de 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 hábiles ni otro plazo distinto.

- Sólo si cliente lo solicita se debe ingresar en una fecha distinta o según el DOM del servicio.

- Para ingresar la baja, si el cliente tiene deuda vencida, se debe ingresar una **INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA**

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 ya que debe solicitar la portabilidad en la nueva compañía.**

Equipos: Los equipos deben entregarse hasta 7 días después de la fecha de desconexión.

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 VOD, etc., se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

Sobre el Registro de Atención. Es de suma **IMPORTANCIA** que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en el CRM respectivo, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Dentro del registro siempre debes indicar:

- **Porcentaje/monto** de descuento al cargo fijo prometido.
- **Duración** de la promoción prometida en meses.
- **Valor a pagar** por el servicio prometido al cliente

CONTINUAR

UNIFICACIÓN DE CUENTAS FIJO Y MÓVIL



Detallar como atender a clientes que soliciten la unificación de sus cuentas de facturación.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- **Sucursales y Canales Digitales** deben realizar la gestión directo en CRM One. **Call Center** debe dejar registro en Tipifica para que Backoffice gestione la solicitud del cliente en un SLA 1 día hábil.
- Si la línea es **cuenta exacta (Plan XS y S)** debes agendar la **separación** o **unificación** para el día anterior al inicio de ciclo de la cuenta en que quedará la suscripción. Recuerda que dentro de este plazo el cliente mantendrá una orden pendiente en CRM One y no debe presentar deuda vencida para el día de agendamiento.
- Si la línea es **postpago** debes realizar la **separación** o **unificación** de forma inmediata e informar al cliente el cobro de proporcionales en la cuenta antigua como en la nueva. Solo en caso que sea necesario agendar la separación o unificación, la debes agendar para el mismo día que inicia el ciclo de la cuenta en que quedará la suscripción. Recuerda que dentro de este plazo el cliente mantendrá una orden pendiente en CRM One y no debe presentar deuda vencida para el día de agendamiento.
- Si la línea posee cuotas del **“cargo de activación” (cuota inicial del equipo)** pactadas en la boleta (cargos futuros), informa al cliente que dichas cuotas serán cobradas en la siguiente boleta de la antigua cuenta, en su totalidad. Si acepta, puedes proceder con la gestión, si no acepta, informar que puede solicitarlo nuevamente, una vez que haya pagado todas las cuotas del cargo de activación.

VERIFICACIONES PREVIAS PARA LA SEPARACIÓN Y UNIFICACIÓN DE CUENTAS

1. Revisa que el Rut del cliente no tenga **deuda vencida** en CRM One. Apóyate de la publicación **REVISAR ESTADO COMERCIAL**.

2. Revisa si la línea que se desea **separar** o **unificar** presenta **cuotas del cargo de activación pendientes**. Para esto, ingresa a la pestaña **Suscripciones**, presiona en **Ver los Productos Asignados**, y revisa el **ítem Tipo de Adquisición**, el que debe indicar **Propio** o **Compra**. Si indica **Arrendamiento** verifica en el ítem **Cantidad de Pagos a Plazo** la cantidad de cuotas en que fue pactado el equipo.

2.1. **Si la línea presenta cuotas pendientes**, informa al cliente que estas serán cobradas en su totalidad en su siguiente boleta de la cuenta actual. Si el cliente acepta, continúa con el **paso N°3**. Si el cliente no acepta finaliza la atención.

2.2. **Si la línea no presenta cuotas pendientes**, continúa con el **paso N°3**.

3. Revisa el **ciclo de facturación** de las cuentas a gestionar:

- Si la solicitud es por **separación de cuentas**, debes revisar el ciclo de facturación actual de la línea, ya que este mismo ciclo es el que se debe utilizar al momento de crear el **nuevo Perfil de Facturación (CBP)** donde quedará alojada la línea separada. Para esto, presiona sobre la Cuenta Financiera actual de la línea y luego presiona el botón **Ver Acuerdo de Facturación**.
- Si la solicitud es por **unificación de cuentas**, debes revisar el ciclo de facturación de la cuenta destino (donde quedará alojada la línea), ya que puede ser un ciclo distinto al de la línea que se desea unir y por ende se modificaría la fecha de pago, o en el caso que línea a traspasar sea cuenta exacta, debes agendar la unificación al día anterior del inicio de este ciclo.

4. Revisa si la línea a separar o unificar es **postpago** o **cuenta exacta**. Para esto, ingresa a la pestaña **Suscripciones**, botón **Ver los Productos Asignados** y revisa el ítem **Tipo de Plan** o **Plan Family Category**.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 08 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°08!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR