



VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 11 - 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 25 DE MAYO AL 07 DE JUNIO 2026



TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



PLATAFORMA HOGAR 105



DESAFÍO TERMINADO

TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO





PROCEDIMIENTO

Detallar cómo atender a clientes que reporten un aumento en el valor de su boleta debido al término de un descuento o promoción.

ALCANCE

- Aplica para clientes con **servicios fijos**.

Este procedimiento aplica sólo para servicios principales (NO aplica para SVA u OTT)

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO
¿A quién se brinda esta atención?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Aplica validación de identidad?	No aplica validación de identidad

GESTIÓN

EJECUTIVO FRONT

1. Una vez confirmado, según el procedimiento de **EXPLICACIÓN DE BOLETA**, que al cliente se le terminó un descuento, verifica si tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor o si ya no cuenta con ningún beneficio vigente:

1.1. Si el cliente **tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor**, revisa en Andes, en el apartado Siguiente Mejor Acción (SMA), la campaña a la que está afecto donde se detalla la aplicación de este nuevo beneficio. Informa al cliente esto mediante el siguiente script:

Sr(a). XXX, déjeme informarle que usted tenía un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior. Pero, gracias a su preferencia y fidelidad, le hemos otorgado un nuevo descuento de \$X mensuales por X meses. Este nuevo beneficio ya se encuentra aplicado en su boleta y no necesita realizar ninguna gestión adicional.

a. Si el cliente **queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.

b. Si el cliente **no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO** apartado Cliente busca un plan más económico que el actual.

- Si el cliente **acepta realizar un downgrade de plan**, derívalo a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la WEB DE ESCALAMIENTO. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil, apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

- Si el cliente **no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término**, continúa la atención según el procedimiento BAJA DE SERVICIO apartado Desconexión Servicios Principales.

1.2. Si el cliente **no tiene ningún nuevo descuento cargado**, informa que el descuento que tenía ya caducó y debido a ello se le cobra el valor normal del servicio contratado. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, efectivamente usted tuvo un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior y por eso ahora su boleta muestra el valor real de la promoción contratada.

a. Si el cliente **queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.

b. Si el cliente **no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN** apartado Cliente busca un plan más económico que el actual.

- Si el cliente **acepta realizar un downgrade de plan, derívalo a la plataforma de Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil, apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

- Si el cliente **no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término**, continúa la atención según el procedimiento **BAJA DE SERVICIO** apartado Desconexión Servicios Principales.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLATAFORMA HOGAR 105



ALCANCE:

Aplica exclusivamente para los ejecutivos de la Plataforma 105 Hogar

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

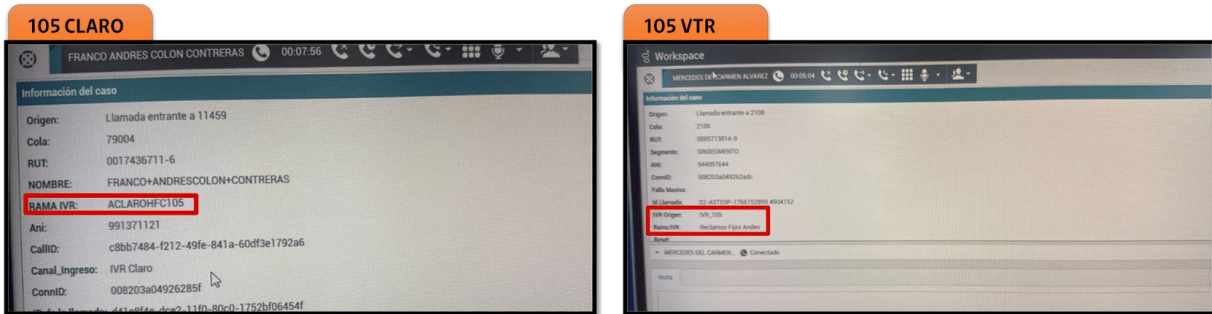
CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA PLATAFORMA 105

¿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

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 Qi solicitante: Correo electrónico: Servando marquez@gs Canal de ingreso: RE_RUT Fecha de solución:

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: Teléfono celular solicitante: 963452253 Fecha de cierre:

Usuario creador: DAZCONAA

Actividades Fallos masivos SS relacionadas Seguimiento de auditoria 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 'Factario' (Facturer) tab is selected, displaying a form for 'Factario' (Facturer) with fields for 'Nombre completo' (Full name), 'Apellido' (Surname), 'Fecha de nacimiento' (Date of birth), 'Sexo' (Gender), 'Tipo de documento' (Document type), 'Número de documento' (Document number), 'Correo electrónico' (Email), 'Teléfono celular' (Cellular phone), and 'Teléfono residencial' (Residential phone). The 'Factario' is 'MANUEL ROSA, R.' and the 'Factario' is 'MANUEL ROSA, R.'. The 'Factario' is 'MANUEL ROSA, R.' and the 'Factario' is 'MANUEL ROSA, R.'.

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 'Factario' (Facturer) tab is selected, displaying a form for 'Factario' (Facturer) with fields for 'Nombre completo' (Full name), 'Apellido' (Surname), 'Fecha de nacimiento' (Date of birth), 'Sexo' (Gender), 'Tipo de documento' (Document type), 'Número de documento' (Document number), 'Correo electrónico' (Email), 'Teléfono celular' (Cellular phone), and 'Teléfono residencial' (Residential phone). The 'Factario' is 'MANUEL ROSA, R.' and the 'Factario' is 'MANUEL ROSA, R.'. The 'Factario' is 'MANUEL ROSA, R.' and the 'Factario' is 'MANUEL ROSA, R.'.

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 'Factario' (Facturer) tab is selected, displaying a form for 'Factario' (Facturer) with fields for 'Nombre completo' (Full name), 'Apellido' (Surname), 'Fecha de nacimiento' (Date of birth), 'Sexo' (Gender), 'Tipo de documento' (Document type), 'Número de documento' (Document number), 'Correo electrónico' (Email), 'Teléfono celular' (Cellular phone), and 'Teléfono residencial' (Residential phone). The 'Factario' is 'MANUEL ROSA, R.' and the 'Factario' is 'MANUEL ROSA, R.'. The 'Factario' is 'MANUEL ROSA, R.' and the 'Factario' is 'MANUEL ROSA, R.'.

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 the 'Reclamos 105' web application interface. At the top, there is a header with the 'Claro' and 'vtr' logos, the text 'Reclamos 105', and a user greeting 'Bienvenido Admin Jose ingreso' with a 'Cerrar sesión' button. Below the header is a section titled 'Ingreso de ticket'. It contains 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. At the bottom left of the form is a blue 'Enviar' button.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 11 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
11!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR