



VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 10 - 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 11 AL 24 DE MAYO 2026



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



DESAFÍO TERMINADO

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para clientes con servicios fijos y móviles.

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- SI ANDES muestra el mensaje "NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR", debes modificar el inicio más tardío, para así poder ver más días disponibles para agendar.
- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse **activos y con cuenta al día (sin boleta vencida)** En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté regularizada.
- Se permite realizar actualización de promoción **sólo una vez por cada DOM** (Ciclo de Facturación).
- Informa **según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación**. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.
- Recordar al cliente que **pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales** si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un **Upgrade de plan** considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES		
	FIJO	MÓVIL
¿A quién entregar atención?	Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales)	
¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto	
Validación Identidad	Valida la identidad del titular según la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD	

Verifica

- Verifica que los servicios estén activos. Apóyate de la publicación [ESTADO DEL SERVICIO.](#)
- Revisa si existe deuda apoyándote de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA.](#)
- Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse
- Valida [vigencia de datos](#) y en caso de no coincidir deben ser actualizados apoyándote en la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)

FIJO

- Los clientes de la comuna de PUNTA ARENAS solo tienen disponible el producto fijo de internet, si el cliente desea actualizar su plan a uno dúo o triple pack, debes informar que no se encuentran disponibles los servicios de TV y Telefonía.
- Si el cliente indica que quiere realizar cambio de plan y tiene casilla de correo [VTR.net](#), debes informar que ésta se pierde.
- Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA.](#)

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

MATRIZ DE ATENCIÓN

GESTIÓN		
SITUACIÓN	CALL CENTER	NO VOZ
Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)	1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente. 2. Según lo indicado y revisando la <u>oferta comercial</u> vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso <u>Actualización de Promoción Fijo y Móvil</u>	
Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales	Transfiere a retención, según la publicación <u>PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</u>	Derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual
Cliente busca un plan más económico que el actual	1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium. 2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos. 3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación <u>PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR</u>	
	4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico , informa que será atendido por nuestro equipo	4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico, informa que será atendido por nuestro equipo

especialista para realizar la modificación. Deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la [**WEB DE ESCALAMIENTO**](#).

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible."

Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente:

"Sr(a). informo que usted ya cuenta con un plan más económico contratado"

Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación [**PROTOCOLO**](#)

especialista para realizar la modificación. Deriva a Soporte Diferido por medio de la [**WEB DE ESCALAMIENTO**](#).

Apóyate del siguiente script: **"Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento.**

El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible."

Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente:

"Sr(a). informo que ya cuenta con un plan más económico contratado"

Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación [**PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y**](#)

	<u>DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</u>	<u>ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</u>
Cambio a Plan Sport	. Cliente sólo internet y desea cambiarse a uno de los planes SPORT, realiza una actualización de promoción. Apóyate en la publicación Paso a Paso <u>Actualización de Promoción Fijo y Móvil</u> . Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT, realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación <u>Venta de Canales Premium.</u> . Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT, transfiere a <u>Retención</u>	
Cambio por Sucursal Virtual	1. Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la <u>WEB DE ESCALAMIENTO.</u> Apóyate del siguiente script: "Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una línea 600,	Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, <u>deriva a soporte diferido.</u>

	por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible."	
INFORMA	Si realizaste la actualización de Promoción, entrégale el detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación <u>PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN</u>	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



OBJETIVO

- Detallar como atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
- Aplica para clientes con **servicios fijos**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICAR
¿A quién se brinda esta atención? Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio. ¿Aplica Validación de Identidad? No aplica validación de identidad. Sobre el Ajuste y el Registro de Atención • En el submotivo del Ajuste siempre debes seleccionar COBRO DÍAS SIN SERVICIO. • En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICAR
• Los ejecutivos de Sucursal deben validar el ajuste con su jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes. • Si el cliente consulta por un descuento posterior a la solución de una falla masiva, se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder el descuento se verá reflejado en su próxima boleta. • Para aquellos casos donde el cliente ha solicitado de forma reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses, siempre debes ingresar una visita técnica para que se revise el estado del servicio y así poder ofrecer una solución definitiva. Apóyate de la publicación VISITAS		

TÉCNICAS para ingresar la reparación y revisa el aparatado **CLIENTE REITERADO** en esta publicación.

**CONSIDERACIONES
IMPORTANTES**

**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN**

VERIFICAR

VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO

1. Revisa las actividades de **Llamada Entrante** en la vista de la **cuenta de Servicio** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **Fecha Inicio** y su **Razón**.
2. Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **cuenta de Servicio** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **Fecha de Creación**.
3. Verifica si cliente se encuentra en una **falla masiva**. Revisa la publicación **DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA)**. Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar la hora de solución que entrega la FEN.

GESTIÓN

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

Si el cliente se encuentra actualmente sin servicios, aplica el procedimiento de **INCONVENIENTES DE SERVICIOS (INTERNET, TELEVISIÓN Y/O TELEFONÍA)** correspondiente a lo que indica el cliente.

Si no es posible solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"</i>	<i>"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"</i>

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
HBO Pack 7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
Star Premium	12/Ene/2018	1-Oct/31-Oct	8.278
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		1-Oct/31-Oct	-2.490
Descuento Star Premium Funcionario		1-Oct/31-Oct	-4.139
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			6.629
Otros Cargos			
Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1			-276
Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1			-682
Total Otros Cargos			1.239

PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **"Descuento Subtel Pack Fijo" o Indemnización Subtel Pack Fijo**"; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D

Cuenta de facturación: 63887960

Método de pago: Medio Pago no C

Comentarios:

Principal: ☒

Tipo de factura: Detalle

Soporte de factura: Electrónico

Estado del perfil de facturación: Activo

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas

Grupo de saldo

Uso sin facturar

Pagos

Ajustes

Documentos de cobro

Cargos por servicio

	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

PASO 3 —

3.1 Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script y finaliza la atención:

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"</i>	<i>"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"</i>

3.1. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar, confirma con el cliente si continúa con los inconvenientes:

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS**

Si el cliente indica que si continúa con los inconvenientes, debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que presenta el cliente e informa que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS**

Si el cliente indica que no continúa con los inconvenientes y que esta OK con sus servicios, debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO	MENOS O IGUAL A 24 HORAS
Debes generar una nota de crédito de \$3.000	Debes generar una nota de crédito de \$1.000

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5000,** indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

INFORMA**VOZ**

"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

NO VOZ

"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."



CLIENTE REITERADO

Si el cliente ha solicitado de forma reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses, verifica lo siguiente:

PASO 1

1. Que el cliente no haya estado afectado por un evento masivo. Apóyate del siguiente link para revisar el histórico de fallas masivas http://172.17.102.170/bitacora_fen/

PASO 2

2. Que no existan reparaciones previas en los últimos 90 días asociadas al mismo problema.

PASO 3

3. Que el problema no sea intermitente y persistente, y que no exista una orden de trabajo pendiente.

REITERADO

Si el cliente presenta **la misma falla de manera reiterada por más de 3 meses, y no hay solución definitiva**, se debe realizar una visita técnica presencial. Apóyate de la publicación [**VISITAS TÉCNICAS**](#) para ingresar la reparación.



Para revisar más información ingresa [**AQUÍ**](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 10 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 10!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR