

# VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°11 - Multiskill



## 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 iSAC.

DESDE EL 20 DE MAYO AL 02 DE JUNIO

---



CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



ACTIVIDAD



AJUSTE



REAJUSTE IPC HOGAR



DESAFÍO TERMINADO

# CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO

---



## PROCEDIMIENTO

## CONTEXTO

Mejorar la experiencia del cliente en el canal de Call Center, evitando que deba explicar su requerimiento o consulta en más de una oportunidad y sienta que en VTR existe la disposición de resolver su inconveniente en forma efectiva.

---

## DEBES SABER

- Ante un **corte de llamado inesperado en la atención**, realiza de inmediato la devolución de llamada utilizando el número registrado en Workspace (deben ser 3 intentos seguidos).
- De no estar la información disponible, **recuerda utilizar los números de contacto** que están informados en Andes.

Por otra parte, el correcto ingreso del Registro en sistemas comerciales se medirá en Atributo Registro de Atención RAC > Sub-causa N°1: Registro en Sistema, de acuerdo al motivo de llamado del cliente.

## ESTADO EN WORKSPACE

### ¿En qué estado se debe quedar para generar la devolución de llamada?

El ejecutivo debe quedar en estado (\*) **“capacitación”** que le permita devolver el llamado inmediatamente se realiza el corte.

**Anexo 1 Vista Workspace – Estado para Devolución de Llamado**

The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the title bar reads "Genesys • Workspace". Below it, a status bar shows the user "Felipe Andres Diaz Iriarte" and a keyboard shortcut "Ctrl+Alt+R". The main area is divided into two sections. The left section, titled "Información del caso", contains the following details: Origen: Llamada entrante a 9009; Cola de espera: 79004; RUT: 0076629049-3; NOMBRE: DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS; SEGMENTO: CLIENTE\_B2B; RAMA IVR: B2BSOPTEC2WAY; CallID: S1-AST02-1501621474.2255057; ConnID: 007402A7460D7C63; ID de la llamada: 5dd9e290-5db6-4489-b9c1-ac52be6758a3. The right section shows a dropdown menu with the following options: Listo (selected), No está listo - BackOffice, No está listo - Baño, No está listo - Capacitación (highlighted with a red box), No está listo - Coaching, No está listo - Colación, No está listo - Descanso, No está listo - Inactividad5m, Iniciar sesión, and Finalizar sesión. At the bottom of the interface, a status bar shows "228800096" and "Conectado".



## CORTE DE LLAMADO POR LÍNEA TOMADA —

Aplica cuando:

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención (en este caso también aplica devolución de llamada)

**Paso 1:** Avisar al cliente que debe cortar la llamada, que la línea se encuentra tomada y ya finalizó la atención:

### INFORMA

#### Línea tomada post atención:

*"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"*

#### Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

*"Hola/Don/Sra. Xxxx, se encuentra en línea, no le escucho?"*

**Paso 2:** Cliente no responde paso 1:

### INFORMA

#### Línea tomada post atención:

*"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"*

#### Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

*"Hola/Don/Sra. Xxxx, procederé a cortar el llamado".*

**Los pasos 1 y 2 se deben realizar dentro de los siguientes 15 segundos desde que el cliente deja línea tomada o queda sin audio**

## REGISTRA —

### Registro de la llamada que se corta

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Corte de llamado

### Registro de la devolución de llamada

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Devolución de llamado

**Contacto exitoso:**

- Nombre de cliente que atendió devolución
- Devolución de llamada
- Información entregada durante la llamada
- Pruebas realizadas y plazo entregados de corresponder

**Contacto NO exitoso:**

- Informar hora en que se realiza devolución
- Fono al que se intentó contactar
- N° de intentos realizado



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



Complete the content above before moving on.

# DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN

---



## POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Ciente debe tener el servicio de Televisión activo.** Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de Dbox Smart el cliente debe contar con Internet activo de VTR
- El envío de Delivery **aplica sólo Dbox SD - HD - y Dbox Smart**

- **Ante solicitud de DBOX PRO se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar visita técnica sin costo.**
- Actualiza **números de contacto** del cliente
- Cliente no **debe tener boleta vencida** al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Cliente **debe tener el servicio de Televisión activo**, es decir, esta solicitud es **solo para D-box adicional y no uno principal.**
- Si el cliente **solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1** y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite (si solicita 3, se deben ingresar 3 pedidos de modificación).
- Recuerda que el **máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 Dbox Smart.** Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, VTR no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS.](#)

#### **Despacho de equipos:**

- Una vez que una **venta y/o pedido de modificación** queda como **Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío**, revisa [AQUÍ](#) los **plazos de entrega.**
  - **IMPORTANTE:**  
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- **Ante casos, sin morador**, se visitará a cliente en 3 ocasiones
- **El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero**, mayor de 18 años.
- **No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados** (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- **Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos**, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- **La activación de los equipos** se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipo>
- El **tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox.** en quedar activo.
- El **servicio se empieza a facturar** desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- **Costo de envío \$0**

- **Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente**, debido a que será contactado durante el proceso.
- Para revisar las **consideraciones para cargar el modelo de Dbox correcto**, revisa la publicación [POLÍTICA DE D-BOX](#)
- El correo **Deliveryfijo@vtr.cl**, atiende lo que respecta a Extensores, segundas cajas y control remoto
- Los escalamientos son para **hacer consultas sobre el estado de un pedido**, pero la **respuesta no será entregada al cliente**.
- **Para que escales correctamente, incluye la siguiente información:**

|                                                                                   |      |                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------|
|  | Para |                                                                |
|                                                                                   | CC   |                                                                |
| Asun:                                                                             |      | Rut del cliente- tipo pedido (Dbox, control remoto o extensor) |

- Rut del cliente
- N° pedido
- Dirección: (la misma registrada en la pantalla ENVIAR A
- Comuna:
- Fono
- Tipo de consulta: incumplimiento/cancelación

## VERIFICA PRECONDICIONES

- Validar Rut del Cliente para saber quién está llamando, titular o usuario. Solicita serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia [AQUÍ](#))
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que Dbox tiene instalado el cliente. Si tiene DBOX PRO o PRO II, se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar pedido con visita técnica sin costo.

## EN CASO DE DBOX SMART

- Verifica que el servicio tenga el servicio INTERNET y que este se encuentre ACTIVO. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente.

## EN CASO DE DBOX – SD – HD

- Consultar a cliente si tiene un punto de conexión ya instalado para el nuevo Dbox

*“Sr(a) XXX, ¿usted actualmente tiene el cable coaxial (el cable blanco) donde quiere poner su D-box adicional?”*

*NO VOZ*

*“XXX, ¿Tu actualmente tienes el cable coaxial (el cable blanco) donde quieres poner tu D-box adicional?”*

**Recuérdale al cliente que tiene que ser un cable adicional al que ya tiene conectado. Por lo general este cable está conectado directamente a la televisión o está suelto.**

! Si el cliente dice que no tiene estos puntos habilitados no se puede ofrecer auto instalación. El kit de d-box no trae cable coaxial, por lo que el cliente no podrá conectarse

! Si el cliente acepta auto instalación continua la atención

- Si el cliente prefiere una visita técnica Transferir de forma asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL

## GESTIÓN

1. Selecciona la pestaña **“Validación venta”** para validar la dirección de instalación
2. Ingresar el rut del cliente para obtener **disponibilidad de servicio en el domicilio consultado** y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable
3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **“Jerarquía de cuentas”** y elegir la **cuenta de “Servicio”** correspondiente a la dirección solicitada del cliente.
4. **Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.**
5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar
6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES**. Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**.
7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el Dbox se cargó correctamente

## **DATOS DE ENVÍO**

8. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error
- **¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!**
- **Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta**
- **Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta**

9. **Completa el encabezado del pedido:**

- **Método de envío** -> Cambiar SIEMPRE a AUTOINSTALACIÓN
- **Tipo portado** -> No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

10. [Generar el contrato](#)

11. Al seleccionar **ENVIAR**, el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

**! Revisa los estados de del pedido y las actividades ingresando a CLAVE para ver la gestión completa**

## **INFORMA —**

### **Recuerda informar al cliente:**

*"Sr. XXX. Como hemos acordado, su kit llegará [indicar según Excel de entrega] para que instale el Dbox en su domicilio. Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, debe activarlo ingresando a <https://vtr.com/activacion-equipo> . Este link también se*

*encuentra en el manual que viene en su kit.*

*Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."*

## SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES DBOX

### INDAGA

- ¿Cliente tiene algún pedido con método de auto instalación en sistema?
- ¿En qué estado se encuentra el pedido?
- No olvides validar la fecha de ingreso del pedido en sistema.

### VERIFICA PRECONDICIONES

#### 1. Ingresa al pedido y revisa cuál es su estado

| ESTADOS DE PEDIDO DE VENTA |                                                                           |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| CONEXIÓN<br>PENDIENTE      | Conexión en Drop en curso- agendada                                       |
| PENDIENTE DE<br>ENVÍO      | Conexión Drop ya ejecutada, pedido en proceso de preparación por delivery |



|                                       |                                                                                                              |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EN RUTA/ENVIADO                       | Pedido ya preparado por delivery, en camino a destino                                                        |
| ABIERTO                               | Pedido fue derivado a visita técnica                                                                         |
| CANCELADO                             | Cliente desiste/ no se pudo autoinstalar y se deriva a visita técnica                                        |
| COMPLETADO                            | Solicitud gestionada con éxito. En caso de inconvenientes por parte del cliente, se debe derivar a 0 soporte |
|                                       |                                                                                                              |
| <b>ACTIVIDADES DE PEDIDO DE VENTA</b> |                                                                                                              |
| CONEXIÓN DROP                         | Visita agendada por técnico para conexión en tap/drop                                                        |
| PREPARACIÓN KIT                       | Pedido en preparación por parte de delivery                                                                  |
| DELIVERY                              | Ya preparado por delivery, en camino a destino                                                               |
| ACTIVACIÓN                            | Pedido entregado al cliente, pendiente la activación por web                                                 |
| RESCUE TEAM                           | Derivado a equipo 0 Soporte                                                                                  |
| MODIFICACIÓN DE SERVICIO              | Pedido será revisado por técnico a domicilio                                                                 |

- En caso de existir una actividad Conexión Drop , cancela el pedido e ingresa uno nuevo

**2. Verifica además las actividades**, si existe una actividad con estado **DELIVERY FALLIDO**, esta indica que se intentó en 3 oportunidades entregar el equipo pero sin éxito. Un ejecutivo contactará al cliente en máximo 48 hrs. Hábiles para que un técnico haga la instalación del decodificador

En este caso, indica al cliente que será transferido a un equipo especialista que revisará el caso:

*"Sr.(a) XXX lo transferiré a un ejecutivo especialista para revisar su caso"*

Transfiere asistidamente al BackOffice 0 Soporte. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

## CLIENTE NO PUEDE ACTIVAR DBOX EN PÁGINA DE ACTIVACIÓN

**1.** Verifica con el cliente **si ingresó a la página**. Acompaña con el paso a paso de ser necesario

**2.** Revisa el estado del pedido, si este es **PROVISIÓN FAIL**, deriva a 0 soporte

**3.** Revisa si está creada la actividad **ACTIVACIÓN**

**4.** Si no está creada o su estado es **ABIERTA**, deriva a 0 Soporte

**5.** Indica al cliente que será transferido a un equipo especialista que revisará el caso:

*"Sr.(a) XXX lo transferiré a un ejecutivo especialista para revisar su caso"*

Transfiere asistidamente al BackOffice 0 Soporte. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

## CLIENTE ACTIVÓ DBOX PERO NO LE FUNCIONA

**1.** Revisa **las actividades**

**2.** Si existe la actividad de **Rescue Team- Niveles NOK**, Indica al cliente que será transferido a un equipo especialista que revisará el caso:

*"Sr.(a) XXX lo transferiré a un ejecutivo especialista para revisar su caso"*

Transfiere asistidamente al BackOffice 0 Soporte. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# ACTIVIDAD

Recordando contenido

*Pregunta*

**01/01**

Ante el corte de llamado si no está la información disponible, debemos utilizar los números de contacto que están informados en Andes

---

☐

Falso

☐

Verdadero

# AJUSTE

---



## INTRODUCCIÓN

- Esta solicitud puede ser entregada a titular o usuario del servicio. Para clientes negocio, se debe confirmar que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado (corroborar en vista 360, la pestaña CONTACTOS).
- Aplica para servicios fijos y móviles.

## IMPORTANTE

El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada, por lo tanto, no se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo (por 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.

**Este procedimiento aplica para identificar casos donde corresponda ajustar boleta por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.**

## POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- NO se debe entregar información personal o de los servicios instalados a un tercero. Para dudas puedes apoyarte en la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS](#).
- Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.

| DEBES SABER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | MONTOS MÁXIMOS<br>POR AJUSTE | INDAGA | PRECONDICIONES |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• En caso de <b>corresponder ajuste</b>, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado.<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Ejemplo:<br/>Si tienes que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500. Y no el monto máximo autorizado</li></ul></li></ul> |                              |        |                |

- 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.
- **SIEMPRE informar al cliente** que se le enviará el **documento correspondiente a la nota de crédito a su mail o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- **Recuerda que siempre debes realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente**
- **NO ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**
- El **Documento de Nota de crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- **En caso de generar un saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.
- **Si el cliente no está de acuerdo con el valor a ajustar o si acepta el valor pero insiste en un reclamo,** se puede ingresar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello.

| DEBES SABER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | MONTOS MÁXIMOS<br>POR AJUSTE | INDAGA | PRECONDICIONES |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|----------------|
| <p>En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el <b>MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE</b>. El ejecutivo de Atención a clientes de primera línea, no tiene permitido ajustar, por lo tanto, si ingresa un ajuste en 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.</p> |                              |        |                |



| CARGO                                                                  | MONTO MÁXIMO DE AJUSTE                      |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Primera línea voz y no voz | 20.000                                      |
| Ejecutivos Retención Multiskill                                        | 20.000                                      |
| Ejecutivos Retención SSPP                                              | 20.000                                      |
| Botón Rojo, Alto Riesgo, Reclamos                                      | 50.000                                      |
| Ejecutivos Sucursales                                                  | No ajusta                                   |
| Supervisor Retención Externo                                           | Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción. |
| Supervisor Call Center                                                 | Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción. |
| Coordinador Call Center VTR / Coordinador-Jefe Sucursal                | 120.000                                     |
| Jefe VTR                                                               | 200.000                                     |

|            |           |
|------------|-----------|
|            |           |
| Subgerente | 1.000.000 |

MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN

| SERVICIO CONTRATADO | MONTO MÁXIMO AJUSTE PERMITIDO |
|---------------------|-------------------------------|
| 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                      |

Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo **aseguramiento.deingresos@vtr.cl** y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 48 hrs. hábiles

| DEBES SABER                                                                                                                                                                                                                                             | MONTOS MÁXIMOS<br>POR AJUSTE | INDAGA | PRECONDICIONES |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El valor reclamado a que servicio corresponde, Fijo o Móvil?</li> <li>• ¿El monto objetado corresponde a un valor facturado o no facturado?</li> <li>• ¿Cuál es la boleta en que aparece el monto?</li> </ul> |                              |        |                |

| DEBES SABER                                                                                                                        | MONTOS MÁXIMOS<br>POR AJUSTE | INDAGA | PRECONDICIONES |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|----------------|
| <p>1. En el caso de clientes con más de una dirección, <b>verificar el domicilio sobre el cual el cliente está consultando</b></p> |                              |        |                |

# AJUSTE SOBRE UN MONTO FACTURADO PAGADO O NO PAGADO

## GESTIONA

El ajuste a una boleta ya emitida se puede realizar al monto total de la boleta/ factura o individualmente sobre cualquier ítem de ella.

1. En la cuenta de facturación, pinchar el **Nº DE PERFIL** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**

2. Posicionarse en la pestaña **FACTURAS** y luego dar clic en el **Nº DE FACTURA**

3. Según el análisis previamente realizado, el ejecutivo/asesor deberá posicionarse en el ítem que corresponda:

- 1. **DETALLE DE LA FACTURA:** Ajuste a nivel de Factura/boleta. Permite ajustar sobre el valor total o parcial de la boleta/ factura emitida.
- 2. Se despliega la pantalla lista de ajustes de factura y se deben llenar los siguientes campos:
  - **MONTO DE AJUSTE:** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta
  - **MOTIVO DEL AJUSTE COMERCIAL**
  - **SUBMOTIVO DEL AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
  - **COMENTARIOS:** Ingresar un breve comentario del ajuste
  - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
  - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
  - Para finalizar pinchar el botón **GUARDAR**
  - Hacer clic en el botón **Enviar**
- 3. La solicitud queda en estado **PRESENTADO** y presionar botón **REFRESCAR**.
- 4. La solicitud pasa de estado **PRESENTADO** a estado **AJUSTADO**
- 5. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**

4. **CARGOS POR SERVICIO:** Contiene el detalle del servicio seleccionado, incluye las mensualidades, descuentos multiservicio, adicionales, promociones, etc. Para realizar el ajuste, posicionarse sobre el monto del servicio al que se realizará el ajuste; así, en el ítem **CARGOS POR ÍTEM**, aparecerá el desglose de los montos del servicio seleccionado.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
  - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
  - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
  - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a **COMERCIAL**
  - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado

- **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
- **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
- **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
- Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**
- 2. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE.**
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR.** En el campo ESTADO, éste cambiará ha EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO** del ajuste sea **AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- **!** En el caso que el estado sea **NO PUBLICADO**, indica que no se efectuó correctamente el ajuste, dejando nula la aplicación en el saldo de la cuenta. Se debe realizar nuevamente el ajuste hasta que el estado quede PUBLICADO.

**5. DETALLES DEL EVENTO:** Contiene el detalle del ítem facturado tales como las compras de películas VOD o PPV facturadas, detalle de llamados, etc.

Para ingresar, en la sección CARGOS POR ÍTEM, se debe pinchar el monto del ítem que contiene el cargo, para desplegar la pestaña DETALLES DEL EVENTO.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
  - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
  - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
  - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a COMERCIAL
  - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
  - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
  - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
  - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
  - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR.**
- 2. En el caso que **exista un error o se desee cancelar**, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR.** En el campo ESTADO, éste cambiará ha EN PROCESO DE APROBACIÓN

- 4. Refrescar hasta que **ESTADO del ajuste sea AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- 5. Verificar en el campo **RESUMEN DE SALDO**, que el saldo sea el correcto
- 6. Presionar **botón GENERAR NC AJUSTE**.
  - **ESTE PASO ES DE SUMA IMPORTANCIA, SI NO SE GENERA LA NOTA DE CRÉDITO, EL MONTO AJUSTADO NO SE REBAJARÁ DE LA CUENTA DEL CLIENTE.**
- 7. Se generará una ventana de alerta que indica la generación de la nota de crédito.
- 8. Posteriormente presionar botón **REFRESCAR** hasta que aparezca el documento de la nota de crédito.

**! Cabe señalar que es posible ingresar a una misma boleta a través de:**

- Ajuste de boleta (normal).
- Ajuste por ítem.
- Ajuste por evento.

### **INFORMA**

#### **Call Center Voz y Sucursales:**

*"Sr(a) XXX 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 mail con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual de vtr.com".*

Call Center No Voz:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# REAJUSTE IPC HOGAR

---



## ALCANCE

## DEBES SABER

## NO APLICA REAJUSTE IPC

- Este procedimiento te servirá para gestionar consultas y rechazos frente al reajuste IPC
- Aplica para clientes residenciales
- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta



|  |
|--|
|  |
|--|

| ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | DEBES SABER | NO APLICA REAJUSTE IPC |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>El reajuste IPC se comienza a ver reflejado en la boleta a partir del <b>Dom 8</b> del mes de ENERO 2024</li> <li>El reajuste impacta a los servicios principales, servicios de valor agregado (SVA) y las programaciones Premium de clientes</li> <li>El reajuste de este periodo es de <b>2.1%</b></li> <li>Aplica para Servicios adicionales de clientes con planes FINIX</li> <li>No se debe ingresar ningún tipo de descuento para clientes que no estén de acuerdo con el reajuste IPC. Es considerado una mala práctica</li> </ul> |             |                        |

| ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | DEBES SABER | NO APLICA REAJUSTE IPC |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Quienes contrataron servicios principales o realizaron cambios de plan en los últimos 3 meses.</li> <li>Clientes convenio ARMADA, ARMADA RETIRO, CENTRAL ODONTOLÓGICA, COLEGIO ARTURO PRAT y FONDOS PROPIOS</li> <li>Clientes que tengan ingresadas Solicitudes de Servicio No reconoce IPC en el período Julio y Enero</li> <li><b>EJEMPLOS:</b></li> </ul> |             |                        |

| Solicitudes de servicio |             |                      |                                |                     |
|-------------------------|-------------|----------------------|--------------------------------|---------------------|
| Nº de SS                | Tipo        | Área                 | Subárea                        | Fecha de creación   |
| 1-202506829407          | Postventas  | Postventas           | Desconexión Futura             | 02/07/2022 18:15:32 |
| 1-157503394909          | Televisión  | Reparación Técnica   | Door No enciende               | 27/03/2021 18:42:33 |
| 1-153300365636          | Postventas  | Postventas           | Desconexión Futura             | 09/03/2021 21:01:35 |
| 1-153152753876          | Comercial   | Gestión Comercial    | Baja de Servicio no cursada    | 09/03/2021 11:34:07 |
| 1-153021665418          | Comercial   | Gestión Comercial    | No reconoce aumento IPC        | 08/03/2021 18:07:55 |
| 1-153021216714          | Postventas  | Postventas           | Desconexión Futura             | 08/03/2021 18:07:55 |
| 1-152977540263          | Facturación | Inconsistencia Fact. | No reconoce valor plan         | 08/03/2021 15:29:20 |
| 1-150735155494          | Cuenta      | Implementación de    | Inconsistencia Oferta Producto | 21/02/2021 19:26:27 |

Aplica reajuste IPC

| Solicitudes de servicio |           |                   |                         |                     |
|-------------------------|-----------|-------------------|-------------------------|---------------------|
| Nº de SS                | Tipo      | Área              | Subárea                 | Fecha de creación   |
| 1-212907917439          | Comercial | Gestión Comercial | No reconoce aumento IPC | 21/02/2023 22:02:35 |
| 1-207552386872          | Comercial | Gestión Comercial | No reconoce aumento IPC | 20/10/2022 14:17:10 |
| 1-206363047313          | Comercial | Gestión Comercial | No reconoce aumento IPC | 22/09/2022 22:26:13 |

NO aplica reajuste IPC

**En caso que un cliente consulte por el mensaje de reajuste en su boleta, explica:**

**VOZ**

*"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"*

# CLIENTE NO ACEPTA EL REAJUSTE POR IPC

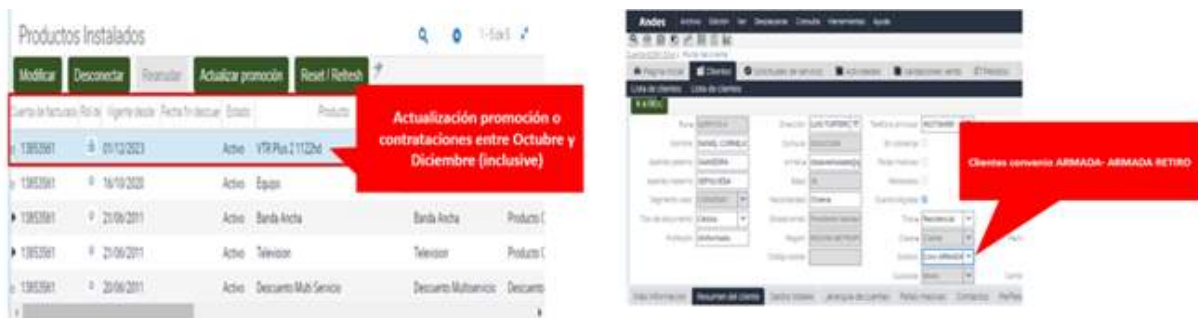
## VERIFICA PRECONDICIONES

### PASO 1

#### 1. Revisa en los productos instalados cuál es la promoción contratada y su fecha de vigencia o contratación:

Recuerda que los planes que NO TIENEN REAJUSTE IPC son:

- Si el cliente indica que hubo un aumento en los servicios principales de su plan Finix, debes revisar la siguiente publicación [ERROR EN REAJUSTE DE IPC EN PLANES FINIX](#)



### PASO 2

#### 2. Confirma si el alza que reclama el cliente corresponde a reajuste IPC:

a) Revisa en la sección PEDIDOS para descartar que el cliente haya realizado algún movimiento en su cuenta (contratación, cambio de plan)

b) Compara la boleta emitida en Diciembre y boleta actual:

|                                                   |               |
|---------------------------------------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>               |               |
| Pack Vive Residencial                             | 50.312        |
| (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100) |               |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>         | <b>50.312</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>           |               |
| Telefonia                                         | 0             |
| Television                                        | 5.495         |
| Internet                                          | 3.088         |
| Otros Cargos                                      | 2.108         |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>     | <b>10.691</b> |

|                                           |                    |                   |               |
|-------------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>       |                    |                   |               |
| <b>Rentas Mensuales</b>                   | <b>F. Contrato</b> | <b>F. Periodo</b> |               |
| Fono Ilimitado 600 Movil                  | 09/Oct/2019        | 5-Ene/4-Feb       | 19.072        |
| TV Hogar HD                               | 09/Oct/2019        | 5-Ene/4-Feb       | 23.713        |
| Mega 100                                  | 09/Oct/2019        | 5-Ene/4-Feb       | 21.687        |
| Descuento Multiservicio Telefonía         |                    |                   | -4.266        |
| Descuento Multiservicio Television        |                    |                   | -5.077        |
| Descuento Multiservicio Internet          |                    |                   | -4.551        |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b> |                    |                   | <b>50.312</b> |

|                                                          |                    |                      |              |
|----------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| <b>Consumos y Servicios Adicionales Television</b>       |                    |                      |              |
| <b>Servicios Adicionales Television</b>                  | <b>4/8/21 HD</b>   | <b>11-Ene/10-Mar</b> |              |
| 4 BOX HD                                                 |                    |                      | 3.990        |
| <b>Rentas Mensuales Premium</b>                          | <b>20/May/2021</b> | <b>5-Ene/4-Feb</b>   |              |
| Pack TNT Sports Premium                                  |                    |                      | 10.990       |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 20/May/2021        | 5-Ene/4-Feb          | -6.495       |
| <b>Otros Servicios y Cargos</b>                          |                    | <b>5-Ene/4-Feb</b>   |              |
| Descuento Primera Caja                                   |                    |                      | -3.990       |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Television</b> |                    |                      | <b>5.495</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>         |                    |                      |              |
| <b>Servicios Adicionales</b>                             |                    | <b>5-Ene/4-Feb</b>   |              |
| Servicio Mega 600                                        |                    |                      | 0            |
| Extensor NetGan Smart Plug                               |                    | 5-Ene/4-Feb          | 3.088        |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>   |                    |                      | <b>3.088</b> |
| <b>Otros Cargos</b>                                      |                    |                      |              |
| Asistencia VTR                                           |                    | 5-Ene/4-Feb          | 2.108        |
| <b>Total Otros Cargos</b>                                |                    |                      | <b>2.108</b> |

|                                                   |               |
|---------------------------------------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>               |               |
| Pack Vive Residencial                             | 52.134        |
| (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100) |               |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>         | <b>52.134</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>           |               |
| Telefonia                                         | 0             |
| Television                                        | 5.731         |
| Internet                                          | 3.220         |
| Otros Cargos                                      | 2.198         |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>     | <b>11.149</b> |

|                                           |                    |                   |               |
|-------------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <b>Rentas Servicios Principales</b>       |                    |                   |               |
| <b>Rentas Mensuales</b>                   | <b>F. Contrato</b> | <b>F. Periodo</b> |               |
| Fono Ilimitado 600 Movil                  | 09/Oct/2019        | 5-Feb/4-Mar       | 19.882        |
| TV Hogar HD                               | 09/Oct/2019        | 5-Feb/4-Mar       | 24.715        |
| Mega 100                                  | 09/Oct/2019        | 5-Feb/4-Mar       | 21.687        |
| Descuento Multiservicio Telefonía         |                    |                   | -4.154        |
| Descuento Multiservicio Television        |                    |                   | -5.077        |
| Descuento Multiservicio Internet          |                    |                   | -4.551        |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b> |                    |                   | <b>52.134</b> |

|                                                          |                    |                      |              |
|----------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| <b>Consumos y Servicios Adicionales Television</b>       |                    |                      |              |
| <b>Servicios Adicionales Television</b>                  | <b>4/8/21 HD</b>   | <b>11-Feb/10-Mar</b> |              |
| 4 BOX HD                                                 |                    |                      | 3.990        |
| <b>Rentas Mensuales Premium</b>                          | <b>20/May/2021</b> | <b>5-Feb/4-Mar</b>   |              |
| Pack TNT Sports Premium                                  |                    |                      | 11.462       |
| Pack TNT Sports Premium                                  | 20/May/2021        | 5-Feb/4-Mar          | -6.731       |
| <b>Otros Servicios y Cargos</b>                          |                    | <b>5-Feb/4-Mar</b>   |              |
| Descuento Primera Caja                                   |                    |                      | -3.990       |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Television</b> |                    |                      | <b>5.731</b> |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>         |                    |                      |              |
| <b>Servicios Adicionales</b>                             |                    | <b>5-Feb/4-Mar</b>   |              |
| Servicio Mega 600                                        |                    |                      | 0            |
| Extensor NetGan Smart Plug                               |                    | 5-Feb/4-Mar          | 3.220        |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales Internet</b>   |                    |                      | <b>3.220</b> |
| <b>Otros Cargos</b>                                      |                    |                      |              |
| Asistencia VTR                                           |                    | 5-Feb/4-Mar          | 2.198        |
| <b>Total Otros Cargos</b>                                |                    |                      | <b>2.198</b> |

### PASO 3

3. Revisa en los **PRODUCTOS INSTALADOS** si el cliente tiene ingresado un descuento en sus servicios principales: **Si al momento de la atención el descuento fue ingresado hace 5 días o menos, NO PUEDES ingresar la solicitud de servicio.**

## GESTIÓN

### PROMOCIÓN FINIX

## **Cliente sólo tendrá reajuste en sus servicios adicionales (SVA) y canales premium**

- Si el cliente es Finix y reclama por el reajuste en sus SVA o canales, informa el motivo del alza con el siguiente script:

*"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. En su cuenta el reajuste sólo afecta a los servicios adicionales y no afecta a los servicios principales que tiene contratados"*

- En caso que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta:

### **Primera línea Call center:**

Explicar al cliente que lo derivaras con un equipo especialista para regularizar su caso y transfiere de forma asistida a Botón Rojo

*"Sr. XXX deme un momento para transferirlo con un equipo especialista para revisar su caso"*

## **OTROS SERVICIOS PRINCIPALES**

### **Cliente tendrá reajuste en sus servicios principales, adicionales (SVA) y canales premium**

- Si el cliente tiene otros servicios principales y reclama por el reajuste, informa el motivo del alza con el siguiente script:

*"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"*

- En caso que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta:

### **Primera línea Call center:**

Explicar al cliente que lo derivaras con un equipo especialista para regularizar su caso y transfiere de forma asistida a Botón Rojo

*"Sr. XXX deme un momento para transferirlo con un equipo especialista para revisar su caso"*

# ¿QUÉ ES EL IPC?

IPC

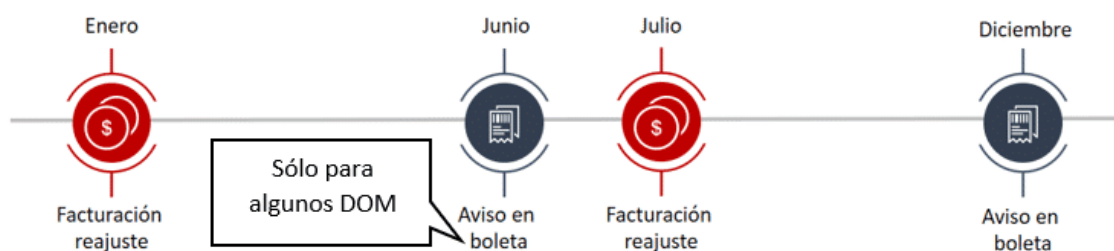
BOLETA

## Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.

El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

HOGAR



IPC

BOLETA

Un mes antes del reajuste respectivamente, se da aviso a los clientes de los DOM 17-18-19 – a través de la boleta- que en su próxima facturación se verá reflejado el reajuste de IP

**IMPORTANTE**

En tu próxima boleta se ajustarán los valores de tus servicios según la variación del IPC de los últimos 6 meses.

**VTB COMERCIAL S.A.**  
Servicio de televisión por cable y servicios de telecomunicaciones  
Calle 10 N° 1000, San José, Costa Rica  
Tel: (506) 2222 1000  
www.vtb.com

**R.U.T.: 76.114.143-8**  
**BOLETA ELECTRÓNICA**  
**N°**  
**S.I.S. SANTIAGO ORIENTE**

**CLIENTE N°**  
Nombre: **Rodrigo**  
Cédula: **12.000.0000**  
Versión al: **01-Ene-2021**

**Total a Pagar**  
**\$ 52.629**

**Detalle de Pagos:**  
Cobro a pagar: \$52.629 al 01-Ene-2021  
Cobro a pagar: \$0 al 01-Ene-2021  
Prestado: \$52.629 al 01-Ene-2021

**Rentas Servicio Principales**

|                                           |               |
|-------------------------------------------|---------------|
| Tarifa Fija                               | 48.813        |
| Plan: Canal 110, TV Hiper HD, Música 4000 |               |
| <b>Total Rentas Servicio Principales</b>  | <b>48.813</b> |

**Consumos y Servicios Adicionales**

|                                               |              |
|-----------------------------------------------|--------------|
| Telefonía                                     | 17           |
| Televisión                                    | 3.090        |
| Internet                                      | 0            |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b> | <b>4.007</b> |

**Total Servicios Mes Actual**  
**52.820**

**Monto Ajuste**  
Monto Ajuste: 0  
Código: 000  
**Total a Pagar Documento**  
**52.629**

**Estimado Cliente:**  
Le comunicamos que en su próxima boleta los valores de sus servicios VTB serán reajustados en base a la variación del IPC de los últimos 6 meses.

**QR Code**



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