



03 VRF DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 03- VENTA REMOTA FIJA CLARO/VTR

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 y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

DESDE EL 04 AL 22 DE FEBRERO 2026

☰ PAGO POR ANTICIPADO CARGO DE INSTALACIÓN (PUF)

☰ VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

☰ APLICACIONES DE STREAMING

☰ DESAFÍO TERMINADO

PAGO POR ANTICIPADO CARGO DE INSTALACIÓN (PUF)



CONTEXTO

El pago por anticipado del costo de instalación (PUF) se determinará a clientes que deseen contratar servicios en un conjunto de domicilios predeterminados y a un conjunto de Clientes (RUT) para todos los canales de ventas.

Aplica para todo cliente fijo, incluyendo convenios y residencial.

DEBES SABER

- Al ingresar una venta en una vivienda con esta condición, el cliente deberá pagar anticipadamente el monto de \$20.000 por concepto de instalación y posteriormente en la primera boleta, se le devolverá la diferencia del monto pagado versus el costo de instalación que le corresponda por plan comercial. Revisa el Plan Comercial vigente.
- La visita será confirmada con el cliente al celular registrado en el campo contactos. Si tienes dudas de éste procedimiento revisa la publicación **CONFIRMACIÓN DE AGENDAMIENTO**
- Por el momento el pago de PUF está disponible solo por Pago Express y Sucursal Virtual y no en portales externos de pago.
- Si el cliente consulta por qué debe pagar por anticipado, se le informa que por política de venta en ciertas comunas de la región tienen esta característica y por ende, posterior a la instalación se realiza la devolución del dinero.
- Si el cliente luego de pagar desiste de la instalación, se debe realizar la devolución del dinero, revisa la publicación [ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR](#)

VERIFICA PRECONDICIONES

- IDENTIFICAR VENTA PUF EN SISTEMA

GESTIÓN

Paso 1

INGRESO DE VENTA PUF

El ingreso de **una venta en una vivienda que tiene asociado un Pago Anticipado del Costo de Instalación sigue la misma lógica de una venta residencial normal**, teniendo como única diferencia que una vez ingresada la venta, el pedido queda a la espera del pago que son 3 días, mientras el pedido queda en estado Pendiente.

Recuerda **personalizar el descuento de instalación** (el cual encuentras en Gestiona: Personalizar Pedido, de la misma publicación que te sugerimos de ayuda para este ingreso de venta)

Puedes apoyarte en el procedimiento [VENTA FIJO MONO/MULTI PRODUCTO SIN PORTABILIDAD](#)

Paso 2

VERIFICAR PEDIDO DE VENTAS

Andes | Archivos | Edición | Ver | Desplazarse | Consultar | Herramientas | Ayuda

1-123202719219

+ - 🔍 ⚙️ 1 de Mayo de 19

Editar [Verificar] [Enviar] [TSQ] [Cancelar pedido] [Generar documento] Agregar servicios Spis

Nº de Pedido:	1-123202719219	Nombre del Cliente:	PATRICIO ANEL VALDES	Estatus:	Pendiente	Clasificación Pgs:	Jumbo
Motivación de venta:	Pjs	Cuenta del Cliente:	123202719	Fecha de creación:	07/06/2020 18:01:40	Clasificación valor:	
Variante de envío:	Visita Técnica	Nº de Serie D:		Fecha de modificación:	07/06/2020 18:01:40	Saldo Límite Crédito Pgs:	\$1.878.970
Tipo Formato:	No Portado - venta A	Estatus N° de Serie D:		Deute cuando:	07/06/2020 18:01:40	Saldo Límite Crédito valor:	
Tipo de Pedido:	Pedido de venta	Sustento Cliente:	Cable Funcionando y TA	Indicador:		Deute Fut:	\$22.880
Etapas:	Contratación	Cuenta de Servicio:	123202719-S-419	Vigencia de Contratación:	07/06/2020 18:01:40	Deute Dominio:	\$0
Ingresador:	PMU02B	Dirección de Servicio:	APROQUINDO av 4800	Ortado de Trámite:		Pago al Prom:	\$20.880
Canal de venta:	SAC	Cuenta de Facturación:	8324171A	Comprobante de Bróker:		Pago de Pago recibido CS:	
Vendedor:	PMU02B	E-mail:	PATRICIO.MUNDOBARRE			Aerío vehicular:	\$22.880
Alcanzar cuotas:	☐	Deute no vinculado:	☐	Pago upfront primera cuota:	☐	Cargó única VAO:	\$0
Comentarios:		Indice Desconexión:		Generar boleto factura online:	☐	Fut Deute Dominio:	
		Convenio aprobado:	☐	Cuenta facturación Deute Dominio:			
		Motivo de cambio:				Nº solicitud Reconciliación:	
		Segmento:	B2C				

Receña delivery: ☐ Orden con delivery: ☐
Dirección envío delivery:

[Más información] [Catálogo] [Detalles] [Envío] [Pago] [Resumen] [Aprobaciones] [Envíos] [Documentos] [Tramite] [Órdenes de trabajo] [Respuestas a ofertas] [Nº de teléfono] [Precios] [Resumen de la póliza]

Detalles de la línea | Historial | Atributos | Totales | Documentos adjuntos requeridos | Resumen de la póliza | Detalles de grupo de promoción

Detalles

+ - 🔍 ⚙️ 1 de Mayo de 19

Personalizar [Editar promoción] [Verificar Cuotas] [Cambiar Sincard]

Luego de **ingresado el pedido de ventas y aprobado el TSQ**, se puede apreciar el cargo por Pago Anticipado del Costo de Instalación que debe efectuar el cliente.

Paso 3

AGENDAMIENTO DE INSTALACIÓN CON ESTADO PENDIENTE POR PAGO

El agendamiento **será en forma automática para 3 días posterior al ingreso de la venta**, plazo en el cual el cliente debe realizar el pago adelantado.

IMPORTANTE

De **no cumplirse el pago dentro del plazo dentro de los 3 días**, un proceso automático del sistema cancelará el pedido se informará por mensaje de texto SMS móvil que se ha terminado el plazo específico.

Paso 4

PAGO DEL PUF

Paga tu cuenta

1 Seleccionar cuenta 2 Pagar 3 Comprobante

Nombre: Patricio Ariel Mallea
Rut: 17.620.679-9

Cuenta	Monto
✓ Costo de activación	\$20.000

Total a pagar: **\$20.000**

PAGO SEGURO vtr.com Continuar

¿Necesitas otro tipo de información? [Ir a VTR.com](#) Credenciales de sus sistemas: Privacidad | T1670 VTR | Consideraciones SPA

- Todas las deudas se **pueden pagar a través de Pago Express y Sucursal Virtual**, entre las que se incluye el pago anticipado de costo de instalación, que aparecerá como el ítem “Costo de activación”.
- **Ítem Costo de Activación:** muestra los montos relacionados a costos necesarios para las activaciones de los servicios. En este ítem se encontrará: cuota inicial de equipo móvil, costo de Simcard y pago anticipado costo de instalación (PUF)
- En la imagen se muestra cómo se verá en Sucursal Virtual el pago anticipado del costo de instalación

Paso 5

REVISIÓN DE PAGO

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

venta:21215815-1 | Portal del cliente:21215815-1 | Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Fallas masivas

Lista

Tipo Portado: No Portado - Venta Fi	Estado N° de Serie Cl: V DOCUMENTO VIGENT	Desde cuando: 23/10/2019 15:21:24	Saldo Limite Credito Movil: \$0
Tipo de Pedido: Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 21215815-1-S-004	Vigencia de Cotización: 28/10/2019 15:21:24	Deuda Domicilio: \$0
Ingresador: ICHAVESC	Dirección de Servicio: PONTEVEDRA 1161	Estado del Trámite: En progreso	Pago Up Front: \$0
Canal de Ventas: Venta Dealer	Cuenta de Facturación: 14296290031	Contexto de Estado: Todos las líneas del pedido están completadas	Pago Up Front recibido
Vendedor: ICHAVESC	e-mail: TEST@GMAIL.COM		Renta Mensual: \$33.990
Acelerar cuotas:	Deuda no Vinculante:	Pago Upfront Primera Boleta:	Cargo Unica Vez: \$0
Comentarios:	Motivo Desconexión:	Generar Boleta/Factura Online:	Rut Deuda Domicilio: 39569505-3
	Convenio Aprobado:		N° Solicitud Relacionada:
	Motivo de cambio: Sin motivo		

- Después de realizar el pago, **se puede validar que el pago pendiente “Pago Up Front”** se encuentra en \$0 y se indica con un flag “Pago Up Front Recibido”.
- **Con el pago aplicado**, se libera la actividad a terreno y cliente quedará con la fecha de agendamiento generado al ingresar el pedido venta.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA



REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA:

El objetivo de este procedimiento es la correcta revisión de la deuda de servicios fijos al momento de evaluar el ingreso de una venta.

IMPORTANTE: Se debe revisar dos tipos de deudas:

► **Deuda vinculada al RUT**

► **Deuda vinculada a un domicilio**

1. Deuda vinculada al RUT: Recuerda que si el RUT registra deuda es porque no cumple los siguientes criterios:

Grupo 1A→ Debe tener deuda entre \$15.000 y \$50.000 y la mora debe tener una antigüedad entre 12 y 24 meses.

Grupo 1B→ Cliente permaneció en la compañía por más de 12 meses (habiendo contratado servicios fijos) y dejó impaga 1 o 2 boletas.

! No se considera monto de deuda.

Grupo 2→ Clientes con antigüedad mayor a 24 meses

! No considera monto de deuda

IMPORTANTE:

Recuerda que no debes ingresar la venta a una Dirección que presente deuda.

1. Deuda vinculada a un domicilio: En casos en que haya deuda en vivienda, la política permite desvincularla si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

- a) Deuda es menor a \$5.000.
- b) Deuda no corresponde al nuevo contratante y se presentan los respaldos correspondientes según política de acreditación.
- c) Deuda de la vivienda tiene más de 12 meses.

Si no se cumple alguna de las 3 condiciones anteriores, el cliente debe pagar el monto total de la deuda y el ejecutivo debe ingresar la venta posterior al pago.

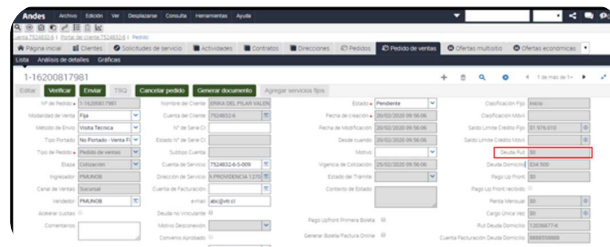
1. DEUDA EN RUT

Al ingresar el RUT al sistema se tendrán las siguientes opciones:

- Si cliente no existe en sistema, entonces cliente no posee deuda ya que nunca ha contratado servicios en Claro.
- Si se encuentra creado en sistema, se debe revisar si el **cliente tiene deuda**.

VERIFICA

1.1. Crear el pedido de ventas e ingresar para ver el detalle. Allí se encuentra el campo **“Deuda Rut”**, en el cual se indica el monto que el cliente debe pagar para poder realizar la venta, en caso de existir.



Existen otras 3 alternativas para ver deudas vinculadas a un cliente:

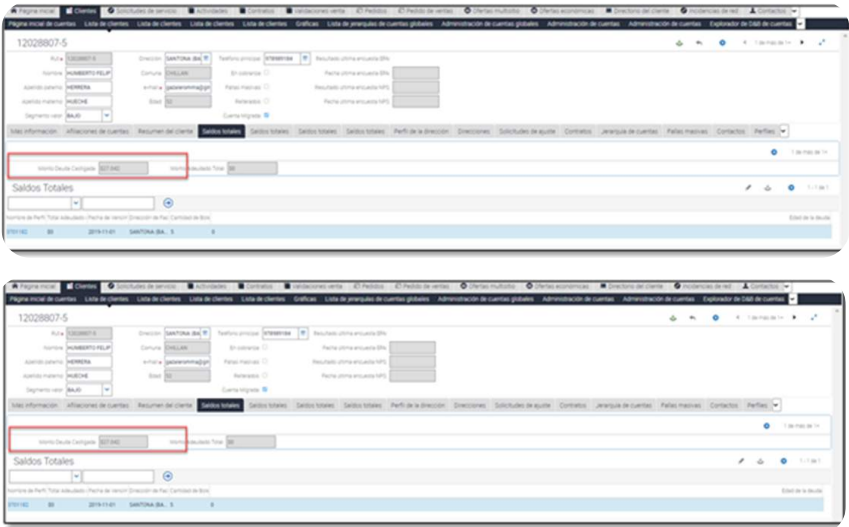
a) Saldos totales: Al entrar en la cuenta del cliente seleccionar la pestaña “Saldos Totales”. En esta vista se puede observar si el cliente tiene deuda castigada y si tiene un monto adeudado.

- **Deuda Castigada:** En el **Pedido de ventas** aparecerá el valor de la deuda en campo **deuda RUT** y en el detalle del pedido, se visualizará en campo **deuda RUT castigada**. El pago de la deuda castigada es exigible para que el pedido pueda avanzar, el que se realiza únicamente en **Pago express**.

NO aplica la política de **CONDONACIÓN**, por tanto, el cliente debe pagar el monto que aparece en el campo **MONTO DEUDA CASTIGADA**

- **Monto Adeudado:** Indica la deuda vencida, más la deuda vigente. Para realizar una venta, cliente debe

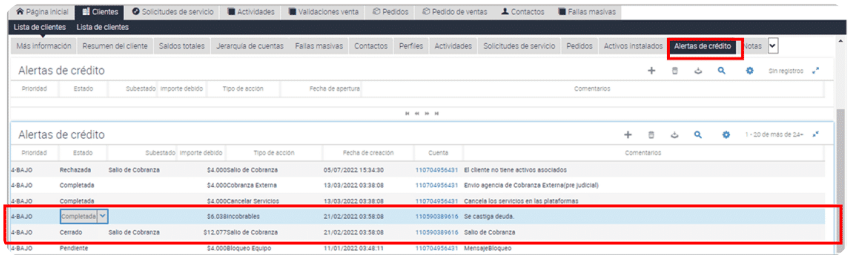
cancelar sólo las deudas vencidas, lo cual no es posible ver en esta sección y para ello, se debe ingresar a un pedido de ventas.



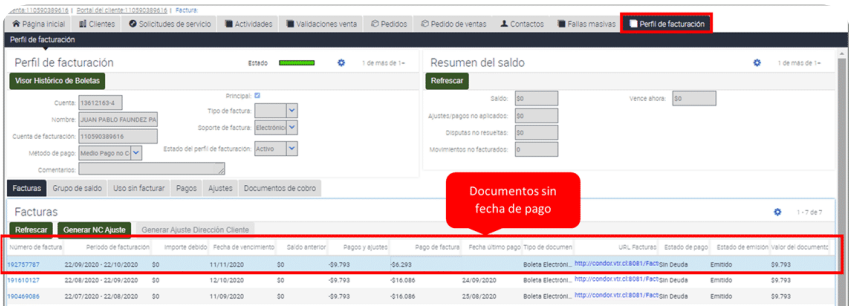
b) Perfil de Facturación del cliente: Se puede revisar el detalle de las cuentas de facturación del cliente y de sus boletas respectivas con fechas de vencimiento.

c) Visualización Actividad de Castigo: esta actividad corresponde a cobranzas y se identifica en Siebel consultando la cuenta de Clientes en vista **Alertas de crédito**.

- La actividad se denomina **Incobrable** y es informada en campo comentarios como **“se castiga deuda”**.
- El proceso de castigo genera una **condonación automática** del 50% del valor de la deuda, por lo cual el monto castigado se informa como un valor rebajado.



- Para identificar las **boletas adeudadas que corresponden al castigo**, se debe ir al perfil de facturación de la **cuenta** y revisar los documentos que **no tienen fecha de pago**.
- Es importante considerar que el documento (boleta) al ser castigado pasa a un estado sin deuda, no obstante, no registra pago.



19/05/2020	19/05/2020 - 22/05/2020	00	19/11/2020	09.769	02.284	-018.627	06/08/2020	Bolera Electron...	http://combo.vic-a-bolera/FinDeuda	Emotivo	02.284	
19/05/2020	19/05/2020 - 22/05/2020	00	19/11/2020	00	-010.329	-018.622	06/08/2020	Bolera Electron...		Sin Deuda	Pendiente	010.329

Recuerda que siempre se debe cancelar el valor del castigo para generar acciones comerciales.

2. DEUDA EN LA VIVIENDA

Considerar los siguientes puntos en relación a la deuda a la vivienda:

a) Para la política comercial en relación a deuda domicilio, se considera solo la deuda que dejó el **último cliente que desconectó en la vivienda**. No es necesario revisar deudas previas al último cliente, ya que sistema arroja información de éste automáticamente y solo esta deuda es la que se debe considerar.

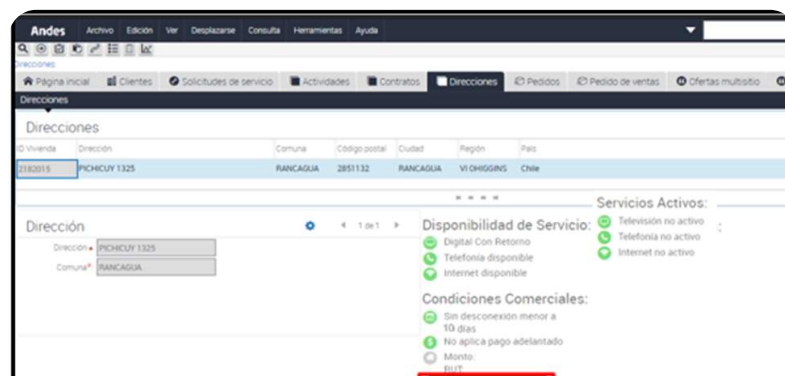
b) En casos en que haya deuda en vivienda, la política permite liberarla si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

- Deuda es menor a \$5.000.
- Deuda no corresponde al nuevo contratante y se presentan los respaldos correspondientes según política de acreditación.
- Deuda de la vivienda tiene más de 12 meses.
- Si no se cumple alguna de las condiciones anteriores, cliente debe pagar el monto total de la deuda y el ejecutivo debe ingresar la venta posterior al pago.

GESTIONA

En conjunto con la evaluación de la deuda al RUT, se debe evaluar si en la dirección donde se desea contratar existe deuda. Para ello, se debe utilizar el visor de direcciones. Esta búsqueda proporciona información sobre **“Condiciones Comerciales”**.

1. Para observar la deuda asociada al domicilio ingresado, se debe dar click al botón **“Calcular Deuda Domicilio”**. Este botón es verde mientras no se haga click sobre él y el ícono tendrá distintos colores según la información de la deuda.



Color Verde: el ícono  es de color verde cuando el domicilio no tiene una deuda asociada o la deuda tiene un monto menor a \$5.000, mostrándose Rut y Monto de la deuda de la última persona asociada al domicilio. En este caso continuar con el procedimiento, el cual continúa con la revisión de la existencia de deuda al Rut del **cliente que quiere contratar**.



Disponibilidad de Servicio:

-  Digital Con Retorno
-  Telefonía disponible
-  Internet disponible

Servicios Activos:

-  Televisión No Activo
-  Telefonía No Activo
-  Internet No Activo

Condiciones Comerciales



Monto: \$ 4.999
RUT: 99.999.999-1

Color Amarillo: el ícono  es de color amarillo cuando domicilio tiene deuda asociada mayor o igual a \$5.000. Se indicará el Rut de la persona a la que se le relaciona la deuda y el monto adeudado.



Disponibilidad de Servicio:

-  Digital Con Retorno
-  Telefonía disponible
-  Internet disponible

Servicios Activos:

-  Televisión No Activo
-  Telefonía No Activo
-  Internet No Activo

Condiciones Comerciales



Monto: \$ 5.000
RUT: 99.999.999-1

Dado lo anterior pueden ocurrir dos escenarios:

a) Si el Rut es el mismo del cliente que desea contratar: cliente debe pagar la deuda indicada. Una vez que el cliente paga su deuda, se procede a ingresar la venta.

b) Si el Rut corresponde a otro cliente: Se debe marcar el flag “**deuda no vinculante**” y adjuntar los documentos de acreditación según la política de crédito vigente.

En este caso cliente no está asociado a la deuda del domicilio, pero se debe revisar **si es que existe deuda asociada a su Rut**.

APLICACIONES DE STREAMING



PROCEDIMIENTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos de clientes que consulten o tengan inconvenientes a la hora de utilizar las aplicaciones de streaming que tiene el cliente dentro de su plan.

Aplica para clientes persona con servicio fijo y Móvil.

Consideraciones necesarias para las aplicaciones de streaming

Dispositivos donde el cliente puede visualizar las aplicaciones de streaming	Dbox Smart -> descargando la app
	WEB -> Desde la pagina web de cada aplicación
	Móvil -> descargando la aplicación en su dispositivo móvil.
Credenciales creadas para poder ingresar a las aplicaciones de streaming	Sucursal Virtual
	En aplicación que desea utilizar
	Google ->
Plan compatible con las Apps de streaming	Validador de Rut para Aplicaciones contratadas
	Plan Comercial



IMPORTANTE



Solo para los canales de atención Plataformas de streaming y Backoffice, para entregar una atención más personalizada, debes apoyarte a través de la herramienta de video llamada

para realizar la gestión de CREACIÓN Y ACTIVACIÓN DE CUENTA DE LAS APLICACIONES, puedes revisar la publicación MANUAL DE USO VSIGHT

- Al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre la activación de las plataformas streaming. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje de Whatsapp con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#) seleccionando la aplicación que indica el cliente.
- **Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica para Call Center Voz.**

PLATAFORMAS STREAMING

HBO MAX

DISNEY +

PRIME VIDEO

UNIVERSAL +

Es una plataforma de streaming de contenido bajo demanda de la mano de la productora WarnerMedia.

Cantidad de pantallas en simultaneo

3



HBO MAX

DISNEY +

PRIME VIDEO

UNIVERSAL +

Disney+ es la plataforma de streaming que ofrece entretenimiento de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic **y Hulu**. Desde originales exclusivos hasta tus clásicos favoritos, Disney+ te permite disfrutar títulos sin anuncios y con la mejor calidad.

Cantidad de pantallas en simultaneo

4



HBO MAX	DISNEY +	PRIME VIDEO	UNIVERSAL +	
----------------	-----------------	--------------------	--------------------	--

Es la plataforma de contenidos audiovisuales de Amazon. En la actualidad tiene un catálogo cercano a los 4.400 títulos, entre películas, series y contenidos propios, llamados Amazon Originals.



HBO MAX

DISNEY +

PRIME VIDEO

UNIVERSAL +

Es el nuevo paquete de canales Premium con miles de horas de contenido On Demand de NBCUniversal en Latinoamérica. **La plataforma Universal+ incluye publicidad.**

Cantidad de pantallas en simultaneo

5



HBO MAX

DISNEY +

PRIME VIDEO

UNIVERSAL +

Es una plataforma de streaming gratuita dedicada 100% al cine y series Latinoamericanas.

Cantidad de pantallas en simultaneo	DISPONIBILIDAD DE DISPOSITIVOS
3	SOLO WEB Y DBOX SMAR (NO SE PUEDE USAR EN IOS)



HBO MAX

DISNEY +

PRIME VIDEO

UNIVERSAL +

La plataforma, tiene el diferenciador de ofrecer contenido independiente más allá del cine arte. Disponibilizan el contenido los títulos por el mayor tiempo posible, pero tratando de ofrecer contenido nuevo periódicamente.

Cantidad de pantallas en simultaneo

3

The logo for CINDIE, featuring the word "CINDIE" in a bold, sans-serif font. The "C" is red, the "i" is black with a red dot, the "N" is black, the "D" is black, the "!" is red, and the "E" is black.

HBO MAX

DISNEY +

PRIME VIDEO

UNIVERSAL +

Es una plataforma con acceso a la **cobertura de ligas internacionales** como las de primera división de fútbol de Argentina; la Liga TeApuesto de Perú; el campeonato Paulista de Brasil; la Liga BetPlay de Colombia, entre muchos otros, que reúnen en conjunto cerca de 1.000 eventos en vivo.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°03 – VENTA REMOTA FIJA CLARO/VTR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°03 –
VENTA REMOTA FIJA CLARO/VTR**

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

FINALIZAR