



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 01 – 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 06 AL 25 DE ENERO 2026



POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS FIJOS



POLITICA DE VENTA ENTRE CANALES



DESAFÍO TERMINADO

POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS FIJOS



Definir el correcto uso de las políticas de ventas asociadas a los productos fijos y que estén en concordancia con la normativa de la empresa.

Si deseas revisar los pasos para la acreditación de la venta y los criterios de visado, puedes acceder la publicación Visado de contratos, haciendo [clic AQUÍ](#).

Desde el viernes 01 de noviembre 2024, comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.

La política es la siguiente:

En domicilios que se encuentren los servicios en estado **ACT - ELI** posterior al ingreso de una desconexión voluntaria, **NO está permitido realizar ventas a un nuevo cliente (RUT distinto al que realizó la desconexión) durante los primeros 10 días corridos desde el ingreso de la desconexión.**

IMPORTANTE: En caso de que se ingresen ventas en este periodo, serán des-comisionadas.

POLÍTICA DE VENTA HOGAR – (PUF, DEUDA RUT Y DEUDA VIVIENDA)

Estandarizar criterios y pasos operativos para todos los canales en el segmento Hogar, considerando especialmente las particularidades de Andes y de la APP D2D, en el contexto de una política que consolida las condiciones de venta y crédito cuando intervienen tres factores críticos: el pago por anticipado del costo de instalación (PUF), la deuda asociada al RUT del cliente y la deuda asociada a la vivienda.

Aplica para todos los vendedores, internos y externos, pertenecientes a los distintos canales de venta de servicios fijos.

Pago por anticipado del costo de instalación (PUF)

- En determinadas comunas y direcciones, la contratación de servicios exige que el cliente realice un pago por anticipado de \$20.000 por concepto de instalación. Este cobro se cursa a través de los portales de pago y tiene el carácter de condición previa a la instalación.
- La política establece, además, que el monto pagado se devuelve mediante la primera boleta del servicio una vez ejecutada la instalación. Si el cliente, tras pagar, decide no continuar con la instalación, corresponde gestionar la devolución conforme a la publicación “Abono o Devolución de Saldo a Favor”.
- Cuando el indicador de “Pago adelantado” señale que aplica, el ejecutivo debe exigir el pago antes de continuar; si el sistema informa que no aplica, la venta puede seguir su curso regular.

- La tabla de direcciones habilitadas para PUF es común para Claro y VTR, de modo que ambas marcas consultan el mismo universo con esta característica
- Si el cliente pregunta por qué debe pagar por adelantado, debe informarse que por política de venta ciertas direcciones tienen un costo de instalación y que el monto será devuelto posterior a la instalación mediante la boleta

Deuda por RUT (cliente)

La validación de RUT informa si existen deudas vencidas o castigadas asociadas al cliente. Bloqueante. Esto se puede validar en el pedido de venta, tal como se ve a continuación:

1-267424937467

Resumen

Nº de Pedido	1-267424937467	Nombre de Cliente	RODRIGO ORRA BUSTAD	Estado	Completado	Clasificación Pto	UBER
Modalidad de venta	Pto	Cuenta de Cliente	19835857-5	Fecha de creación	25/10/2023 10:30:14	Clasificación veh	
Metodo de envío	Waka Truck	Nº de Serie C1		Fecha de modificación	25/10/2023 10:32:58	Deuda Límite Crédito Pto	\$1.876.810
Tipo de pedido	No Pagado - Venta Pto	Estado N° de Serie C1		Deuda cuando	25/10/2023 10:30:14	Tarifa Límite Crédito Veh	\$0
Tipo de pedido	Pedido de venta	Subtipo Cuenta		Intitvo		Deuda RUT	\$0
Origen	Orden	Cuenta de Servicio	19835857-5-0-000	Vigencia de Cotización	25/10/2023 10:30:14	Deuda Domicilio	\$0
Ingresador	19835857-5	Dirección de Servicio	US ULMO5 5437	Estado del Trámite	Completado	Pago Up Front	\$0
Canal de venta	Outbound Pto	Cuenta de Facturación	287524427494	Comento de Estado	Todos los datos del pedido están completados	Pago Up Front recibido	0,00
Vendedor	19835857-5	e-mail	RODRIGO@GMAIL.CO	Pago up front mínima cuota		Renta mensual	\$22.890
Asesorar cuotas		Deuda no vinculante		Orden con retiro en Sucursal		Cargo única vez	\$0
Comentarios	CANAL PAGO PTO 2-PLAY INCL + 880	Motivo Desconexión		Límite de crédito no vinculante		Rut Deuda Domicilio	
Porcentaje de descuento		comenta aprobado				Cuenta facturación deuda domicilio	
Código de recibo		Motivo de cambio	sin motivo			Nº Zócalo Relación	
Reservar seguro		seguro				Estado del contrato	No enviado
		verificación de verificación				contiene actividades	

Más información | Detalles | Enviar a | Pagos | Envíos | Documentos | Trámite | Precios | Archivos adjuntos | Portabilidad | Actividades | Auditoría

Deuda por Domicilio

Respecto de la deuda asociada a la dirección, la política comercial establece una regla de unicidad: solo se considera la deuda dejada por el último cliente que se

desconectó en esa vivienda; el sistema ya identifica ese caso, por lo que no corresponde revisar deudas anteriores. Ante la presencia de deuda en la vivienda, la regla general es no ingresar la venta. Existen, sin embargo, tres vías de excepción que habilitan la continuidad:

- **(a)** cuando el monto es menor a \$5.000
- **(b)** cuando la deuda no corresponde al nuevo contratante y se presentan los respaldos exigidos por la política de acreditación —por ejemplo, un contrato de arriendo/contrato de compraventa u otro
- **(c)** cuando la deuda tiene una antigüedad superior a 12 meses.

Si ninguna de estas condiciones se cumple, el cliente debe pagar la totalidad y la venta solo puede registrarse una vez regularizado el estado. En la práctica, el bloqueo por deuda de domicilio no es bloqueante a nivel sistémico: la plataforma permite avanzar sujeto a la validación de respaldos para liberar la deuda (típicamente, el contrato de arriendo/contrato de compraventa u otro).

Adicionalmente, existen viviendas no habilitadas comercialmente que se encuentra inactivas por un tema de calidad y quedar como no factibles; esta gestión es realizada por el equipo de Direcciones de GIS. La acreditación de deuda se actualiza es en línea y considera únicamente las deudas del



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

POLITICA DE VENTA ENTRE CANALES

POLÍTICA DE VENTA ENTRE CANALES

El propósito de este documento es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los canales y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta.

En adelante cada vez que se mencione algún plazo o resguardo se debe entender que se contabiliza de lunes a viernes sin considerar feriados. diversos canales.

En esta edición del desafío revisaremos los siguientes puntos:

CONSIDERACIONES AL SOLICITAR UN CAMBIO DE CÓDIGO/REASIGNACIÓN DE VENTA

A. El límite de tiempo para realizar una solicitud de cambio de código es hasta el 6° día (5 días y lo que resta del día que se completó) una vez completada la instalación, deben ser ordenes en estado completada. Posterior a este plazo, NO se considerará la revisión.

B. Las solicitudes referentes a la política de venta entre canales se deben realizar enviando un correo a:

→ **Si la venta apelada (original) corresponde a Claro**, el correo debe ser enviado a clarovec@clarovtr.cl.

→ **Si la venta apelada (original) corresponde a VTR**, el correo debe ser enviado a ventaentrecanales@vtr.cl.

C. Estas solicitudes aplican solo para casos de ventas entre canales o equipos, según se detalla a continuación:

→ Ventas entre distintos canales.

→ Ventas dentro del canal Sucursal, pero entre distintas sucursales / CAC

→ Ventas entre marcas.

→ Ventas dentro de uno de los canales de Venta Remota, pero entre distintos operadores. (ej. entre Solvencia y TP)

→ Ventas dentro de uno de los canales de Venta Presencial, pero entre distintos operadores/distribuidores.

D. Las solicitudes por ventas entre vendedores del mismo equipo, deben ser escaladas a la subgerencia de cada canal, según corresponda. A continuación, se indican los responsables:

→ Ventas dentro de una misma sucursal – Subgerentes de Atención Sucursales.

→ Ventas dentro de un mismo equipo de Venta Remota – EPS.

→ Ventas dentro de un mismo operador – Administrativo de Ventas del canal.

→ Ventas dentro del canal, pero entre distintos operadores (ej. entre San Lucas y Mirasol) – Administrativo de Ventas del canal.

E. Una vez recibida la solicitud, el plazo de respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes será de 3 días (2 días y lo que resta del día en que se envió. En periodos de contingencia el plazo será de 4 días, lo cual será siempre informado a los canales previamente

F. Visualización de Cambio de código: los cambios de códigos son visibles en las bases o reportes de venta oficiales.

G. Para solicitar cambio de código se debe completar la tabla que está a continuación, llenando todos los datos solicitados, y debe ser enviada por un supervisor/BO/coordinador al correo indicado. Sin los datos requeridos, o bien, no es enviado por el supervisor/BO/coordinador a cargo, no puede ser revisado, esto es de responsabilidad del interesado, y con ello, no afecta los plazos estipulados aquí. Revisar tabla [aquí](#)

H. Una vez recibida la respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, tendrán un plazo de 3 días (2 días y lo que resta del día en que se envió) para apelar. La respuesta a

esta apelación se entregará en el mismo plazo del punto E.

RESGUARDOS DE VENTAS —

Se define como resguardo de venta:

- Una **actividad o gestión realizada sobre un cliente, a través de distintos tipos de validaciones**, que impiden un correcto ingreso de un pedido de venta.
- Toda venta ingresada de manera exitosa en el sistema o aplicativo actual en uso.

***los pedidos en estado pendiente que estén en etapa de cotización no tendrán ningún tipo de resguardo

Existen cinco escenarios para el resguardo de ventas, de acuerdo a lo siguiente (resguardo de RUT y Dirección):

- Por el sistema, con una intención de venta → Resguardo de Rut y Dirección.
- Por el sistema, con venta pendiente de pago → Resguardo de Rut y Dirección.
- Por el ejecutivo, con SS de dirección → Resguardo de Dirección.
- Por el sistema, con una venta en pendiente comercial → Resguardo de Rut y Dirección.
- Al generarse pedido de venta → Resguardo de Rut y Dirección..

Es muy importante que conozcas cada punto mencionado de la política de venta, ya que tener un proceso definido, agiliza y estandariza el trayecto desde el primer contacto con el cliente, hasta el cierre de la venta.

Revisa en detalle cada punto de la Política de Venta entre Canales para cada sistema ingresando a

CLAVE aquí



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°01 – VENTA REMOTA FIJA CLARO/VTR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°01 –
VENTA REMOTA FIJA CLARO/VTR**

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

FINALIZAR