

# VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°08 - Cornerstone



## 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 13 AL 26 DE ABRIL 2026

---



NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



DESAFÍO TERMINADO

# NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

---



- Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de SVA's y/o canales premium en su boleta.
- La gestión de de call center voz y no voz es para todas los casos que se presenten, excepto cuando el cliente manifieste que NO reconoce la contratación de un canal premium.
- Aplica para clientes con servicios fijos.

**CONSIDERACIONES  
IMPORTANTES**

**IMPORTANTES EN LA  
ATENCIÓN**

**VERIFICA**

**CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM**

• **¿Quién lo solicita?**

- Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

• **¿Dónde se puede solicitar?**

- Se puede solicitar en cualquier canal de atención.

• **¿Qué documentos se deben presentar?**

- Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

• **¿Aplica Validación de Identidad?**

- Si aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#).

• **Excepciones**

- En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o Canales Premium (las excepciones para Canales Premium no aplican para Call Center) puedes realizar las siguientes excepciones:
  - La excepción se puede realizar cada 3 meses calendario.
  - El ajuste por este motivo sólo se puede aplicar a la boleta actual y debe corresponder al valor del SVA objetado. Adicional al ajuste, debes eliminar el SVA que el cliente desconoce.
  - En caso que aplique, solo debes ingresar la Solicitud de Servicio indicada en esta publicación.
  - Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar.

- Para revisar todos los SVA y canales premium vigentes, revisa el [PLAN COMERCIAL](#)

| CONSIDERACIONES IMPORTANTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN | VERIFICA |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Para Call Center</b>, en caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier Canal Premium debes <b>transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium</b>, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento <a href="#">PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</a>. Esto no aplica para la plataforma 105, quienes deben atender estas solicitudes.</li> <li>• Cada vez que realices un Ajuste, debes dejar <b>en el comentario un #</b> para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ SVA: #COBRO SVA</li> <li>◦ CANALES PREMIUM: #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)</li> <li>◦ En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente: TNT SPORT → TNT, FOX SPORT → FOX, HBO MAX → HBO, UNIVERSAL → UNI, PACK ADULTO → ADU, TODO LO DEMAS → OTRO.</li> </ul> </li> </ul> |                            |          |

| CONSIDERACIONES IMPORTANTES                                                | IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN | VERIFICA |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------|
| <div>VERIFICACIONES PREVIAS NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM</div> |                            |          |

1. Verifica en **Productos Instalados** de la vista 360 de Andes, **cuál es el servicio (SVA/Canal)** contratado y la fecha de contratación. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.
2. Verifica el **cobro realizado en la boleta emitida**.
3. Confirma en las boletas anteriores si tiene cobros por el mismo motivo y en cuantas.
4. Revisa si en las últimas **12 facturaciones se realizó un Ajuste**, eliminando el cobro de un SVA/CANAL. Para esta revisión, Ingresa al **Perfil de Facturación**, selecciona la pestaña **Ajuste** y revisa el campo **Comentarios**.
5. Verifica también en las **Actividades** si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA/CANAL.
6. Revisa la pestaña **Uso Sin Facturar** y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación.

## GESTIÓN

### CANALES PREMIUM

| MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS CANALES PREMIUM |                   |                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|
| PASOS                                                 | CANAL DE ATENCIÓN |                     |
|                                                       | VOZ               | NO VOZ – SUCURSALES |

## GESTIÓN

## DESCONOCE CONTRATACIÓN

Transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

1. Elimina el canal.  
Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.

2. Verifica si el cliente tuvo un Ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **NO TUVO AJUSTE:**  
Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**.  
Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#).  
Debes elegir:  
**Submotivo:**  
SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.  
**Observación:**  
Registra para identificar la

|  |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                               | <p>excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>TUVO AJUSTE:</b><br/>Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente <b>insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar</b>, ingresa la siguiente <b>Solicitud de Servicio</b>:</li></ul> <p><b>Tipo:</b> Facturación<br/><b>Área:</b> Inconsistencia de venta<br/><b>Subárea:</b> No reconoce cobro SVA<br/><b>Descripción:</b> Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de <b>5 días hábiles</b>.</p> |
|  | <p><b>VALOR DEL CANAL ES DIFERENTE AL OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN</b></p> | <p>1. Revisa el <a href="#">PLAN COMERCIAL</a> para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.</p> <p>1. Revisa el <a href="#">PLAN COMERCIAL</a> para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el **submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la **observación** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida

2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes **elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la observación registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar, da de



con el cliente si desea mantener el servicio. **En caso que desee eliminar,** transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice la baja del canal. Apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

baja el canal. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.

5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **No tuvo ajuste:**  
Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#).  
Debes elegir:  
**Submotivo:**  
SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.  
**Observación:**  
Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve

|                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |  | <p>una descripción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tuvo ajuste:</b><br/>Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente <b>insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar</b>, ingresa la siguiente <b>Solicitud de Servicio:</b></li> </ul> <p><b>Tipo:</b> Facturación<br/><b>Área:</b> Inconsistencia de venta<br/><b>Subárea:</b> No reconoce cobro SVA Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de <b>5 días hábiles.</b></p> |
| <p><b>REGISTRA</b></p> |  | <p><b>Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta</b></p> <p>Registrar en la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de la persona que atendemos</li> <li>• Motivo de la atención</li> <li>• Información entregada</li> <li>• Gestión realizada</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS SVA

### GESTIÓN

#### DESCONOCE CONTRATACIÓN

1. Elimina el SVA. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES**.

2. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un SVA.

- **NO TUVO AJUSTE:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir:  
**Submotivo:** SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.  
**Observación:** Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **TUVO AJUSTE:** Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio**:

**Tipo:** Facturación

**Área:** Inconsistencia de venta

**Subárea:** No reconoce cobro SVA

**Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

**VALOR DEL SVA ES  
DIFERENTE AL  
OFRECIDO /  
TERMINO DE  
PROMOCIÓN**

1. Revisa el [PLAN COMERCIAL](#) para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.
2. Verifica en los **Productos Instalados** si el SVA tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el: **submotivo:** SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO **observación;** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar, da de baja el SVA. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES**.
5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro:
  - **No tuvo ajuste:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu

|                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |  | <p>supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación <a href="#">AJUSTE</a>. Debes elegir:</p> <p><b>Submotivo:</b> SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.</p> <p><b>Observación:</b> Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.</p>                   |
|                 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tuvo ajuste:</b> Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente <b>insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar</b>, ingresa la siguiente <b>Solicitud de Servicio:</b></li> </ul>                                  |
| <b>REGISTRA</b> |  | <p><b>Tipo:</b> Facturación;</p> <p><b>Área:</b> Inconsistencia de venta;</p> <p><b>Subárea:</b> No reconoce cobro SVA;</p> <p><b>Descripción:</b> Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de <b>5 días hábiles.</b></p>        |
|                 |  | <p><b>Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta</b></p> <p>Registrar en la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de la persona que atendemos</li> <li>• Motivo de la atención</li> <li>• Información entregada</li> <li>• Gestión realizada</li> </ul> |



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# 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 permitirá 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 header shows 'Genesys • Workspace' and the user 'Felipe Andres Diaz Iriarte'. Below the header, a call log entry is visible with details: '1:01:04', '962295205', '00:02:48', and 'DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS'. A dropdown menu is open, showing various call status options. The option 'No está listo - Capacitación' is highlighted with a red box. Other options include 'Listo', 'No está listo - BackOffice', 'No está listo - Baño', 'No está listo - Coaching', 'No está listo - Colación', 'No está listo - Descanso', and 'No está listo - Inactividad5m'. At the bottom of the menu are 'Iniciar sesión' and 'Finalizar sesión'.

**Información del caso**

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

228800096 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.

# DESAFÍO TERMINADO

---



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°  
08!**

**Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final**

---

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

FINALIZAR