



VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 06 - Soporte Comercial

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 15 AL 29 DE MARZO 2026

≡ TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO

≡ CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN

≡ APAGADO DE NODOS

≡ INGRESO DE TICKET

≡ DESAFÍO TERMINADO

TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

Detallar cómo atender a clientes que reporten un aumento en el valor de su boleta debido al término de un descuento o promoción.

ALCANCE

- Aplica para clientes con **servicios fijos**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO
¿A quién se brinda esta atención?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Aplica validación de identidad?	No aplica validación de identidad

GESTIÓN

EJECUTIVO FRONT

1. Una vez confirmado, según el procedimiento de **EXPLICACIÓN DE BOLETA**, que al cliente se le terminó un descuento, verifica si tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor o si ya no cuenta con ningún beneficio vigente:

1.1. Si el cliente **tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor**, revisa en Andes, en el apartado Siguiente Mejor Acción (SMA), la campaña a la que está afecto donde se detalla la aplicación de este nuevo beneficio. Informa al cliente esto mediante el siguiente script:

Sr(a). XXX, déjeme informarle que usted tenía un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior. Pero, gracias a su preferencia y fidelidad, le hemos otorgado un nuevo descuento de \$X mensuales por X meses. Este nuevo beneficio ya se encuentra aplicado en su boleta y no necesita realizar ninguna gestión adicional.

- a. Si el cliente **queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.
- b. Si el cliente **no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO** apartado Cliente busca un plan más económico que el actual.

- Si el cliente **acepta realizar un downgrade de plan**, dévalo a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la WEB DE ESCALAMIENTO. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil, apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

- Si el cliente **no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término**, continúa la atención según el procedimiento BAJA DE SERVICIO apartado Desconexión Servicios Principales.

1.2. Si el cliente **no tiene ningún nuevo descuento cargado**, informa que el descuento que tenía ya caducó y debido a ello se le cobra el valor normal del servicio contratado. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, efectivamente usted tuvo un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior y por eso ahora su boleta muestra el valor real de la promoción contratada.

- a. Si el cliente **queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.
- b. Si el cliente **no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN** apartado Cliente busca un plan más económico que el actual.

- Si el cliente **acepta realizar un downgrade de plan, dévalo a la plataforma de Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil, apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

- Si el cliente **no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término**, continúa la atención según el procedimiento BAJA DE SERVICIO apartado Desconexión Servicios Principales.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Aplica para clientes residenciales y Negocio (SOHO)

- ESTE PROCEDIMIENTO APLICA CUANDO EL CLIENTE TIENE UN COBRO DE SERVICIOS PRINCIPALES QUE NO RECONOCE, COMO ALTA O CAMBIO DE PLAN NO RECONOCIDO O NO EFECTUADO.

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Aplica para titular de la cuenta. Para validar la titularidad revisa la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)
- Debes hacer un diagnóstico completo del caso del cliente, NO PUEDES ingresar una solicitud de servicio sin analizar correctamente el caso

PRIMERA LINEA

LUQUE, MANUEL EDUARDO

N° Cuenta: 217127419027

JOSÉ FRANCISCO VERGARA 3253 DEPTO 1307, Itaque,

Claro |  vtr

Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.459
Total Rentas Servicios Principales	42.459
 Adicionales y/o Descuentos	
Contratación de Canales TV	0
Arriendo de Equipos	7.252
Total Adicionales y/o Descuentos	7.252
Total Servicios Mes Actual	49.661
Total Saldo Anterior y Cuotas	0
Total a Pagar Documento	\$ 49.661

PAGAR

Facturación Últimos 6 meses



En Sucursal Virtual
de **VTR.COM**
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 28/09/2025



1. Indaga con el cliente cuál es el plan contratado o solicitado y verifica la información que entregue con la boleta emitida
2. Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta es la misma información que indica el cliente, entonces debes informar que el servicio está correctamente contratado y aclarar dudas con respecto a cobros, entre otros.
3. Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta difiere de la información que indica el cliente, procede a resolver según el caso

GESTIÓN: SERVICIOS PRINCIPALES CON VALOR INFORMADO DIFERENTE A LA OFERTA COMERCIAL

GESTIÓN —

1. Verifica cuál es la **fecha del pedido** ingresado en Andes
2. Revisa el PLAN COMERCIAL según la fecha de ingreso del pedido
3. Si el plan que indica el cliente **está en el plan comercial y el valor corresponde**, Informa al cliente que la oferta entregada corresponde a la oferta vigente por VTR, por ende está correcta.

En caso que el cliente insista en que el cobro reflejado en su boleta no se condice con lo ofrecido por el vendedor, transfiere en forma asistida a Nivel 2 comercial.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar e detalle su caso".

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada.

Pedidos				
Estado	Fecha de creación	Motivo de cancelación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada	26/07/2022 17:01:59		Desconexion	Fija
Cancelado	15/07/2022 16:56:09	Sin motivo	Traslado	Fija
Completada	17/03/2022 14:31:23		Cambio de Promocion	Fija
Cancelado	16/03/2022 21:54:14	Sin motivo	Cambio de Promocion	Fija
Completada	09/03/2022 21:57:53		Pedido de ventas	Fija

GESTIÓN: SERVICIO PRINCIPAL NO CORRESPONDE A LO CONTRATADO

GESTIÓN

1. Verifica en **PEDIDOS** si se encuentra un pedido ingresado
2. Si es así ingresa seleccionando el **Nº del pedido** para revisar el estado del pedido

NO ESTÁ INGRESADO:

Debes seguir el procedimiento de [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#) , en el apartado EXCLUSIVO CALL CENTER VOZ PRIMERA LINEA

ABIERTO:

Informar la fecha en que se realizará el cambio o venta solicitada.

Si el cliente desea modificar la fecha, recuerda que probablemente el agendamiento quedará posterior al agendamiento inicial. En caso de que el cliente solicite reagendar, puedes hacerlo

CANCELADO:

Si el plan que el cliente solicitó implica la desconexión de uno de sus servicios, transfiere en forma asistida a la plataforma de retención.

Informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo especialista. Transfiere al equipo de retención

1. Si el plan que el cliente solicitó **no implica la desconexión de uno de sus servicios** informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo

especialista: transfiere en forma asistida a Nivel 2 comercial.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, le voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso".

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

APAGADO DE NODOS



¿QUÉ ES EL APAGADO DE NODOS?

Es una campaña de nuestra compañía, donde estamos cerrando la factibilidad HFC de algunas comunas de Chile. Este “Apagado Nodos” se realiza en sectores donde no existan clientes con servicios activos con tecnología HFC o bien, puede que en algún momento tuvieron televisión análoga.

¿Porqué un cliente quedaría sin servicio?

- Eventualmente el apagado de nodos puede afectar a clientes que:
- Tienen tecnología FTTH, pero algunos televisores están conectados directamente al cable.
- Viven cerca al nodo que se apagará y podría afectar a los servicios hogar.

APAGADO DE NODOS POR SEMANA

FECHA APAGADO	COMUNA	NODO
04-mar	Talcahuano	THN064
	Maule	MAUL81
	Ñuñoa	NUNO101
	Osorno	OSOR40
	San Miguel	SMGL50
	Temuco	TEMU79
	Antofagasta	ATF005
	Ñuñoa	NUN011
	Ñuñoa	NUN070

	Ñuñoa	NUN076
	Ñuñoa	NUN078
	Ñuñoa	NUN083
	Osorno	OSO039
	Peñalolen	PEN026
	San Miguel	SMI022
	Valdivia	VDA007

ALCANCE

- Aplica a Callcenter, no voz y Sucursales
- Esta atención se puede entregar a Titular o usuario

GESTIÓN

1. Confirmar que el rut aparezca en la planilla adjunta. Pincha aquí
2. Si el cliente no aparece, debes atender su inconveniente según el procedimiento INCONVENIENTES INTERNET

LINK VTR

LINK CLARO

4. Revisa la sección SMA y verifica que aparezca la campaña:
"APAGADO NODOS: Si el cliente se encuentra sin servicio, revisa la publicación
<https://somosclave.cl/respuesta.php?q=hogar/988>."
5. Si no aparece la campaña, confirma que el rut del cliente se encuentre en la BASE ADJUNTA

CLIENTE NO ESTÁ EN LA BASE

Continúa atendiendo según los procedimientos establecidos según el servicio afectado.

CLIENTE ESTÁ EN LA BASE

a. Verifica con el cliente si el inconveniente que presenta es estar sin servicio o sólo tiene inconvenientes con televisión



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INGRESO DE TICKET



Si revisamos el ingreso de los tickets que se hacen a la ticketera de mesa de ayuda, identificamos que el 40% de los tickets ingresados a Mesa de Ayuda están **MAL INGRESADOS**, principalmente por estos 3 motivos:

- **No se revisan los procedimientos** vigentes de SOMOS CLAVE para resolver
- El **ingreso** se hizo en una bandeja o categoría incorrecta.

- Los **datos que requiere un ticket para ser resuelto están erróneos**, incompletos o no corresponden al caso que se está escalando.
-



Ten presente que todos los tickets ingresados en **SDESK** y que no cumplan con el ingreso correcto **SON RECHAZADOS**, por lo tanto, una mala gestión se deriva en un cliente sin el requerimiento que solicitó. **RECUERDA y APLICA** la validación obligatoria, antes de ingresar un ticket:

1

Revisar en Somos Clave el procedimiento correcto. Recuerda que la gran mayoría de las atenciones las puedes resolver tú mismo.

2

Analiza si es necesario el ingreso de un ticket. Este aplicará si existe un problema sistémico fortuito o si es que se despliega un error en Andes que indique que debes ingresar un ticket.

3

Valida en la ticketera de SDESK si existe un ticket previamente ingresado. Si ya existe informa al cliente el tiempo de respuesta para la resolución de dicho ticket.

4

Ingresa correctamente el ticket. Recuerda que cada tipo de registro tiene un árbol de tickets diferentes entre sí, por lo tanto, si ingresas de manera incorrecta, ese ticket NUNCA llegará al equipo que sí puede resolver.

Tienes la solución en tus manos. No dudes en aplicar el conocimiento que tienes. ¡Sé resolutivo!

TICKETS MAL INGRESADOS

RECUERDA QUE GSA:

Los siguientes temas, tienen una gran cantidad de tickets mal ingresados:

- 1. Cancelar solicitud de servicio convertida a reclamo** > Ingresar un ticket por este motivo corresponde a una mala práctica. Si el cliente solicitó un reclamo, este debe cumplir su ciclo hasta la respuesta del área de RECLAMOS. Además, Andes mostrará un mensaje de alerta indicando que NO se puede cancelar el reclamo.
- 2. Errores de red neutra** > Si al momento de validar TSQ o enviar un PEDIDO, aparece un mensaje RN, corresponde el ingreso de ticket en la categoría APLICACIÓN SOPORTE RED NEUTRA, no en la bandeja ANDES.
- 3. Boleta Alfanumérica** > En ningún caso corresponde el ingreso de un ticket por boleta alfanumérica. En el procedimiento de CLIENTE SIN BOLETA te muestra cómo gestionar estos casos.
- 4. Reasignación de solicitud de servicio** > Si ingresas una solicitud de servicio quedas como dueño de esta. Si necesitas modificar una SS ingresada por otro compañero (para cancelarla, anularla o derivarla) primero debes REASIGNARTELA y luego realizar la gestión que necesitas. Para saber cómo se puede reasignar una solicitud de servicio revisa el procedimiento REASIGNACIÓN DE SS.

TICKETS MAL INGRESADOS

RECUERDA QUE GSA:

Recuerda

- **No envía boleta** > Resuelve con el procedimiento CLIENTE SIN BOLETA.
- **No gestiona ni devuelve saldo a favor** > Resuelve a través del procedimiento SALDO A FAVOR.
- **No hace ajustes** > Estos tú los debes realizar.
- **No hace inhibiciones** > Estas tú los debes realizar.
- **No envía técnicos a terreno** > Aplica los procedimientos de Inconvenientes Internet, Televisión o Telefonía y según tu diagnóstico, revisa si aplica el envío de un técnico a terreno.

- **No modifica la agenda, no agiliza una visita >** Tú puedes cambiar el agendamiento en Andes si es que es solicitado por un cliente y si existe disponibilidad horaria.
- **No cambia la contraseña wifi >** Puedes ayudar al cliente a autogestionarse según el modelo de la caja de internet. Apóyate en el procedimiento de Clave WIFI.
- **No resuelve cuando un servicio está suspendido y la cuenta está pagada >** Tanto en los procedimientos de Inconvenientes como en Inconvenientes de pago, tienes la forma de solucionar.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 06 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 06!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR