

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 13 - 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 22 DE JUNIO AL 05 DE JULIO 2026



CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



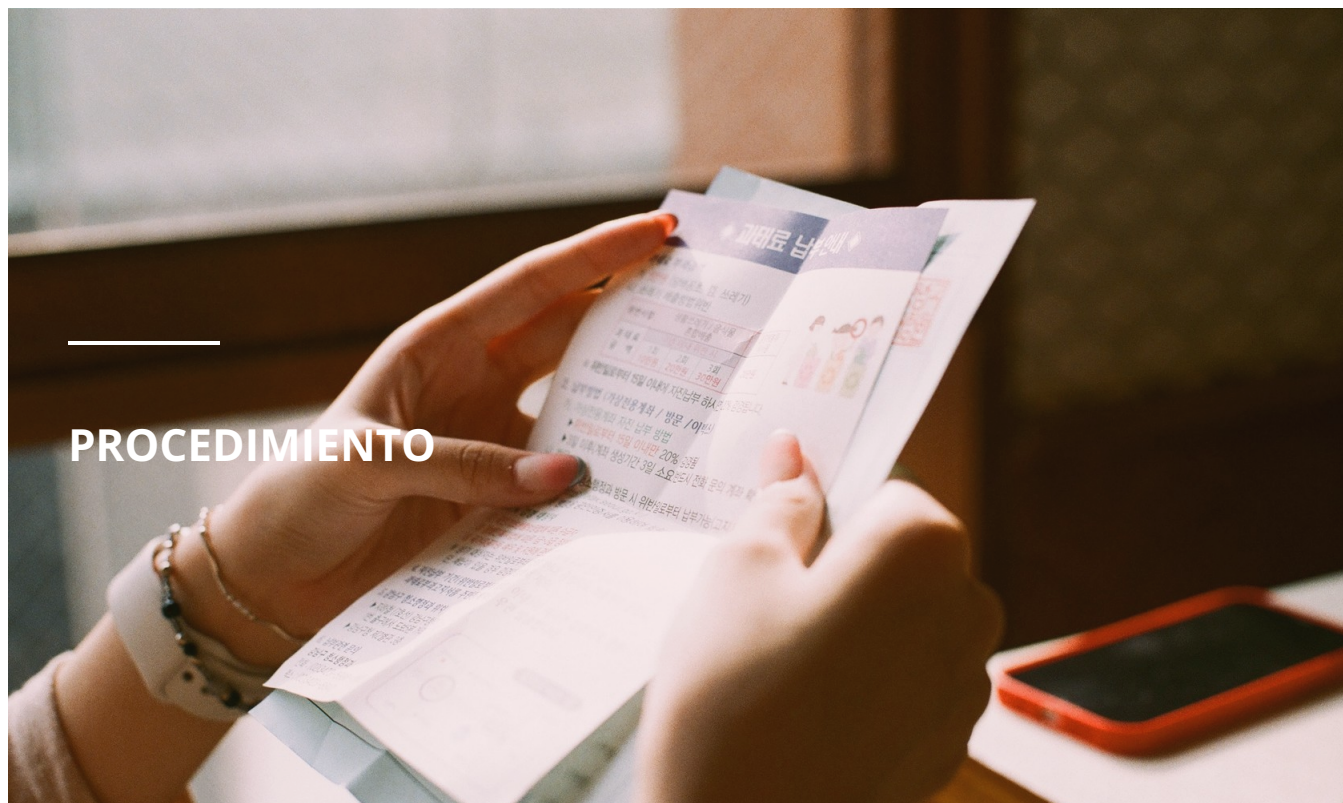
COBRANZA



DESAFÍO TERMINADO

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN

PROCEDIMIENTO



ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Aplica para sucursales, call center voz y no voz
- 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: 217127415027

JOSÉ FRANCISCO VARGAS 3252 DEPTO 1307, Itaquí,

Cuenta |  VTR

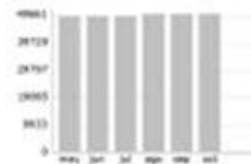
Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.459
Total Rentas Servicios Principales	42.459
 Adicionales y/o Descuentos	
Contenido n 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: deriva por [web de escalamiento](#) a la plataforma de Soporte Diferido.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

*"Sr(a). XXX, su solicitud de XXXX ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de **1 día hábil** se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una **línea 600**, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su requerimiento lo antes posible".*

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

COBRANZA



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que soliciten bloquear o desbloquear el servicio (simcard) y/o el equipo por robo o pérdida.

COBRANZA

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA COBRANZA	
¿A quién se brinda esta atención?	Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio .
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad.
¿Qué debes saber sobre la inhibición de cobranza?	- Evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando. - Puede ser aplicable a clientes con cuentas al día o vencidas. - En caso de tener los servicios suspendidos por mora, estos serán reanudados en un plazo máximo de 2 horas. - El plazo máximo que se puede inhibir el flujo de cobranza es de 6 días de corridos (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención).

FLUJOS DE COBRANZA

TIPOS DE FLUJOS DE COBRANZA

Existen 3 flujos de cobranza en el servicio fijo:

- Flujo Duro Hogar
- Flujo Mediano Hogar
- Flujo Suave Hogar

Actividades Flujos de Cobranza servicio fijo:

(Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada)

NOMBRE FLUJO	DEFINICIÓN	RGU	CORTE UNIDIRECCIONAL	DIA QUE SE REALIZA DX
DURO HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 1 boleta impaga	Cable	7	35
		Fono	7	35
		Internet	7	35
		Premium	7	35
MEDIANO HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 2 boleta impaga	Cable	36	65
		Fono	36	65
		Internet	36	65
		Premium	36	65
SUAVE HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con	Cable	66	95
		Fono	66	95

	3 boleta impaga. Solo aplica para cliente con PAC o PAT y Convenio	Internet	66	95
		Premium	66	95

IMPORTANTE: El corte UNI afecta a cada servicio de la siguiente manera:

- Fono: Corte del servicio para realizar llamadas, pero puede seguir recibiendo.
- Internet y Premium: Corte total del servicio.

Existen 3 flujos de cobranza en móvil:

- Flujo Duro Móvil
- Flujo Mediano Móvil
- Flujo Suave Móvil

Actividades Flujos de Cobranza servicio móvil:

(Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada)

NOMBRE FLUJO	DEFINICIÓN	CORTE UNI MÓVIL	DÍA BLOQUEO IMEI (EQUIPO)
DURO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 1 boleta impaga	7	30
MEDIANO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 2 boletas impagas	7	50
SUAVE MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 3 boletas impagas. Solo aplica para clientes con PAC o PAT y Convenio	66	70

IMPORTANTE: En casos donde el cliente presente bloqueo de IMEI en su equipo por mora, debe realizar el pago de su boleta vencida. Una vez recibido el pago, sistema tarda hasta 6 horas de corrido en desbloquear la IMEI del equipo.

VERIFICACIÓN DE FLUJOS DE COBRANZA EN ANDES

1. Desde la vista principal **CLIENTE**, hacer clic en la cuenta de facturación en donde se desea visualizar el flujo de cobranza.
2. Una vez seleccionada la opción **PERFILES**, se debe desplazar hacia la derecha para visualizar el Flujo de Cobranza.

The first screenshot shows the 'Lista de clientes' (List of clients) interface. A search filter for 'Rut' is set to '13701835-7'. The table below lists three entries for this client. The middle entry, labeled 'Facturación' (Billing), is highlighted with a red box, and its 'Identificador cuenta' (Account identifier) '4145089' is also highlighted with a red box.

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección
13701835-7	13701835-7-5-001	Servicio	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	4145089	Facturación	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	137014145089	Cliente	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO

The second screenshot shows the 'Perfil de facturación' (Billing profile) interface for the selected account. The 'Perfiles' (Profiles) tab is active. The table below shows the billing profile details. The 'Flujo de Cobranza' (Cash flow) column is highlighted with a red box, showing the value 'DURO-HOGAR'.

Dirección de Email de Envío de Boleta	Dirección de Tarificación	Tipo de Documento	Fecha Hasta Inhibición Cobranza	Flujo de Cobranza	Días Plazo Pago
JORGE ROSS OSSA AV 1553 CASA 57	2	Boleta		DURO-HOGAR	20

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic Cobros Corte y Repo.

Registrar en la atención:

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

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

- Está **prohibido** ingresar una inhibición como herramienta de retención.
- La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presente uno de los siguientes casos:
 - **Pago no aplicado:** cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
 - **Reclamo en curso** a la espera de su resolución.
 - **Para ingresar la desconexión** a un cliente suspendido.
 - **Para ingresar un descuento/cambio de plan** a un cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos.
- Todo ingreso de inhibición que **supere los 6 días de corrido** será considerado como fuera de política.
- **La prórroga (extender la fecha de pago por problemas para pagar) no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 7 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales.

IMPORTANTE: por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

- *Sr(a) XXXX, lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 7 días después que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales.*
- Para clientes que poseen **PAC/PAT activo**, **SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

MATRIZ DE ATENCIÓN INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

**VERIFICACIONES
PREVIAS**

1. Confirma el estado de servicio, si se encuentra **ACTIVO** o **SUSPENDIDO**. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa
2. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por **RECLAMO** no finalizado. Puedes revisar la publicación **ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.
3. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por **PAGO NO APLICADO** no finalizado. Puedes revisar la publicación **ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.

GESTIÓN

1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
2. Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la cuenta de facturación.
3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente. Deben haber pasado 30 días desde

esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA.**

4. Selecciona el botón de **CALENDARIO** y confirma la fecha de término de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto. El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de **6 días de corridos.**

5. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN.**

6. Verifica que el pedido de **REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (en caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación [**GESTIÓN DE PEDIDOS.**](#)

7. Para el desbloqueo del servicio de TV (clientes bloqueados por deuda), el cliente deberá ser transferido al área Especializada N1 Técnico para realizar la inhibición correspondiente. Apóyate del procedimiento Protocolo de Transferencia.

INFORMA

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- Detalle de la gestión
- Plazo de solución

REGISTRA

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Prórroga /Inhibición

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N.º 13 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
13!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR