



VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 07 - 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 30 DE MARZO AL 12 DE ABRIL 2026



EXPLICACIÓN BOLETA



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



DESAFÍO TERMINADO

Lesson 1 of 3

EXPLICACIÓN BOLETA



PROCEDIMIENTO



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	42.409
Total Rentas Servicios Principales	42.409
 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



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

Ingresa y
visualiza tu boleto
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA
Fecha de último pago: 28/09/2025



- Informamos que desde Octubre 2025, nuestros clientes fijos y móvil ya están recibiendo la nueva boleto. Esta cambia en su imagen, pero no la información

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES.
• El Rut del cliente para saber a quién atendemos • Esta atención se puede dar a titular o usuario • El Domicilio sobre el cliente está consultando. • Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual • Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial				

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES.
• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. ◦ Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VTR+ (VOD), pero NO se debe entregar, titulo, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc. • NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo) • NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular • El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular. • Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc. • El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo.				

- Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA
- **INFORMA:**
"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"
- Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.



ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES.
---------	--------------------------	-------------	----------------------------	------

- A partir del mes de noviembre de 2024 se ha empezado a **realizar el cobro a clientes móviles** por concepto de **CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS** a clientes que se le ha vencido su boleta y se les ha realizado el corte del servicio.

Por dudas o consultas del cliente, puedes apoyarte con el siguiente Script:

"Sr(a) XXXX, desde el mes de noviembre se ha empezado a realizar el cobro a los clientes que no han cancelado su boleta móvil en las fechas acordadas en el contrato del servicio"

- **Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:**

DOM	Período de facturación de la cuenta
Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM

Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate
Corte y reposición	Cobro que se realiza cuando cliente no paga a tiempo su boleta y se suspende el servicio

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES.

LUQUE, MANUEL EDUARDO

N° Cuenta: 217127415627

JOSÉ FRANCISCO VARGAS 3263 DEPTO 1307, Itaquí,

claro | vtr

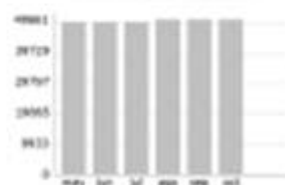
Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.409
Total Rentas Servicios Principales	42.409
 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



ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VISTA GENERAL DE LA BOLETA

RES

Datos del cliente:
Mira tu nombre y tu dirección

MORALES, WLADIMIR HERNAN
Cuenta: 18552311163
CALLE RUIRQUE 145 - Regenera

Total a pagar

\$ 32.980

Días Facturados

Desde: 07/05/2024
Hasta: 07/06/2024

Fecha de Vencimiento

27/05/2024

Fecha de corte

03/06/2024

PAGAR

Resumen de tus cobros

Revisar Servicios Principales

Logo Plus Plus

Total Bases Servicios Principales

26.000

23.000

Adicionales y/o Descuentos

Contratación Productos de Entrenamiento

Arriendo de Equipos

Total Adicionales y/o Descuentos

0

2.000

2.000

Total Servicios Mes Actual

Total Saldo Anterior y Cuotas

Total a Pagar Documento

\$ 32.980

Facturación Últimos 6 meses

En Sucursal Virtual de YTR.COM serás el primero.

Ingresa y visualiza tu boleta las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de última pago: 03/05/2024

24

El día del mes en el que se emitió la boleta (04/06/2024)

27

El día de vencimiento de la boleta (27/05/2024)

03

El servicio se cortará si aún no has pagado (03/06/2024)

03

El día de la siguiente boleta

Desglose de tu cuenta:
Mira tu plan contratado y tus servicios y consumos adicionales

Últimas facturaciones:
Observa los montos de tus facturaciones de los últimos 6 meses

Mensajería: Incluye información de utilidad para ti

Ciclo de facturación:
Conoce las fechas importantes de tu facturación, como el vencimiento de tu boleta y la fecha de corte de tus servicios en caso de no pago

SERVICIOS FIJOS: CLIENTE SOLICITA COPIA DE SU BOLETA

Para poder enviar al cliente una copia de su boleta, debes descargarla y compartirla a través de tu correo electrónico:

PASO 1 —

1. Ingresa a la cuenta de clientes en ANDES y dirígete al apartado de **PERFIL DE FACTURACIÓN** e ingresa a la cuenta que deseas descargar la boleta.



Nombre	Método de pago	Marca	Medio de Distribución	Día de Tarificación del Mes (DOM)
198923694967	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	19
96305793	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	15
95058188	Medio Pago no Contratado	VTR	Tradicional	21
94556858	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	15
95224181	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	15

PASO 2 —

2. Dentro de la cuenta de facturación revisa en la sección **FACTURAS** la Columna **“URL Facturas”** e ingresa en el link para poder descargar la boleta correspondiente.



Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago	Estado de emisión
209947817	19/04/2024 - 19/05/2024	0,00	08/06/2024	0,00	-11.691,00	-18.882,00	05/06/2024	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/sinDeuda	Deuda	Emitido
258056100	19/03/2024 - 19/04/2024	0,00	09/05/2024	0,00	-11.691,00	-18.882,00	12/05/2024	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/sinDeuda	Deuda	Emitido

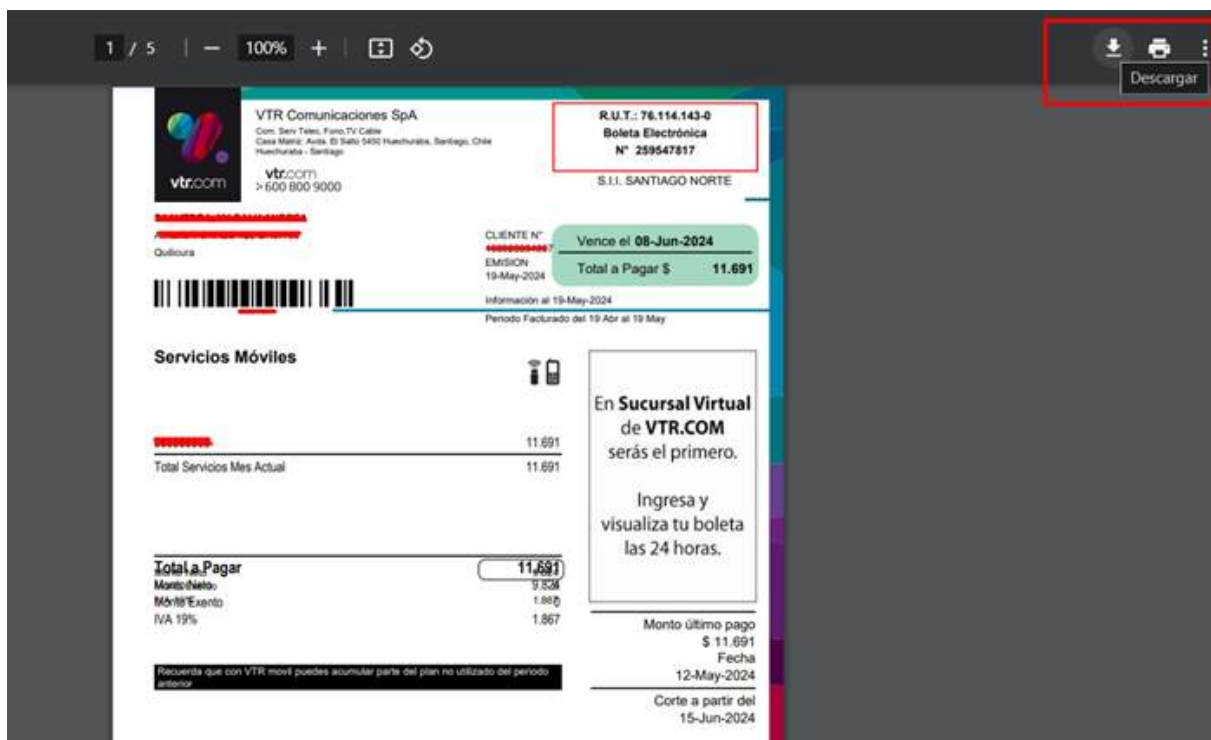
PASO 3 Y 4 —

3. **Descarga la boleta** desde el visualizador de documentos.

4. **Envía el documento descargado** al cliente a través de tu correo electrónico indicando el mes y monto de la boleta. Ejemplo:

“Estimado(a) Sr(a). XXXX, le envío la copia de su boleta correspondiente al mes XXXX con un monto de \$XXXX

Recuerde favor no responder este correo electrónico.”



COMPARADOR DE BOLETAS

- **DEBES SABER**
- Esta herramienta sirve de apoyo a tus atenciones, debes revisar siempre lo que te comenta el cliente si es coherente con lo que indica el comparador de boletas, si no, debes atender según el procedimiento de EXPLICACIÓN BOLETA.
- Esta opción está disponible solo a un grupo de clientes con servicio FIJO.
- Los ejecutivos pueden saber que un cliente tiene disponible el COMPARADOR DE BOLETAS revisando en la sección de SMA en ANDES el siguiente mensaje: "Este cliente tiene habilitada la función de comparador de boletas".
- Si el cliente no tiene el mensaje en SMA significa que no va a poder utilizar el comparador de boletas.

- La herramienta solo está disponible para clientes que si tuvieron variación en sus últimas 3 boletas.
- El comparador de Boletas solo tendrá disponible la revisión de las ultimas 3 boletas.

Introducción

El siguiente paso a paso te ayudará a saber cómo utilizar la herramienta de **COMPARADOR DE BOLETAS** en Andes, con el fin de poder agilizar tus atenciones en saber por qué varió la boleta del cliente con respecto a la anterior.

Step 2

The screenshot shows the 'Andes' customer portal. The top navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Ofertas económicas'. The 'Clientes' tab is active, showing a list of clients. The 'Perfil de facturación' section is highlighted, displaying the following details:

Nombre	Método de pago	Marca	Medio de Distribu	Día de Tar
6559702242	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	1

The 'Productos Instalados' section shows a table with columns: Producto, Descripción del P, Estado, and Marc. The 'Pedidos' section shows a table with columns: N° de Pedido, Estado, Motivo de cancel, Fecha de creación, and Tipo de pedido. The 'Solicitudes de servicio' section shows a table with columns: Estado, N° de SS, N° de reclamo, Usuario creador, Tipo, and Área.

Ingresa a la **cuenta Cliente**, vista 360 del Cliente y se posiciona en la cuenta de facturación del cliente a consultar

Step 3

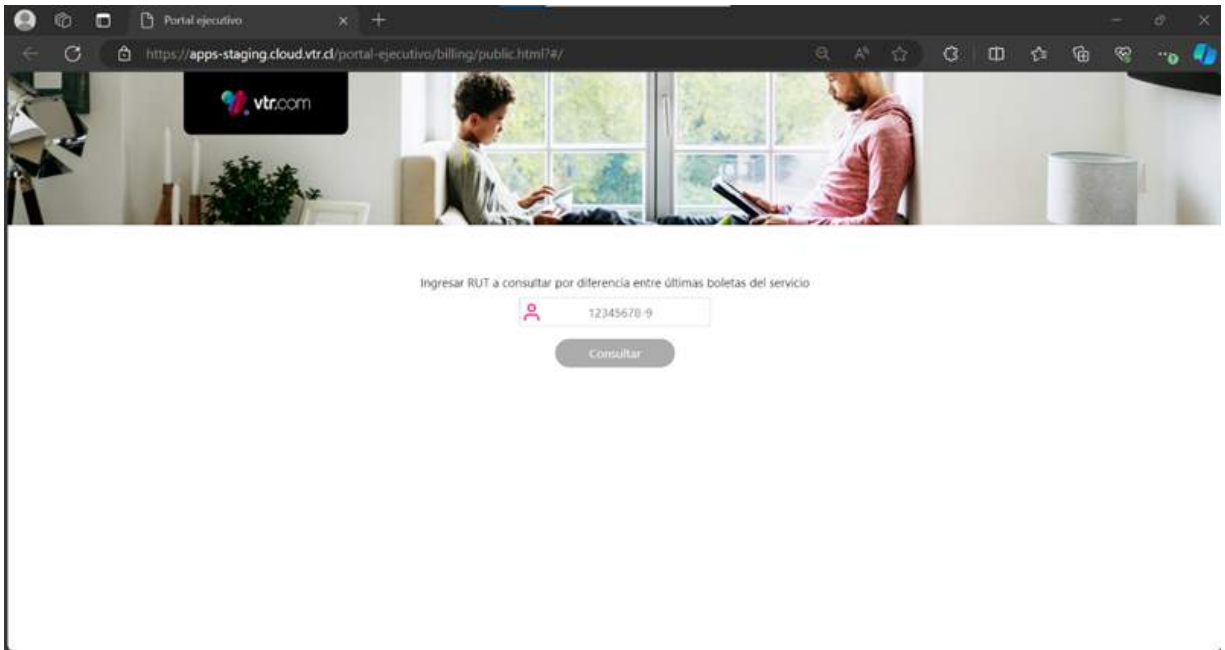
The screenshot displays the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) page in the Andes system. The page is divided into several sections:

- Header:** Includes the 'Andes' logo and a navigation bar with options like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Perfil de facturación'.
- Perfil de facturación:** This section contains a form for client billing details. A red box highlights the 'Comparador de Boletas' (Invoice Comparator) button. The form includes fields for 'Cuenta' (36003763-0), 'Nombre' (MAXIMUS DECIMUS MERIT), 'Cuenta de facturación' (16559702242), 'Método de pago' (Medio Pago no Ci), and 'Estado del perfil de facturación' (Activo).
- Resumen del saldo:** This section shows a 'Refrescar' (Refresh) button and a table of balance items. The table includes columns for 'Saldo', 'Ajustes/pagos no aplicados', 'Disputas no resueltas', and 'Movimientos no facturados'.
- Facturas:** This section includes a 'Refrescar' button and a table of invoice details. The table has columns for 'Número de facturación', 'Período de facturación', 'Importe debido', 'Fecha de vencimiento', 'Saldo anterior', 'Pagos y ajustes', 'Pago de factura', 'Fecha último pago', 'Tipo de documento', 'URL Facturas', 'Estado de pago', and 'Estado'.

A continuación, ingresa a la cuenta de facturación del cliente:

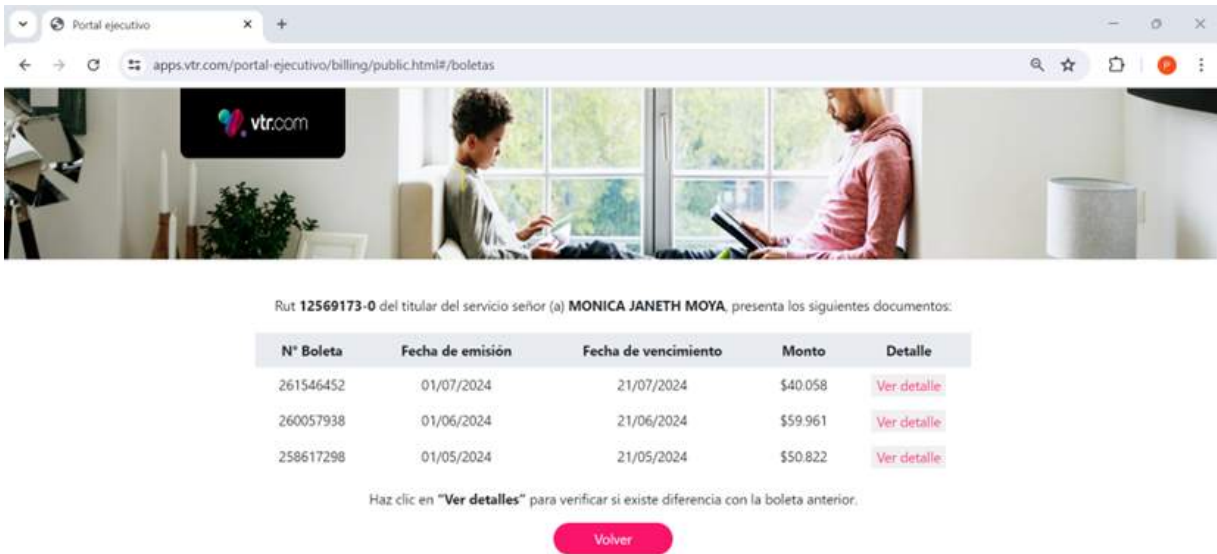
El sistema dispone el perfil de facturación del Cliente con el botón **“Comparador de Boletas”**

Step 4



El Ejecutivo hace clic en el botón **“Comparador de Boletas”**, el sistema direcciona al Ejecutivo al portal comparador de boletas.

Step 5



Rut **12569173-0** del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ver detalle
260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
258617298	01/05/2024	21/05/2024	\$50.822	Ver detalle

Haz clic en **"Ver detalles"** para verificar si existe diferencia con la boleta anterior.

[Volver](#)

El ejecutivo ingresa el RUT del Cliente a consultar, a continuación, hace clic en **"Consultar"**, el portal comparador de boletas despliega las boletas del cliente con su fecha de emisión, fecha de vencimiento, monto y link para el despliegue del detalle.

Step 6



Rut 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ocultar detalle

⚠ La boleta 261546452, presenta las siguientes diferencias:

El valor de tu boleta es de \$40.058, la cual varió en \$-19.903 respecto del mes anterior. Esta variación se debe a:

- \$-12.490: Has cancelado el Servicio Adicional Pack TNT Sports Premium
- \$-4.163: Se ha aplicado un reembolso por los días proporcionales en los que no utilizaste el servicio adicional (Pack TNT Sports Premium. Proporcional) después de darlo de baja.
- \$-3.250: En tu boleta anterior tenías un cobro por corte y reposición, pero en esta ya no está presente.

260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
-----------	------------	------------	----------	-----------------------------

El ejecutivo hace clic en **“Ver detalles”** para ver las diferencias en las boletas del Cliente, a continuación, el portal despliega el detalle de la comparación de la boleta



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para clientes con servicios fijos y móviles.

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse **activos y con cuenta al día (sin boleta vencida)** En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté regularizada.
- Se permite realizar actualización de promoción **sólo una vez por cada DOM** (Ciclo de Facturación).
- Informa **según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación**. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.
- Recordar al cliente que **pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales** si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un **Upgrade de plan** considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	FIJO	MÓVIL
¿A quién entregar atención?	Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales)	

¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto
Validación Identidad	Valida la identidad del titular según la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD
Verifica	• Verifica que los servicios estén activos. Apóyate de la publicación ESTADO DEL SERVICIO. • Revisa si existe deuda apoyándote de la publicación CÓMO REVISAR LA DEUDA. • Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse • Valida vigencia de datos y en caso de no coincidir deben ser actualizados apoyándote en la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS

FIJO

- Los clientes de la comuna de PUNTA ARENAS solo tienen disponible el producto fijo de internet, si el cliente desea actualizar su plan a uno dúo o triple pack, debes informar que no se encuentran disponibles los servicios de TV y Telefonía.
- Si cliente indica que quiere realizar cambio de plan y tiene casilla de correo VTR.net, debes informar que ésta se pierde.
- Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#).

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ —

MATRIZ DE ATENCIÓN		
GESTIÓN		
SITUACIÓN	CALL CENTER	NO VOZ
Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)	1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente. 2. Según lo indicado y revisando la oferta comercial vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil	
Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales	Transfiere a retención, según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y	Derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual

	<u>ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</u>	
Cliente busca un plan más económico que el actual	1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium. 2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos. 3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación <u>PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR</u>	
	4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico , informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la <u>WEB DE ESCALAMIENTO</u>. Apóyate del siguiente script: "Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] 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.	4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a Soporte Diferido por medio de la <u>WEB DE ESCALAMIENTO</u>. Apóyate del siguiente script: "Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] 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

	El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible." Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente: "Sr(a). informo que usted ya cuenta con un plan más económico contratado" Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible." Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente: "Sr(a). informo que ya cuenta con un plan más económico contratado" Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR
Cambio a Plan Sport	. Cliente sólo internet y desea cambiarse a uno de los planes SPORT, realiza una actualización de promoción. Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil . Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT, realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación Venta de Canales Premium. . Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT, transfiere a Retención	

Cambio por Sucursal Virtual	1. Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la <u>WEB DE ESCALAMIENTO</u>. Apóyate del siguiente script: "Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] 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 caso lo antes posible."	Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, <u>deriva a soporte diferido</u>.
INFORMA	Si realizaste la actualización de Promoción, entrégale el detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación <u>PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN</u>	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 07 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
07!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR