

DESAFÍO DE LA SEMANA N°06 - Trainers

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 iSAC.

DESDE EL 11 AL 24 DE MARZO

CONTENIDO CALL CENTER



CAMBIO NOMBRE HBO MAX AHORA ES MAX



PROCEDIMIENTO TV



ACTIVIDAD



APLICACIONES DE STREAMING



INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

CONTENIDO SUCURSAL



REAJUSTE IPC HOGAR



INCONVENIENTE CON PAGO



ACTIVIDAD



POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



VISADO DE CONTRATOS



DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO NOMBRE HBO MAX AHORA ES MAX



NOTICIAS

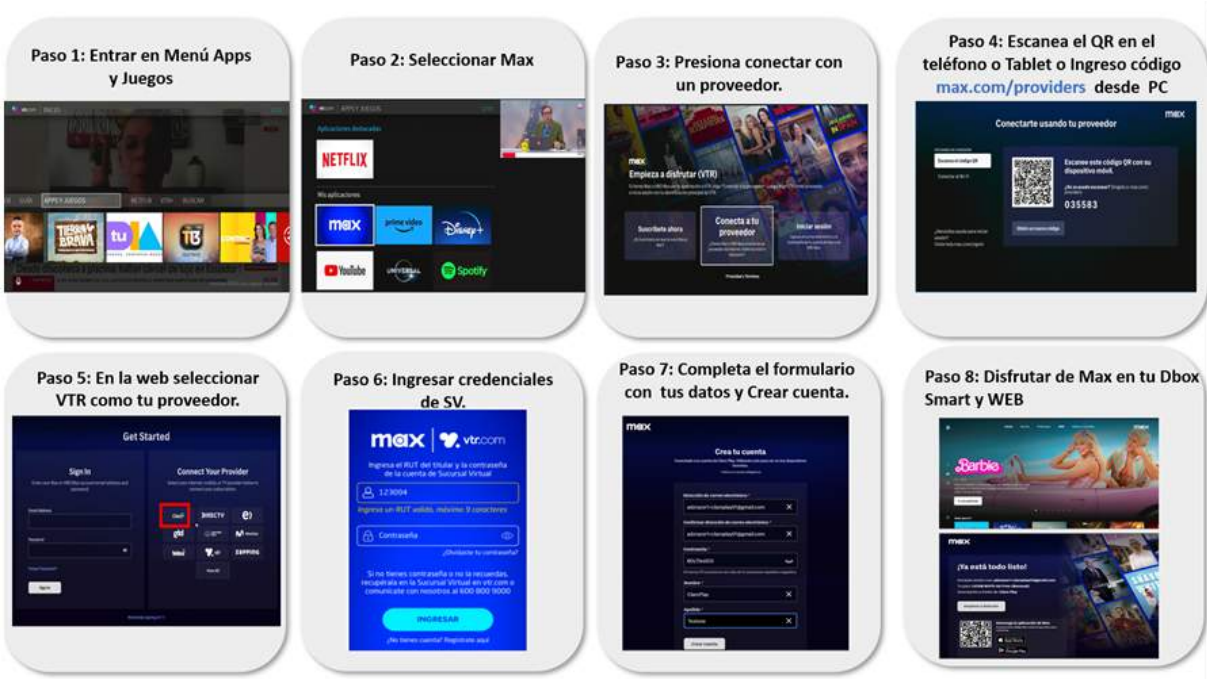
CONTEXTO

Te informamos que, **a contar del 27 de febrero de 2024 HBO Max ahora será Max**. Los Clientes serán notificados por e-mail informando este cambio e igualmente notificados por HBO MAX por publicidad en sus contenidos. Este cambio no modifica las condiciones

contractuales del servicio, es decir, se mantiene sin costo y se pueden seguir disfrutando del contenido acostumbrado por HBO.

FLUJO DE LOGIN MAX DESDE BOX SMART

- El Login de la aplicación no cambia, si ya se encuentra Logueado.
- Si no está logueado debe descargar MAX en la tienda de aplicaciones y realizar el proceso de loguearse en la aplicación.



FLUJO EXPERIENCIA MIGRACIÓN CLIENTES HBO MAX A ANDROID TV

PASO 1, 2 Y 3

PASO 4 Y 5

PASO 6 Y 7

PASO 8

EN EL D- BOX SMART

Paso 1: El cliente intenta ingresar a HBO MAX en el Dbox Smart en Apps y Juegos, y le aparece esta pantalla. Presiona Descargar y lo dirigirá a través de un link a la Play Store



Paso 2: En Play Store seleccionar descargar. La App MAX se instalará en el STB



Paso 3: Presionar Abrir

PASO 1, 2 Y 3

PASO 4 Y 5

PASO 6 Y 7

PASO 8

Paso 4: Aparece esta pantalla cargando la App MAX.



Paso 5: Aparecerá pantalla anunciando que sus perfiles, listas e historial han sido migrados OTT MAX. El usuario accede directamente a MAX. Sin necesidad de relloguearse.



5.1



5.2

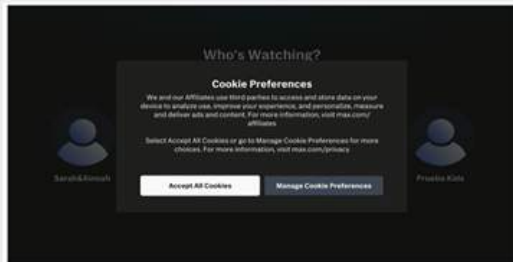
PASO 1, 2 Y 3

PASO 4 Y 5

PASO 6 Y 7

PASO 8

Paso 6: Presionar aceptar las cookies



Paso 7: Selecciona el perfil de preferencia



PASO 1, 2 Y 3

PASO 4 Y 5

PASO 6 Y 7

PASO 8



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO TV



CONTEXTO

- Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente indique tener inconvenientes con su servicio de TV, ya sea digital o análogo, por ej: Sin señal, Pantalla en negro, control remoto, d-box no enciende, pixeleo, sin audio, subtítulos, VTR+, Replay, etc.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
• Esta atención se puede dar a Titular o usuario. En caso que debas modificar el PIN de compras, debes validar la titularidad AQUÍ • Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su servicio. • Si el cliente ingresó su Rut en IVR/GEKO no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ej: entregar PIN. • El alcance de este procedimiento es para primeras líneas de atención Voz y No Voz. • Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación técnica, debes volver a chequear que el cliente no tenga una dificultad de servicio detectada (falla masiva) • En caso de reagendar, no elimines el comentario previo. Debes mantener toda la información para la información de operaciones. • En casos de visitas técnicas, indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes como ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC • Si tienes dudas para el agendamiento de visitas técnicas o revisar los scripts a entregar, puedes revisar la publicación REPARACIONES TÉCNICAS		

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
1. Cuál es la dirección donde está instalado el servicio. 2. Que el servicio esté activo y no suspendido. 3. Se encuentra en su domicilio para realizar pruebas. 4. Cuál es el plan contratado por el cliente.		

5. Confirma Números de contacto y mail del titular.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

VERIFICA PRECONDICIONES

INDAGA

Realiza preguntas para entender el inconveniente del cliente:

- ¿Es el único servicio afectado?
- ¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio?
- ¿Cuántos televisores tiene habilitados con Dbox?
- ¿Le ocurre en todas las TV del domicilio?
- ¿Lo que le ocurre es en todos los canales o sólo algunos en particular?
- ¿Cuáles son los canales afectados?
- ¿Qué aparece en la pantalla del televisor?

Mantén informado al cliente sobre las gestiones y revisiones a realizar. Hazlo a través del siguiente script:
Sr(a) XXX, revisaremos primero aspectos básicos de su servicio, como estado comercial, verificaremos si hay incidencias o trabajos en su sector que puedan estar interfiriendo en su servicio y de ser necesario le pediremos hacer algunas revisiones.

TV LINEAL CON RETORNO

CONTROL REMOTO NO FUNCIONA EN EL D-BOX

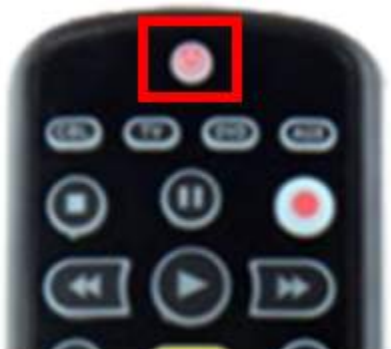
Explica al cliente las revisiones a realizar a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, para asegurar el correcto funcionamiento de su control remoto, haremos algunas pruebas y configuraremos correctamente.

PASO 1	PASO 2 Y 3	PASO 4	PASO 5	
1. Verificar el estado de las pilas presionando el botón CBL o D-box 				

PASO 1	PASO 2 Y 3	PASO 4	PASO 5	
2. Si encienden todas las luces de la fila o no enciende ninguna, se debe indicar que el inconveniente corresponde a pilas agotadas. 3. Si el cliente confirma que las pilas están ok, pero continúa con el inconveniente, se debe ingresar un envío de control remoto por delivery. Para revisar el procedimiento de iSAC pincha AQUÍ.				

--	--	--	--	--

PASO 1	PASO 2 Y 3	PASO 4	PASO 5	
4. Si al hacer la prueba inicial sólo enciende la luz del botón D-box o CBL, se debe pedir al cliente presionar el Botón "Power".				
				
Imagen de referencia				

PASO 1	PASO 2 Y 3	PASO 4	PASO 5	
5. Verificar que el d-box esté encendido y que pueda cambiar de Canal. Si esto no es posible, se debe ofrecer el envío de un nuevo control remoto vía delivery. Para revisar el procedimiento de iSAC pincha AQUÍ				

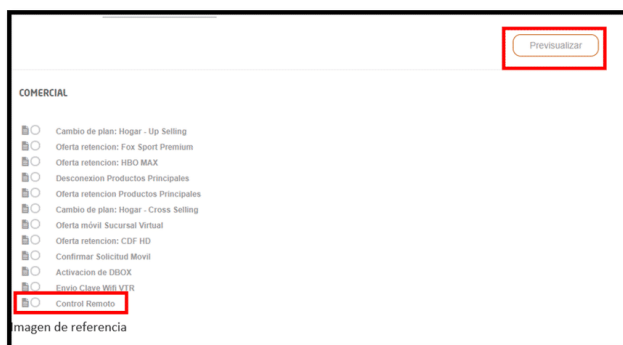
PASO 1

PASO 2 Y 3

PASO 4

PASO 5

- 6. Por último enviar material para configurar control remoto a través de Superusuario
 - Para revisar cómo ingresar, revisa la publicación DESCRIPCIÓN Y [FUNCIONALIDADES SÚPER USUARIO-SUCURSAL VIRTUAL](#), en el botón SUPER USUARIO
 - a) Seleccionar "Email Transacciones".
 - b) Seleccionar "Control Remoto" y luego "Previsualizar"
 - c) Pinchar "Enviar Mail"



PASO 1	PASO 2 Y 3	PASO 4	PASO 5	
7. Tipifica Atención técnica → TV - dBox HD, Pro y SD → Control remoto (precio, func) Incluir en la observación: "...Control remoto no funciona en la TV..."				



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El cambio de HBO Max a Max modificará las condiciones contractuales del servicio

☐

Falso

☐

Verdadero

APLICACIONES DE STREAMING

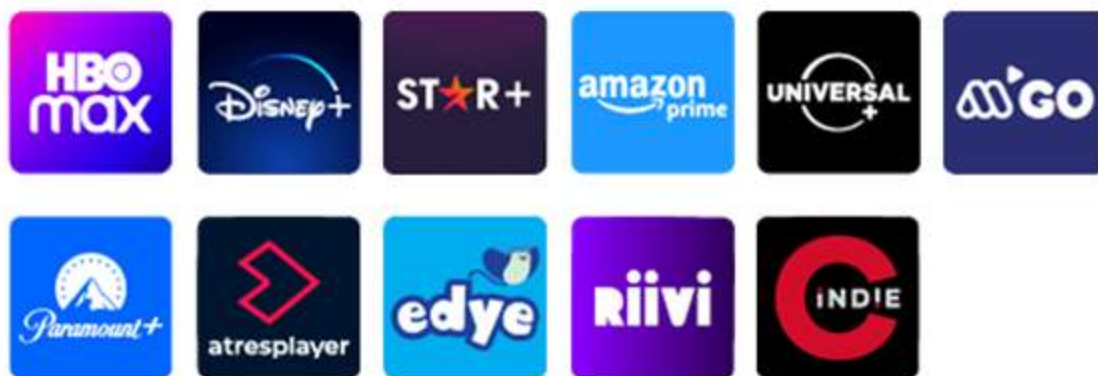


PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

IMPORTANTE

- Hay diferentes formas de venta de aplicaciones de streaming: **OTTS A LA CARTA y aplicaciones incluidas en el plan contratado.**
- Para revisar la venta y eliminación de OTTS a la carta, revisa al publicación [OTTS](#) (aplicaciones streaming) a la carta
- Las aplicaciones que VTR ofrece incluidas en sus planes son:



DEBES SABER

- Para revisar la oferta comercial, revisa el [PLAN MARZO](#)

IMPORTANTE: Para revisar cuáles son las promociones que se les cargarán las aplicaciones de streaming a contar del 1° de Marzo, revisa la publicación [PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES](#)

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

PLATAFORMA STREAMING CC

1. Consulta al cliente cuál es la aplicación a la que intenta acceder, dispositivo por el que se está conectando y cuál es el inconveniente

CASO 1: NO PUEDE INGRESAR A LA APLICACIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3

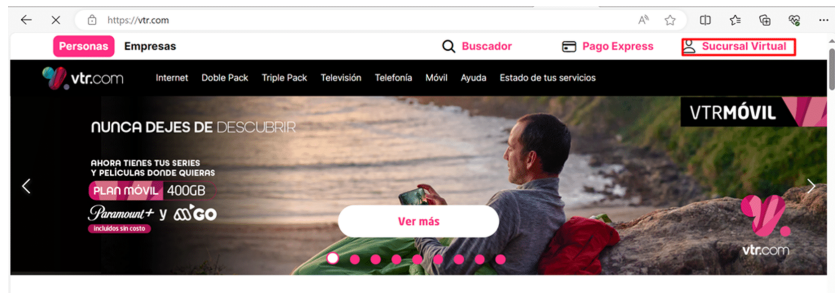
1. Consulta al cliente si tiene usuario y contraseña para ingresar a la sucursal virtual, en vtr.com

a) Sin credenciales sucursal virtual

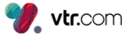
- Indica al cliente seguir el paso a paso que aparece en la página de VTR haciendo clic en Sucursal Virtual. Puedes apoyarte en la publicación SUCURSAL VIRTUAL.
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2

b) No recuerda si tiene credenciales sucursal virtual

- Indica al cliente hacer clic en el botón ¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA? Al ingresar en la sucursal virtual. Apóyate en la publicación SUCURSAL VIRTUAL.
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2



[Volver a vtr.com](#)

 **vtr.com**

Ingresa a Sucursal Virtual



[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recordarme

Ingresar

[Regístrate aquí](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. Solicita al cliente que realice el ingreso a la **sucursal virtual en VTR. COM** para confirmar que el acceso se encuentre validado

a) Si puede ingresar, continúa en el PUNTO 3

b) Si el cliente no puede ingresar, pese a haber recuperado o creado su contraseña, debes ingresar un ticket a SERVICE DESK:

- Seleccionar **SOLICITUD DE SERVICIO**, luego **ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS**
- **Tipo de solicitud:** Incidente
- **Categoría:** Software
- **Subcategoría:** Sucursal Virtual

- **Artículo:** Problema con cuenta

Explica al cliente que en **máximo 4 hrs. El inconveniente se solucionará y que ya puede hacer el ingreso a la aplicación con sus credenciales de Sucursal Virtual**, siguiendo el paso del Login.

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

3. **Solicita al cliente ingresar a una aplicación de streaming diferente.** Si Aún no puede ingresar, consulta cuál es la aplicación streaming a la que no puede ingresar. Revisa el paso a paso según la aplicación en iSAC.

CASO 2: INCONVENIENTES CON LA REPRODUCCIÓN EN UNA APLICACIÓN

GESTIÓN

1. Solicita al cliente que intente reproducir otro contenido dentro del mismo dispositivo donde tuvo el inconveniente

2. En caso que no sea exitoso, solicita al cliente reproducir el mismo contenido u otro en otro dispositivo

a) REPRODUCCIÓN EXITOSA

- Este inconveniente se debe a un inconveniente que presenta la aplicación en ese momento.
Explica al cliente que puede revisar este inconveniente en el centro de ayuda de esa aplicación en particular o bien esperar unos minutos y volver a intentarlo.

b) REPRODUCCIÓN FALLIDA

Confirma en qué dispositivo está conectado

- DBOX SMART > Revisa el procedimiento [SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES TV SMART \(DBOX SMART\)](#).
- CELULAR, TABLET, WEB > Consulta de qué compañía está ocupando wifi o datos. Si son VTR, sigue el procedimiento [INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS - CALL CENTER](#). Si el internet es de otra compañía, indica que debe verlo con esa compañía en particular

IMPORTANTE: Si luego de la revisión del internet el inconveniente persiste, indica al cliente que el servicio funciona correctamente y deriva al centro ayuda de la aplicación.

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

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

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



GESTIONA

CONTEXTO

- Atender casos en que sea necesario realizar una inhibición del flujo de cobranza del cliente y así detener momentáneamente una gestión de cobranza y reestablecer los servicios (en caso de estar suspendidos).

- Este procedimiento puede ser solicitado por el Titular del servicio o Tercero usuario

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

1

La inhibición de cobranza evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.

2

Rut del Cliente para saber quién está llamando

3

Verificar el domicilio y la cuenta de facturación sobre el cual el cliente está consultando

4

Prohibido ingresar inhibición como herramienta de retención.

5

La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presenta 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 desconexión a cliente suspendido
- Para ingresar descuento/cambio de plan a cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos

6

Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado como fuera de política.

DEBES SABER

- **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 5 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales.

- **La prórroga 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. XXX 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 5 días antes 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 y RECLAMOS**.
- El **plazo máximo** que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corrido. (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención)**.
- La inhibición de flujo de cobranza 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**.

GESTIONA

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Confirmar el estado de servicio, si se encuentra **ACTIVO o SUSPENDIDO** [1]. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa [2].

2. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **RECLAMO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ANDES - ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).
3. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **PAGO NO APLICADO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ANDES - ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).

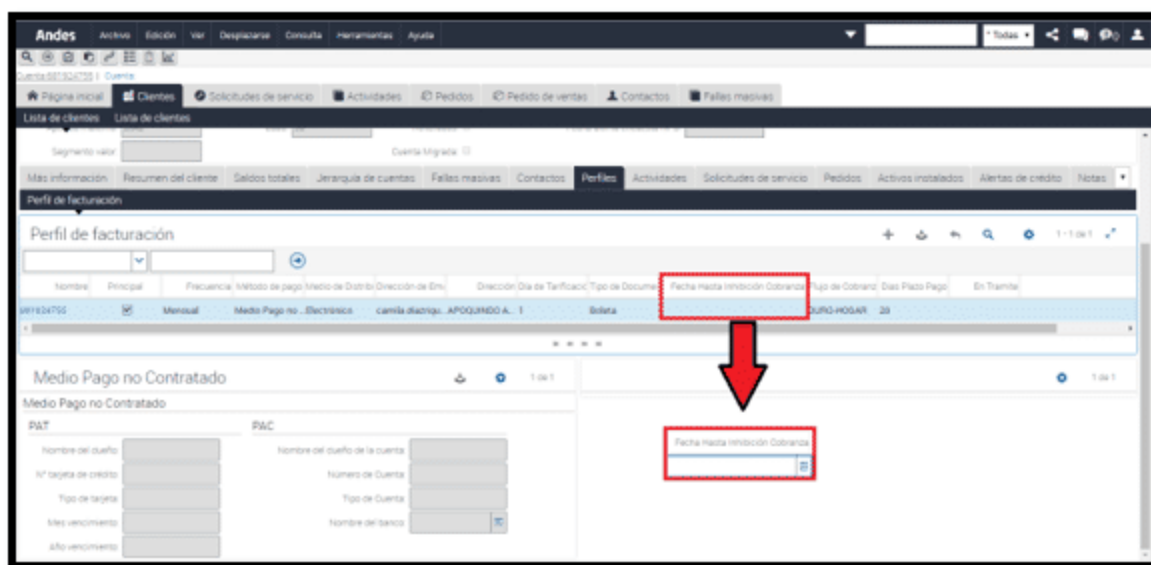
The screenshot shows a CRM interface with a client profile for 'IGNACIO DE LA CARRERA'. The 'Productos instalados' section shows a list of products with a red box around the 'Inhibición' button. The 'Solicitudes de servicio' section shows a list of service requests with a red box around the 'Inhibición' button. The interface includes various tabs and filters for managing client data and service requests.

INGRESO INHIBICIÓN

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 **confirmar 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 corrido.**

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 [ANDES - GESTIÓN DE PEDIDOS](#).



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

REAJUSTE IPC HOGAR



ALCANCE

DEBES SABER

NO APLICA REAJUSTE IPC

- Este procedimiento te servirá para gestionar consultas y rechazos frente al reajuste IPC
- Aplica para clientes residenciales
- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta

--

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- El reajuste IPC se comienza a ver reflejado en la boleta a partir del Dom 8 del mes de ENERO 2024 - El reajuste impacta a los servicios principales, servicios de valor agregado (SVA) y las programaciones Premium de clientes - El reajuste de este periodo fue de 2.1% - Aplica para Servicios adicionales de clientes con planes FINIX - No se debe ingresar ningún tipo de descuento para clientes que no estén de acuerdo con el reajuste IPC. Es considerado una mala práctica		

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- Quienes contrataron servicios principales o realizaron cambios de plan en los últimos 3 meses. - Clientes convenio ARMADA, ARMADA RETIRO, CENTRAL ODONTOLÓGICA, COLEGIO ARTURO PRAT y FONDOS PROPIOS - Clientes que tengan ingresadas Solicitudes de Servicio No reconoce IPC en el período Julio y Enero EJEMPLOS:		

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-202506829407	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	02/07/2022 18:15:32
1-157503394909	Televisión	Reparación Técnica	Door No enciende	27/03/2021 18:42:33
1-153300365636	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	09/03/2021 21:01:35
1-153152753876	Comercial	Gestión Comercial	Baja de Servicio no cursada	09/03/2021 11:34:07
1-153021665418	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	08/03/2021 18:07:55
1-153021216714	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	08/03/2021 18:07:55
1-152977540263	Facturación	Inconsistencia Fact.	No reconoce valor plan	08/03/2021 15:29:20
1-150735155494	Cuenta	Implementación de	Inconsistencia Oferta Producto	21/02/2021 19:26:27

Aplica reajuste IPC

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-212907917439	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	21/02/2023 22:02:35
1-207552386872	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	20/10/2022 14:17:10
1-206363047313	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	22/09/2022 22:26:13

NO aplica reajuste IPC

En caso que un cliente consulte por el mensaje de reajuste en su boleta, explica:

VOZ

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

CLIENTE NO ACEPTA EL REAJUSTE POR IPC

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1 —

1. Revisa en los productos instalados cuál es la promoción contratada y su fecha de vigencia o contratación:

Recuerda que los planes que NO TIENEN REAJUSTE IPC son:

- Si el cliente indica que hubo un aumento en los servicios principales de su plan Finix, debes revisar la siguiente publicación [ERROR EN REAJUSTE DE IPC EN PLANES FINIX](#)

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción

Fecha de instalación ▼ Producto

07/03/2022 Doble Pack Finix 0322hd

12/12/2014 Equipo Caja MTA / CM Activo

12/12/2014 Banda Ancha Banda Ancha Activo

12/12/2014 Television Television Activo

11/12/2014 Asistencia VTR Asistencia VTR Activo

Servicios principales FINIX contratados en Marzo y Abril (Códigos 0322 y 0422) SVA y Canales premium sí se reajustan

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cuenta de facturación Rol de Vigencia desde Fecha fin de vigencia Estado Producto

13853561 01/12/2023 Activo VTR Plus 2 1122hd

13853561 16/10/2020 Activo Equipo

13853561 21/06/2011 Activo Banda Ancha Banda Ancha Producto C

13853561 21/06/2011 Activo Television Television Producto C

13853561 20/06/2011 Activo Descuento Multiservicio Descuento Multiservicio Descuento

Actualización promoción o contrataciones entre Octubre y Diciembre (inclusive)

Andes

Inicio Estado Ver Desconectar Consultar Herramientas Ayuda

Clientes

Buscar cliente

Nombre: DANIEL CORNEJO

Apellido: DANIEL CORNEJO

Apellido materno: DANIEL CORNEJO

Seguimiento: DANIEL CORNEJO

Tipo de documento: Cédula

Profesión: Informático

Dirección: LUIS TORRES

Comuna: EDUCACIÓN

Empresa: DANIEL CORNEJO

Edad: 25

Nacionalidad: Chilena

Estado civil: Casado

Residencia: 1122hd

Fecha: 21/06/2011

Clase: Cliente

Subtipo: Cliente ARMADA

Clase: Cliente

Subtipo: Cliente ARMADA

Clientes convenio ARMADA- ARMADA RETIRO

PASO 2

2. Confirma si el alza que reclama el cliente corresponde a reajuste IPC:

a) Revisa en la sección PEDIDOS para descartar que el cliente haya realizado algún movimiento en su cuenta (contratación, cambio de plan)

b) Compara la boleta emitida en Diciembre y boleta actual:

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	50.312
Total Rentas Servicios Principales	50.312
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Televisión	5.495
Internet	3.088
Otros Cargos	2.198
Total Consumos y Servicios Adicionales	10.691

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	52.134
Total Rentas Servicios Principales	52.134
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Televisión	5.731
Internet	3.220
Otros Cargos	2.198
Total Consumos y Servicios Adicionales	11.149

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	19.072
TV Hogar HD	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	23.313
Mega 100	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	-4.596
Descuento Multiservicio Televisión			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.528
Total Rentas Servicios Principales			50.312

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	08/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	19.892
TV Hogar HD	08/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	24.315
Mega 100	08/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía	08/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	-4.594
Descuento Multiservicio Televisión			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.528
Total Rentas Servicios Principales			52.134

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
o-BOX HD	11-Ene/10-Feb		3.990
Rentas Mensuales Premium			
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Ene/4-Feb	10.990
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Ene/4-Feb	-5.495
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja	5-Ene/4-Feb		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.495
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales			
Servicio Mega 600	5-Ene/4-Feb		0
Extensor NetGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb		3.088
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.088
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb		2.198
Total Otros Cargos			2.198

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
o-BOX HD	11-Feb/10-Mar		3.990
Rentas Mensuales Premium			
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Feb/4-Mar	11.492
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Feb/4-Mar	-5.731
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja	5-Feb/4-Mar		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.731
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales			
Servicio Mega 600	5-Feb/4-Mar		0
Extensor NetGen Smart Plug	5-Feb/4-Mar		3.220
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.220
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Feb/4-Mar		2.198
Total Otros Cargos			2.198

GESTIÓN

PROMOCIÓN FINIX

Cliente sólo tendrá reajuste en sus servicios adicionales (SVA) y canales premium

- Si el cliente es Finix y reclama por el reajuste en sus SVA o canales, informa el motivo del alza con el siguiente script:

“Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. En su cuenta el reajuste sólo afecta a los servicios adicionales y no afecta a los servicios principales que tiene contratados”

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	50.312
Total Rentas Servicios Principales	50.312
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Television	5.495
Internet	3.088
Otros Cargos	2.198
Total Consumos y Servicios Adicionales	10.691

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	52.134
Total Rentas Servicios Principales	52.134
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Television	5.731
Internet	3.220
Otros Cargos	2.198
Total Consumos y Servicios Adicionales	11.149

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	19.072
TV Hogar HD	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	23.313
Mega 100	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	-4.596
Descuento Multiservicio Television			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.528
Total Rentas Servicios Principales			50.312

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	08/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	19.892
TV Hogar HD	08/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	24.315
Mega 100	08/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía	08/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	-4.594
Descuento Multiservicio Television			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.528
Total Rentas Servicios Principales			52.134

Consumos y Servicios Adicionales Television			
Servicios Adicionales Television			
o-BOX HD	11-Ene/10-Feb		3.990
Rentas Mensuales Premium			
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Ene/4-Feb	10.990
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Ene/4-Feb	-5.495
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja	5-Ene/4-Feb		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Television			5.495
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales			
Servicio Mega 600	5-Ene/4-Feb		0
Extensor NewGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb		3.088
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.088
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb		2.198
Total Otros Cargos			2.198

Consumos y Servicios Adicionales Television			
Servicios Adicionales Television			
o-BOX HD	11-Feb/10-Mar		3.990
Rentas Mensuales Premium			
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Feb/4-Mar	11.462
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Feb/4-Mar	-5.731
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja	5-Feb/4-Mar		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Television			5.731
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales			
Servicio Mega 600	5-Feb/4-Mar		0
Extensor NewGen Smart Plug	5-Feb/4-Mar		3.220
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.220
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Feb/4-Mar		2.198
Total Otros Cargos			2.198

GESTIÓN

PROMOCIÓN FINIX

Cliente sólo tendrá reajuste en sus servicios adicionales (SVA) y canales premium

- Si el cliente es Finix y reclama por el reajuste en sus SVA o canales, informa el motivo del alza con el siguiente script:

“Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. En su cuenta el reajuste sólo afecta a los servicios adicionales y no afecta a los servicios principales que tiene contratados”

OTROS SERVICIOS PRINCIPALES

Cliente tendrá reajuste en sus servicios principales, adicionales (SVA) y canales premium

- Si el cliente tiene otros servicios principales y reclama por el reajuste, informa el motivo del alza con el siguiente script:

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

¿QUÉ ES EL IPC?

IPC

BOLETA

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar. El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

HOGAR

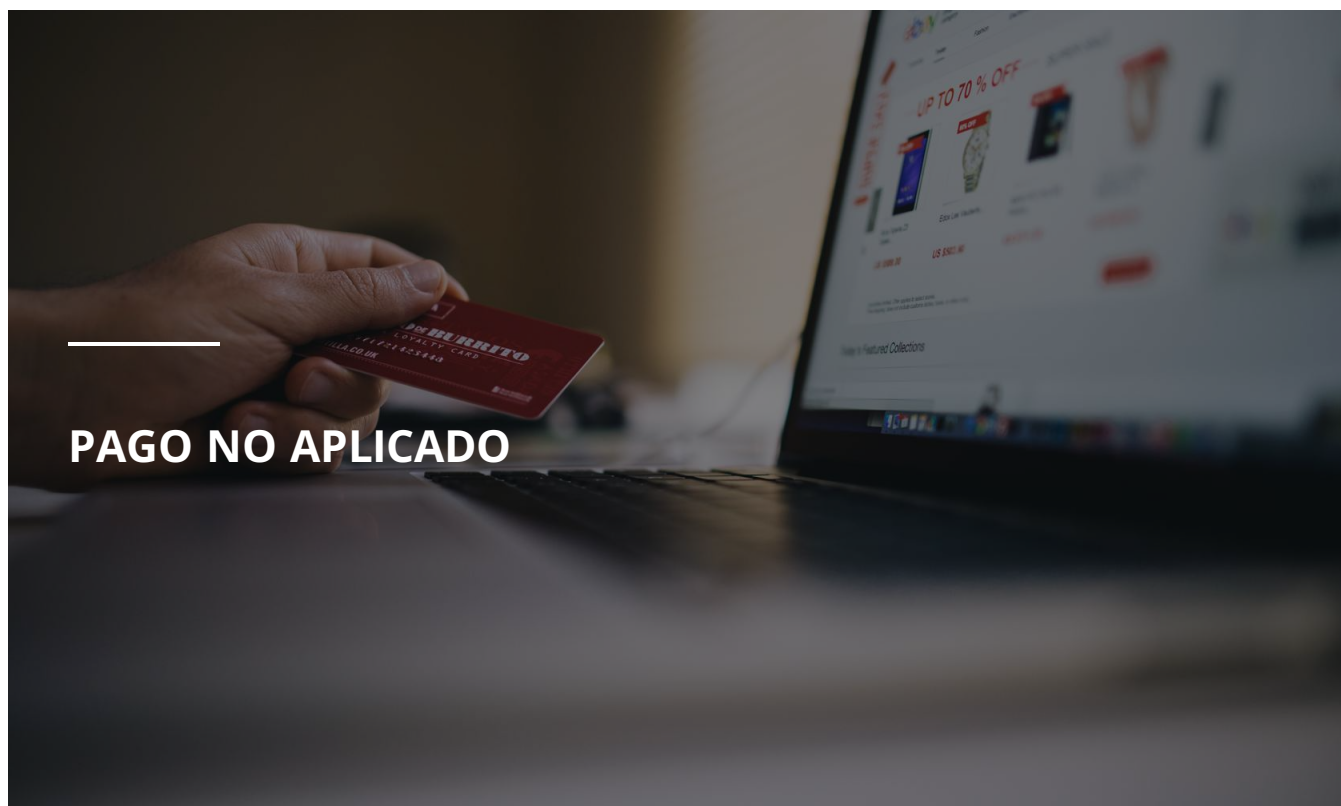


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTE CON PAGO



PAGO NO APLICADO

Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado el pago.

ALCANCE

Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio o por un tercero Usuario del servicio

DEBES SABER

ATENCIÓN WHATSAPP (NO VOZ)

- Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, el cliente puede adjuntar el comprobante vía wsp o mail.
- Este comprobante siempre debe ser nítido, donde todos los campos del comprobante se revisen claramente

VERIFICA PRECONDICIONES

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pagó?
- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

GESTIÓN

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ➤ Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:
- **Servicio activo** ➤ Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido** ➤ resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación de ISAC [AQUÍ](#)
- **Saldo pendiente de pago** -> Continúa con la revisión del PASO 2

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR MÉTODO DE PAGO

1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.

! De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado

a) **Medio pago no contratado y Pago automático** ➤ Continúa la revisión en el PASO 3

b) **Pago automático** ➤ Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC – PAT\)](#).

c) **Descuento por planilla** ➤ Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza

Cuenta: 198923694967 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

Subclase: Móvil Cambio de Titularidad: L1

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Siguiente mejor Acción Sin registros

Ci Re Acción

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
198923694967	Medio Pago no Contratado	Electrónico	19

Productos Instalados 1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado Fecha de instalación Vigente desde

Actividades 1 - 5 de más de 5+

Id Actividad	Descripción
1-2EGNISJC	Integration Id.migra.801929645, Operacion REFRESH TODAS, Correlacion:0003694411 Reset / F
1-2JOXKZWL	La actividad ID '1-2JQ9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JQ9PX0	La actividad ID '1-2JDTGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JDTGADP	La actividad ID '1-2JD56MZN' asignada a usuario 'SRODAS' no ha sido finalizada en plazAlarma
1-2LFB8TMIY	La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma

Pedidos 1 - 5 de más de 5+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creació	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente		18/08/2022 12...	Modificación	Fija	1-2047217139
Completada		24/07/2022 18...	Reanudación	Móvil	1-2035592243

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

- Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4
- En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.
 - Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta** ➤ resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación de iSAC [AQUÍ](#)

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

1. En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**

2. **Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

a) Existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación en iSAC

b) NO existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación en iSAC

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y"**.

a) Existe reversa de pagos -> Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación en iSAC

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 14361792-0 | Portal del cliente: 14361792-0 | Pagos

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Perfil de facturación

Perfil de facturación Estado: ● 1 de más de 1+

Resumen del saldo 1 de más de 1+

Refrescar

Saldo: 958,381.00 Vence ahora: 14,391.00

Ajustes/pagos no aplicados: -643,990.00

Disputas no resueltas: 0.00

Movimientos no facturados: 0

Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar **Pagos** Ajustes Documentos de cobro

Pagos 1 de más de 1+

Refrescar

Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de confirmación	Asignado	Sin asignar	Reversado	Entidad recaudadora
P1-16751093	12/05/2021	Efectivo	-643,990.00	P1-16751093	0	-643,990		CAJAVECINA

Pagos									
Refrescar									
Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de conf.	Asignado	Sin asignar	Reversado		
P1-8119167	06/01/2020	Efectivo	\$41,942	P1-8119167	-41942	0		SERVPA	
P1-8573808	05/02/2020	Efectivo	\$42,487	P1-8573808	-42487	0		SERVPA	
P1-6089824	03/03/2020	Efectivo	\$42,487	P1-6089824	-42487	0		SERVPA	
P1-6823920	08/04/2020	Efectivo	\$41,116	P1-6823920	-41116	0		SERVPA	
P1-7039842	04/05/2020	Efectivo	\$42,487	P1-7039842	-42487	0		SERVPA	
P1-7541774	06/06/2020	Efectivo	\$42,487	P1-7541774	0	0		SERVPA	

PAGO NO APLICADO

IMPORTANTE

LOS LUGARES DE PAGO TIENEN TIEMPO DE APLICACIÓN DETERMINADO

- **Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual) >** Tiempo de aplicación de 72 horas hábiles
- **Pagos en recaudadores externos >** Tiempo de aplicación de 48 horas hábiles

- **NO se debe ingresar ticket en Helpdesk.** Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio, apóyate con la sección "GESTIÓN".

VERIFICA PRECONDICIONES

Revisa si **el servicio está suspendido o próximo a suspenderse**

GESTIÓN

1. **Servicio suspendido ➤** Ingresa una inhibición de cobranza

- **Servicio próximo a suspenderse ➤** Si dentro de los próximos 6 días los servicios se suspenderán también ingresa una Inhibición de cobranza.
- Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta

! Importante:

Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.

- Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación.
- Para realizar la inhibición (si cliente no ha tenido por mismo motivo) no es necesario pedir el comprobante de pago al cliente. En primera instancia:

2. Verifica si el pago está realizado dentro del plazo del recaudador. Para esto,

- Indaga cuál fue el medio de pago del cliente
- Si el pago está dentro del plazo de aplicación, informa al cliente:
"Sr(a) XXX, el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, ten la tranquilidad que tu servicio no sufrirá cortes"

3. **Si el pago está fuera del plazo del recaudador, explicar al cliente que para solucionar su inconveniente es necesario que envíe el comprobante de pago a tu correo corporativo para así escalarlo al equipo resolutor.**

! Si el cliente indica que no tiene el comprobante, indicarle que nos puede volver a contactar cuando tenga el comprobante.

Comprobante de pago recepcionado

4. Una vez recibido el comprobante, **ingresa una solicitud de servicio y envía un mail**

- **CUENTA:** Facturación
- **TIPO:** Cuenta
- **ÁREA:** Recaudación
- **SUBÁREA:** Pago no aplicado
- **DESCRIPCIÓN:** lugar y fecha de pago, monto pagado

Adjunta el comprobante de pago a la solicitud de servicio ingresada

Completa además los campos obligatorios de la Solicitud

Sólo en casos en que NO puedas ingresar el comprobante de pago en la solicitud de servicio, envía un mail:

- DESTINATARIO: bpovtr@evertecinc.com y escalamiento.recaudacion@vtr.cl
- ASUNTO: ESCALAMIENTO PNA ANDES N° SS/N° CUENTA CLIENTE/RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada
- Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:
- **Con Inhibición:**
"Sr(a) XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"
- **Sin inhibición:**
"Sr(a) XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Ten la tranquilidad que tu servicio no se verá afectado"

ESCALA PASO 1 —

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza los siguientes pasos:

1. Confirma si la solicitud de servicio de pago no aplicado fue ingresada y su estado

- **Solicitud no fue ingresada ►** Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito
- **Solicitud finalizada ►** Revisa el cierre de la actividad. Si la Solicitud no fue gestionada o finalizada sin gestión y el pago continúa sin aplicarse envía un mail:
 - **DESTINATARIO:** escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com
 - **ASUNTO:** PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
 - **CUERPO DE CORREO:** Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

ESCALA PASO 2

2. **Verifica el estado de los servicios**; si estos se encuentran suspendidos o próximos a suspenderse (en los próximos 6 días) **ingresa una Inhibición de cobranza**, calculando los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

! Si el cliente nos vuelve a contactar porque el escalamiento anterior no fue respondido, envía nuevamente un mail, pero esta vez a otro destinatario:

- **DESTINATARIO:** escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a margarita.henriquez@clarochile.cl; claudio.palma@clarochile.cl; bpovtr@evertecinc.com; alejandra.torressalgado@vtr.cl
- **ASUNTO:** PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- **CUERPO DE CORREO:** Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

CLIENTE CON PAC PAT RECLAMA POR PAGO NO APLICADO debes guiarte por la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC -PAT\)](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

No se debe ingresar ningún tipo de descuento para clientes que no estén de acuerdo con el reajuste IPC

☐

Falso

☐

Verdadero

POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

CONTEXTO

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 día viernes 16 de agosto de 2019 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.

- En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

Desde el día martes 2 de junio de 2020 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:

NO está permitido realizar ventas en un domicilio que ha realizado una desconexión voluntaria durante los primeros 10 días corridos, desde el ingreso de dicha desconexión.

! En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

PROCEDIMIENTOS DE VENTA

- Aplica para todos los canales de venta.
- La política aplica en el siguiente caso:
 - Domicilios donde se haya ingresado en Andes una desconexión voluntaria en los últimos 10 días.
 - Venta a un cliente distinto al que realizó la desconexión (RUT que desconecta NO es el mismo que contrata).
- Las ventas ingresadas inmediatamente posterior al ingreso de una desconexión voluntaria hasta 10 días corridos después serán descomisionadas.
- Se puede ingresar ventas a partir del día 11 desde el ingreso en sistema de una desconexión voluntaria. Por ejemplo, si una desconexión se solicitó el día 1-jun, se pueden ingresar ventas en el domicilio desde el día 12-jun.

Ingreso en sistema
de la desconexión



Fecha (ejemplo)	01-jun	02-jun	03-jun	04-jun	05-jun	06-jun	07-jun	08-jun	09-jun	10-jun	11-jun	12-jun
Días desde Dx	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Venta	✗ Venta sin comisión											✓ Venta OK

VERIFICA Y ANALIZA

1. Revisa si en el domicilio se ha ingresado una desconexión voluntaria en los últimos 10 días

- Revisa el procedimiento [ANDES – VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

INFORMA

Script para cliente:

"Sr. XXX, por políticas comerciales de nuestra compañía no podemos ingresar ventas en este domicilio hasta el día "XX" (correspondiente a la fecha donde se cumplen los 10 días corridos)" dado que se encuentra en curso una desconexión solicitada por el antiguo titular".

REGISTRA

Tipificar correctamente el contacto de la atención.

Atención Outbound → Campañas → Venta/Cotización/Portabilidad

Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo llamada/atención

- Información entregada
- Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VISADO DE CONTRATOS



RESUMEN DE POLÍTICA

POLÍTICA DE ACREDITACIÓN

Todos los documentos serán validados en el proceso de Visado.

ACREDITACIÓN BÁSICA - IDENTIDAD

*PRESIONA LA IMAGEN PARA AGRANDAR

ACREDITACIÓN VENTA			
PASOS PRINCIPALES	VENTA MÓVIL		VENTA FIJO
	CLIENTE VTR (Fijo y/o Móvil)	NO CLIENTE VTR	
Acreditación básica	Acreditación de Identidad	11).- Persona Natural sin Giro: - Copia Cédula de Identidad por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. Cliente debe ser mayor de edad. 2).-Persona Natural con Giro PNG (RUT< 50 MM) : - Copia Cédula de Identidad por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. Cliente debe ser mayor de edad. - Copia documento de Inicio de actividades. La consulta vía WEB del SII permite chequear la información contenida en él, pero no exime al cliente de su presentación. - Iniciación Actividades > 3 Meses 3).-Empresas (RUT > 50 MM): - Copia Cédula de Identidad del (s) RRLL por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. - Copia Extracto de la escritura de la empresa, que indica su fecha de creación e identifica al o los representante(s) legal(es) - Copia ROL Único Tributario (RUT) - Iniciación Actividades > 30 días 4).- Extranjeros, sin permanencia definitiva: - Copia de contrato de trabajo con plazo mayor a un año o indefinido, firmado ante notario. - Se excepcionará Cédula Temporal siempre que adjunte Certificado de Ampliación Vigente. 5).-Diplomáticos: - Copia Tarjeta de Identificación Oficial con Rut o Visa Diplomática u Oficial según corresponda con vigencia de hasta 2 años 6).- Contratación por un Tercero: - Adjuntar poder notarial simple - Copia de ambas cédulas de Identidad por ambos lados.	11).- Persona Natural sin Giro: - Copia Cédula de Identidad por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. Cliente debe ser mayor de edad. 2).-Persona Natural con Giro PNG (RUT< 50 MM) : - Copia Cédula de Identidad por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. Cliente debe ser mayor de edad. - Copia documento de Inicio de actividades. La consulta vía WEB del SII permite chequear la información contenida en él, pero no exime al cliente de su presentación. - Iniciación Actividades > 3 Meses de Giros clasificados, No se permiten ventas de planes negocios a PNG con Giros que no sean clasificado previamente (N.C.P), es decir sólo con situación tributaria "OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES NCP" (código 960909) 3).-Empresas (RUT > 50 MM): - Copia Cédula de Identidad del RRLL por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. - Copia Extracto de la escritura de la empresa, que indica su fecha de creación e identifica al o los representante(s) legal(es) - Copia ROL Único Tributario (RUT) - Iniciación Actividades > 30 días 4).- Extranjeros, sin permanencia definitiva: - Copia contrato de trabajo con plazo mayor a un año o indefinido, firmado ante notario. - Se excepcionará Cédula Temporal siempre que adjunte Certificado de Ampliación Vigente 5).-Diplomáticos: - Copia Tarjeta de Identificación Oficial con Rut o Visa Diplomática u Oficial según corresponda con vigencia de hasta 2 años 6).- Contratación por un Tercero: - Adjuntar poder notarial simple -Copia de ambas cédulas de Identidad por ambos lados.

ACREDITACIÓN BÁSICA - RENTA

*PRESIONA LA IMAGEN PARA AGRANDAR

ACREDITACIÓN VENTA			
PASOS PRINCIPALES	VENTA MÓVIL		VENTA FIJO
	CLIENTE VTR (Fijo y/o Móvil)	NO CLIENTE VTR	
Acreditación básica	Acreditación Renta	No aplica	No aplica
		Solo una acreditación del siguiente listado: Persona Natural o Persona Natural con Giro PNG (RUT< 50 MM) : 1).- Boleta o Factura Competencia: Copia de boleta o factura de telefonía móvil de la competencia del último mes, que incluya consumo/facturación de los últimos 3 meses, sin deuda ni saldos anteriores. Aplica solo para Venta Portada. 2).- Tarjeta de Crédito: Copia último estado del mes en curso o del mes anterior a la fecha de contratación, sin saldos vencidos 3).- Cuenta Corriente: Copia de Cartola mes en curso o del mes anterior a la fecha de contratación, o cheque personalizado (con nombre). 4).- Tarjeta de Casa Comercial: Copia último estado de cuenta del mes en curso o del mes anterior a la fecha de contratación, sin saldos vencidos. Debe cumplir con cupo mínimo exigido. Las tarjetas Visa o Mastercard emitidas por Casas Comerciales también deben cumplir con el cupo mínimo exigido. 5).- Cotizaciones o Pensión: Certificado de cotizaciones 12 meses (vigente) o copia del último pago de Pensión. Debe cumplir con mínimo de renta líquida exigida. 6).- Boletas de Honorarios: Copia Boletas honorarios (6 meses de antigüedad a partir de la fecha de contratación). Debe cumplir con mínimo de renta líquida exigida. <i>[mínimo renta líquida: \$150.000 promedio mensual]</i> 7).- Empresas (RUT > 50 MM) : Copia 3 últimos Formularios 29 (IVAS): 3 últimos IVA declarados y pagados, con una antigüedad de 3 meses a contar de la fecha de contratación. 8).- Instituciones Sin Fines de Lucro: Pueden acreditar con Cuenta Corriente, según lo definido en punto N°3	

DEUDA VTR

*PRESIONA LA IMAGEN PARA AGRANDAR

ACREDITACIÓN VENTA				
PASOS PRINCIPALES		VENTA MÓVIL		VENTA FIJO
		CLIENTE VTR (Fijo y/o Móvil)	NO CLIENTE VTR	
Deuda VTR	Deuda vencida con VTR	Sin deuda vencida con VTR (Fijo o Móvil) , para Empresas también aplica para los RRLL		
	Deuda domicilio > a \$5.000	No aplica	Se aceptará: 1).- Copia Contrato de arriendo notarial: Debe indicar que fue celebrado ante notario, para lo cual debe contener frases como: "firmaron ante mi", "Autorizo las firmas", "Comparecieron ante mi", etc. 2).- Copia Contrato arriendo de corredora de propiedades: BST realizará casa-bobo para verificar la administración de vivienda, si esta no se logra "NO" se acepta respaldo. 3).- Copia de Certificado o acta de entrega de casas fiscales: Debe venir firmado y timbrado por oficial a cargo de la unidad. 4).- Copia de Escritura de compra y venta notarial. 5).- Certificado conservador bienes raíces. 6).- Pago de Hipotecario: Dividendo con nombre titular, dirección y N° cuotas o fecha de inicio. 7).- Copia Certificado de defunción en caso de fallecimiento de deudor. No se aceptará: - Copias de Contratos de librería llenado a mano, contrato con timbre de fotocopia fiel del original, contrato solo con timbre de autorización de firmas. Nota: - La fecha de los documentos deben ser posterior a la deuda del domicilio. - En caso de que los documentos sean de tercero, solo se autorizarán los siguientes familiares directos: Cónyuge, hijos y/o padres y deberán demostrar vínculo.	

OTROS

*PRESIONA LA IMAGEN PARA AGRANDAR

ACREDITACIÓN VENTA				
PASOS PRINCIPALES		VENTA MÓVIL		VENTA FIJO
		CLIENTE VTR (Fijo y/o Móvil)	NO CLIENTE VTR	
Portabilidad	Formulario Portabilidad	En caso de venta portada, debe adjuntar los documentos de portabilidad firmados correctamente y sin enmendaduras, en caso que si realiza Upgrade (Móvil) este debe cumplir con la política de Upgrade.		
	Convenio	No aplica		Ventas de convenio deben ser validadas por el área correspondiente y se debe presentar documentación requerida por el "Cotizador" publicado en ISAC. Se debe ingresar la Categoría del Convenio en Sistema.
Visado	Ingreso a sistema	Las promociones vigentes (según plan comercial) deben ser ingresadas correctamente en sistema, así como también los costos de incorporación, activación y validaciones tales como: Grupo tarifario, Lista de precios, Convenios R.R.H.H., Convenios PAC/PAT, etc.		
	Venta Terminal, costo de activación y Simcard	Tanto la venta (equipo), simcard, debe ser pagado al contado o con otros medios de pago, nunca cargado en boleta (Excepto delivery y según monto). Cliente portado NO paga costo de simcard.		No aplica
	Llenado y firma de contrato	Toda venta debe adjuntar contrato (completo y sin enmendaduras), firmado por cliente, sea este físico o digital, a excepción de Venta Remota (para fijo).		



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 06!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR