



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 12 - 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 08 AL 21 DE JUNIO 2026

☰ PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS

☰ ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

☰ DESAFÍO TERMINADO

Lesson 1 of 3

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CONTEXTO

- Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que manifiesta el deseo de dar de baja sus servicios fijos.
- Aplica a clientes residencial y persona natural con giro. No aplica para funcionarios

PRINCIPIOS CLAVE DE ATENCIÓN

- **Indagación Profunda y Empática:** Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.
- **Resolución en el Primer Contacto:** Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.
- **Transferencia o derivación asistida Informada:** Cuando sea necesaria la transferencia y/o derivación, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA DESCONEXIÓN

¿Quién solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales). O persona natural con giro (Rut < 50M)
¿Dónde solicita	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención
¿Qué documentación se necesita?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación
Validación Identidad	Validación a través de N° de serie/documento en Registro Civil Los canales que ingresan desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente
Deuda	No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que NO SE DEBE USAR como argumento de retención . Si se debe sugerir pagar la deuda. Para estos casos ingresa una Inhibición de flujo de cobranza
Ingreso Desconexión	•Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de 1 día hábil. NO SE DEBE indicar 24 horas ni otro plazo distinto. •Sólo si cliente lo solicita y/o acepta, se debe ingresar en una fecha distinta o según DOM.
Numeración Telefónica	El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva): - Baja voluntaria: El número telefónico se reserva por 2 años - Baja involuntaria (mora): El número telefónico se reserva por 180 días.

	Si el cliente desea portar su número no debe solicitar la baja y solicitar la portabilidad en la nueva compañía
Equipos	Los equipos deben entregarse hasta 7 días después de la fecha de desconexión.
Cobros post desconexión	El servicio fijo se factura mes en curso, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VTR+, etc. se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

DESCONEXIÓN SERVICIOS PRINCIPALES

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

GESTIÓN

Consideraciones importantes

- Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (Mismo día o últimas 24 horas), se debe:
 - **NO CC:** Volver a transferir de manera asistida sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja.
 - **No Voz:** Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.

- Para solicitudes de desconexión a través de WhatsApp (No Voz), el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual u ofrecer contacto telefónico.
- Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.
- En el comentario de ingreso de la tipificación, siempre partir el registro con @RETE" ante solicitudes de baja de SSPP
- Ante Bajas no Cursadas, debes transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema. Apóyate en la publicación [BAJA NO CURSADA](#)

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

GESTIÓN

- 1. Indagar e identificar el motivo de baja**, consulta con el cliente cual es el motivo (comercial o técnico) para intentar resolver según lo indicado.
- 2. Identificar el empaquetamiento del cliente**, para revisar si plan actual incluye plataformas de Streaming. [\(VER IMAGEN\)](#)
- 3.** Si el plan **no incluye Aplicaciones de Streaming**, continua la atención según el motivo de desconexión indicado por el cliente.
- 4.** Si el plan **incluye Aplicaciones de Streaming**, identifica el plan de TV del cliente (Hogar/Plus o Full/Premium).
- 5.** Informa al cliente el beneficio de tener las Aplicaciones de Streaming incluidas en su plan y el ahorro mensual que esto implica. Apóyate con las siguientes tablas de valorización según su plan [\(VER IMAGEN\)](#)

Script ejemplo para plan con TV Full/Premium:

"Sr(a) XXX, nuestros planes incluyen beneficios como plataformas de Streaming (mencionar las que tenga) que, si las contratara por separado tendrían un valor cerca de \$23.780 al mes sólo considerando Disney+ y HBO Max. Al desconectar, no solo elimina el servicio si no también el beneficio de las aplicaciones."

Script ejemplo para plan con TV Hogar/Plus:

"Sr(a) XXX, nuestros planes incluyen beneficios como plataformas de Streaming (mencionar las que tenga) que, si las contratara por separado tendrían un valor cerca de \$16.080 al mes sólo considerando HBO Max y Prime Video. Al desconectar, no solo elimina el servicio si no también el beneficio de las aplicaciones."

6. Si al informar el beneficio de las Aplicaciones de Streaming el cliente **desiste de la desconexión**, finaliza la atención con el siguiente script:

"Perfecto Sr(a)XXX, me alegra que hayamos podido revisar juntos todos los beneficios que hoy tiene incluidos en su plan. La idea es que pueda seguir disfrutando de sus servicios y plataformas sin tener que asumir costos adicionales por separado."

7. Si al informar el beneficio de las Aplicaciones de Streaming el cliente **continúa con la intención de desconexión**, continua la gestión según el motivo de baja indicado al inicio de la atención. Revisa en Clave los casos que puede presentar el cliente para realizar la desconexión.



Para revisar más información ingresa [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

- A partir del 06-05-2026, entra en vigencia la política de validación para la venta de servicios Hogar, con el fin de asegurar el cumplimiento de las políticas comerciales definidas por la compañía. Por lo anterior, antes de ofrecer o gestionar una venta / actualización de promoción, se deberá verificar en ANDES el límite o condiciones comerciales asignadas al cliente. Apóyate del siguientes procedimiento: Política de Límites de Crédito y Percentiles de Hogar
- SI ANDES muestra el mensaje "NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR", debes modificar el inicio más tardío, para así poder ver más días disponibles para agendar.
- 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 ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	Derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual
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 **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR**

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 **WEB DE ESCALAMIENTO**.

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

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 **WEB DE ESCALAMIENTO**.

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."**

	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 <u>PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</u>	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 <u>PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</u>
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 <u>Actualización de Promoción Fijo y Móvil</u> . Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT, realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación <u>Venta de Canales Premium.</u> . Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT, transfiere a <u>Retención</u>	
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	Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal

	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."	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 12 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
12!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR