

# VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°06 - Cornerstone



## 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 16 AL 29 DE MARZO 2026



NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



APAGADO DE NODOS

 INGRESO DE TICKET

 DESAFÍO TERMINADO

# NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

---



- Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de SVA's y/o canales premium en su boleta.
- La gestión de de call center voz y no voz es para todas los casos que se presenten, excepto cuando el cliente manifieste que NO reconoce la contratación de un canal premium.
- Aplica para clientes con servicios fijos.

**CONSIDERACIONES  
IMPORTANTES**

**IMPORTANTES EN LA  
ATENCIÓN**

**VERIFICA**

**CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM**

• **¿Quién lo solicita?**

- Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

• **¿Dónde se puede solicitar?**

- Se puede solicitar en cualquier canal de atención.

• **¿Qué documentos se deben presentar?**

- Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

• **¿Aplica Validación de Identidad?**

- Si aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#).

• **Excepciones**

- En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o Canales Premium (las excepciones para Canales Premium no aplican para Call Center) puedes realizar las siguientes excepciones:
  - La excepción se puede realizar cada 3 meses calendario.
  - El ajuste por este motivo sólo se puede aplicar a la boleta actual y debe corresponder al valor del SVA objetado. Adicional al ajuste, debes eliminar el SVA que el cliente desconoce.
  - En caso que aplique, solo debes ingresar la Solicitud de Servicio indicada en esta publicación.
  - Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar.

- Para revisar todos los SVA y canales premium vigentes, revisa el [PLAN COMERCIAL](#)

| CONSIDERACIONES IMPORTANTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN | VERIFICA |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Para Call Center</b>, en caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier Canal Premium debes <b>transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium</b>, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento <a href="#">PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</a>. Esto no aplica para la plataforma 105, quienes deben atender estas solicitudes.</li> <li>• Cada vez que realices un Ajuste, debes dejar <b>en el comentario un #</b> para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ SVA: #COBRO SVA</li> <li>◦ CANALES PREMIUM: #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)</li> <li>◦ En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente: TNT SPORT → TNT, FOX SPORT → FOX, HBO MAX → HBO, UNIVERSAL → UNI, PACK ADULTO → ADU, TODO LO DEMAS → OTRO.</li> </ul> </li> </ul> |                            |          |

| CONSIDERACIONES IMPORTANTES                                                | IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN | VERIFICA |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------|
| <div>VERIFICACIONES PREVIAS NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM</div> |                            |          |

1. Verifica en **Productos Instalados** de la vista 360 de Andes, **cuál es el servicio (SVA/Canal)** contratado y la fecha de contratación. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.
2. Verifica el **cobro realizado en la boleta emitida**.
3. Confirma en las boletas anteriores si tiene cobros por el mismo motivo y en cuantas.
4. Revisa si en las últimas **12 facturaciones se realizó un Ajuste**, eliminando el cobro de un SVA/CANAL. Para esta revisión, Ingresa al **Perfil de Facturación**, selecciona la pestaña **Ajuste** y revisa el campo **Comentarios**.
5. Verifica también en las **Actividades** si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA/CANAL.
6. Revisa la pestaña **Uso Sin Facturar** y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación.

## GESTIÓN

### CANALES PREMIUM

| MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS CANALES PREMIUM |                   |                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|
| PASOS                                                 | CANAL DE ATENCIÓN |                     |
|                                                       | VOZ               | NO VOZ – SUCURSALES |

## GESTIÓN

## DESCONOCE CONTRATACIÓN

Transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

1. Elimina el canal.  
Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.

2. Verifica si el cliente tuvo un Ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **NO TUVO AJUSTE:**  
Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**.  
Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#).  
Debes elegir:  
**Submotivo:**  
SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.  
**Observación:**  
Registra para identificar la

|  |                                                                               |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |                                                                               |                                                                                                                                               | <p>excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>TUVO AJUSTE:</b><br/>           Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente <b>insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar</b>, ingresa la siguiente <b>Solicitud de Servicio</b>:         </li> </ul> <p><b>Tipo:</b> Facturación<br/> <b>Área:</b> Inconsistencia de venta<br/> <b>Subárea:</b> No reconoce cobro SVA<br/> <b>Descripción:</b> Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de <b>5 días hábiles</b>.</p> |  |
|  | <p><b>VALOR DEL CANAL ES DIFERENTE AL OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN</b></p> | <p>1. Revisa el <a href="#">PLAN COMERCIAL</a> para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.</p> | <p>1. Revisa el <a href="#">PLAN COMERCIAL</a> para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |

2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el **submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la **observación** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida

2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes **elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la observación registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar, da de

con el cliente si desea mantener el servicio. **En caso que desee eliminar,** transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice la baja del canal. Apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

baja el canal. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.

5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **No tuvo ajuste:**  
Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#).  
Debes elegir:  
**Submotivo:**  
SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.  
**Observación:**  
Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve

|                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |  | <p>una descripción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tuvo ajuste:</b><br/>Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente <b>insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar</b>, ingresa la siguiente <b>Solicitud de Servicio:</b></li> </ul> <p><b>Tipo:</b> Facturación<br/><b>Área:</b> Inconsistencia de venta<br/><b>Subárea:</b> No reconoce cobro SVA Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de <b>5 días hábiles.</b></p> |
| <p><b>REGISTRA</b></p> |  | <p><b>Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta</b></p> <p>Registrar en la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de la persona que atendemos</li> <li>• Motivo de la atención</li> <li>• Información entregada</li> <li>• Gestión realizada</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS SVA

### GESTIÓN

#### DESCONOCE CONTRATACIÓN

1. Elimina el SVA. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES**.

2. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un SVA.

- **NO TUVO AJUSTE:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir:  
**Submotivo:** SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.  
**Observación:** Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **TUVO AJUSTE:** Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio:**

**Tipo:** Facturación

**Área:** Inconsistencia de venta

**Subárea:** No reconoce cobro SVA

**Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

**VALOR DEL SVA ES  
DIFERENTE AL  
OFRECIDO /  
TERMINO DE  
PROMOCIÓN**

1. Revisa el [PLAN COMERCIAL](#) para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.
2. Verifica en los **Productos Instalados** si el SVA tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el: **submotivo:** SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO **observación;** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar, da de baja el SVA. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES**.
5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro:
  - **No tuvo ajuste:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu

|                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |  | <p>supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación <a href="#">AJUSTE</a>. Debes elegir:</p> <p><b>Submotivo:</b> SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.</p> <p><b>Observación:</b> Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.</p>                   |
|                 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tuvo ajuste:</b> Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente <b>insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar</b>, ingresa la siguiente <b>Solicitud de Servicio</b>:</li> </ul>                                  |
| <b>REGISTRA</b> |  | <p><b>Tipo:</b> Facturación;</p> <p><b>Área:</b> Inconsistencia de venta;</p> <p><b>Subárea:</b> No reconoce cobro SVA;</p> <p><b>Descripción:</b> Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de <b>5 días hábiles</b>.</p>        |
|                 |  | <p><b>Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta</b></p> <p>Registrar en la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de la persona que atendemos</li> <li>• Motivo de la atención</li> <li>• Información entregada</li> <li>• Gestión realizada</li> </ul> |



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

---



---

## PROCESO DE ATENCIÓN

---

## CONTEXTO

El protocolo de atención a clientes está conformado por **elementos transversales** que deben ser utilizados durante todo el **proceso de atención**. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente y de tener una comunicación transparente y oportuna.



## ELEMENTOS TRANSVERSALES

| LENGUAJE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ENTENDIMIENTO | RELACIONAMIENTO |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|
| <p><b>DESCRIPCIÓN</b></p> <p>Utilizar un <b>vocabulario: RESPETUOSO</b> sin modismos, vulgarismos o muletillas; <b>SIMPLE</b> con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y <b>CLARO</b> con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.</p> <p><b>DEBES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Utilizar correctamente el término <b>SEÑOR/A y/o DON</b>. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano. Lo mismo si el contacto es una mujer, utilizar “Señorita” o “Señora”. Ej. Señorita Daniela, Señora Carolina</li><li>Usar términos como: <b>SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE</b>.</li><li>Tener una correcta <b>MODULACIÓN, DICCIÓN y PRONUNCIACIÓN</b> de las palabras.</li><li>Generar una <b>FLUIDEZ</b> en la conversación.</li></ul> <p><b>NO DEBES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>Tutear al cliente</b>. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.</li><li>Utilizar términos <b>coloquiales o localismos</b>. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.</li><li>Usar <b>muletillas</b>.</li><li>Usar <b>diminutivos</b>. Ej: Momentito o Igualito.</li></ul> |               |                 |

**DESCRIPCIÓN**

Utilizar un **vocabulario: RESPETUOSO** sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

**DEBES:**

- Utilizar correctamente el término **SEÑOR/A y/o DON**. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano. Lo mismo si el contacto es una mujer, utilizar “Señorita” o “Señora”. Ej. Señorita Daniela, Señora Carolina
- Usar términos como: **SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE**.
- Tener una correcta **MODULACIÓN, DICCIÓN y PRONUNCIACIÓN** de las palabras.
- Generar una **FLUIDEZ** en la conversación.

**NO DEBES:**

- **Tutear al cliente**. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos **coloquiales o localismos**. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar **muletillas**.
- Usar **diminutivos**. Ej: Momentito o Igualito.

- Usar términos como **ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.**

| LENGUAJE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ENTENDIMIENTO | RELACIONAMIENTO |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|
| <p><b><u>DESCRIPCIÓN:</u></b><br/> <b>Escuchar activamente y concentrado al cliente</b>, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente.</p> <p><b><u>DEBES:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Parafrasear</b> cuando sea necesario, para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente.</li> </ul> <p><b><u>NO DEBES:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parafrasear <b>repitiendo literalmente</b> lo que nos dice el Cliente.</li> <li>• <b>Preguntar dos veces</b> la misma información.</li> <li>• <b>Interrumpir</b> al cliente cuando está expresando una idea.</li> <li>• <b>Preguntar información que se puede verificar por sistema</b> con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico.</li> <li>• <b>Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web</b> que no sean herramientas útiles para la atención.</li> </ul> |               |                 |

| LENGUAJE                                                                                                                                                                                                                                            | ENTENDIMIENTO | RELACIONAMIENTO |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|
| <p><b><u>DESCRIPCIÓN:</u></b><br/> <b>Establecer un vínculo/relación con el cliente</b> que permita transmitir <b>TRANSPARENCIA</b> indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; <b>SEGURIDAD</b> siendo claro y precisos; y</p> |               |                 |

**ACTITUD DE SERVICIO** siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, **Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios.**

**DEBES:**

- **Personalizar** al cliente a lo largo de toda la atención.
- **Ofrecer disculpas** al cliente cuando sea necesario.
- **Ante un agradecimiento del cliente**, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".
- **Contener** al cliente siendo empático, amable y cordial.
- **Manejar correctamente los tiempos**, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- **Aprovechar los momentos de pausa** para intervenir.
- **Si cliente dice impropiedades (malas palabras)** dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. En Voz si supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
  - *"Estimado Sr(a) XXX para poder continuar con la atención lo transferiré a mi supervisor."*
- **Controlar los tiempos de espera** y realizar el CORRECTO USO DE HOLD.
- Si por alguna razón **la llamada se cae o se corta**, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación [CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER](#)

**NO DEBES:**

- **Entregar mensajes ambiguos.** Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- **Faltar el respeto al cliente**, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- **Pedir disculpas excesivamente** y de forma mecánica.
- **No debes levantar la voz** más que el cliente para que deje de hablar.

# CORRECTO USO DE HOLD MUTE

## CONTEXTO

- Siempre debes **entregar el contexto al cliente de la espera ya que se utilizará el Hold** y generará una barrera en la comunicación.
- Debes **solicitar la espera y agradecer** al retomar la atención.
- **El uso de MUTE no está permitido bajo ningún caso.**

## MOTIVOS

### 1. ¿En qué momento está permitido Hold? Evitando que el cliente se sienta desatendido o abandonado

#### MOTIVOS:

**a)** Si al momento de estar atendiendo a un cliente te enfrentas a un ruido que no te permite escucharlo; como, por ejemplo: camión, perro, ambulancia, bomberos, llanto de un niño(a).

#### SCRIPT

##### **Previo a dejar en estado Hold:**

*Sr(a) XXX, le pido disculpas, en estos momentos tengo un ruido externo a nuestra conversación que no me permite escuchar claramente lo que me comenta, lo dejaré en silencio unos segundos mientras se soluciona esta interrupción.*

#### Al retomar:

*Sr(a) XXX, muchas gracias por la espera en línea (continuar la atención)*

**b)** Cuando requieres escalar llamado con un Supervisor.

#### SCRIPT

##### **Previo a dejar en estado Hold:**

*Sr(a) XXX, permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso con mi supervisor, vuelvo enseguida.*

Al retomar

*Sr(a) XXX, muchas gracias por la espera en línea (continuar la atención)*

**c)** Cuándo requieres preguntar algo puntual a un Matter Expert/Supervisor.

SCRIPT

**Previo a dejar en estado Hold:**

*Sr(a) XXX permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso, vuelvo enseguida.*

Al retomar:

*Sr(a) XXX, muchas gracias por la espera en línea (continuar la atención)*

## PREGUNTAS —

### **2. ¿Dónde lo identificamos en la pauta de calidad?**

SUBCAUSA MANEJO Y CLARIDAD EN LA EXPOSICIÓN, afectando la Resolutividad y tu indicador de PEC UF RAC.

### **3. ¿Cuánto tiempo máximo puede permanecer el cliente en Hold sin que afecte tu calidad de atención?**

Es deber del ejecutivo al dejar al cliente en espera, retomar la atención en un plazo máximo de 1 minuto con el objetivo de no generar sensación de abandono. Si el ejecutivo requiere más tiempo, deberá retomar la llamada y volver a dejar nuevamente al cliente en espera y cumplir con el umbral. Así sucesivamente hasta que pueda continuar con la atención.

## ACOGER Y EMPATIZAR —

**Definición:** Es ser capaz de escuchar con atención lo expresado por el cliente, siendo agradable, se pone en el lugar del cliente y se adapta a él. Es mostrar interés en la atención, es la oportunidad de hacer sentir al cliente importante y escuchado mientras presenta su requerimiento.

- Escuchar con atención y no interrumpir para conocer las necesidades del cliente, agradecer el tiempo en espera si éstos son necesarios.
- Evitar pausas o silencios prolongados en la conversación.
- Ya que no puedes solicitar tiempo de espera fuera de las 3 casuísticas mencionadas, siempre debes mantener al tanto al cliente de la gestión que te encuentras realizando para evitar la sensación de abandono.

- En caso que el cliente haga un llamado de atención haciendo notar el abandono (por ejemplo: "Aló?", "Estas ahí?"), debes responder al cliente de manera inmediata argumentando el motivo por el cual permaneciste en silencio.

## PROCESO DE ATENCIÓN

### 1. BIENVENIDA

#### CONTEXTO

**Buscamos generar experiencias positivas desde el primer contacto con nuestros clientes.** Por eso, a partir del 21 de julio de 2025, si la información del cliente como RUT y/o nombre ya está disponible en Workspace o Genesys, no se la volveremos a solicitar al inicio de la atención. Solo se validará esta información en aquellos casos donde el motivo de contacto lo requiera expresamente. Esta modificación en el protocolo de atención apunta a una atención más fluida, empática y centrada en la confianza. Cada interacción cuenta, y evitar preguntas innecesarias también es una forma de cuidar la experiencia del cliente.

**Si el nombre del titular y la persona que nos contacta es del mismo género,** debes personalizar el saludo de acuerdo al nombre que se indica en Workspace/CRM y preguntar el motivo de la atención, además corrobora, en caso de que el cliente tenga más de un servicio, a que servicio está asociada su consulta.

Apóyate en el siguiente script:

*Buenos días/tardes/noches Sr/Sra. [nombre y apellido de Workspace], bienvenido a XXX, usted habla con [nombre y apellido del ejecutivo] y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Me indica por favor cuál es el motivo de su llamada?*

#### SECUENCIA:

- 1. Utiliza el RUT que entrega el sistema (si está disponible) para ingresar al CRM sin solicitarlo nuevamente.** Esto agiliza la atención y evita preguntas repetitivas para el cliente.
- 2. Personaliza el saludo y la atención desde el inicio.** Utiliza su nombre si lo tienes disponible, y genera una conexión empática en los primeros segundos del contacto.
- 3. Pregunta con claridad el motivo de su requerimiento o consulta.** Asegúrate de escuchar con atención y demostrar comprensión activa.

#### 4. Si el cliente tiene más de un servicio contratado:

- En el caso de servicios móviles, verifica si el requerimiento es sobre el PCS desde el que llamó.
- En servicios fijos, confirma el domicilio correspondiente al requerimiento.

**5. Valida la titularidad del servicio solo si el motivo del contacto lo requiere.** Por ejemplo, en trámites sensibles como cambios de plan, información confidencial o solicitudes contractuales.

**Si el nombre de la persona que nos contacta es distinto género,** debes consultar el nombre de quien llama, el Rut/PCS asociado a la atención y el motivo de la llamada.

Apóyate en el siguiente script:

*Buenos días/tardes/noches, bienvenido(a) a XXX. Mi nombre es [nombre y apellido del ejecutivo]. ¿Podría indicarme su nombre por favor?*

*Sr/Sra. XXX, para poder asistirle necesito me indique el RUT/PCS del servicio que necesita consultar.*

**Si el motivo de la consulta requiere que sea el titular el que nos contacte para ejecutarlo,** indícale que esta atención sólo es posible brindarla al titular del servicio, por lo que para poder ayudarle necesitamos que sea él/ella quien nos contacte.

Apóyate en el siguiente script:

*Sr/Sra. XXX, entiendo su solicitud, sin embargo, para poder realizar esta gestión es necesario que el titular del servicio se comunique directamente con nosotros. Le agradeceríamos que él o ella nos contacte para poder ayudarle de la mejor manera.*

## 2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

**Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:**

- Asegúrate de **entender el problema de cliente**, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene **más de una necesidad**, debes **ordenar los requerimientos** y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- **Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas** y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- **Mantenerte actualizado** sobre los procedimientos y noticias que se publican en CLAVE.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en CLAVE.**

- Pedir **“por favor” y “agradecer” al cliente** cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad.

### 3. INFORMAR LA ACCIÓN AL CLIENTE —

**Para informar lo que hiciste para resolver el problema, no olvides que es importante:**

- **Hacer un resumen** de gestión realizada en sistema.
- **Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales** si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- **Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos** o pasos a seguir si corresponde.

**Ejemplos de informar acción al cliente:**

- Carga de descuento en planes:
  - *“Don Juan, para resumir, se ha realizado la contratación de TNT Sport Premium que incluye los canales 165 y el 855 por \$10.990 mensuales, adicionalmente se realizará un descuento por 3 meses de \$4.000, y le recuerdo que en su próxima boleta se incluirán: los proporcionales y el cobro mes completo del mes siguiente”.*
- Pago no aplicado:
  - *“Don Juan, en resumen, he habilitado sus servicios e ingresado un escalamiento para la regularización del pago, cuya gestión tiene un plazo de 72 horas hábiles”.*

### 4. OFRECER CAMPAÑA —

**IMPORTANTE:** Ofrece al cliente la posibilidad de portar su servicio móvil a CLARO, explicando que ahora somos una sola compañía, al amparo de América Móvil.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

*“Recuerde que ahora, puede tener lo mejor de VTR y Claro en el mismo servicio, ya que ahora somos una sola compañía. Al cambiar su chip móvil por el de Claro, además de tener tarifas preferenciales para el*

*costo mensual de su plan, también podrá disfrutar de beneficios CLARO CLUB, como descuentos en entretenimiento, servicios y gastronomía. Le parece que revisemos qué plan le acomoda?*

**Para ofrecer campaña debes:**

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción
- **Si tiene campaña comercial cargada:**
  - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
  - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.
- **Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.**
- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

## 5. REGISTRO EN SISTEMA —

**Para registrar correctamente en sistema debes:**

- Registrar en la observación el resumen de la atención. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado. Dejar registro por cada cliente atendido.

**Ejemplos de Registros:**

- Carga de canal Premium con descuento:
  - Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.
- Pago no aplicado:
  - Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.

- Visita Técnica:
  - Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

## 6. CIERRE

**Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:**

- Realizar un **breve resumen de la atención brindada**, mencionando los aspectos claves de tu atención.

- **Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales.** Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).

*EJEMPLO: "Sr(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"*

*"Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"*

- Informar al cliente que al finalizar la llamada puede eventualmente recibir una encuesta para evaluar la atención, apóyate del siguiente script:

*"Don/ Sra. XXXX eventualmente podría recibir por mail una encuesta para evaluar nuestra atención, con una escala de 0 a 10, donde el 0 representa la nota más baja y 10 la más alta. Agradecemos nos pueda colaborar con su respuesta, su opinión es muy importante para nosotros, muchas gracias".*

- **Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta** es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.

*"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?"*

- **Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.** Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)

### **Ejemplos de despedida:**

- *Sr(a). XXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?*

- *Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"*

Informar al cliente que, como complemento a la atención entregada, se le enviará un tutorial vía WhatsApp relacionado a la casuística consultada, con el objetivo de que pueda autogestionar la solución en caso de presentar nuevamente la misma situación. Esta medida aplica para clientes de Servicio Fijo que consulten por alguna de las siguientes situaciones: activación de credenciales de la Sucursal Virtual, explicación del ciclo de facturación, solución a problemas con el control remoto y activación de plataformas de streaming (Disney+, Max, Prime Video, Universal+, Mega GO, Riivi, Atresplayer, Edye y Cindie). Esto aplica solo en caso que durante la atención no se haya entregado ya el video tutorial. No se debe reenviar.

**Ejemplo:**

*Sr(a) XXX, para complementar la atención brindada, le enviaremos un tutorial vía WhatsApp relacionado con su consulta. Este es un material de autoatención que le servirá como apoyo en caso de que se presente nuevamente la misma situación.*

Para hacer envío del vídeo debes completar el siguiente [FORMULARIO](#) y en menos de un minuto el video será enviado vía Whatsapp al cliente. Recuerda que debes confirmar el número de teléfono del cliente.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# APAGADO DE NODOS

---



## ¿QUÉ ES EL APAGADO DE NODOS?

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

**¿Porqué un cliente quedaría sin servicio?**

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

## APAGADO DE NODOS POR SEMANA

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

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

#### ALCANCE

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

#### GESTIÓN

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

#### LINK VTR

#### LINK CLARO

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

#### CLIENTE NO ESTÁ EN LA BASE

Continúa atendiendo según los procedimientos establecidos según el servicio afectado.

#### CLIENTE ESTÁ EN LA BASE

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



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



**DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR**

## INGRESO DE TICKET

---



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

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

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



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

1

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

2

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

3

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

4

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

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

## TICKETS MAL INGRESADOS

## RECUERDA QUE GSA:

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

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

## TICKETS MAL INGRESADOS

## RECUERDA QUE GSA:

### Recuerda

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

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

CONTINUAR

# DESAFÍO TERMINADO

---



**¡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