

TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA N° 02 - Trainers Incages

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 CLAVE.

DESDE EL 19 AL 26 DE ENERO 2026

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

≡ INCONVENIENTE CON PAGO

≡ DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

☐ ACTIVIDAD

≡ INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART

≡ INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER)

≡ DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

≡ EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR

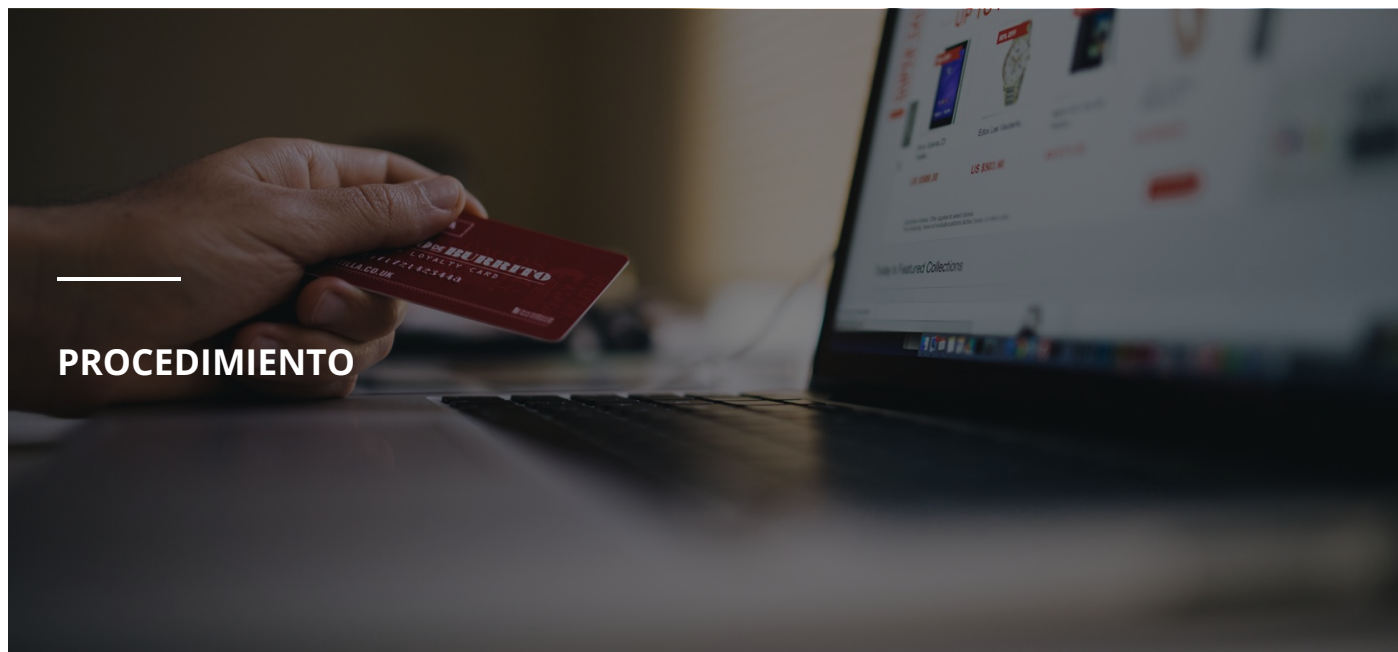
≡ NO RECONOCE COBROS - SVA

≡ INGRESO DE RECLAMO - FRONT

—

DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE CON PAGO



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE

Aplica para clientes con servicios **fijos o móviles**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO

¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por un Pago no Aplicado?	La solicitud de servicio debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.
Correcto ingreso de la Solicitud de Servicio	• SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud de servicio, para que pueda ser atendida por el área especialista. • SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor. • SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realizó el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial VTR, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, VTR.com, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP VTR. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).

VERIFICACIONES —

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE

1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).

- 1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.
 - a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.
 - b. Si se encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.
- 1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.

2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

- 2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con el paso N°3.
- 2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).
- 2.3. 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.

3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta.

- 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.
- 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

- 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.
- 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.
- 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.

SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica **SOLO para clientes que tengan su pago registrado y un pedido de reanudación pendiente** en el o los servicios afectados.

- Debes revisar que la suspensión no se deba a una Suspensión Transitoria. Apóyate de la publicación [SUSPENSIÓN TRANSITORIA](#).

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA		
Pasos		Gestión
¿Qué revisar?	1. Validar pago	Si el pago está registrado, revisa que exista un pedido de reanudación pendiente en Andes (Paso 2)
		Si el pago no está registrado aplica procedimiento de Pago No Aplicado
	2. Pedido de Reanudación en Andes	a) Si existe pedido de reanudación al servicio afectado y este no se ha activado aún, ingresa los datos del cliente en el formulario .
		b) Si NO existe pedido de reanudación y el servicio se encuentra suspendido, ingresa una inhibición; si el servicio no se activa post inhibición, ingresa los datos del cliente en el formulario . Datos a ingresar: Rut - N° de contacto - N° de cuenta de servicio afectada
		Si no existe pedido de reanudación pendiente y el servicio está activo, aplica procedimiento de INCONVENIENTES INTERNET HFC o INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH .
Informa		“Sr/Sra. XXX, lamentamos los inconvenientes que esto puede estar generando, sin embargo, escalé su caso con urgencia y en un plazo máximo de 3 horas sus servicios se encontrarán activos. Le contactaremos al número indicado cuando los servicios se restablezcan”
Registra		Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado Registra en la atención: Nombre de la persona que atendemos Motivo de la atención Información entregada Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PROCEDIMIENTO

OBJETIVO

- Detallar como atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
- Aplica para clientes con **servicios fijos**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

VERIFICAR

¿A quién se brinda esta atención?

Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio.

¿Aplica Validación de Identidad?

No aplica validación de identidad.

Sobre el Ajuste y el Registro de Atención

- En el submotivo del Ajuste siempre debes seleccionar COBRO DÍAS SIN SERVICIO.
- En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

VERIFICAR

- Los ejecutivos de Sucursal deben validar el ajuste con su jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- Si el cliente consulta por un descuento posterior a la solución de una falla masiva, se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y **en caso de corresponder el descuento se verá reflejado en su próxima boleta.**
- Para aquellos casos donde el cliente ha solicitado de forma **reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses**, siempre debes ingresar una visita técnica para que se revise el estado del servicio y así poder ofrecer una solución definitiva. Apóyate de la publicación [VISITAS TÉCNICAS](#) para ingresar la reparación y revisa el apartado **CLIENTE REITERADO** en esta publicación.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

VERIFICAR

VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO

1. Revisa las actividades de **Llamada Entrante** en la vista de la **cuenta de Servicio** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **Fecha Inicio** y su **Razón**.
2. Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **cuenta de Servicio** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **Fecha de Creación**.

3. Verifica si cliente se encuentra en una **falla masiva**. Revisa la publicación **DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA)**. Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar la hora de solución que entrega la FEN.

GESTIÓN

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS —

Si el cliente se encuentra actualmente sin servicios, aplica el procedimiento de **INCONVENIENTES DE SERVICIOS (INTERNET, TELEVISIÓN Y/O TELEFONÍA)** correspondiente a lo que indica el cliente.

Si no es posible solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"</i>	<i>"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"</i>

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1 —

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
HBO Pack 7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
Star Premium	12/Ene/2018	1-Oct/31-Oct	8.278
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		1-Oct/31-Oct	-2.490
Descuento Star Premium Funcionario		1-Oct/31-Oct	-4.139
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			6.629
Otros Cargos			
Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1			-276
Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1			-682
Asistencia VIP		1-Oct/31-Oct	2.197
Total Otros Cargos			1.239

PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **"Descuento Subtel Pack Fijo" o Indemnización Subtel Pack Fijo**"; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8

Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D

Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960

Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C

Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas

Grupo de saldo

Uso sin facturar

Pagos

Ajustes

Documentos de cobro

Cargos por servicio

Cargos por ítem				
	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

PASO 3

3.1 Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script y finaliza la atención:

VOZ	NO VOZ
"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"	"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

3.1. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar, confirma con el cliente si continúa con los inconvenientes:

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Si el cliente indica que si continúa con los inconvenientes, debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que presenta el cliente e informa que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Si el cliente indica que no continúa con los inconvenientes y que esta OK con sus servicios, debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO

MENOS O IGUAL A 24 HORAS

Debes generar una nota de crédito de \$3.000

Debes generar una nota de crédito de \$1.000

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

INFORMA

VOZ

"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

NO VOZ

"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

CLIENTE REITERADO

Si el cliente ha solicitado de forma reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses, verifica lo siguiente:

Step 1

1. Que el cliente no haya estado afectado por un evento masivo. Apóyate del siguiente link para revisar el histórico de fallas masivas http://172.17.102.170/bitacora_fen/

Step 2

2. Que no existan reparaciones previas en los últimos 90 días asociadas al mismo problema.

Step 3

3. Que el problema no sea intermitente y persistente, y que no exista una orden de trabajo pendiente.

REITERADO

Si el cliente presenta **la misma falla de manera reiterada por más de 3 meses, y no hay solución definitiva**, se debe realizar una visita técnica presencial. Apóyate de la publicación **VISITAS TÉCNICAS** para ingresar la reparación.



Para revisar más información ingresa **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Si el cliente consulta por un descuento posterior a la solución de una falla masiva, se debe informar que su caso será revisado por un área especialista. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



Si el cliente menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:

- TIPO: Televisión
- ÁREA: Reparación técnica
- SUBÁREA: Mensaje de suscripción

DEBES SABER

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz

- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH
- Este procedimiento aplica para dispositivos DBOX SMART y HDMI STICK
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes 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 cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar VTR (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Por defecto el Pin del d-BOX SMART es 9999.
- 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 equipo.
 - El D-box Smart se muestra en Andes como "d-BOX Smart II".
 - El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI.
 - El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama.
 - Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación [CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)
- Ante consultas por Inconvenientes en Control Remoto, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre este tema. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#). **IMPORTANTE:** Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica a Call Center Voz.

USO DE VIDEO LLAMADA

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará el uso de video llamada.

REVISIONES BÁSICAS

A	B	C	D	
Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos/vigentes				

ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES	NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES
Continúa la revisión.	Actualiza según el procedimiento <u>MODIFICACIÓN DE DATOS</u>

A	B	C	D	
----------	----------	----------	----------	--

Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser **ACTIVO**.

ACTIVO	SUSPENDIDO
Continúa la revisión.	Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte.

A	B	C	D	
----------	----------	----------	----------	--

Descartar falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado.

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión.

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Revisa el link vtr.com/seguimiento para obtener detalle de la incidencia. Igualmente haz clic sobre el botón del semáforo

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA	NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA
Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución	Continúa la revisión.



A	B	C	D	
Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72: Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas: 1. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad). El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico. <i>“Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem.”</i> 2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.				
RESUELVE			NO RESUELVE	
Finaliza la atención y tipifica en Andes la atención			Continúa la atención.	

A	B	C	D
----------	----------	----------	----------

Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión.

HAY CONTINGENCIA	NO HAY CONTINGENCIA
Informa según lo que informe dicha publicación.	Continúa la revisión.

A	B	C	D	
----------	----------	----------	----------	--

Revisa el **MODELO Y N° DE SERIE** en Andes esta información.

D BOX HD	D BOX SMART- HDMI STICK
Revisa el <u>PROCEDIMIENTO TV</u>	Continúa en este procedimiento.

A	B	C	D	
----------	----------	----------	----------	--

Preguntar inconveniente es en todos sus decodificadores o solo 1

SOLO UNO	TODOS/EL ÚNICO QUE TIENE
-----------------	---------------------------------

Solicita al cliente que con la video llamada señale cuál es el decodificador afectado.

Si el cliente no acepta video llamada **IDENTIFICA EL DBOX** pidiendo al cliente que indique cuál es el número de serie del ecodificador.

Continúa revisando

A

B

C

D

Revisa en BEC si alguno de los indicadores que se muestran en la imagen aparece en rojo

TEMPERATURA CPU	USO CPU	STORAGE Y USO DE CAJA	SEMÁFOROS EN VERDE
Indicar al cliente que, si mantiene el decodificador en un lugar cerrado o con poca ventilación, recomendar cambiar de lugar. Si no es el caso, continúa revisando.		Indica que se debe eliminar algunas aplicaciones para que el funcionamiento del decodificador se reestablezca. Para guiar en cómo eliminar aplicaciones, revisa en el botón Configuraciones del Dbox Smart.	Si todos los semáforos están en verde, elige uno de los siguientes botones para continuar tu atención:

▼ Indicadores

Temperatura CPU:	
Uso CPU:	
Storage y uso de caja:	
Estado domicilio	
RAM y uso de caja:	

Consulta al cliente cuál es el inconveniente puntual. Elige uno de los botones publicados en Clave para continuar tu atención:



APARECE UN CÓDIGO DE ERROR EN PANTALLA

En esta edición del desafío revisaremos algunos códigos de error que podrían presentar los clientes, recuerda revisar toda la información en clave:

V551 - V635 - V555 - V565- V638 -V545- V404- V636- V545 —

Indicar al cliente sintonizar otro canal o contenido y luego volver al contenido inicial. Valida con el cliente si se mantiene inconveniente			
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA		
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Pide al cliente realizar un reset eléctrico		
	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Verificar si el decodificador está conectado a la red de internet del domicilio. Revisa la publicación <u>CÓMO SABER SI EL DBOX SMART ESTÁ CONECTADO A INTERNET</u>	
		CONECTADO	NO CONECTADO
		Validar si el inconveniente se solucionó	Conectar según la publicación <u>CÓMO SABER SI EL DBOX SMART ESTÁ CONECTADO A INTERNET</u> y validar si el inconveniente se solucionó
		SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio	

			SUBÁREA: Conexión de internet DESCRIPCIÓN: Error V551 - V635 - V555 - V565- V638 - V545- V404- V636- V545
--	--	--	--

V638

Indicar al cliente sintonizar otro canal o contenido y luego volver al contenido inicial. Valida con el cliente si se mantiene inconveniente

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio SUBÁREA: Problema de reproducción DESCRIPCIÓN: Error V551 - V635 - V555 - V565- V638 -V545- V404- V636- V545

V227

- Solicita al cliente que indique cuál es el canal y el programa con inconveniente.
- Indica sintonizar el canal 13 (Señal 713) y seleccionar el replay.
- Luego, volver a seleccionar el canal y programa que presentaba inconveniente.
- Valida si el inconveniente se mantiene

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio

SUBÁREA: Problema de reproducción
DESCRIPCIÓN: Error V227

V548 —

Realizar REBOOT desde BEC	
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio SUBÁREA: Problema de reproducción DESCRIPCIÓN: Error V548

V479-V511- V470-V475-V522-V472-V634 —

Confirma que el dbx afectado, aparezca en PRODUCTOS INSTALADOS de Andes		
DBOX APARECE		DBOX NO APARECE EN PRODUCTOS INSTALADOS
Realiza un RESET/REFRESH Programación Todas las Plataformas en Andes y luego, en BEC, realiza un REBOOT		Realiza el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio. TIPO: Televisión. ÁREA: Reparación Técnica. SUBAREA: Sin Señal. DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio	

SUBÁREA: Problema de reproducción
DESCRIPCIÓN: Error V479-V511-V470-V475-V522-V472-V634

V472

Realizar un **REBOOT** en BEC y valida con el cliente si el inconveniente está solucionado

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Realiza el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio. TIPO: Televisión. ÁREA: Reparación Técnica. SUBAREA: Sin Señal. DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.

V635 / V636 (400-504) /V637/ V638/ V639 (400-504) / V640 / V641/ V642 (400-504) / V643/(V549)

Verificar si el decodificador está conectado a la red de internet del domicilio. Revisa la publicación **CÓMO SABER SI EL DBOX SMART ESTÁ CONECTADO A INTERNET**

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio SUBÁREA: Conexión a internet DESCRIPCIÓN: V635 / V636 (400-504) /V637/ V638/ V639 (400-504) / V640 / V641/ V642 (400-504) / V643/(V549)

Confirma en Andes si el canal que el cliente no ve esté contratado		
ESTÁ CONTRATADO		NO ESTÁ CONTRATADO
Realiza un REFRESH para que todos los canales contratados queden reflejados en la grilla del cliente. Luego de esto, selecciona RESET, para que el decodificador apague, prende y tome los cambios (ver imagen)		Informar que para acceder debe contratar el canal. Finaliza la atención y tipifica en Andes.
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio SUBÁREA: Problema de reproducción DESCRIPCIÓN: V56	

Ingresar a BEC para revisar el SALDO que tiene el cliente	
INFERIOR AL COSTO DE LA COMPRA	SUPERIOR AL COSTO DE LA COMPRA
Realiza una recarga de saldo en el campo VOD Recarga de saldo Dbox Smart. LA RECARGA DE SALDO SE REALIZA SÓLO CON EL TITULAR DE LA CUENTA.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa la solicitud de servicio: TIPO: Televisión ÁREA: Inconveniente en servicio

SUBÁREA: Conexión de internet
DESCRIPCIÓN: VOD



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

ALCANCE	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
• Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center Voz, No Voz (Canales digitales) y Sucursales • Aplica para el titular o un usuario del servicio	
ALCANCE	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- En sucursales, para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, confirma que se encuentre alguien en el domicilio para hacer pruebas. De lo contrario, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.
- Si el cliente solicita compensación busca el procedimiento DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO. [VTR - CLARO](#)
- Si solucionas el inconveniente del cliente, igualmente debes validar si tiene factibilidad a cambiarse a fibra y ofrecerla.

REVISIONES BÁSICAS

CONFIRMA EL INCONVENIENTE DEL CLIENTE

1. Confirma con el cliente que el impacto a su servicio sea pérdida total. Apóyate con las siguientes preguntas si el cliente no es específico en la descripción de su problema.

- Si el “síntoma” es lentitud, intermitencia, revisa el procedimiento **INTERNET DEGRADADO**.

PREGUNTA	OBJETIVO DE LA PREGUNTA	PROCEDIMIENTO
¿Podría confirmarme si ningún dispositivo tiene conexión o si ocurre solo en uno?	Verificar si la falla afecta toda la red o un solo equipo.	Sin internet
¿Está conectado por Wi-Fi o por cable (Ethernet)?	Identificar si la causa es de red o de conexión local.	Sin internet
¿Las páginas cargan lento?	Diferenciar sin servicio de lentitud o congestión.	Internet degradado
¿La conexión se corta y vuelve sola?	Detectar intermitencia o baja potencia de señal.	Internet degradado
¿Desde cuándo presenta el inconveniente?	Conocer duración del evento (momentáneo o persistente).	Internet degradado
¿Ha notado si ocurre en ciertos horarios o todo el día?	Detectar congestión de red o sobreuso del canal WIFI	Internet degradado

¿El módem está conectado directamente a la corriente o a una zapatilla?	Descartar fluctuaciones eléctricas.	Internet degradado
¿Ha cambiado de lugar el módem o instalado un repetidor recientemente?	Revisar posibles interferencias nuevas.	Extensor instalado

DESCARTA UNA FALLA MASIVA —

1. Revisa en Workspace si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. Podrás ver el número de FEN y la hora probable de solución

IMPORTANTE: Recuerda que igualmente puedes ver la falla masiva en BEC.

Mes, fecha y hora de solución

Falla Masiva: 5396771#Octubre 14 01:24

N° de FEN

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO [VTR](#) - [CLARO](#)

2. Si el servicio está activo, ingresa a la cuenta de facturación y selecciona las “Alertas de crédito” para identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

- **a) No** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Continuar con las revisiones.
- **b) Si** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:

- Solicitar al cliente hacer reset eléctrico. El encendido de la caja de internet tomará cerca de 5 minutos.
- Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto. Si es así, finaliza la atención; de lo contrario, continúa con las revisiones

REALIZAR RESET ELÉCTRICO

Indica al cliente que es necesario desenchufar la caja de internet y volver a enchufarla. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Necesitamos realizar un reset eléctrico de su ONT para restablecer la conexión con la red y asegurar que el equipo cargue nuevamente todos sus parámetros. Esto nos permite descartar errores temporales y garantizar que el servicio funcione de manera estable.”

Una vez que el servicio de internet se reestablezca en el domicilio (luces de la caja internet encendida) valida con el cliente si puede navegar.

En caso que no pueda, continúa revisando.

SIN INTERNET: FIBRA

IDENTIFICA EL EQUIPO Y MODELO DE LA CAJA DE INTERNET EN BEC

Revisa la marca/modelo del equipo en BEC. Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte:



2P Fibra Hogar mas TV Inicia 0425F

Pasos Internet

Estado ONT

online

Estado de Red



Compatibilidad de red ONT con Velocidad Contratada



EQUIPOS

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT	ZTE	F6600P	ZTE H3601P	No aplica	CLICK AQUÍ	SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI
			EVOLUTION EVO6022AP			
		F6640P	ZTE H3601P			
	HUAWEI	HG8145X6-13	HUAWEI K562E-10			Smart Wifi Huawei
		HG8145X6				
		HG8245W5				
	NOKIA	G240WG	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-
		G-2425G-B				-
	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)

1. Averigua con el cliente si el inconveniente es en uno o en todos sus dispositivos. Apóyate con las siguientes preguntas:

- “¿Podría confirmar si el Internet no funciona en todos los dispositivos de su hogar o solo en uno de ellos?”
- “Por ejemplo, ¿le falla en el celular, el notebook y la televisión, o solo en alguno?”
- “¿Podría probar abrir una página o aplicación en otro equipo, como su celular o computador?”
- “¿Y en ese otro equipo, también le aparece sin conexión o sí le funciona?”

WIFI

Revisa que los dispositivos del cliente estén conectados, en la correspondiente plataforma de monitoreo, según el modelo de ONT.

Modelo ZTE

IMPORTANTE MODELO ZTE: Si no aparece datos en SCP, debes revisar en WEB UI

SCP

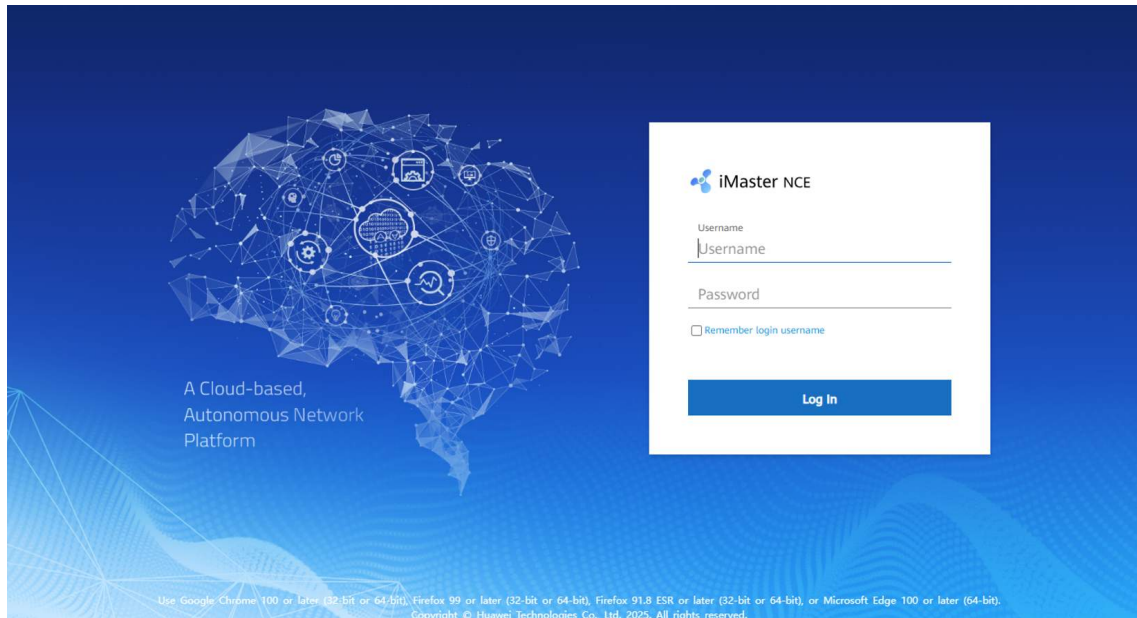
1. Ingresa a [SCP](#). Una vez que ingresaste, copia la MAC de la ONT desde BEC. Este dato es para ingresarlo en el home de SCP, pero sólo los últimos 8 caracteres. ([VER IMAGEN](#))
2. Iniciar sesión con las credenciales en la página [Consultor de IP](#).
3. Pegar MAC de la ONT en el cuadro indicado y dar clic en “Consultar”. ([VER IMAGEN](#))

WEBUI

1. Copiar código MAC de ONT en BEC. ([ver imagen](#))
2. Iniciar sesión con las credenciales en la página [Consultor de IP](#).
3. Pegar MAC de la ONT en el cuadro indicado y dar clic en “Consultar”. ([ver imagen](#))
4. Iniciar sesión en la página de ZTE ocupando las siguientes credenciales ([ver imagen](#))
5. Confirma que los dispositivos del cliente aparezcan conectados ([ver imagen](#))

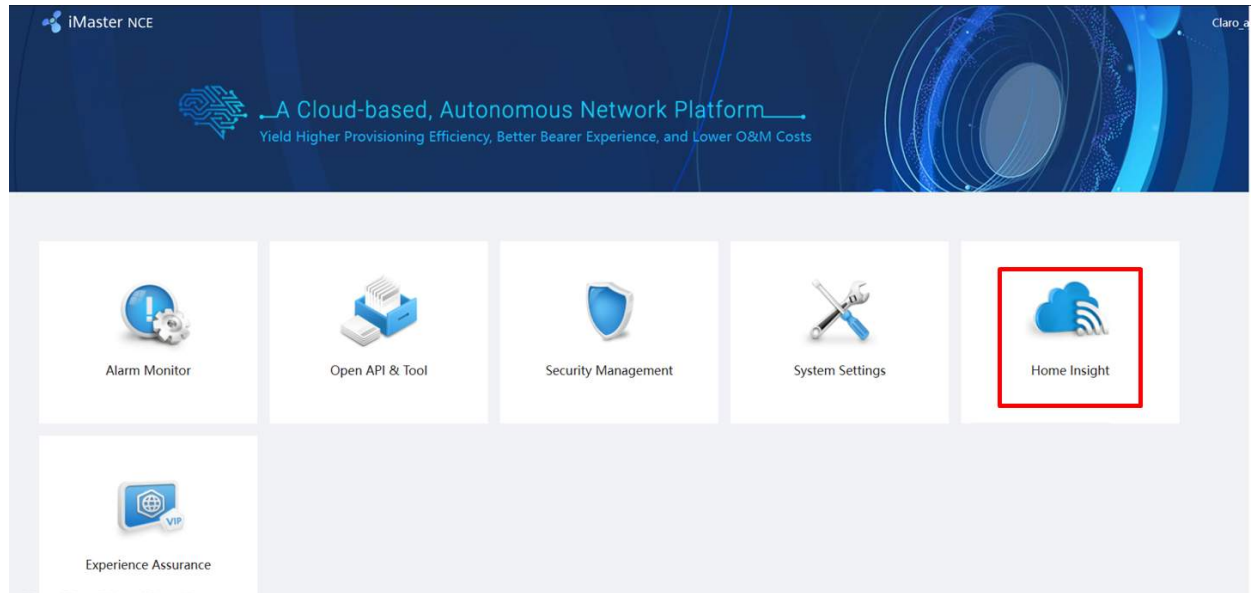
Modelo Huawei

Step 1



1. Ingresa con tus credenciales a [Smart Wifi Huawei](#):

Step 2



2. Ingresa a HOME INSIGHT

Step 3

Información básica

Marca - Modelo ONT HUAWEI-HG8145X6-13

Mac ONT HWTC24C3B5B4

Tipo Equipo ONT ONT

Tecnología ONT GPON 1.0

Marca - Modelo GATEWAY

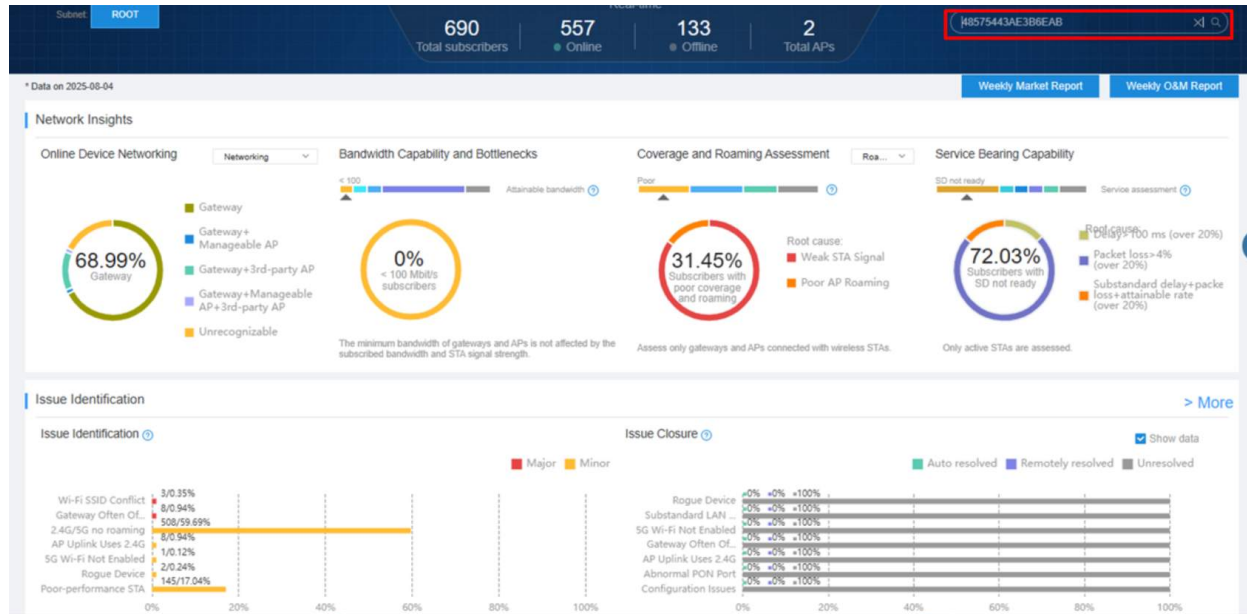
Serial Number GATEWAY

TocpeName HUAWEI-HG8145X6-13-GPON 1.0

IP de Gestión 10.247.49.239

3. Para revisar el estado de la ONT de un cliente en particular, ingresa a BEC y copia el número de MAC ONT

Step 4



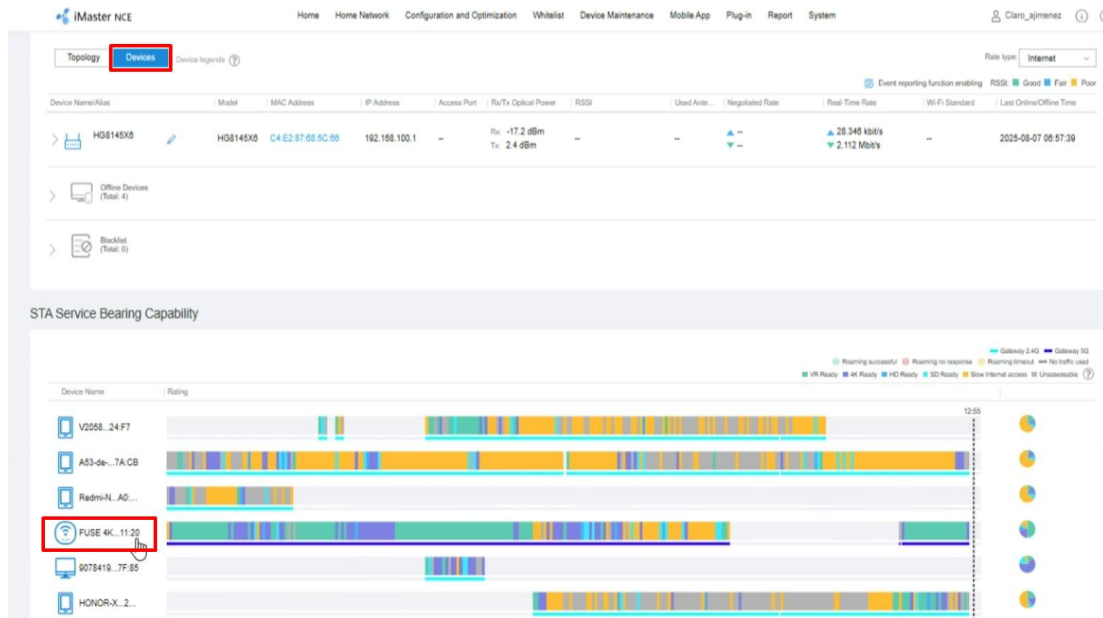
4. Luego, en Smart Wifi Huawei, ingresa en el buscador el número 48575443 y copiar los últimos 8 caracteres, es decir, 4857544324C3B5B4, para ingresar haz clic en la lupa

Step 5



5. Ingresa a la pestaña KPI VIEWS

Step 6



6. Posiciónate en la pestaña DEVICES, luego DEVICES NAME, para revisar los equipos conectados a la ONT

Modelo Sercomm

PASO 1

PASO 2

DISPOSITIVOS NO
CONECTADOS

DISPOSITIVOS CONECTADOS

1. Copiar la MAC del Modem desde BEC e ingresa el dato en [SMART WIFI PORTAL](#). Utiliza tus credenciales de red para ingresar.

Información básica

Marca - Modelo

ARRIS-TG2482A

Administración WIFI

10.145.68.82

Mac CableModem

F863D9B35469

Mac MTA

F863D9B3546A

PASO 1

PASO 2

DISPOSITIVOS NO
CONECTADOS

DISPOSITIVOS CONECTADOS

2. Ingresa a la pestaña **"Dispositivos"**, filtra en "Todos"(1) e identificar los dispositivos conectados que aparecen en la columna **"Estado"**
(2). De estos, pregunta al cliente cuál es el que presenta inconvenientes

Xperience

Habilitar logs
Spanish
Bienvenido test user1 for ALL ISP's
Salir

400D10EE9EAB

Resumen
Dispositivos
Análisis de línea
Wi-Fi

Id de Línea 40:0D:10:EE:9E:AB

Conectado
La última subida de datos fue hace 3 minutos

Filtro
Estado
Conectados
Desconectados
Todos

Ver expandido:
Ver topología:
Active Problems

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max. ...
COMMSCOPE TG2492LG-NA (...EE:9E:AB)					Conectado	
Android	ANDROID [...71:30:51]	5GHz	VTR-6300019	N/A	hace 4 días	
	ESP_83F1FC [...83:F1:FC]	2.4GHz	VTR-6300019	-65	Conectado	
	ESP_C9B936 [...C9:B9:36]	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	En pausa	
	UNKNOWN [A1:32:1F] [...A1:32:1F]	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	
	IPHONE-DE-VANIA [...7D:67:A7]	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 94 minutos	
	Sercomm RP362M-L (...FC00327)	5GHz	VTR-6300019	-68	Conectado	300.5 Mbps
	Sercomm RP362M-L (...FC00419)	5GHz	VTR-6300019	-54	Conectado	406.93 Mbps
	ESP_47C430 [...47:C4:30]	2.4GHz	VTR-6300019	-53	Conectado	28.8 Mbps
	ESP_D8AD39 [...D8:AD:39]	2.4GHz	VTR-6300019	-59	Conectado	22.68 Mbps
	ESP_FA5115 [...FA:51:15]	2.4GHz	VTR-6300019	-56	Conectado	25.05 Mbps
	GALAXY-J4 [...D0:E5:BD]	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	59.96 Mbps
	_YTAB-A-DE-BEATRIZ [...A9:A7:CB]	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	49.58 Mbps

! PAUSA→ Significa que está con control parental de la App de VTR WIFI PRO, y que para debe ingresar a la APP de VTR WIFI PRO y desactivar restricción.

PASO 1

PASO 2

DISPOSITIVOS NO CONECTADOS

DISPOSITIVOS CONECTADOS

Si no aparecen dispositivos conectados, realiza las siguientes validaciones:

a) Según la plataforma de monitoreo, revisa a que red wifi (SSID) está conectado

WEB UI: Ruta: Local network -> WLAN -> WLAN SSID CONFIGURATION

Huawei: Ruta: Home -> Suscribirse list -> 360 Degrees subscriber view -> Wifi Settings

SMART WIFI PORTAL

1. En la sección **"Interfaces del AP"**, posicónate en el módem y revisa que el cliente esté conectado a las redes wifi correctas. Si no lo está, indicar las redes a las que debe conectarse.

b) Consulta al cliente a qué red wifi está conectado.

c) Valida con el cliente si el servicio se reestableció.

Solucionar: Finaliza la atención.

Sin solución:

Ingresar una reparación a terreno:

ACTIVO : Seleccionar internet

TIPO : INTERNET FTTH

AREA : REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA : PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI

COMENTARIO: ONT online, no navega.

PASO 1	PASO 2	DISPOSITIVOS NO CONECTADOS	DISPOSITIVOS CONECTADOS
a) Confirma con el cliente si ocupa VPN. (Si desconoce el término, probablemente no la usa). Si la usa, pide desconectar la VPN y deshabilitar el proxy. b) Valida con el cliente si el servicio se restableció. En caso contrario, continúa revisando. c) Consultar con el cliente si tiene configurada la IP. d) Valida con el cliente si el servicio se restableció. Soluciona: Finaliza la atención. Sin solución: Ingresar una reparación a terreno: ACTIVO : Seleccionar internet TIPO : INTERNET FTTH AREA : REPARACIÓN TÉCNICA SUBÁREA : PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI COMENTARIO: ONT online, o navega.			



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



Completa la lección, antes de continuar.

DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



DBOX ADICIONAL

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DESPACHO DE EQUIPOS
---------	-----------------------	---------------------

- Aplica para Sucursales, Ventas Remotas, Dealer, Call Center Voz y Canales digitales y solicitudes de Colaboradores.

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DESPACHO DE EQUIPOS
• Cliente debe tener el servicio de Televisión activo. Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de BOX TV el cliente debe contar con Internet activo de CLARO. • El envío de Delivery aplica para sólo para BOX TV • Para revisar el costo del servicio de Delivery auto instalación, puedes revisar <u>PLAN COMERCIAL</u> • Actualizar números de contacto del cliente • Cliente no debe tener boleta vencida al momento de solicitar un nuevo d-Box • Cliente debe tener el servicio de Televisión activo, es decir, <u>esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal.</u> • Si el cliente solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1 y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite • Recuerda que el máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 BOX TV. Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, CLARO no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación <u>VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS.</u>		

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DESPACHO DE EQUIPOS
Una vez que una venta y/o pedido de modificación queda como Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío, revisa <u>AQUÍ</u> los plazos de entrega. Los plazos de entrega son días Hábiles, es decir, de Lunes a Viernes. Además, actualmente por opción se encuentra disponible envío Priority solamente. • Ante casos, sin morador, se visitará a cliente en 3 ocasiones.		

- El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero, mayor de 18 años.- **No** se realizará Delivery a domicilios que no estén creados (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- La activación de los equipos se realiza con el ingreso del rut en la página <https://www.clarochile.cl/personas/manuales-de-instalacion/>-. El tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox. en quedar activo.
- El servicio se empieza a facturar desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- Costo de envío \$3000
- Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente, debido a que será contactado durante el proceso.

VERIFICAR PRECONDICIONES:

VERIFICAR PRECONDICIONES / INGRESO DE DBOX

- Validar Rut del Cliente por la página de Registro Civil para validar identidad.
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que el servicio tenga el servicio **INTERNET** y que este se encuentre **ACTIVO**. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente. Apóyate en la publicación **ANDES - ESTADO DEL SERVICIO.**

Step 2

1. Selecciona la pestaña **"Validación venta"** para validar la dirección de instalación.
2. Ingresa el rut del cliente para obtener disponibilidad de servicio en el domicilio consultado y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable.
3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **"Jerarquía de cuentas"** y elegir la cuenta de **"Servicio"** correspondiente a la dirección solicitada del cliente. Puedes apoyarte con la publicación [**ANDES – NAVEGAR ENTRE CUENTAS**](#).
4. Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.

Step 3

Andes

Pedido

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

Lista

Más información Catálogo Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Acción	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliad	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten
1	Asistencia VTR	-		1		1	\$1.990			13868236-6-S-0...	\$1.990
2	Equipo	-		1		1				13868236-6-S-0...	
3	Banda Ancha	-		1		1	\$0			13868236-6-S-0...	\$0
4	Doble Pack Vive Pro Funcio...	-		1		1				13868236-6-S-0...	
5	Television	-		1		1	\$0			13868236-6-S-0...	\$0

5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar:

Step 4

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a header with the name 'Andes' and a search bar. Below the header, there's a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (selected), 'Ofertas económicas', and 'Incidencias de red'. The main content area is titled 'Lista' and displays a summary of the order: 'CNR total \$0' and 'Mensualidad total \$32.960'. Below this, there's a 'Detalles' section with a progress bar showing five steps: '1. Television', '2. Canales Adicionales', '3. Equipos' (selected), '4. Descuentos', and '5. Try & Buy'. The 'Equipos' section is titled 'Decodificadores' and contains a table with columns: 'Cant.', 'Item', 'Precio de lista', 'Su precio', 'Precio total', 'U/M', 'ID de servicio', 'Punto de servicio', 'Promoción', 'Explicación', and 'Personalizar'. The table lists two items: 'd-BOX SD' and 'd-BOX HD'. A red box highlights the 'Item' and 'Cant.' columns, and a red arrow points to the 'Agregar item' button.

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
	d-BOX SD	\$2.490	\$2.490		Por mes					
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES** Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**

Step 5

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:15516708-4 | Portal del cliente:15516708-4 | Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Más información Catalogo **Detalles** Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Auditoria Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

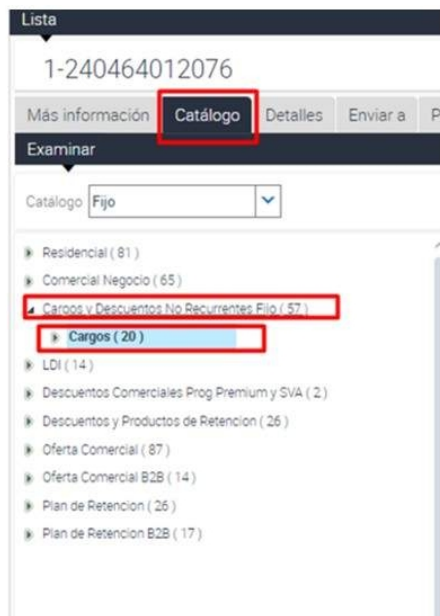
Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Acción	Precio neto	Contexto de estado	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio
1	TV Full HD Digital Residencial 0619	-				1	
2	Television	-	\$0			1	
2.1	d-BOX PRO	Nuevo	\$5.990			1	\$5.990
2.2	d-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.3	Descuento Primera Caja	-	\$-3.990			1	
2.4	HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.5	d-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.6	Descuento HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.7	TV Full HD Digital	-	\$23.990			1	
2.8	VTR On Demand	-	\$0			1	

7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el Dbox se cargó correctamente.

Step 6



8. Debes ingresar el cargo por el delivery, dirígete a la pestaña **CATÁLOGO** e ingresa a la sección **"Cargos y descuentos no recurrentes Fijo"** y selecciona la opción **"Cargos"**.

Step 7

1-240464012076

Más información **Catálogo** Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Examinar

Catálogo: Fijo

Productos de categoría 1

3 **Agregar ítem** Configurar

Nombre del producto	Descripción	Precio referencia	Cant.	Precio neto
Cargo Cambio de Numero Telefonico	Cambio de Numero Telefonico	1	\$3.100	:
Cargo Habilitacion Detalle de Llamados	Cargo Habilitacion Detalle de Llamados	1	\$2.480	:
Cargo de Habilitacion d-BOX	Cargo Instalación d-BOX	1	\$20.000	:
Control Remoto	Delivery Control Remoto	1	\$6.000	:
Control Remoto d-BOX Smart	Delivery Control Remoto	1	\$6.000	:
Delivery Autoinstalacion	Cobro Delivery Autoinstalación por 6.000	1	\$6.000	:
Peticiones Varias		1		:
Reposicion Cable Modem	Reposición Cable Modem	1	\$39.000	:

24 41 39 36

9. En la sección **PRODUCTOS DE CATEGORÍA** selecciona el ítem “**Delivery Autoinstalación**” y haz clic en el botón **AGREGAR ÍTEM**.

Step 8

10. Después de haber ingresado el cargo por **DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**, debes ingresar el descuento para que quede el monto total final del delivery. En la misma sección de donde ingresaste el cargo, debes buscar y seleccionar el ítem **“DESCUENTO DELIVERY AUTOINSTALACIÓN”** y haz clic en **AGREGAR ITEM**.

Step 9

Más información	Catálogo	Detalles	Enviar a	Pagos	Envíos	Documentos	Trámite	Precios	Archivos adjuntos	Portabilidad
Detalles de la línea Atributos Totales										
Detalles										
Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root										
Nº de reseña▲▼	Producto				Acción	Categoría detallada Lista de evaluación e Ca				
1	Suspension Transitoria				Nuevo	Suspension Transitoria				
2	Equipo				-	Otros Fijos				
3	Banda Ancha				-	Producto Customizable				
4	Asistencia VTR				-	SVA				
5	Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819				-	Promociones Fijo				
6	Television				-	Producto Customizable				
7	Delivery Autoinstalacion				Nuevo	Cobros Tecnicos				

11. Confirma que los ítems ingresados quedaron listos dentro de la pestaña **DETALLES**, donde en cada ítem, la columna **ACCIÓN** indica **"NUEVO"**

Step 10

Siempre completar con un guión [-]

Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

[1]Error al invocar servicio 'SIS OM PMT Service', método 'Invoke BC Method' en el paso 'Submit Order'.(SBL-BPR-00162)

[2]El campo "Metodo de envio" es requerido. (SBL-APS-00802)

Aceptar

Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta.

12. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio• Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente.
 - Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
 - Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. sí tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error.

Step 11

Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Ofertas económicas Contac

Lista

1-40290835450

Editar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento Agregar servicios fijos

Nº de Pedido: 1-40290835450	Nombre del Cliente: NOOCUPAR CAMI ALTA	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo: Inicio
Modalidad de Venta: Fija	Cuenta del Cliente: 36100367-5	Fecha de creación: 29/08/2023 15:10:50	Clasificación Movil:
Método de Envío: Autoinstalación	Nº de Serie Qi:	Fecha de Modificación: 29/08/2023 15:10:50	Saldo Límite Crédito Fijo: \$1.961.0
Tipo Portado: No portado	Estado Nº de Serie Qi:	Desde cuando: 29/08/2023 15:10:50	Saldo Límite Crédito Movil:
Tipo de Pedido: Orden	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 36100367-5-S-001	Vigencia de Cotización: 03/09/2023 15:10:50	Deuda Domicilio: \$0
Ingresador: SUCAHU	Dirección de Servicio: SAN SEBASTIAN 2730	Estado del Trámite: TSQ aprobado	Pago Up Front: \$0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 40390835363	Contexto de Estado: Todos las líneas del pedido están completadas	Pago Up Front recibido: ☐
Vendedor: SUCAHU	e-mail: A@GMAIL.COM		Renta Mensual: \$38.990
Acelerar cuotas: ☐	Deuda no Vinculante: ☒	Pago Upfront Primera Boleta: ☐	Cargo Única Vez: \$0

13. **Método de envío** -> AUTOINSTALACIÓN

14. **Tipo portado** -> No portado- Venta fijo. **ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR**

Step 12

Actividades								
Medir niveles	Crear Actividad Terreno							
Id Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Propietario	Fecha Inicio	Vencimiento	Área a Derivar	Código Cierre
1-2LBMWPT4	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340...	Finalizada	CRETAMALP	14/07/2022 17:...			
1-2LBMWPRJ	Resolución	Delivery	Abierta	LPAZOS	14/07/2022 17:...	14/07/2022 18:...		
1-2LBGZSP4	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340...	Finalizada	LPAZOS	14/07/2022 14:...			
1-2LBGZSNH	Resolución	Preparación Kit	Derivada	CRETAMALP	14/07/2022 14:...	14/07/2022 15:...	Delivery	KIT OK
1-2LBGZSNX	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340...	Finalizada	LPAZOS	14/07/2022 14:...			

15. Generar el contrato.

16. Selecciona **ENVIAR**; el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

17. La actividad de Preparación Kit es realizada por la empresa de delivery y si el estado es **ENVIADO**, implica que el equipo del cliente está preparado para salir a ruta. Y serán entregados según el tiempo que indica la matriz de Plazos de entrega.

INFORMA

REGISTRA

"Sr. XXX., su kit llegará XXX. Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs. Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit. Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

INFORMA

REGISTRA

Atención técnica -> Config/ activaciones/desactivaciones -> Autoinstalación inst/act/conf

- Nombre de la persona atendida
- Motivo de llamada/ consulta
- Información entregada.
- Plazo de entrega

CLIENTE SOLICITA MÁS DE UN DBOX

CLIENTE DESEA CAMBIAR UN DBOX POR OTRO MODELO

Andes

edido:1-35890426327

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Pedidos **Pedido de ventas** Ofertas económicas Incidencias de red

Lista

Televisión

Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$21.990

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. **Equipos** 4. Descuentos 5. Try & Buy

Decodificadores

Elige el modelo

Debes ingresar 1 y pincha **Agregar ítem**. Si el cliente quiere más de 1 Dbox, vuelve a repetir esta acción

Item Cant. Agregar ítem

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

CLIENTE SOLICITA MÁS DE UN DBOX

CLIENTE DESEA CAMBIAR UN DBOX POR OTRO MODELO

Debes eliminar el decodificador que el cliente desea reemplazar y luego ingresar el nuevo decodificador.

Para eliminar el Dbox, guíate por la publicación [BAJA DE SERVICIOS](#).

CONTINUE

EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR



Detallar cómo atender a clientes que soliciten la explicación de una boleta sea esta móvil o fijo.

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN:



1

Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior, para comparar los cobros y así poder determinar el motivo de la variación.

2

NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo)

3

NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado.

4

Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por Sucursal Virtual seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile o a través de la APP Mi Claro

COMO RECONOCER UN COBRO EN LA BOLETA:

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

INFORMA

QUÉ REVISAR

1. Revisa en la sección PEDIDOS, cuándo se realizó el pedido de actualización o de modificación. Revisar en la misma sección, la fecha del cambio y el canal por el cual se realizó la transacción.
2. Con la información anterior, verifica en la boleta los cobros asociados al cambio de plan según el ciclo de facturación del cliente.

Plan anterior (fecha de vigencia)

2 Play TV Pro HD 500 Megs				
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps				
Plan Anterior desde 30/12/2022 hasta el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	-1.331	Días Facturados 36	132
Descuento Banda Ancha				-2.321
Descuento Televisión				-2.837
TELEVISION BASE	valor referencial	-488	Días Facturados 36	64
			Play	\$-4.902
Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megs desde el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	30.890	Días Facturados 36	23.698
Descuento Banda Ancha				-4.280
TELEVISION BASE	valor referencial	21.980	Días Facturados 36	24.827
Descuento Televisión				-225
			Play	\$44.020
Promoción	Promoción Descuento 10000 x 12 Meses (Código: Promoc)			0
Promoción	Promoción Pack Premium TNT Sports 1000 x 6 Meses (			-5.995
Promoción	Promoción Descuento 10.000 x 12 Meses (Código: Promoc)			-9.000
			Total Play	\$24.123

1) Plan actual
2) Plan anterior

Plan actual y fecha de cambio

2 Play TV Pro HD 500 Megs				
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps				
Plan Anterior desde 30/12/2022 hasta el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	-1.331	Días Facturados 36	132
Descuento Banda Ancha				-2.321
Descuento Televisión				-2.837
TELEVISION BASE	valor referencial	-488	Días Facturados 36	64
			Play	\$-4.902
Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megs desde el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	30.890	Días Facturados 36	23.698
Descuento Banda Ancha				-4.280
TELEVISION BASE	valor referencial	21.980	Días Facturados 36	24.827
Descuento Televisión				-225
			Play	\$44.020
Promoción	Promoción Descuento 10000 x 12 Meses (Código: Promoc)			0
Promoción	Promoción Pack Premium TNT Sports 1000 x 6 Meses (			-5.995
Promoción	Promoción Descuento 10.000 x 12 Meses (Código: Promoc)			-9.000
			Total Play	\$24.123
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 12.990 - (\$4 en Facturados 36/36)			1.353
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 2812 - (\$1 en Facturados 36/36)			316
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3436 - (\$1 en Facturados 36/36)			316
			Total Adicional Televisión	\$1.985

Días facturados con el plan anterior

Días facturados con el plan actual

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

INFORMA

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

CONTINUE

NO RECONOCE COBROS - SVA



Detallar como atender a clientes que presenten consultas u objeciones relacionadas con cobros por servicios de valor agregado (SVA) móvil.

ALCENCE:

- Este procedimiento aplica a ejecutivos de Call Center, Canales Digitales, Soporte Diferido y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios móvil.

MATRIZ DE ATENCIÓN SVA DE TERCEROS

GESTIÓN:

SVA PROPIO CLARO

SVA TERCEROS

REGISTRA

1. Explica al cliente el cobro de SVA identificado en la boleta. Apóyate del **DICCIONARIO DE SVA**.

1.1. Si el cliente queda conforme con la explicación, continúa con el **paso N°3**.

1.2. Si el cliente no queda conforme e insiste en desconocer el cobro, continúa con el **paso N°2**.

2. Si el cliente insiste o no está de acuerdo con el cobro, revisa la pestaña **Trabajo** en CRM One y verifica si ha tenido notas de crédito en los últimos 3 meses por el mismo motivo (mismo SVA y nombre de la glosa).

2.1. Si el cliente **si tuvo una nota de crédito**, informa que se realizó una nota de crédito por excepción en los últimos 3 meses, por lo cual no aplica generar un nuevo descuento por el mismo motivo, continúa con el **paso N°3**.

2.2. Si el cliente **no tuvo una nota de crédito**, verifica de cuanto es el monto objetado por el cliente:

a. Si el monto es menor o igual a \$7.000, genera la nota de crédito por el monto total del SVA cobrado. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL - AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO**.

b. Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso de impugnación, para esto, apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL - CASO DE IMPUGNACIÓN**.

3. Asegura la eliminación del SVA con el cliente para evitar cobros futuros. Para esto tienes las siguientes alternativas:

a. Enviando un SMS con la palabra SALIR al mismo número corto que le llegan los mensajes.

b. Por la App Mi Claro

c. Por la Sucursal Virtual

4. Ofrece también la opción de bloquear estos servicios, es decir, el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para esto, apóyate de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**.

SVA PROPIO CLARO**SVA TERCEROS****REGISTRA**

1. Explica al cliente el cobro de SVA identificado en la boleta. Apóyate del **DICCIONARIO DE SVA**.

1.1. **Si el cliente queda conforme con la explicación**, continúa con el **paso N°3**.

1.2. **Si el cliente no queda conforme e insiste en desconocer el cobro**, continúa con el **paso N°2**.

2. Identifica si el SVA objetado corresponde a uno de los indicados en el siguiente listado

- Pienzzo – HotZone
- Pienzzo – Platinum
- Opratel – Todos Gamers
- Opratel – Guapísima
- Digital Virgo – Zona Goles
- Renxo – Club Renxo
- Renxo – TV Toonz

2.1. **Si el SVA no se encuentra en el listado**, ingresa un caso de impugnación y realiza el cierre administrativo del caso.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el ingreso) - **CIERRE ADMINISTRATIVO DE CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el cierre). Informa al cliente:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud ha sido escalada para análisis por el equipo especialista en un plazo máximo de 5 días hábiles.

2.2. **Si el SVA si se encuentra en el listado**, verifica de cuanto es el monto objetado por el cliente:

a. **Si el monto es menor o igual a \$7.000**, genera la nota de crédito por el monto total del SVA cobrado. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO**.

b. **Si el monto es mayor a \$7.000**, continúa la atención según tu canal de atención:

- **Sucursales y Canales Digitales:** Ingresa un caso de impugnación a fin de que el supervisor/jefe gestionen la aprobación en línea.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN**.

- **Call Center:** Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS → CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL → NOTA DE CRÉDITO SVA → SELECCIONAR SVA** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

3. **Asegura la eliminación del SVA con el cliente** para evitar cobros futuros. Para esto tienes las siguientes alternativas:

- a. Enviando un SMS con la palabra SALIR al mismo número corto que le llegan los mensajes.
- b. Por la App Mi Claro
- c. Por la Sucursal Virtual

4. **Ofrece también la opción de bloquear estos servicios**, es decir, el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para esto, apóyate de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**.

SVA PROPIO CLARO

SVA TERCEROS

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

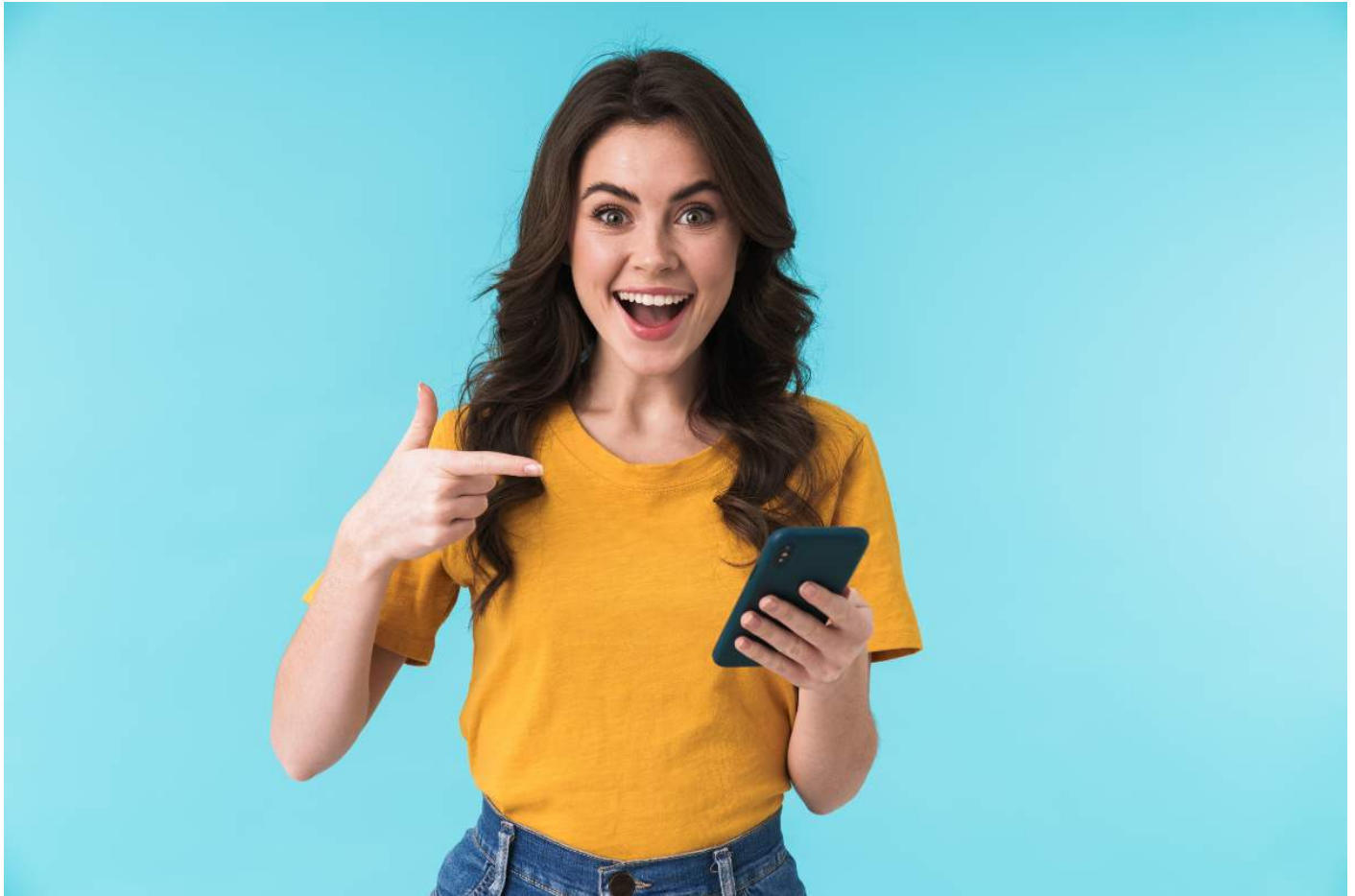
Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultado: Solicitud Completada Registrar en la atención: **#COBROSVATERCERO / #COBROSVAPROPIO**

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Gestión realizada
- En caso de realizar el ajuste debes también registrar:
 - Boleta N°
 - Cuenta
 - PCS:
 - Monto NC:

CONTINUE

INGRESO DE RECLAMO - FRONT



ALCANCE:

✓ El alcance de este procedimiento es para Sucursales. Call Center y Canales digitales
(ClaroChile.cl)

✓ Esta atención se puede dar al Titular, Tercero usuario del servicio, incluso no cliente CLARO.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN:

Por normativa SUBTEL el cliente debe tener las siguientes opciones para recibir la respuesta a su reclamo: CARTA CERTIFICADA- EMAIL- SMS.

Antes de ingresar el reclamo, debes preguntar al cliente “¿A través de qué medio desea recibir la respuesta de su reclamo? Las opciones que tenemos disponibles son correo electrónico, SMS o carta certificada.”

En caso de que la elección sea correo electrónico, siempre confirma con el titular de la cuenta que la dirección del correo esté vigente.

✓ Antes de ingresar el reclamo en sistema, SIEMPRE debes intentar resolver el inconveniente del cliente.

✓ Sólo si el cliente insiste en ingresar un reclamo, debes ingresarlo en ONE. Junto con el ingreso de un reclamo, debes gestionar la entrega de FUR.

✓ Ejecutivo, de acuerdo al alcance y atribuciones que posee, siempre debe HACER TODO LO NECESARIO para entregar una solución en el momento.

✓ Si resuelves el inconveniente en la atención, pero el cliente insiste en ingresar un RECLAMO, este igualmente lo debes ingresar junto con la entrega de FUR.

✓ Siempre debes validar si el N° de contacto y el correo electrónico son correctos, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación [Creación de datos y modificación](#)

DEBES SABER:

Toma en cuenta:



1

Un reclamo se ingresa siempre y cuando el cliente EXPRESAMENTE indique que quiere ingresar un reclamo formal.

2

La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.

Sólo el cliente RECLAMANTE puede solicitar la copia de la

U3 M1



3

Solo el cliente RECLAMANTE puede solicitar la copia de la respuesta de reclamo. Se le entrega en PDF y es la copia del documento que le llegó previamente según el medio que solicitó el envío de la respuesta.

4

Los ESTADOS DE CIERRES para los reclamos a aplicar son: APROBADO y RECHAZADO.

5

Considerar que, en caso de atender a un NO CLIENTE, NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un titular.

6

NUNCA debes ofrecer un reclamo en forma proactiva

INDAGA

PRECONDICIONES

1. ¿Cuál es la causa del reclamo?
2. ¿Intentó ingresar su reclamo a través de otro canal de Atención?
3. ¿Se le entregó lo solicitado o es un incumplimiento?
4. ¿Es posible que podamos resolver su solicitud en este momento?
5. ¿Cuándo ocurrió la atención que señala?
6. ¿Cuál fue el medio de contacto por el cual se comunicó con nosotros?
7. ¿Podría entregarme detalles de lo sucedido?
8. ¿Cuál fue la actitud o la acción que le incomodó o molestó?
9. ¿Cuál es el hecho denunciado y cómo ocurrió?

INDAGA

PRECONDICIONES

1. Verifica que el cliente no registre un reclamo en curso, por el motivo que está reclamando. Para eso debes revisar la pestaña "Trabajo" en la página principal de interacción de ONE, luego revisa lo siguiente:

- **Columna Identificación:** Muestra el número de caso, que sería el número del reclamo entregado al cliente. Los casos siempre comienzan con una letra C.
- **Columna Tipo:** indica si es un caso o una orden.
- **Columna Estado:** muestra si el caso está abierto o cerrado

2. En caso de que el reclamo este ingresado, informa a cliente lo siguiente:

"Sr xxxx, le informo que su reclamo N° Cxxxxx aún está siendo revisado, le recuerda que el plazo legal de solución es de 5 días hábiles, una vez respondido usted recibirá en su email la respuesta de este".

En caso, que no tenga reclamo ingresado por el mismo motivo, avanza hasta gestión.

Historial	Trabajo	Contactos	Items de facturación	Suscripciones	Cuenta Financiera de Cobro	Historial de Campaña		
● Cliente ○ Cuenta Financiera ○ Contacto								
Buscar Ahora Mostrar todo Ajustar								
▼	Identificación ▼	Tipo ▼	Título ▼	Fecha de Vencimiento ▼	Nivel 1 de Tipo de Caso ▼	Nivel 2 de Tipo de Caso ▼	Nivel 3 de Tipo de Caso ▼	Estado ▼
	1427758156A	Orden	Order for 'Co...	9/06/2021				Cerrado
→	C149444534	Caso		???	SERVICIO A CLIENTE	NO RECONOCE CAMBIO D...	N/A	Cerrado
	C147458298	Caso	2257971485T...	??/??	SOLICITUDES CASOS DE ...	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo

GESTIÓN:

RECLAMOS COMERCIALES

RECLAMOS TÉCNICOS

RECLAMO DE ATENCIÓN

1. Identifica y resuelve en base a la casuística planteada por el cliente según los procedimientos publicados en CLAVE.
2. Una vez gestionado explica de acuerdo a las gestiones realizadas.

Cliente de acuerdo, informa lo siguiente:

"Sr xxxx, le informamos que su caso ha sido resuelto, agradecemos que nos haya permitido resolver".

Si el cliente solicita de manera explícita ingresar un reclamo.

Valida que el email del cliente sea el correcto, para ello, apóyate en la publicación **Creación de datos y modificación**.

RECLAMOS COMERCIALES

RECLAMOS TÉCNICOS

RECLAMO DE ATENCIÓN

1. Identifica, diagnostica, y resuelve en base a la casuística planteada por el cliente. Para realizar lo anterior, apóyate en el procedimiento de Troubleshooting Técnico Móvil, para ello, **pincha aquí**.

2. Una vez gestionado explica de acuerdo a las gestiones realizadas.

Cliente de acuerdo, informa lo siguiente:

"Sr xxxx, le informamos que su caso ha sido resuelto, agradecemos mucho que nos haya permitido resolver".

Cliente solicita de manera explícita ingresar un reclamo.

Antes, valida que el email del cliente sea el correcto, para ello, apóyate en la publicación **Creación de datos y modificación**

RECLAMOS COMERCIALES

RECLAMOS TÉCNICOS

RECLAMO DE ATENCIÓN

Para ingresar un reclamo por mala atención en One debes seguir los siguientes pasos:

✓ 1. En la Página Principal de Interacción ingresa los siguientes tópicos:

Motivo 1: Registro

Motivo 2: Estado de Solicitudes/Reclamos

Motivo 3: Inconvenientes de Atención

Resultado: Se Genera Caso

Presiona "Acción".

✓ 2. En la pantalla "Crear caso" completa los datos obligatorios destacados en amarillo, así como el método de comunicación del caso: email, SMS o Carta Certificada.

✓ 3. Selecciona los siguientes tipo 1, 2 y 3 del Caso:

Tipo1: Servicio a cliente

Tipo2: Inconvenientes de atención

Tipo3: N/A

✓ 4. En las notas del Caso debes dejar un template, según la siguiente tabla. No ingresar mayor detalle, ya que esto recibirá el cliente en el FUR. Los detalles del reclamo deben ingresarse en las notas de la página principal de interacción.

✓ 5. Seleccionar "Guardar y continuar" y luego "Guardar".

✓ 6. Completa los Atributos Flexibles:

En tipo de inconveniente:

Infraestructura: Cuando no se trate de un reclamo asociado a la atención de una persona, sino a factores externos tales como: Ej: Falta de sillas en sucursal, aseo, ruido, etc. Mala Atención: Utilizar cuando el cliente reclame por mala atención, mal trato o menoscabo por parte de un trabajador de Claro Chile.

Descripción inconveniente:

Infraestructura: Si la selección anterior fue "Infraestructura", indica que es específicamente como el ejemplo de la imagen.

Mala Atención: Solo indicar si es mala atención o mal trato.

Canal reclamado: A que canal de atención va dirigido el reclamo (Call Center, Sucursal Virtual, Redes sociales, Sucursal, DAC)

Canal que ingresa el reclamo: El canal de atención que está ingresando el reclamo.

✓ 7. Presiona "Guardar" y luego "Guardar y cerrar" para que el área correspondiente reciba el Caso y responda al cliente en el plazo de 5 días hábiles.



Para revisar cómo ingresar en caso ONE revisa el siguiente

link: [Somos Clave](#) | [Portal Privado](#)

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 02 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°02!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR