

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 21 - Soporte Móvil

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 07 AL 20 DE OCTUBRE



INCONVENIENTE EMISIÓN DE BOLETA - SEPTIEMBRE



CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD



ACTIVIDAD



REAJUSTE IPC MÓVIL



CONSULTA PIN Y PUK





DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE EMISIÓN DE BOLETA - SEPTIEMBRE



Te informamos qué, actualmente presentamos un inconveniente en la emisión de la boleta de septiembre, esta inconsistencia en la boleta informa un monto distinto a lo que está registrado en Andes, no obstante, el monto de deuda que aparece en Andes es de la deuda correcta a pagar, así como en recaudadores externos o vtr.com

DEBES SABER

1

Esto **afectó a clientes fijos – móvil**, puedes verificar en la siguiente [BASE DE DATOS](#)

2

Esto afectó sólo a **clientes residenciales**.

3

Una vez **resuelto el incidente**, no se volverá a emitir el **documento**.

INFORMA

VOZ

"Sr(a) XXXX debido a un inconveniente en la emisión de la boleta de septiembre, no se podrá generar dicha boleta, ya que presenta montos distintos a los registrados en nuestro sistema, le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas."

NO VOZ

"XXX debido a un inconveniente en la emisión de la boleta de septiembre, no se podrá generar dicha boleta, ya que presenta montos distintos a los registrados en nuestro sistema, te pedimos disculpas por las molestias ocasionadas."



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

CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD



CONTEXTO

- Este procedimiento describe los pasos a seguir para poder realizar la cancelación de una portabilidad en curso asociada a una venta con portabilidad fija o móvil, tanto para cliente de tipo RESIDENCIAL como EMPRESARIAL.
- Esta atención se puede dar al Titular o tercero con poder simple que lo autorice para tales efectos, en caso Empresarial debe ser Representante Legal, Contacto Autorizado con poder notarial. En todos los casos: con cédula vigente, sin bloqueos y mayor de 18 años.

- El alcance de este procedimiento es para las primeras líneas telefónicas, remotas y presenciales y que se encuentre autorizado para gestionar la cancelación de la portabilidad.

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **Para ejecutarse el proceso de Cancelación de portabilidad debe existir una solicitud de portabilidad cursada y aceptada ante la OAP.**
- **La cancelación debe solicitarse antes de las 22 horas, y en el mismo día** en que se solicitó la portabilidad (fue enviada a la OAP).
- **El cliente o una tercera persona puede solicitar cancelar o revertir el proceso de Portabilidad** ya iniciado, en Línea telefónica o Sucursal VTR. **En caso de Tercera persona (solicitante) debe presentar o enviar por correo:**
 - Copia CI Solicitante
 - CI Titular
 - Poder Simple
- **El cliente debe firmar el formulario de la solicitud de Reversa de la Portabilidad que está disponible** en la Sucursal o **como archivo para los Ejecutivos de Call Center** (enviado por correo al cliente). Este documento deberá ser digitalizado por el Ejecutivo de Atención Asesor y adjuntado en el sistema al momento de solicitar la cancelación.
- **✗** No entregar datos del cliente a un tercero no autorizado (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- Descarga el [FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVERSA DE PORTABILIDAD](#)

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **El Número Telefónico asociado a la cancelación** de la portabilidad puede volver a portarse en cualquier momento.
- **La mencionada OAP, es el Organismo Administrador de la Portabilidad el encargado de administrar la base de los datos de portabilidad** y mantener la comunicación entre los operadores de telefonía, a través de un sistema informático centralizado.
- **Si la solicitud de cancelación es rechazada sólo es Factible de reenviarla si hubo un error en el envío a la OAP**, en este caso se le debe informar al cliente. Esto puede deberse a una caída de la OAP y se deberá esperar para reenviar la cancelación.
- **Solo si la solicitud de portabilidad esta ACEPTADA podemos realizar la cancelación de portabilidad.**

! “Recuerda siempre cancelar primero la portabilidad en la pestaña de portabilidad del pedido y luego cancelar el pedido”.

Al realizar la cancelación pueden generarse los siguientes errores:

ERROR CANCELACIÓN PORTABILIDAD MÓVIL

Si la OAP envía un mensaje de éxito y el servicio que se está cancelando la portabilidad es Móvil, se deberá **validar si tiene equipo en arriendo**, en el caso que no tenga equipo en arriendo, se finaliza con la portabilidad cancelada. **Si el cliente posee un equipo en arriendo**, el Ejecutivo deberá informar al cliente cual es la Modalidad de facturación del equipo que más le acomoda:

- **Realizar aceleramiento de cuotas de arrendamiento.**
- **Continuar con la facturación en cuotas del equipo.**

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- ¿Sr. XXX cuál es motivo por el cual necesita cancelar la portabilidad?
- ¿Tiene dudas con respecto a las tarifas de sus servicios?
- ¿Conoce los beneficios de realizar portabilidad a VTR?

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- **Verifica el Rut del Cliente** para saber a quién atendemos.
- **Verifica en sección PEDIDOS**, debe tener una Solicitud de **PEDIDO DE VENTA**, el cual puede estar en los siguientes estados; **ABIERTO, PENDIENTE ENVIÓ, ENVIADO, RECIBIDO**, para poder realizar la cancelación.
- **En caso EMPRESARIAL** Confirma que el usuario que solicite la atención sea el que está registrado en la pestaña **CONTACTOS**.

GESTIONA

1. Desde la Vista 360° se debe **ingresar al número de pedido**.
2. Posteriormente, en la pestaña **"PEDIDO DE VENTAS"** se debe ingresar a la pestaña **"PORTABILIDAD"** donde se validará la portabilidad en curso.
3. En la pestaña PORTABILIDAD debe **verificar el estado de la portabilidad**.
4. Se debe **seleccionar la pestaña PORTABILIDAD**
5. A continuación, se debe indicar el **motivo por la cual el cliente desea cancelar la portabilidad**. Las opciones son las siguientes:
 - a. Cliente no da motivo
 - b. Cliente informa problema técnico
 - c. Cliente informa problema comercial
 - d. Cliente informa demora de portación
6. Se debe respaldar **"FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVERSA DE PORTABILIDAD"** y seleccionar el **Botón ADJUNTAR**, seleccionar el archivo, desde la casilla desplegable selecciona **SOLICITUD DE REVERSA PORTABILIDAD** y nuevamente el **Botón ADJUNTAR**.
 - Para confirmar que el archivo se adjuntó correctamente, presiona el botón REFRESCAR se puede visualizar una tabla resumen con los datos del archivo.
7. En el caso que se quiera enviar la cancelación sin documentos el sistema indicará un mensaje **"DEBE ADJUNTAR DOCUMENTOS ANTES DE CANCELAR LA PORTABILIDAD"** ya que es obligatorio.
8. Finalmente, se debe presionar la pestaña **CANCELAR PORTABILIDAD** para concretar la solicitud.
9. **Una vez efectuada la cancelación de portabilidad, se debe proceder a realizar la cancelación de solicitud de Pedido de Venta.**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 7978255-6 | Portal del cliente: 7978255-6 | Portabilidad

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

Lista

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

Validar Cuenta Día Validar Factibilidad Código CAP Solicitar Portabilidad Reenviar Documento **Cancelar Portabilidad**

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen: Pospago Rut titular: 7978255-6 Rut Solicitante: 7978255-6
Estado Portabilidad: Solicitud Aceptada Identificador donador: Telefónica Móviles Identificador receptor: VTR Móvil

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 988758479 Ult. doc facturado:
Tipo servicio origen: Móvil Saldo: 0
Tipo servicio destino: Móvil Fecha Última Facturación: 01/01/1900 00:00
Cap: Entrega comprobante pago:
Identificador equipo (IMEI): 012345678912345

Identificadores de Transacción

Fecha creación: 30/06/2018 17:28:38
ID de prevalidación de factibilidad: PFACT2152018062800000
ID de Validación Factibilidad: RFACT2352018062800000
ID Solicitud Portabilidad: SOLP023520180628050985

Estados Solicitudes

Motivo cancelación: Cteno da moti
Estado activación:
Motivo de rechazo:



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

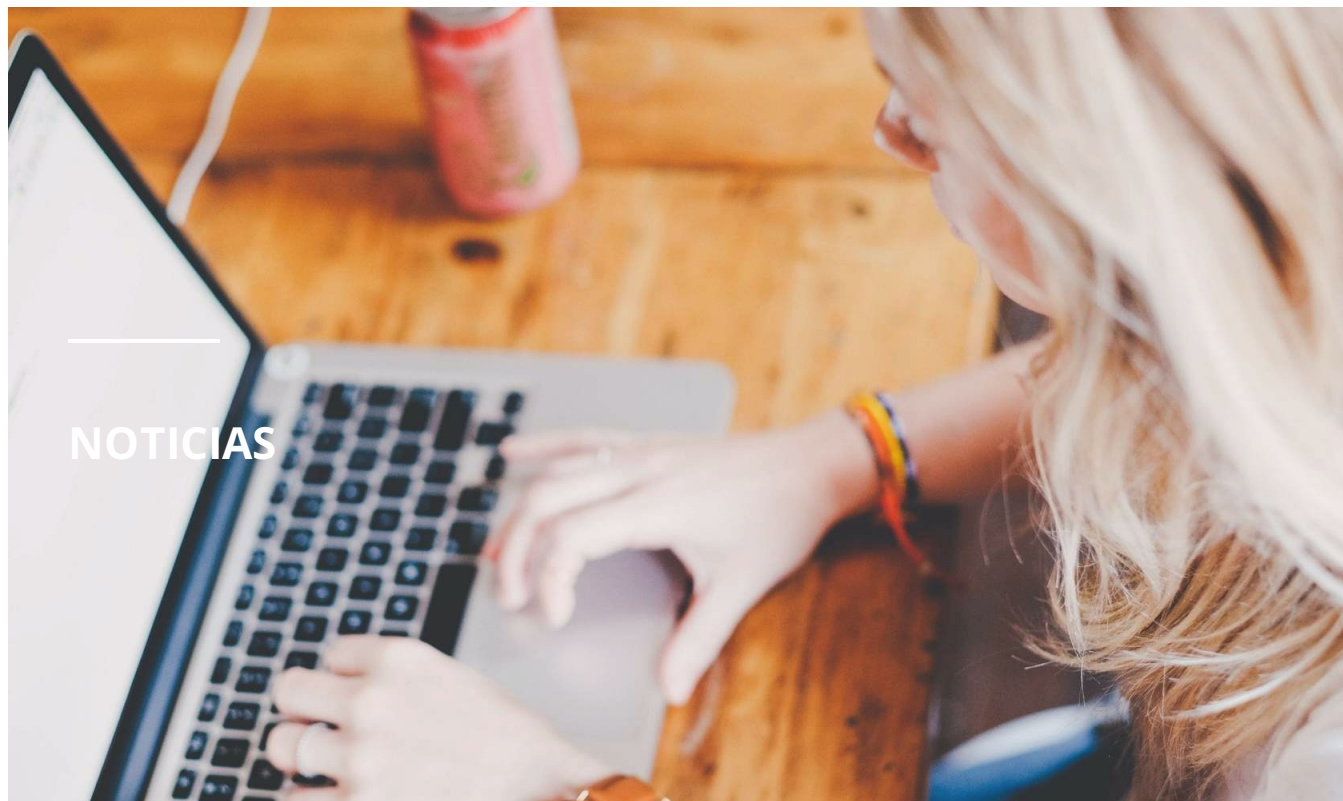
01/01

Solo si la solicitud de portabilidad está _____ podemos realizar la cancelación de portabilidad.

☐ ACTUALIZADA

☐ ACEPTADA

REAJUSTE IPC MÓVIL



ALCANCE

DEBES SABER

NO APLICA REAJUSTE IPC

- Aplica para clientes residenciales
- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- El reajuste impacta sólo al plan móvil, no a bolsas de minutos ni cuotas de arriendo de equipos - El reajuste de este periodo es del 2,4%		

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- Quienes contrataron planes o hicieron una actualización de plan móvil después del 15 de marzo del 2024 - Clientes con planes FINIX - Se ha definido excluir del proceso de IPC VTR MOVIL en agosto a los clientes que además tengan servicios fijos y que hayan cursado SS del proceso de Enero y aquellos que han solicitado SS en dos periodos de IPC seguidos (agosto y enero). EJEMPLOS:		

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-202506829407	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	02/07/2022 18:15:32
1-157503094909	Televisión	Reparación Técnica	Door No enciende	27/03/2021 18:42:33
1-153300365636	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	09/03/2021 21:01:35
1-153152753876	Comercial	Gestión Comercial	Baja de Servicio no cursada	09/03/2021 11:34:07
1-153021665418	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	08/03/2021 18:07:55
1-153021216714	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	08/03/2021 18:07:55
1-152977540263	Facturación	Inconsistencia Fact.	No reconoce valor plan	08/03/2021 15:29:20
1-150735155494	Cuenta	Implementación de	Inconsistencia Oferta Producto	21/02/2021 19:26:27

Aplica reajuste IPC

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

NO aplica reajuste IPC

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

VOZ

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

CLIENTE RECHAZA IPC FACTURADO EN LA BOLETA

GESTIÓN

CLIENTE NO ESTÁ CONFORME —

Sólo si el cliente **no está conforme con el futuro reajuste y manifiesta explícitamente el rechazo** del reajuste, explica que podemos gestionar el eliminar el reajuste hasta enero 2025.

"Sr(a) XXX entendiendo su molestia de forma excepcional le ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para su boleta actual y sus próximas boletas, hasta la boleta de enero 2025, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".

CLIENTE ACEPTA —

Si el cliente acepta:

a) Revisa el n° de cuenta de facturación, en la base adjunta.

i. Descarga el documento [aquí](#)

ii. Con las teclas "CTRL + B" accede al buscador e ingresa el dato a buscar y presiona "Buscar todos".

iii. Si la búsqueda es exitosa, entrega la información que aparece a su derecha (Columna D).

b) El monto arrojado indicará cuánto es el monto a ajustar. Apóyate en la publicación [AJUSTE](#)

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**. En la observación del reajuste registra **#IPC**

c) Ingresar la **SS para eliminar los reajustes posteriores:**

- **TIPO** -> COMERCIAL
- **ÁREA** -> GESTIÓN COMERCIAL

- **SUBÁREA** -> NO RECONOCE AUMENTO DE IPC
- **DESCRIPCIÓN** -> "Ajuste por IPC- cuenta facturación XXXXXX"

Importante: No olvidar indicar en el campo de Observación el número exacto de la cuenta de facturación.

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo llamada/visita: Incluir REAJUSTE IPC
- Gestión realizada
- Información entregada.

¿QUÉ ES EL IPC?

IPC

BOLETA

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.

El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

MÓVIL



IPC

BOLETA

Un mes antes del reajuste respectivamente, se da aviso a los clientes – a través de la boleta- que en su próxima facturación se verá reflejado el reajuste de IPC.

Este aviso se enviará únicamente a la mitad de los siguientes DOMS:

- DOM: 21 sólo se envió mensaje en boleta
- DOM: 25 mensaje en boleta y HTML
- DOM 26 Y 27 mensaje en boleta y HTML



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CONSULTA PIN Y PUK



DEBES SABER - ESCALA

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Siempre debes validar Rut y N° de serie para evitar posibles fraudes.

- NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, rut, nombre completo, otros).

DEBES SABER

- Tanto el **PIN como el PUK están impresos** en el **envoltorio de la tarjeta SIM VTR** que se entrega al cliente.
- Recuerda que **sólo tienes 10 intentos para digitar el PUK**, si no lo consigues el teléfono se bloqueará por completo. En este caso, deberá comunicarse con el servicio al cliente de VTR para poder resolver el inconveniente [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).
- Con este procedimiento puedes **obtener el PIN2 y PUK2** que se utilizan para el bloqueo de llamadas o marcación fija.
- **PIN y PUK corresponden a códigos de seguridad** relacionados con la tarjeta SIM (Chip) del cliente, protegiendo el acceso no autorizado a información de la tarjeta.
- **El código PIN** (del inglés Personal Identification Number) es una clave de 4 dígitos que sirve para proteger la tarjeta SIM del uso no autorizado.
- **Si el PIN es ingresado erróneamente tres veces**, tu tarjeta SIM se bloqueará y te pedirá un código PUK (Personal Unlock Key, por sus siglas en inglés) para poder reactivarlo, el cual contiene 8 dígitos.

INDAGA

- ¿Por qué motivo necesita consultar su código PIN PUK?

- ¿Cuántas veces ya ha intentado ingresar el código?

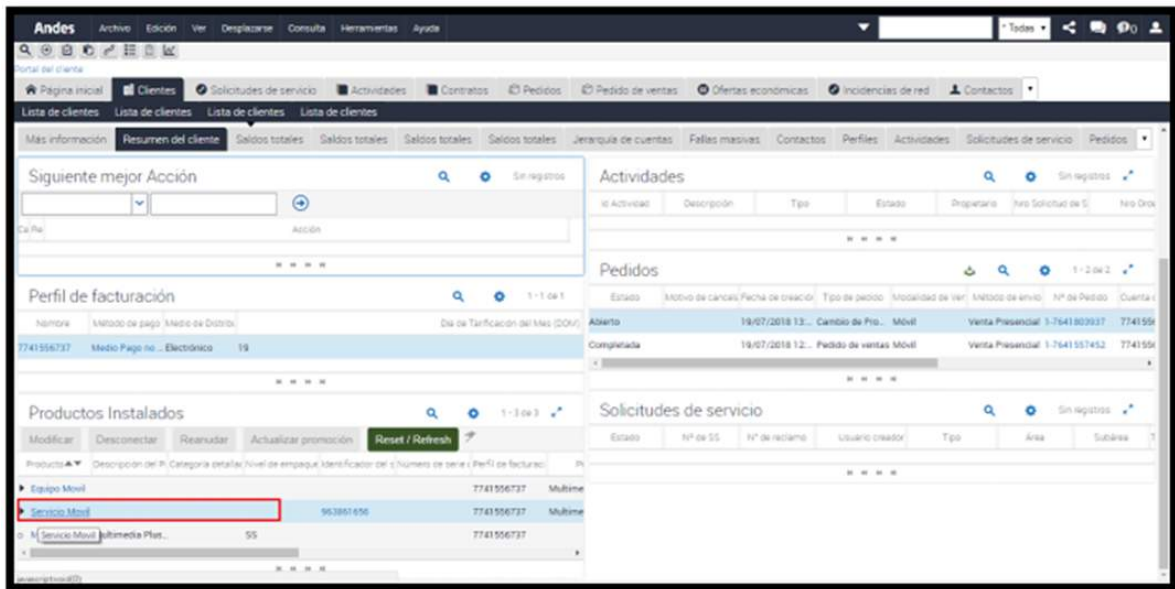
VERIFICA PRECONDICIONES

1. Validar que los datos como dirección, email, teléfono, **estén actualizados**.
2. Si **necesita buscar otro Rut**, revisar el procedimiento [BÚSQUEDA DE CLIENTES](#).
3. **Verificar que la línea móvil por la cual consulta este activa en sistema** y no haya sido eliminada. Te puedes apoyar en [ESTADO DEL SERVICIO](#).

GESTIONA

ANDES

Paso 1



En la sección **PRODUCTOS INSTALADOS** y se debe seleccionar la opción **SERVICIO MOVIL** de donde se desprenderán todos los servicios asociados al Rut del cliente.

Paso 2

The screenshot displays the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the menu, there's a navigation bar with tabs like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Ofertas económicas', 'Incidencias de red', and 'Contactos'. The main content area is divided into several sections:

- Siguiente mejor Acción:** A section with a search bar and a dropdown menu.
- Perfil de facturación:** A section showing billing details for a specific client (ID: 7741556737).
- Productos Instalados:** A table listing installed products. The 'Simcard' product is highlighted with a red box.
- Actividades:** A section showing a list of activities.
- Pedidos:** A section showing a list of orders.
- Solicitudes de servicio:** A section showing a list of service requests.

The 'Productos Instalados' table has the following data:

Producto	Descripción del P. Categoría detallada, Nivel de empaque, Identificador del P. Número de serie	Perfil de facturación
Equipo Móvil		7741556737
Service Móvil	963861656	7741556737
Service Datos Móvil	963861656	7741556737
Simcard	8956000112345...	7741556737
Service Simcard	963861656	7741556737

2. Luego se debe seleccionar el ítem **SIMCARD**.

Paso 3

The screenshot shows the Andes CRM interface. At the top, there's a menu bar with options like Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, and Ayuda. Below that, a navigation bar includes links to Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Contratos, Pedidos, Pedido de ventas, Ofertas económicas, Incidencias de red, and Contactos. The main content area displays a customer profile for ID 12445550-2. The profile includes fields for Rut, Dirección, Teléfono principal, Resultado última encuesta ERM, Nombre, Comuna, En cobranza, Fecha última encuesta ERM, Apellido paterno, email, Fallas masivas, Resultado última encuesta NPS, Apellido materno, Edad, Referidos, Fecha última encuesta NPS, and Segmento valor. Below the profile, there's a tabbed interface with tabs for Más información, Resumen del cliente, Saldos totales, Saldos totales, Saldos totales, Saldos totales, Jerarquía de cuentas, Fallas masivas, Contactos, Perfiles, Actividades, and Activos instalados. The 'Activos instalados' tab is selected, showing a table of products and services. The table has columns for Tipo de precio, NP de activo, Tipo de producto, Promoción, Período de duración, Fecha de inicio de, Fabricante, NP, INE, Modelo Equipo, MAC Address, NP de serie, PIN, PUK, and SKU. The PIN and PUK columns are highlighted with a red box. Below the table, there's a section for Atributos with a search bar and a table of attributes.

3. Una vez seleccionada la **SIMCARD**, se abrirá una nueva vista en la cual se puede verificar la información respectiva a ella. En este paso se debe navegar por la barra de desplazamiento hasta el campo que indica **PIN | PUK**, en donde se podrá visualizar los códigos correspondientes.

ESCALA

ESCALA

Si no es posible realizar la consulta, ingresar un ticket a mesa de ayuda. Revisa el procedimiento [INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA](#)

Ante inconvenientes con este procedimiento debes escalar a:

- Call Center y Redes Sociales: Coordinador
- Sucursal: Jefe de Sucursal



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N.º 21 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 21!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR