

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°14 - DTH

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 y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.



VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



VISITA TÉCNICA



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- El detalle de una boleta, es decir: llamadas, compras, SÓLO se puede entregar al TITULAR de la cuenta.
- Si el titular está fallecido, un tercero con relación consanguínea y certificado de defunción puede solicitar la atención como si fuese el mismo titular de la cuenta (aplica para Traspaso de titularidad y

Término de contrato). La relación consanguínea se puede confirmar a través de una libreta familia o certificado nacimiento. Para revisar un ejemplo de certificado defunción, pincha [AQUÍ](#)

- Comprueba siempre la identidad del titular antes de generar cualquier tipo de modificación o contratación de productos.
- NO modificar un cliente si no se logra comprobar la identidad del titular. En caso de que no se logre comprobar la identidad tanto del titular o tercero, y que, además, no presente poder notarial otorgado por el titular no se podrá realizar ninguna modificación en los servicios o en la cuenta de cliente.
- NUNCA entregar datos del titular a un tercero sin poder notarial (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo, detalle de llamados, copias de boleta, etc.
- Todo cliente extranjero con cédula vencida, se debe solicitar documento adicional, el cual recibe el nombre de: "Ampliación de certificado de residencia Definitiva en Trámite", este debe ser validado con el n° verificador en el siguiente link: <https://tramites.extranjeria.gob.cl/etapas/ejecutar/123458500>, además, debes recordar al cliente que debe tener el número de folio o solicitud a mano.

DEBES SABER:

✓ **PODER NOTARIAL** → Permite a una persona, designar a un tercero como su representante, para que actúe en su nombre y lo represente para realizar una determinada acción(es). Este documento está firmado ante notario. Debe ser de 6 meses contados desde la fecha de emisión, además, debe presentar sello de agua o cuño seco.

✓ Recordar siempre utilizar herramientas de apoyo para la validación de la información del cliente, como por ejemplo Vigencia de CI en REGISTRO CIVIL.

- ✓ En caso de canales remotos, siempre debes solicitar el Número de documento del CI con el fin de gestionar las validaciones en EID Equifax, ya que esta plataforma, no permite ingresar una numeración genérica.

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



Siempre debes comprobar la identidad del Titular antes de generar cualquier tipo de modificación o contratación de productos.

Los Mecanismos de validación de identidad son: **Biometría, Autentia y/o EID Equifax.**

- Estos mecanismos son para verificar la titularidad.
- Para atenciones que pueda hacer el titular y/o un tercero, debes validar la identidad a quien solicite la gestión.
- En el caso de las ventas tales como: migraciones, 2das líneas, portabilidad, se autoriza a los ejecutivos entregar las opciones de respuesta al cliente (cuestionario EID Equifax).

Importante:

En caso de que no pase la validación de identidad a través de los distintos mecanismos vigentes, **es necesario confirmar la vigencia y estado de la cédula de identidad**, ya que, si está expirada o bloqueada, no será posible completar la validación.

- **Hogar: Al realizar validación de identidad en Autentia y/o EID Equifax, se debe ingresar el número de código de validación en las notas de los sistemas de atención a clientes (solo al ser exitosa).**

Para EID Equifax, el cliente cuenta con 2 oportunidades en el día, si no aprueba, se deriva a otro canal de atención.

¿CÓMO VALIDAR LA VIGENCIA DEL CARNET DE IDENTIDAD?

Para realizar la validación de la vigencia del carnet de identidad se debe seguir los siguientes pasos:

1

Ingresa al siguiente link <https://www.registrocivil.cl/principal/servicios-en-linea/consulta-vigencia-documento-1>

2

Ingresa el Rut del cliente, el Tipo de Documento, la Serie o Número de Documento del carnet y el captcha mostrado, y presiona Aceptar.

3

Revisa el Resultado de la Consulta.



Vigencia documento de identidad

Consulta de estado de documento de identidad

RUN (Ej: 12345678-K) *

:

Tipo de documento *

:

Seleccionar el tipo de documento

Nº Documento/Serie/Cuadernillo

:

Ayuda



*

:

 Recargar

Copiar las palabras que aparecen como una imagen en el cuadro de texto proporcionado para este propósito.

* Todos los datos son obligatorios.

Aceptar

Resultado de la consulta

ESTADO	

Considere que tu documento es vigente, si cumple las condiciones establecidas en los Decretos Supremos:

*Imagen referencial

ACCIONES QUE SE PUEDE REALIZAR

Revisa a continuación en detalle el procedimiento donde validar la identidad del cliente:

Procedimiento	Titular (Valida identidad EID Equifax ó Facial)	Usuario de servicio
Anulación/Baja de venta HFC	X	
Anulación/Baja de venta BAFI/TFI	X	
Activación de descuentos y promociones	X	X
No reconoce cobros en boleta (Aplicación de excepciones)	X	X
Bloqueo/Desbloqueo LDI	X	
Entrega de boleta electrónica	X	
Revisión de Cobros y Boleta	X	
Cambio de Ciclo	X	
Cambio de control remoto	X	
Traslado (cambio) de Domicilio	X	
Modificación de instalación	X	
Cambio de número	X	
Cambio de Plan	X	
Traslado (cambio) de Titularidad	X	
Cliente desconectado por Error de Ejecutivo	X	
Consulta de saldo y tráfico	X	
Activación y desactivación control parental	X	
Copia de contrato	X	
Devolución de Dinero	X	
Migración de boleta física a Electrónica	X	
Incorporación a "No Molestar"	X	X
Postventa SVA	X	
Inscripción y renuncia PAT/PAC	X	
Pago no registrado	X	X
Venta con Portabilidad	X	
Cancelación de repactación	X	
Baja/Finalización de servicios	X	
Modificación información de cliente (Cambio de nombre, dirección, N° teléfono)	X	
Suspensión Transitoria de servicios	X	
Reclamos	X	X
Portabilidad Out (Port Out)	X	



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

¿Cuáles son los mecanismos de validación de identidad?

- ☐ Biometría, Autentia, y/o EID Equifax.
- ☐ Solo biometría
- ☐ Solo validación facial

SUBMIT

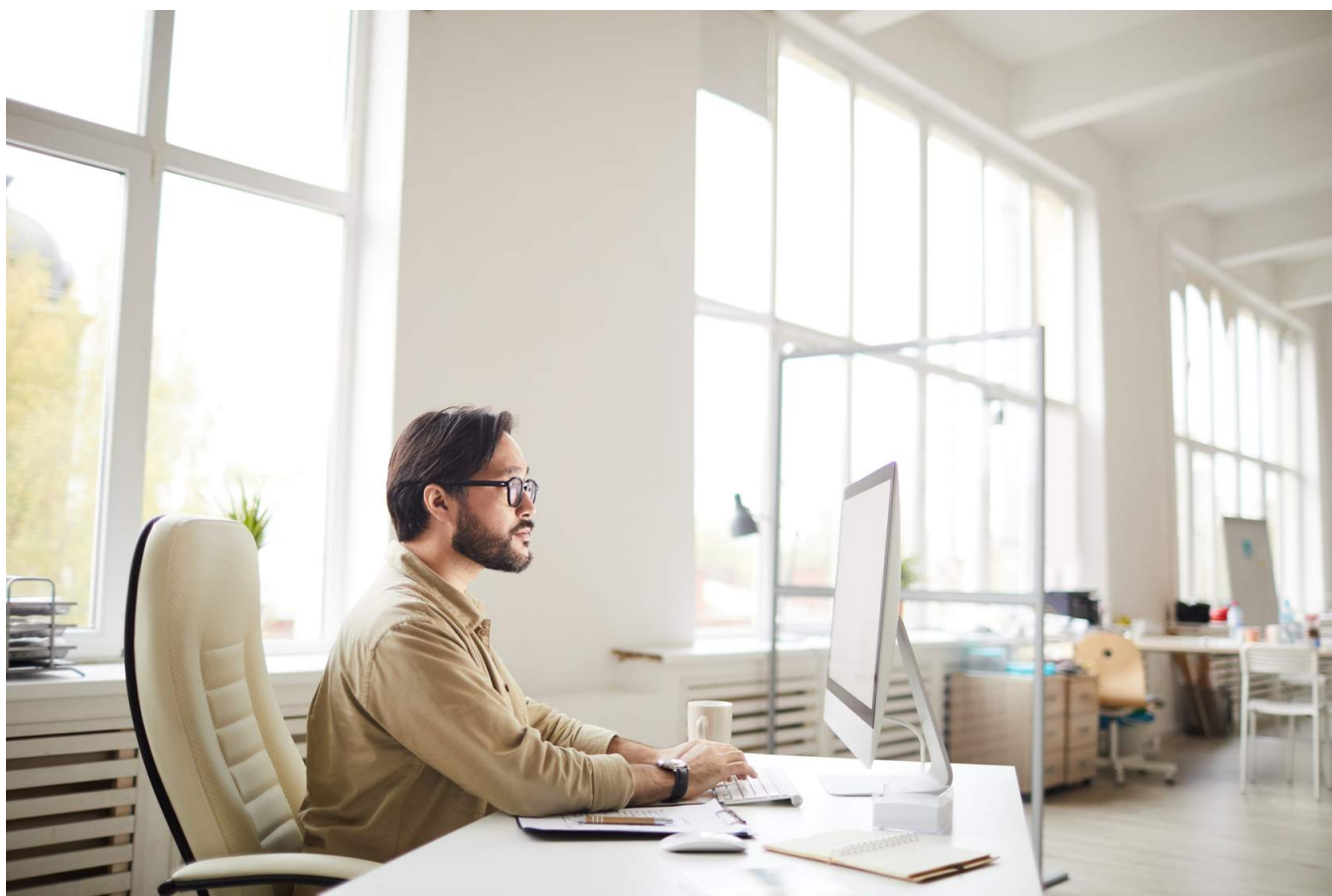
Es correcto afirmar que, es necesario confirmar la vigencia y estado de la cédula de identidad, ya que, si está expirada o bloqueada, no será posible completar la validación.

- ☐ Correcto
- ☐ Incorrecto

SUBMIT

CONTINUAR

VISITA TÉCNICA



INGRESAR ESCALAMIENTO EN SIAD:

A continuación, revisaremos el paso a paso para ingresar un escalamiento en SIAD:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Iniciar sesión con las credenciales en **SIAD.**



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

2. Seleccionar **“Crear orden”**



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

3. Completar formulario:

- Tipo de cliente: Seleccionar red
- Tipo de requerimiento: Seleccionar inconveniente
- Observaciones: detallar requerimiento del cliente.

AGREGAR ORDEN

Tipo Cliente		Tipo Requerimiento	
HFC		FACTIBILIDAD DOMICILIO INTERIOR	
Rut cliente		Nro Ot	
Ingresar Rut cliente		Ingresar Nro OT	
Nombre cliente		Direccion	
Ingresar Nombre Cliente		Ingresar Direccion	
Region		Comuna	
Seleccione...		Seleccione...	
Tel. fijo		Tel. celular	
Ingresar Telefono fijo		Ingresar Telefono celular	
Correo ejecutivo crea (Opcional)			
Ingresar Correo (Opcional)			
Archivos			
Browse			
Observaciones			
Observaciones Min. 10 Caracteres			

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

4. Hacer clic en **“Crear”** para enviar solicitud.

Archivos

Browse ...

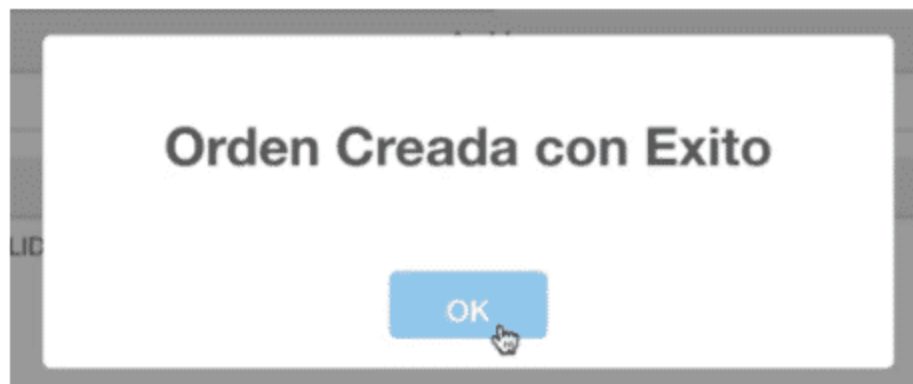
Observaciones

FAVOR ATENDER FACTIBILIDAD

CREAR

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

5. Sistema arrojará el siguiente mensaje de confirmación de orden creada:



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, siempre se debe comprobar la identidad del titular antes de generar cualquier tipo de modificación o contratación de productos.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

¿Cuál es el paso número 3 para ingresar un escalamiento en SIAD?

- ☐ Crear Orden
- ☐ Completar Formulario
- ☐ Completar el Inconveniente presentado por el cliente

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°14 - DTH TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°14 -
DTH**

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

FINALIZAR