

DESAFÍO DE LA SEMANA N° 03 - Trainers

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 iSAC.

DESDE EL 29 DE ENERO AL 11 DE FEBRERO

CONTENIDO CALL CENTER



CARRIER 111 - LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL



INCONVENIENTE CON PAGO



ACTIVIDAD



CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



INCONVENIENTES INTERNET HFC



VALIDACIÓN IDENTIDAD Y FIRMA DIGITAL



ACTIVIDAD



NORMATIVA SUBTEL PARA EQUIPOS MÓVILES



DESAFÍO TERMINADO

CARRIER 111 – LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL



PROCEDIMIENTO

IMPORTANTE

- La atención se puede ofrecer sólo al titular

CLIENTES

Existen 3 tipos de clientes:

- **Cliente VTR con plan LDI 111:** Tiene contratado alguno de los siguientes servicios: Telefonía Fija, Internet Fija o Televisión. Adicionalmente plan de servicio LDI 111.
- **Cliente VTR con plan LDI otros Carrier:** Tiene contratado alguno de los siguientes servicios: Telefonía Fija, Internet Fija o Televisión. Adicionalmente plan LDI con Carrier otra compañía.
- **Cliente No VTR con Plan LDI 111:** Solo tiene contratado un servicio LDI 111.
- Clientes con Servicio de Telefonía fija o móvil Activo y acceso de Larga Distancia Internacional Habilitado puede presentar inconvenientes que no le permite realizar llamadas.

DEBES SABER

- **LDI ->** Larga distancia internacional
- Para habilitar las llamadas fuera de Chile, revisa la publicación [HABILITACIÓN Y DESHABILITACIÓN DE ACCESOS TELEFÓNICOS](#)

BLOQUEO - DESBLOQUEO CARRIER

BLOQUEO CARRIER (LDI - CONCURSO - DONACIONES)

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Puede ser realizado en casos de al menos un acceso de Larga Distancia, donde exista un reclamo anterior (impugnación) por plan no contratado.
- Aplica sólo para servicios de telefonía fija.
- No ingresar solicitud si el cliente tiene valores en cobranza o boleta del mes vencida.

DEBES SABER

El bloqueo se aplica a planes LDI, concursos y donaciones, pero no a tráfico de llamadas, por lo que el cliente podrá realizar llamadas de larga distancia libremente por cualquier portador, esto implica que estos tráficos serán facturados en la boleta donde el cliente tenga asociada la línea.

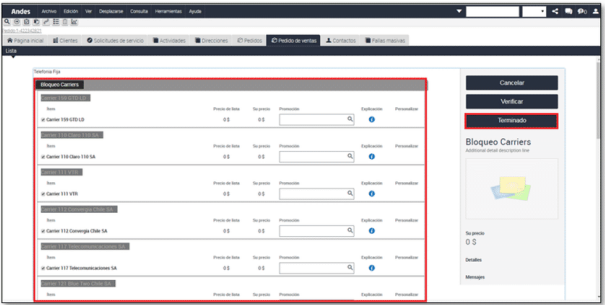
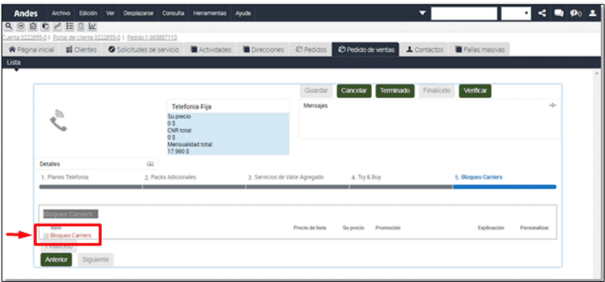
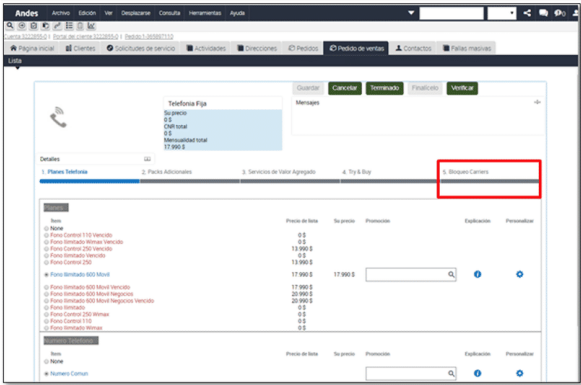
INDAGA

¿Por qué motivo desea realizar el bloqueo?

GESTIÓN

1. Desde la vista 360° de la Cuenta de Cliente, posicionarse en la promoción y presionar el botón **MODIFICAR**.
2. En la pestaña **DETALLES** seleccionar el servicio de **TELEFONÍA FIJA** del cliente, luego presionar botón **PERSONALIZAR**

- 3. Seleccionar pestaña **BLOQUEO CARRIERS**
- 4. Marcar la casilla de **BLOQUEO CARRIERS**.
- 5. Pinchar el **BOTÓN ENGRANAJE** el cual desplegará una lista para bloquear en detalle.
- 6. Seleccionar los Carriers requeridos y luego presionar el botón **TERMINADO**.
- 7. Seleccionar **ENVIAR** para finalizar.



INFORMA

REGISTRA

- Detalle de la gestión realizada

INFORMA

REGISTRA

Atención Comercial → Cambio de serv contrat/Susp → Cambio de Plan/Actuali. Promo

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTE CON PAGO



REVERSA DE PAGO

Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado el pago.

ALCANCE

Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio o por un tercero Usuario del servicio

DEBES SABER

ATENCIÓN WHATSAPP (NO VOZ)

- Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, el cliente puede adjuntar el comprobante vía wsp o mail.
- Este comprobante siempre debe ser nítido, donde todos los campos del comprobante se revisen claramente

VERIFICA PRECONDICIONES

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pagó?
- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

GESTIÓN

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ➤ Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:
- **Servicio activo** ➤ Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido** ➤ resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación de iSAC [AQUÍ](#)
- **Saldo pendiente de pago** -> Continúa con la revisión del PASO 2

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR MÉTODO DE PAGO

1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.

! De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado

a) **Medio pago no contratado y Pago automático** ➤ Continúa la revisión en el PASO 3

b) **Pago automático** ➤ Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC – PAT\)](#).

c) **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

Cuenta: 198923694967 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Subclase: Móvil Cambio de Titularidad: L1

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Siguiente mejor Acción Sin registros

Ci Re Acción

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
198923694967	Medio Pago no Contratado	Electrónico	19

Productos Instalados 1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado Fecha de instalación Vigente desde

Actividades 1 - 5 de más de 5+

Id Actividad	Descripción
1-2EGNISJC	Integration Id.migra.801929645, Operacion REFRESH TODAS, Correlacion:0003694411 Reset / F
1-2JOXKZWL	La actividad ID '1-2JQ9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JQ9PX0	La actividad ID '1-2JDTGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JDTGADP	La actividad ID '1-2JD56MZN' asignada a usuario 'SRODAS' no ha sido finalizada en plazAlarma
1-2LFB8TMIY	La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma

Pedidos 1 - 5 de más de 5+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creació	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente		18/08/2022 12...	Modificación	Fija	1-2047217139
Completada		24/07/2022 18...	Reanudación	Móvil	1-2035592243

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

- Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4
- En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.
 - Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta** ➤ resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación de iSAC [AQUÍ](#)

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

1. En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**

2. **Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

a) Existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación en iSAC

b) NO existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación en iSAC

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y"**.

a) Existe reversa de pagos -> Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación en iSAC

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Resumen del saldo

Refreshar

Saldo	668,381.00	Vence ahora:	14,391.00
Ajustes/pagos no aplicados:	-643,990.00		
Disputas no resueltas:	0.00		
Movimientos no facturados:	0		

Pagos

Refrescar

Numero de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Numero de confirmación	Asignado	Sin asignar	Reversado	Entidad recaudadora
P1-16751093	12/05/2021	Efectivo	-643,990.00	P1-16751093	0	-643,990		CAJAVECINA

Pagos								
Refrescar								
Numero de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Numero de conf.	Asignado	Sin asignar	Reversado	
P1-5119167	06/01/2020	Efectivo	\$41,942	P1-5119167	-41942	0		SERVIPAG
P1-5573808	05/02/2020	Efectivo	\$42,487	P1-5573808	-42487	0		SERVIPAG
P1-6009924	03/03/2020	Efectivo	\$42,487	P1-6009924	-42487	0		SERVIPAG
P1-6623020	08/04/2020	Efectivo	\$41,116	P1-6623020	-41116	0		SERVIPAG
P1-7039942	04/05/2020	Efectivo	\$42,487	P1-7039942	-42487	0		SERVIPAG
P1-7641774	06/06/2020	Efectivo	\$42,487	P1-7641774	0	0		SERVIPAG

REVERSA DE PAGOS

PAGOS

Pagos en efectivo

Las reversas de pago en efectivo pueden ocurrir cuando el pago es correctamente recepcionado por recaudadores externos pero el sistema no los reconoce y asigna a la cuenta.

Para gestionar este tipo de casos, debes apoyarte con la sección **"PAGO NO APLICADO"**.

Pagos con tarjetas (en transbank o pago express de VTR)

Las reversas de pago pueden ocurrir porque el pago del cliente sufre un inconveniente y no es procesado con éxito. Se debe a dificultades de comunicación entre Transbank y VTR.

REVERSA

¿Qué implica una reversa para el cliente?

Si el pago es reversado, el proceso se anula y el pago es devuelto a la cuenta bancaria o tarjeta de crédito del cliente, pero la restitución de los fondos tarda hasta 72 horas hábiles luego de efectuado el pago.

- Como el pago no se concreta, VTR nunca recibe el pago y la deuda del cliente no es rebajada.
- El cliente debe pagar nuevamente los servicios de VTR

Ejemplo:

Reversa aplicada el mismo día del pago

Fecha	Sucursal	Nº Operación	Descripción	Cargos \$	Abonos \$
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	571867	VTR CONTINGENCIA PE	5.228	0
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	1163	COMPRA EN COMERCIO	0	5.228

QUÉ DEBE HACER EL CLIENTE

¿Qué debe hacer el cliente frente a una reversa Transbank?

Respecto al pago de su cuenta, el cliente debe volver a realizar el pago de su cuenta y una vez finalizado, debe validar que la deuda ya no figura en su cuenta o que haya recibido el comprobante de pago (voucher).

Respecto al pago reversado, el cliente debe validar que el pago o cargo efectuado fue restituido en su cuenta corriente luego de 72 hrs hábiles. En caso de no encontrar el registro de un abono por el mismo valor que pagó, el cliente debe contactar a su banco para solicitar mayor información del pago.

DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

Para clientes que pagaron a través de PAGO EXPRESS en VTR.COM y tuvieron este inconveniente, se les envía un correo en horario PM (15:00 aprox).

Emisor	informavtr@vtr.cl
Asunto	Hubo un problema con el pago de su boleta



DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

- ¿Cuándo realizó el pago?
- ¿A través de qué medio hizo el pago?
- ¿Ha revisado en su cartola si el monto pagado se devolvió?

DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

Informa al cliente que su pago no fue procesado con éxito. Si se descontó monto en su cuenta, la entidad recaudadora tiene 72 horas hábiles para hacer la devolución del dinero.

INFORMA

No se descontó monto en la cuenta

"Sr. XXX el pago que usted realizó no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de su cuenta. Lo invitamos a pagar su boleta a través de VTR.COM."

Si se descontó monto en la cuenta

"Sr. XXX el pago que usted realizó no fue procesado con éxito. Debe esperar 72 horas hábiles para la devolución de su dinero. Si aún no tiene respuesta, debe contactarse directamente con su banco."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El procedimiento de Bloqueo Carrier aplica solo para servicios de telefonía móvil.

☐

Falso

☐

Verdadero

CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- La **suspensión unidireccional** (UNI), por mora de los servicios suscritos, se lleva a cabo según el flujo de cobranza que posea la cuenta o contrato de servicios, Puedes revisar la publicación [FLUJOS DE COBRANZA](#)
- Cargos por conceptos de corte y reposición de servicios **sólo aplica para boletas de servicios fijos**. Cortes de **servicio móvil no generan cargo en boleta**.

- El corte de los servicios por mora se realiza en la madrugada, por ello, el cliente puede no percibir el corte de sus servicios
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.

DEBES SABER

- Recuerda los plazos de los recaudadores:
 - **VTR.COM** -> 72 horas hábiles
 - **Recaudadores externos** -> 48 horas hábiles
- **Una vez recepcionado el pago en nuestro sistema, los servicios se restablecerán en una hora máximo.**

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1 —

1. Verifica si se encuentra **facturado el cobro de corte y reposición en la boleta** del cliente, como el siguiente ejemplo: Desde el perfil de facturación, en la pestaña de **FACTURAS**, descarga la boleta.

- Una vez descargada la boleta, puedes visualizar en los consumos y servicios adicionales, respectivamente
- Si no existen cobros por concepto de Corte y Reposición de Servicio, informa al cliente que no existe cargo indicado en su boleta.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 78687590320 | Portal del cliente 78687590320 | Factura

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Perfil de facturación

Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar Pagos Ajustes Documentos de cobro

Facturas

Refrescar General NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago
11/06/2020 - 11/07/2020	\$16.784	31/07/2020	\$41.960	\$0	-\$19.784	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica
11/05/2020 - 11/06/2020	\$20.990	01/07/2020	\$20.980	\$0	-\$16.990	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica
11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	06/05/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	Boleta Electrónica
11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	31/03/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	03/04/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	Boleta Electrónica
10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	02/03/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	06/03/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	Boleta Electrónica
10/01/2020 - 10/01/2020	\$0	10/01/2020	-\$14.989	-\$14.989	-\$42.977	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica
11/04/2020 - 11/05/2020	\$18.990	31/05/2020	\$0	-\$2.000	-\$16.990	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica
11/04/2020 - 11/05/2020	\$0	23/06/2020	\$0	\$0	\$0	Nota de Crédito	http://condor.vtr.s	Nota de Crédito	http://condor.vtr.s	Nota de Crédito

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD	28/Jun/2017	5-Jun/4-Jul	24.814
Mega 200			36.158
Descuento Multiservicio			-6.195

Total Rentas Servicios Principales

53.777

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión	5-Jun/4-Jul	3.990
48CX HD		
Otros Servicios y Cargos		750
Corte y Reposición de Servicio		-3.990
Descuento Desconector	5-Jun/4-Jul	

Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión

750

Consumos y Servicios Adicionales Internet

Otros Servicios y Cargos		2.500
Corte y Reposición de Servicio		

Total Consumos y Servicios Adicionales Internet

2.500

PASO 2

En la misma sección donde descargas la boleta, puedes **verificar la fecha de pago del cliente**. Recuerda que el corte se realiza al 6° día, a partir del día de vencimiento (flujo duro).

Facturas

Refrescar General NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas
76461744	11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	-\$9.990	-\$16.000		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s
5991474	11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	\$0	\$0		Nota de Crédito	http://condor.vtr.s
75722624	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	31/03/2020	\$0	-\$25.990	\$0	04/04/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s
760589	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	18/02/2021	\$0	\$0	\$0	04/04/2020	Nota de Crédito	http://condor.vtr.s
74545830	10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	02/03/2020	\$0	-\$25.990	\$0	06/03/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s

El corte corresponde al 7 de mayo

PASO 3

Confirma **cuál es el flujo de cobranza del cliente**. Si quieres más detalles sobre los flujos de cobranza

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido: 1-185636154019 | Cuenta: 168088957 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16808895-7 Dirección: JOSE LOPEZ C Telefono principal: 945190591 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: ☒ Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: CAROLINA ANDRE Comuna: ANTOFAGASTA e-mail: carolina.videla0@ Fallo masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS: Apellido materno: SANTIBANEZ Edad: 33 Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: Cuenta Migrada: ☐ Cambio de Titularidad: ☐

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Método de pago	Medio de Distribución de	Dirección de Emi	Dirección/Día de Tarificación del Mes (Tipo de Docu	Fecha Hasta Inhibición Cobranza	Flujo de Cobranza	Días Plazo Pago	En Trámite	Comentarios
Pago no Contratado	Electrónico	carolina.videla0...	JOSE LOPEZ GO...15	Boleta	DURO-HOGAR	20		

Medio Pago no Contratado 1 de 1

Medio Pago no Contratado 1 de 1

PASO 4

En la misma sección, **revisa si el cliente ha tenido alguna inhibición de cobranza** en la fecha del corte.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 2612281 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16780711-9 Dirección: ELEUTERIO RA Telefono principal: 965150538 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: ☐ Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: ANDREA ALEJANI Comuna: OSORNO e-mail: andrea.alejandra.y Fallo masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS: Apellido materno: PEREZ Edad: 34 Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: BAJO Cuenta Migrada: ☒ Cambio de Titularidad: ☐

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Método de pago	Medio de Distribución de	Dirección de Emi	Dirección/Día de Tarificación del Mes (Tipo de Docu	Fecha Hasta Inhibición Cobranza	Flujo de Cobranza	Días Plazo Pago	En Trámite	Comentarios
Pago no Contratado	Electrónico	andrea.alejandr...	ELEUTERIO RA... 23	Boleta	15/04/2021 01:59:00	DURO-HOGAR	20	

Medio Pago no Contratado 1 de 1

Medio Pago no Contratado 1 de 1

PASO 5

Verifica además, el corte del servicio efectuado en sistema según corresponda (Fono - Internet y D-box), como el siguiente ejemplo: se debe revisar a nivel de Pedidos.

Cuenta 3097232 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
3097232	Medio Pago no ...	Electrónico	1

Productos Instalados

Sin registros

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado N° de activo Tipo de servicio (Ordenable)

Pedidos

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creaci	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada		27/05/2019 20:...	Reanudacion	Fija
Completada		27/05/2019 02:...	Suspension Unidireccional	Fija
Completada		24/04/2019 12:...	Modificacion	Fija
Completada		04/03/2019 14:...	Reanudacion	Fija
Completada		27/02/2019 07:...	Suspension Unidireccional	Fija

PASO 6

Revisa las **Alertas de crédito**, para confirmar cuándo el cliente entró a cobranza.

Alertas de crédito						
Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de creación	Cuenta
4-BAJO	Rechazada		\$65.334	Suspension Parcial	12/08/2021 00:48:06	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$65.334	Entro en Cobranza	05/08/2021 00:53:08	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$65.123	Salio de Cobranza	10/07/2021 15:28:05	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$65.123	Entro en Cobranza	06/07/2021 02:27:29	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$54.267	Salio de Cobranza	06/05/2021 14:27:17	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$54.267	Entro en Cobranza	06/05/2021 00:23:05	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$61.821	Salio de Cobranza	11/04/2021 15:43:27	113626954997
4-BAJO	Rechazada		\$61.821	Suspension Parcial	11/04/2021 04:37:49	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$61.821	Entro en Cobranza	05/04/2021 00:48:00	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$65.071	Salio de Cobranza	11/03/2021 20:57:19	113626954997

GESTIONA

Revisar si fecha de pago del cliente fue posterior a la fecha de corte. Si es así, corresponde cobro cargado en boleta.

CORRESPONDE COBRO EN BOLETA

NO CORRESPONDE EL COBRO EN BOLETA

1. Revisar en Actividades si el cliente nos ha contactado previamente (cercano a la fecha de su cobro) indicando inconvenientes para realizar el pago de sus servicios

SI CLIENTE NO SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y NO HA TENIDO INHIBICIÓN

Debes informar que el cargo está correctamente cobrado en su boleta.

"Sr(a). XXX, tiene un plazo de 5 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta. Cómo el pago fue realizado el día XXX el servicio se va a corte y por ello se genera el cobro de \$XXX (mencionar el cobro que tiene el cliente)".

Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes revisar si ha tenido descuento en los últimos 3 meses por el mismo motivo.

Cliente tuvo ajustes -> Informar que se realizó un ajuste por excepción en los últimos 3 meses.

INFORMA

"Sr(a). XXX, usted ya tuvo un ajuste por el mismo motivo en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte."

Cliente no tuvo ajustes -> Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que tiene un plazo de 5 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta"

SI CLIENTE SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y/O HA TENIDO INHIBICIÓN SU BOLETA

1. **Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.**

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**

- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que tiene un plazo de 5 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta"

CORRESPONDE COBRO EN BOLETA

NO CORRESPONDE EL COBRO EN BOLETA

Fecha de pago del cliente no supera la fecha de corte.

1. Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, le pedimos disculpas por el inconveniente. El valor \$XXXX será descontado de su boleta."

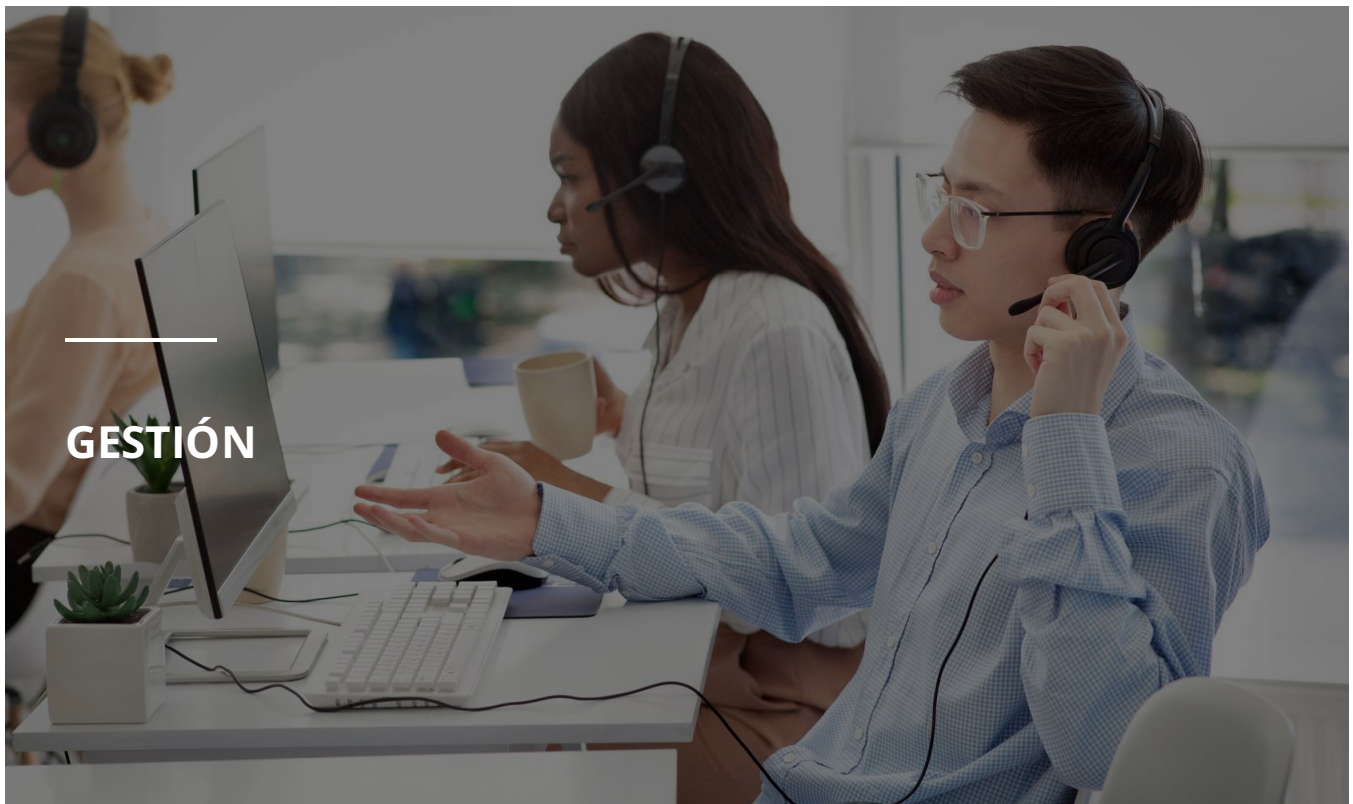


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



—
GESTIÓN

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- La devolución de saldo a favor se debe realizar cuando la cuenta tenga un saldo a favor, tras una gestión de **ajuste o acreditación, desconexión anticipada** con cuenta pagada o **doble pago de una boleta**.

- Siempre se debe invitar al cliente que tenga un saldo a favor a que este **quede abonado a su próxima cuenta**. Siempre se debe abonar en la misma cuenta.
- **Ofrecer activación de pago automático** para evitar un doble pago.
- **Si el cliente no tiene cuenta corriente, vista o cuenta Rut se puede gestionar un vale vista electrónico a nombre del titular de la cuenta** (NUNCA A UN TERCERO). Dicho vale vista se puede retirar en cualquier sucursal de BCI
- **NUNCA** entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NUNCA** enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta del titular
- **Cliente B2B** que solicite devolución de saldo debe solicitarlo mediante poder notarial con los datos del titular/Representante Legal. La cuenta donde se depositará el saldo debe ser la cuenta del titular o empresa.

DEBES SABER

- **No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor**, siempre será por el total disponible.
- **No es posible abonar a una boleta impaga en particular**, el abono se realiza al total del saldo de la cuenta y de manera automática
- **La aprobación de la devolución del saldo a favor SIEMPRE debe ser por el total disponible.**
- **Una vez aprobada la devolución del saldo a favor NO es posible reversar esa gestión.**
- **Sólo en 2 casos se podrá hacer la devolución de saldo a un tercero:** titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente o no desee retirar vale vista.
- Para estos casos excepcionales, **se solicita documentación especial**, la que una vez recepcionada, puedes gestionar la devolución de saldo.
- Cuando recepciones toda la documentación para gestionar la devolución a un tercero y realices las gestiones en el sistema, **debes enviarla al correo Devoluciones_clientes@vtr.cl, con el siguiente asunto:**
 - DEVOLUCIÓN//RUT DE titular//SISTEMA en que se encuentra el cliente titular
- En el cuerpo del correo detallar:

- RUT Y BANCO DE TITULAR DE LA CUENTA // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTO A DEVOLVER//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN.

EXCEPCIÓN	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Titular fallecido	• Posesión Efectiva o Solicitud de posesión efectiva • Poder simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. El poder simple debe tener la copia de la cédula del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva
Adulto mayor que no tenga cuenta o no desee retirar vale vista	• Poder simple autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula del titular y del tercero. • Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

INDAGA —

- ¿Cuál es el motivo de la generación de este saldo a favor?
- ¿Corresponde a un doble pago?
- ¿Corresponde a algún ajuste realizado en boletas pagadas anteriormente?
- ¿Prefiere abonarlo a su próxima boleta o prefiere que sea devuelto en efectivo por caja?

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Valida en la VISTA 360 de la cuenta Cliente, que los datos, como **DOMICILIO, EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL estén actualizados**. En esta misma vista confirmar que quien solicite la atención sea el titular.

2. **Revisa que exista el saldo a favor.** Desde la cuenta de facturación ingresa al perfil de facturación correspondiente.

- Selecciona el número de perfil bajo la columna **NOMBRE** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
- **Es muy importante que consideres que el saldo a devolver debe ser IGUAL O MENOR al SALDO A FAVOR EXISTENTE.**

3. **Diagnosticar el motivo por el cual el cliente quedó con este saldo.** Hay 2 motivos que pueden generar un saldo a favor, estos pueden ser:

a. Doble pago: Corresponde a los casos donde el cliente, por un error involuntario o sistémico, realiza 2 veces o más el pago de su boleta y en caso que ambos pagos sean aprobados por el recaudador o Caja única, se generará el saldo a favor de manera inmediata.

En la pestaña **PAGOS** puedes ver el detalle de los pagos recibidos. En caso que no figure este saldo a favor y cliente insiste que pagó 2 veces su boleta, se debe realizar el procedimiento de Pago no aplicado.

b. Ajuste sobre una boleta pagada: Corresponde cuando se ha realizado un ajuste sobre una boleta ya pagada, esto automáticamente se reflejará en ANDES como un saldo a favor en la cuenta de facturación.

3.1. Pinchar la pestaña **AJUSTE** en el perfil de facturación. Dentro de la sección **HISTORIAL DE AJUSTES** se puede revisar si existen **ajustes realizados anteriormente**.

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Cuenta: T372388-3 Principal: ☐

Nombre: JORGE MANUEL ROMAS S. Tipo de factura:

Cuenta de facturación: 504194764 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no Cash Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo	\$ 0	Vence ahora	\$-35.000
Ajustes pagos pendientes	\$-35.000	Moneda	CLP
Disputas no resueltas	\$ 0	Total	\$-7.010
Uso sin facturar	\$ 27.990		

Facturas

Refrescar

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de venc.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de fa.	Fecha último pag.	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago
102174	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ 0	\$-27.990	\$-27.990	17/08/2016	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158/9	Pagada
81-385	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$-30.000	\$-30.000	\$-30.000	18/07/2016	Boleta Electrónica		Pagada

GESTIÓN

Informar al cliente que el monto de saldo a favor que tiene en sistema puede mantenerlo para ser abonado en su siguiente boleta de forma automática.

CLIENTE ACEPTA ABONAR MONTO EN SIGUIENTE BOLETA

GESTIÓN

Informa que el saldo será descontado en su siguiente boleta.

"XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en tu próxima boleta."

CLIENTE SOLICITA DEVOLUCIÓN DE DINERO A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA/VALE VISTA

PASO 1: APROBACIÓN DE SALDO A FAVOR

Para hacer la devolución de un saldo en Andes, **en primer lugar se debe autorizar dicho saldo**; esto se realiza con el **ingreso de la SOLICITUD DE SERVICIO APROBAR DEVOLUCIÓN**, la cual debes crearla estando **en la cuenta de facturación**.

! La Solicitud de Servicio siempre debe ser ingresada por un Ejecutivo, nunca por Coordinador o Jefe de sucursal.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio:**

TIPO: FACTURACIÓN

ÁREA: APROBAR DEVOLUCIÓN

SUB-ÁREA: SALDO A FAVOR

DESCRIPCIÓN: Registrar las observaciones según el análisis realizado.

2. **Finalizar el ingreso** de la Solicitud, presionando el **botón Guardar**

! Recordar que esta Solicitud y su Aprobación se debe efectuar al momento de la atención, de igual forma ante eventualidades tiene un tiempo máximo de resolución de 24 hrs. Hábiles.

3. **Pincha sobre el N° de SS creada e ingresa los datos requeridos:** Comentarios Adicionales y Saldo y luego **GUARDAR**

En la Casilla SALDO, se debe ingresar:

- El monto que se realizará la devolución, **siempre con un signo NEGATIVO (-)** antes del monto. Como lo muestra la imagen a continuación.
- Además, la Solicitud debe estar en estado **APROBADO**.

4. **Una Vez Guardado** los campos mencionados anteriormente, Andes creará de manera automática **una actividad para el puesto Superior** (Jefatura), quien tiene la facultad de aprobar dicha devolución.

La Jefatura deberá atender la solicitud completando los campos:

MOTIVO: Registrar porqué se genera la devolución

CÓDIGO DE CIERRE: APROBADA

ESTADO: FINALIZADA

5. Hacer clic en el botón **GUARDAR** para finalizar. Recuerda continuar con el ingreso de DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 10112505-K | Cuenta 10112505-K | Cuenta 10112505-K | N° de SS

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

Lista de solicitudes de servicio

Convertir en N° Reclamo

Información SS

N° de SS: 1-449724738 Tipo: Facturación Estado: Abierta Descripción: Devolución de saldo a favor por ajuste 28-B

Rut del Cliente: 10112505-K Área: Aprobación Devolución Prioridad: Bajo

Nombre Completo Cliente: FERNANDO UBERRE Subárea: Saldo a Favor Propietario: MBAQUEROB

Rut Solicitante: 10112505-K Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento Comentarios:

Nombre Completo Solicitante: FERNANDO UBERRE Dirección: APOQUINDO AV. Número reclamo: Fecha de creación: 20/09/2017 13:29:33

Número serie CI solicitante: Correo electrónico: christian.caro@160 Canal de ingreso: Sucursal Fecha de solución:

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: 998126095 Teléfono celular solicitante: 998126095 Fecha de cierre:

Id Alarma Falsa Masiva: Solicitud derivada? Usuario creador: MBAQUEROB

Actividades Faltas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

Saldo: 7.241 Resultado aprobación: Aprobado Fecha de aprobación: 20/09/2017 13:30:2

Comentarios Adicionales: (se aprueba devolución por ajuste 28-B) Aprobador: MBAQUEROB División aprobador: Ejecutivo Atención

Subsistema devolución: VTR

Actividades

ID Actividad	Tipo	Estado	Propietario	Descripción	Fecha Inicio	Vencimiento	Código Cierre	Área a Derivar	Motivo	Fecha Creación	Fecha Cierre	Razon
1-7FR5XH	Resolución	Abierta	MBAQUEROB	Paso 1: Ingresar información para devolución	20/09/2017 13:29			Área a Derivar	Motivo	20/09/2017 13:29:33		

PASO 2: GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA

Luego de tener aprobada la devolución, **DEBES INGRESAR UNA SEGUNDA SOLICITUD DE SERVICIO**, para hacer efectiva la devolución por transferencia, ingresar desde la **cuenta de cliente**.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio**:

TIPO: GESTIÓN

ÁREA: GESTIÓN COMERCIAL

SUB-ÁREA: DEVOLUCIÓN

DESCRIPCIÓN: BANCO (DE TITULAR DE SERVICIOS) // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTOS DEVOLUCIÓN//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN

- **DEBES REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS DATOS DE DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE.**
- **SIEMPRE CONFIRMA LOS DATOS CON EL CLIENTE ANTES DE GUARDAR LA SOLICITUD DE SERVICIO**

Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón **GUARDAR**

INFORMA —

Informa que el tiempo de devolución puede tardar hasta 15 días hábiles.

DEVOLUCIÓN POR VALE VISTA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, usted se puede acercar a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

NO VOZ:

"XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, puedes acercarte a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Lo invito a estar revisando el estado de su pago en la página de su banco."

NO VOZ:

"XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Te invito a estar revisando el estado de tu pago en la página de tu banco."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET HFC



ALCANCE

**POLÍTICAS DE
ATENCIÓN**

VERIFICA

ANALIZA

- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
- Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio - Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. FALLA MASIVA/SIX. - Clientes con módem Sagemcom fast 3890, deben realizar revisiones hasta paso 6. Velocidad. Si no logra resolver inconveniente, se debe ingresar visita técnica.			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
- Cuál es la dirección donde está instalado el servicio. - Cuál es el plan contratado por el cliente. - Confirma Números de contacto y mail del titular			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días:			

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 “Internet”** 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” y “Tipo” Internet.
3. Si el cliente **registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días**, debe ser atendido como un **caso reiterado**. Revisa el apartado de “Reiterados” en iSAC para su atención.

Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.

Explicar cómo se abordará la atención a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, revisaremos su servicio de internet completo a través de distintos pasos que nos permiten identificar dónde está el inconveniente que le afecta. Dependiendo de la causa encontrada, la solución que aplicaremos será en línea, y en otros casos deberemos comprometer una visita técnica. Este procedimiento va desde lo más general a lo más particular y le iré comentando cada una de las revisiones que haré.

Actividades					
Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón	
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante	Finalizada	Internet	Capacitación	
04/09/2018 00:38:44	Llamada – Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento	
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada			
04/09/2018 00:30:15	SMS – Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente	
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada			

Solicitudes de servicio				
Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	18/03/2021 21:...	Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Cerrada	07/03/2021 01:...	Internet	Reparación Técnica	Cambio Equipo Incompat
Cancelada	02/06/2020 23:...	Internet	Reparación Técnica	Servicio Degradado
Cancelada	14/02/2020 15:...	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad
Cancelada	04/09/2018 00:...	Todos	Reparación Técnica	Sin señal

PASO 1

REVISIONES BÁSICAS

Realizar paso 1 completo

Revisar el estado comercial del servicio en Andes. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)

1. Ingresar Rut del cliente
2. Desde la vista 360 de cliente ingresar a "Jerarquía de cuentas"
3. Seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.
4. En la sección "Productos Instalados" verificar el estado del servicio
5. Si el servicio está suspendido quiere decir que está cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora: Indicar que una vez que el servicio esté activo, de presentar aún inconvenientes, nos contacte para revisar. Al estar en sucursal, se puede ofrecer realizar el pago de inmediato (sin embargo, la activación del servicio no sería inmediata)

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Solicitud voluntaria: Dar opción de adelantar la activación del servicio, aunque de todas formas no será automático, por lo que deberá contactarnos nuevamente una vez activo el servicio.

Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

SERVICIO ESTÁ ACTIVO

1. Ir a "Alertas de crédito"
2. Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.
 - a) Si no pasó por un proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas, continuar con las revisiones del paso 2.
 - b) Si **pasó por un proceso de cobranza** dentro de las últimas 72 horas:

- i. Ir nuevamente a Jerarquía de cuentas y seleccionar la cuenta de servicio que corresponde a la dirección indicada por el cliente.
- ii. Seleccionar equipo asociado al servicio de internet y hacer clic en el **botón “RESET/REFRESH”**. Para revisar en detalle el procedimiento Reset/Refresh en Andes, pincha [AQUÍ](#)
- iii. Revisar en la actividad de Reset/Refresh el campo “COMENTARIOS”

Si el proceso fue fallido, continuar con las revisiones del paso 2.

Si el proceso fue exitoso, indicar al cliente que sus servicios ya fueron restablecidos.

PASO 2

FALLA MASIVA/SIX

Revisar si el servicio está siendo afectado por una Falla Masiva en BEC

1- Ingresar a BEC a través del botón de Andes

2- Revisar en BEC el Semáforo **“Dificultad de Servicio Detectada”**.

- Si está en color VERDE, continúa con el paso 3 ESTADO DE CABLE MÓDEM.
- Si está en color ROJO o Amarillo, hacer doble clic sobre él para obtener más información e indicar al cliente.

FEN

- Revisar información de la columna **“Problema”**.
- Si muestra comuna de cliente con afectación de servicios corresponde a Falla Masiva (FEN).
- Si muestra **ESCALADO-RED** corresponde a trabajos realizados en el sector del cliente para mejorar los niveles del servicio.

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

- Si no es posible revisar la hora de solución de la FEN en BEC, puedes hacerlo en www.vtr.com/seguimiento ingresando el rut del cliente y luego clic en "Ver estado":

INFORMA

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Una vez solucionado este inconveniente, si continúa presentando dificultades, le pido por favor nos contacte".

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió), utilizar el siguiente script:

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad lo antes posible. Una vez solucionado este inconveniente, si continúa presentando dificultades, le pido por favor nos contacte".

Problema: comuna o trabajo realizado

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Conexión XX_TANQUE_001_004_Televisión	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tu Televisión

N° FEN (Servirá para indicar en contacto)

Hora - Fecha solución

Servicios afectados

Estado del servicio

Revisa en qué condición se encuentra

RUT Cliente

Ej. 12.345.678-9

Ver estado

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

En esta modalidad el cliente percibirá algún corte o intermitencia en su servicio. Revisar la hora de inicio y término de los trabajos

INFORMA

"Sr(a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar."

- En esta situación, NO corresponde ingresar una visita técnica puesto que ya hay trabajos programados en el sector.
- En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO.

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS “Escalado a redes”

Si cliente se contacta y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: coordinadorescallcenter@clarovtr.cl

FORMATO DE CORREO:

ASUNTO: Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas

CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN

PROBLEMA: Incorporar el problema

FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

“Sr(a) XXXX, su caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas.”

REGISTRA

Atención técnica->Internet->Intermitencia Internet

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

Masivos						
FEN						
ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS	
263	ESCALADO-RED (SMGL 011 001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00			

SIX

No hay SIX asociado a este cuadrante

Cerrar

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

1. Revisar hora de inicio y término de los trabajos para informar.

Semáforo en ROJO:

Trabajo programado en ejecución. **El impacto será “Con pérdida”**. En esta modalidad el cliente percibirá corte en sus servicios, informar horario de trabajos.

INFORMA

“Sr(a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia y/o pérdida en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar.”

Semáforo en AMARILLO:

Trabajo programado para las próximas horas. El impacto podría ser “Sin pérdida”. Sin embargo, en esta modalidad el cliente puede percibir algún tipo de degradación de su servicio, informar horario de trabajos.

INFORMA

“Sr(a) XXX, hemos detectado inconvenientes en su servicio asociados a la red del sector. Por ello, hemos programado trabajos para el día XXX entre las XX:XX y XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar.”

Num SIK	Impacto	Fecha de Ini	Fecha de Fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Ciudad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
238380	Con Rendita	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	Zona Santiago	Santiago	Quinta Normal	010-003	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trazall - Hugo Andres Catalan Osorio	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

PASO 3

ESTADO DE CABLE MÓDEM

Explicar la revisión sobre el estado del cablemodem:

Sr(a) XXX, ya descartamos que no hayan trabajos o eventos en su sector, por lo tanto ahora revisaremos el estado del equipo módem instalado en su domicilio.

Realizar paso 3 completo.

1. Revisar el estado del cablemodem en BEC -> En la sección "Pasos Internet"

Una vez hecha la revisión, se debe hacer click sobre el botón **"enviar"** correspondiente a este paso.

2. CABLE MODEM OFFLINE

Preguntar al cliente si es posible comunicarse con alguien en el domicilio con quien se puedan hacer revisiones y algunas pruebas.

- **Si el cliente NO puede o no quiere comunicarse con nadie**, se debe indicar que nos contacte cuando esté en su casa y tenga tiempo (aprox 20 min) para hacer revisiones y pruebas: Sr(a) XXX, es vital poder hacer algunas revisiones con alguien en el domicilio. Le pido por favor que nos llame cuando esté usted y disponga de al menos 20 minutos para hacer una revisión completa de su servicio.
- **Si el cliente SÍ puede comunicarse con alguien**, pedir que revise que los cables estén correctamente conectados hacia el cablemódem y hacia la electricidad, hacer pruebas probando con enchufes distintos (Si está conectado en una "zapatilla", verificar que este encendida (O enchufada).

Verificar en BEC el modelo de Cable modem del cliente ya que en los casos de equipos NextGen y Compal, se puede revisar además, que el switch trasero on-off esté encendido (on):

Una vez hecha esta revisión, se debe presionar el botón "enviar"

- Equipo NextGen (Puede aparecer con los códigos TG2492LG, TG2492L2 o TG2482a)

Si las conexiones son correctas y el estado del Cablemodem sigue siendo Offline, se debe continuar las revisiones:

- No corresponde realizar reset sistémico a cablemodem que está OFFline

Pedir al cliente hacer un reset eléctrico, esto es: desconectar y volver a conectar el cablemodem de la energía eléctrica. El tiempo máximo de respuesta a esperar el cambio de estado de cablemodem es 5 minutos.

- Si el estado del cablemodem sigue siendo Offline post reset eléctrico, se debe ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación a terreno del tipo "Modem no enciende"

3. INGRESO SOLICITUD DE SERVICIO MODEM NO ENCIENDE

IMPORTANTE: Cablemodem offline no corresponde Reset Sistémico

1. Ingresar Solicitud de Servicio de reparación: Cablemodem Offline

Recuerda: Incluir siempre en la observación: "CM Offline post reset eléctrico"

2- Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración:

"Sr(a) XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de sus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requiera estar conectado a internet de forma permanente"

3- Informar

"Sr(a) XXX, su visita se realizará el día XX entre las XX y XX hrs.

Le recordamos que durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR:

Le informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000.

Con Asistencia VTR:

Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que ud tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno.

4. CABLE MODEM ONLINE

a) En la sección **"PortalC4"** pinchar el botón **"Detalle Portal C4"**

b) Al abrirse el cuadro de texto, sólo se debe mirar la línea destacada "CPE (ERTR)" en búsqueda de un número de **IP o IP NULL**

c) Si el resultado **es IP NULL**, se debe realizar un **Reset/Refresh al Cable Modem**.

- Para ello, posicionarse sobre el equipo asociado al servicio TELEFONÍA FIJA y pinchar el botón **RESET/REFRESH**.

d) Una vez **realizado el reset**, se debe indicar al cliente que dentro de **5 minutos su inconveniente se solucionará**:

INFORMA

Sr(a) XXX, hemos realizado un reinicio de su servicio lo que debería solucionar su inconveniente dentro de 5 minutos. Le pido disculpas por las molestias que esto le haya ocasionado.

SI RESET RESULTA FALLIDO

La actividad mostrará un mensaje en el campo Comentarios

Se debe realizar un RESET ingresando al CM del cliente.

1. Volver a BEC, pinchar el botón "Activar" en el concepto "Activar Administración WiFi"
2. Pinchar sobre la IP del concepto en verde
3. Ingresar con nombre de usuario "technician", contraseña "12345Vtr" y luego "Aplicar"
4. Seleccionar opción Utilidades (1) y luego Reiniciar Dispositivo (2)
5. Seleccionar opción reiniciar

PASO 5

ESTADO DEL DOMICILIO

Revisar en BEC el estado del semáforo "Estado del Domicilio" en la sección "7 Pasos Internet".

Explicar la revisión sobre el estado de la instalación en el domicilio

Sr(a) XXX, ahora pasaremos a revisar alertas a nivel de su domicilio. Si hubiesen, será necesario enviar un técnico a su domicilio.

Realizar paso 5 completo

- Luego de hacer la revisión del semáforo, hacer clic sobre el botón **"enviar"**

1- Si el color del **semáforo es ROJO**, se debe ingresar una **Solicitud de Servicio de Reparación** del tipo **"Niveles Fuera de Rango"** Incluir siempre en la observación: "Revisión hasta paso 5: Estado de domicilio"

2- Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración:
"Sr(a) XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de sus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requiera estar conectado a internet de forma permanente"

3- Informar

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs"

Le recordamos que durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR:

Le informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000.

Con Asistencia VTR:

Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que ud tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno.

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

Observación: Nombre del cliente + Motivo de la llamada + Información revisada/informada por cada paso + Plazos

- Si el botón "Estado de Domicilio" está en verde continuar con las revisiones

CONSIDERACIONES

En esta edición revisaremos algunos casos de las consideraciones que puedes encontrar en la publicación

CASO: LAS REVISIONES ARROJAN TODO OK PERO CLIENTE INSISTE EN CONTINUAR CON INCONVENIENTES

IMPORTANTE: Se debe descartar con el cliente que el inconveniente que presenta se manifiesta en alguna aplicación como Netflix, Amazon, Disney+ u otras cuyo funcionamiento está sujeto al pago de una cuenta y tener usuario y password.

1- Ingreso de solicitud en Andes "7 Pasos OK, Cliente Insiste".

Informar la siguiente consideración:

"Sr(a) XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de sus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requiera estar conectado a internet de forma permanente"

2- Agendar e Informar:

Sr(a) XXX, dado que las revisiones que hicimos en nuestros sistemas arrojan que toda la instalación VTR está correcta en su domicilio, se hace necesario que vaya un técnico a revisar en terreno.

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR:

Le informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000.

Con Asistencia VTR:

Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que ud tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno.

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Intermitencia internet

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

CASO: CLIENTE NO ESTÁ EN EL DOMICILIO —

1- Se debe indicar que **nos contacte cuando esté en su domicilio** ya que es necesario realizar pruebas.

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Devolución de llamado

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada

- Gestión realizada

CASO: EL EQUIPO DEL CLIENTE NO ES NEXTGEN —

Para casos en que se confirme en BEC que el Cablemodem del cliente no es Nextgen. El procedimiento se podrá llevar a cabo sólo hasta el paso 6.5, con la opción de ingresar una solicitud de servicio del tipo **“Sin Conectividad”**

CASO: SMART WIFI PORTAL NO VISUALIZA DISPOSITIVOS VTR —

Puede suceder que SMART WIFI PORTAL no permita visualizar dispositivos VTR del cliente como:

- Módems
- Extensores
 - En estos casos, si no encuentras estos dispositivos en la página de **SMART WIFI PORTAL** y el cliente insiste que los tiene en su domicilio debes ingresar al siguiente link:
 - <https://lla-staging.cloudcheck.net/vtr/login-page>
 - La página tendrá el mismo formato de como la que trabajas habitualmente.
 - ! Recuerda que una vez que finalices esta atención, por este caso en particular, debes volver a utilizar la página habitual <https://lla.cloudcheck.net/vtr/login-page>



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VALIDACIÓN IDENTIDAD Y FIRMA DIGITAL



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

- El siguiente procedimiento te ayudara a realizar la efectiva validación de identidad y firma digital de los clientes a la hora de realizar ventas, actualización de promociones, cambios de equipos y simcards.

- Esta validación surge por mandato de SUBTEL y tiene como objetivo disminuir el riesgo de fraudes por suplantación de identidad.

DEBES SABER

- La validación y firma digital es un proceso obligatorio y se debe realizar tanto para contratos de servicios fijos como móvil
- Se debe validar identidad de cliente previo al ingreso de cualquier pedido en Andes.
- En caso de que la validación sea rechazada, el pedido no podrá concretarse.
- Solo en el caso de que validación biométrica sea rechazada 4 veces en DEC5, puedes realizar la validación a través de EQUIFAX
- Si quien solicita la atención es un tercero, se debe realizar la validación de identidad a tercero.

VALIDACIÓN BIOMÉTRICA

Paso 1

PASO 1



Inicia sesión en el **PC habilitado de tu sucursal**

Paso 2

PASO 2

Usar servidor proxy



Activado

Dirección

http://proxy.vtr.cl

Puerto

8080

Usa el servidor proxy excepto para direcciones que empiecen con las siguientes entradas. Usa punto y coma (;) para separar entradas.

.vtr.cl;.autentia.mb;*plugin.autentia



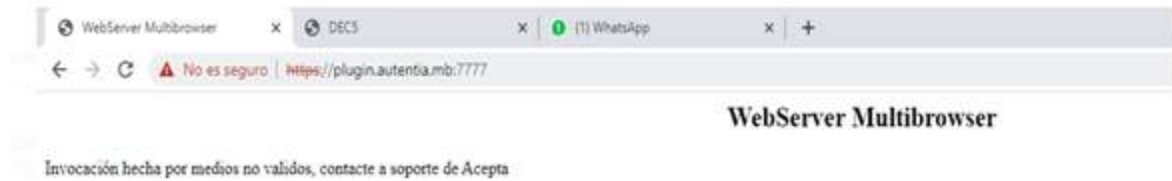
No usar el servidor proxy para direcciones locales (intranet)

Guardar

Debes validar la **configuración de proxy**. Verifica dirección `http://proxyvtr.vtr.cl`, puerto: 8080, con excepciones `*.autentia.mb`; `*plugin.autentia`; `*.vtr.cl`

Paso 3

PASO 3



Posteriormente **ingresa a la página <https://plugin.autentia.mb:7777>**, aparecerá que la conexión no es segura, debes pinchar en acceder a plugin.autentia.mb (sitio no seguro) para que se habilite.

Este paso solo se realiza una solo vez al momento de iniciar el computador.

Paso 4

PASO 4



The image shows a login interface for 'DEC 5'. At the top, it says 'DEC 5' in large blue letters, followed by 'Inicia Sesión' in blue. Below that is the question '¿Cómo quieres ingresar?'. There are four options: 'Usar Pin', 'Identidad Digital', 'Usar Claveúnica', and 'Usar Huella'. The 'Usar Huella' option is selected, indicated by a blue underline. Below the options is a text input field labeled 'RUT'. At the bottom is a button labeled 'Tomar Huella'.

Ingresa a la página <https://5.dec.cl/>, seleccionar la **opción usar huella y digita tu Rut** (ejecutivo)

Paso 5

PASO 5

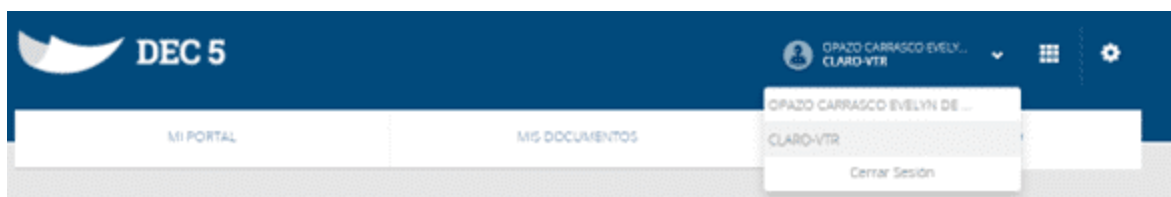


Una vez ingresado el **RUT** se desplegará pop up para validar huella con lector **biométrico** instalado en la posición.

Aquí debes poner tu huella (ejecutivo)

Paso 6

PASO 6



Ya **validada la huella** del usuario (ejecutivo) debes **ingresar al portal** para iniciar llenado de documentos, **selecciona la fecha marcada y luego opción CLARO-VTR**, para acceder a documentación

Paso 7

PASO 7

The screenshot shows the DEC 5 web portal interface. At the top, there is a blue header with the DEC 5 logo on the left and a user profile on the right labeled 'ORAZO CARRASCO EVELY... CLARO-VTR'. Below the header is a navigation bar with three tabs: 'MI PORTAL', 'MIS DOCUMENTOS', and 'CREAR DOCUMENTO'. The 'CREAR DOCUMENTO' tab is highlighted with a red rectangle. Below the navigation bar is a section titled 'Crear Documento'. It contains a search bar labeled 'Búsqueda' with the placeholder text 'Búsqueda por nombre o código'. Below the search bar is a list of document templates. The first template is 'Autorizacion Pre-Validacion De Datos' with code 'AU2023562804854'. The second template is 'Contrato Fijo' with code 'CO2023562632229'. The third template is 'Contrato Fijo Pdf' with code 'CO2023798131183'. Each template has a 'Plantilla PDF' label and a 'Crear' button. The 'Contrato Fijo Pdf' template and its 'Crear' button are highlighted with a red rectangle, and a red arrow points to the button.

DEC 5

ORAZO CARRASCO EVELY...
CLARO-VTR

MI PORTAL MIS DOCUMENTOS **CREAR DOCUMENTO**

Crear Documento

Búsqueda

Búsqueda por nombre o código

Autorizacion Pre-Validacion De Datos
AU2023562804854

4.- Luego elige la opción "Selecciona el archivo de tu equipo" o "arrastra tu archivo aquí"

Plantilla PDF Crear

Contrato Fijo
CO2023562632229

Plantilla PDF Crear

Contrato Fijo Pdf
CO2023798131183

Archivo Crear

Debes hacer click en la **opción crear documento**, donde aparecerá la lista desplegable de cada documento disponible

Paso 8

PASO 8



Luego elige la opción **“Selecciona el archivo de tu equipo”** o **“arrastra tu archivo aquí”**.

Puedes descargar el PDF del contrato desde iSAC

Paso 9

PASO 9

NUEVO CONTRATO FIJO PDF

Archivo

CONTRATO Fijo_1_form 18094686-1.pdf

Información para el envío del Documento

Título del Documento Ingresa un nombre que te ayude a buscar este documento

Contrato Fijo PDF

Firmantes	Email	Orden	Acción	Notificar
PERSONAL	RUT	1	Firmar solo con Huella	Sin

Información para el envío del Documento

Título del Documento Ingresa un nombre que te ayude a buscar este documento

Autorización Pre-Validación de datos

Firmantes	Email	Orden	Acción	Notificar
PERSONAL	99999999-9 RUT no válido	1	Firmar solo con Huella	Sin

Ver firmante(s) ▼

Agregar comentario (opcional) ▼

Etiquetas

Mostrar etiquetas ▼

EEC

Una vez cargado el archivo, tienes que **ingresar el rut y correo electrónico del cliente**, y seleccionar la opción crear.

Paso 10

PASO 10



Con el documento ya creado se debe seleccionar opción **"Ir al documento"**.

Paso 11

PASO 11

Seleccionar todos

AUTORIZACION PRE-VALIDACION DE DATOS

✓ Autorización Pre-Validación de datos
CLARO-VTR - 19/01/2023 08:18 - CA800000325C77ALQ

AUTORIZACION PRE-VALIDACION DE DATOS

Autorización Pre-Validación de datos

Carpetas y Etiquetas [Agregar Carpeta](#)

MOVISTAR NÚM. CL. FECHA PRUEBA RESULTADO

17428873-5

Agregar Etiquetas

Firmantes

17428873-5 **Firma de Tercero**

CLARO-VTR - Auditor

CLARO-VTR - jefe Societal

OPAZO CARRASCO EVELYN DE LAS MERCE... [Creador](#)

Posteriormente aparecerá el documento creado y debes presionar sobre la opción **“Firma de Tercero”**

Paso 12

PASO 12

Verificación de Identidad

AUTENTIA
SOLICITUD DE AUTENTIA

ACEPTA
SOLICITUD DE AUTENTIA

OPAZO CARRASCO EVELYN DE LAS
Rut: 18.094.686-1

Al colocar el dedo sobre el lector de huellas autorizo expresamente a Autentia para enrolar y almacenar en sus registros mis datos personales: Nombre, RUT, fecha de nacimiento, género y patrón de huella dactilar*, y a cotejar esos datos contra aquellos que ya estén almacenados en dichos registros con la finalidad de verificar mi identidad. Dichos datos no serán comunicados a terceros. Si deseo que mis datos personales sean bloqueados y eliminados o cualquier solicitud en relación a dichos registros, deberé comunicarlo a Autentia, a través de carta dirigida a Av. Providencia 1760, 8vo piso o al correo electrónico: solicitud@autentia.cl. *El patrón de huella dactilar es una representación matemática de los puntos característicos de una huella dactilar.

Por favor, coloque el INDICE DERECHO en el LECTOR



☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Cliente debe **posicionar el dedo enroloado en lector** para firmar el documento creado

Paso 13

PASO 13



Una vez aceptada la huella, **al final del documento quedará el respaldo de la firma del cliente** (siempre y cuando esté aprobado”), en caso de salir rechazado, debes realizar nuevamente la validación.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Se debe validar identidad de cliente previo al ingreso de cualquier pedido en Andes

☐

Falso

☐

Verdadero

NORMATIVA SUBTEL PARA EQUIPOS MÓVILES



PROCEDIMIENTO



Subsecretaría de
Telecomunicaciones



IMPORTANTE

Una vez que haya redes 5G lanzadas en nuestro país, al recibir consultas sobre este servicio en VTR, puedes apoyarte con el siguiente script:

“Sr(a) XXX, actualmente nuestro servicio de telefonía móvil no dispone de la tecnología 5G, aun si su teléfono móvil es compatible con ésta. Estamos trabajando para que pueda disfrutar de esta tecnología en el menor plazo posible. Una vez que 5G esté en operación, se lo haremos saber a través de nuestros canales de comunicación”

En caso de que el cliente necesite saber las bandas y frecuencias a las que accede su equipo puede verificarlo en el link <https://vtr.com/consulta-imei>.

Además, puede solicitar mayor información en cualquier sucursal de VTR o accediendo al siguiente enlace www.multibanda.cl, donde encontrará información de Multibanda 5G.”

NORMATIVA FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS MÓVILES

- SUBTEL generó una nueva normativa (política pública) que entró en vigencia en Chile a partir del 11 febrero 2019 y que tiene como objetivo:
 - Asegurar que todos los equipos vendidos en Chile funcionen con cualquier compañía móvil y no sólo con la que originalmente operaba.
 - Garantiza que todos los equipos de telefonía móvil comercializados en Chile deben ser compatibles con el Sistema de Alerta de Emergencia (SAE)
 - La fecha de inicio de los bloqueos de equipos será el 13 de Marzo del 2019. Por lo tanto, todos los equipos que no estén inscritos a esa fecha y que hayan sobrepasado los 30 días desde que insertaron una simcard nacional, serán bloqueados

¿CÓMO INSCRIBO MI TELÉFONO SI LO COMPRÉ EN EL EXTRANJERO?

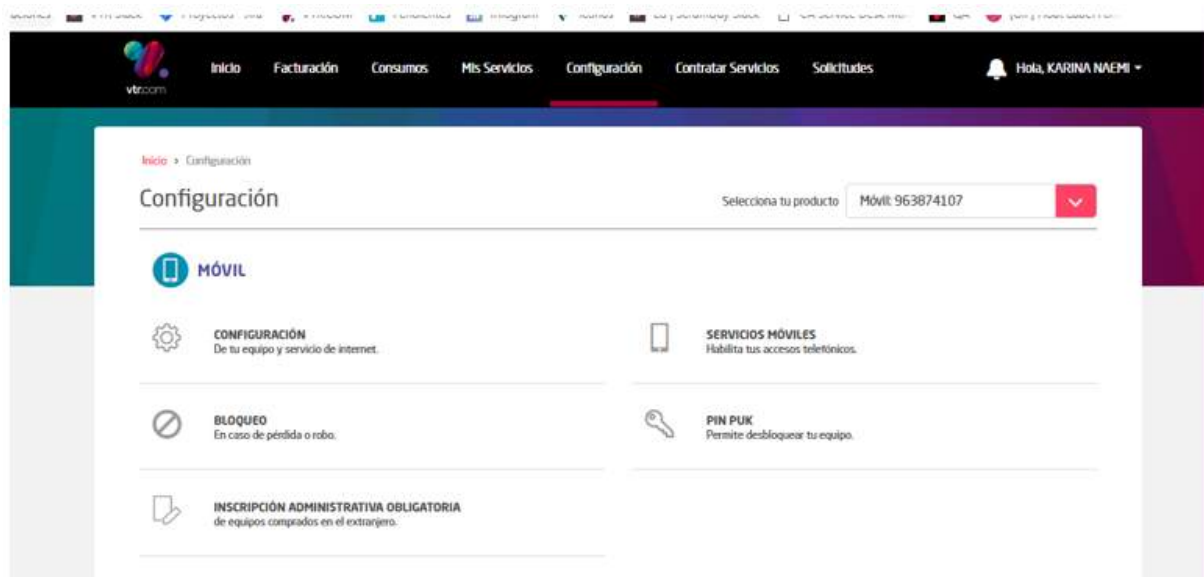
A partir del 11 de febrero de 2019, las personas naturales que adquieran un teléfono en el extranjero, deberán inscribirlo para que se pueda conectar a las redes móviles en Chile.

CASO 1

1. Equipo adquirido presencialmente en el extranjero por un residente en Chile

- a) **Ingresar a la Sucursal Virtual** -> Configuración y en "Seleccionar tu producto" escoger la línea móvil correspondiente. Luego clicar en "Inscripción Administrativa Obligatoria"
 - Este procedimiento web se puede hacer incluso con anterioridad a su ingreso al país.

- b) Se deberá **completar los campos indicados por el Ejecutivo de Atención al Cliente** (en Sucursal) o **solicitados por la web** (vía Online).



CASO 2

Equipo adquirido remotamente en el extranjero por un residente en Chile

a) Acudir a una sucursal VTR o Ingresar a la Sucursal Virtual-> Configuración y en "Seleccionar tu producto" escoger la línea móvil correspondiente. Luego clicar en "Inscripción Administrativa Obligatoria"

- El procedimiento web se puede hacer incluso con anterioridad a su ingreso al país.

b) Se deberá completar los campos indicados por el Ejecutivo de Atención al Cliente (en Sucursal) o **solicitados por la web** (vía Online).

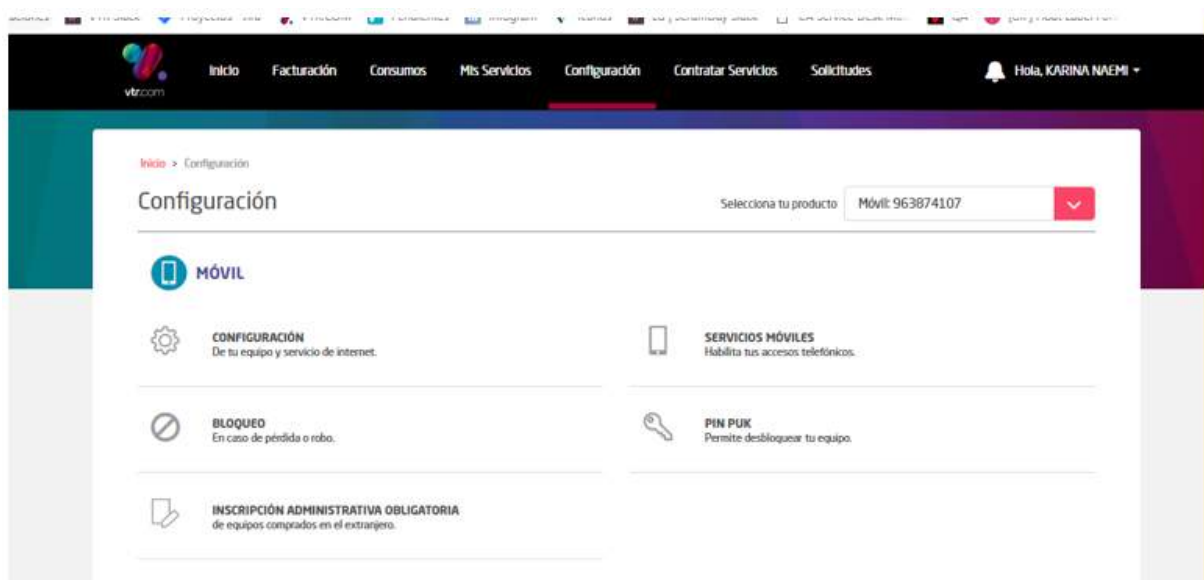
- Cuando un cliente acuda a una sucursal VTR para realizar la Inscripción Administrativa, el Ejecutivo de Atención al Cliente debe ingresar a <https://service.dekra.cl/insc-admin-vtr/es/index.html>
- Luego, deberá solicitar al cliente toda la documentación necesaria, siguiendo los pasos que serán señalados en ese sitio web, escaneando y subiendo la información requerida.

La Documentación a entregar (original o copia) es la siguiente:

- Cédula de identidad.

- Boleta, factura o documento que acredita la compra (aquel que no dé cuenta efectivamente de la realización de la compra o que solo corresponda a un paso intermedio, no servirá para acreditar la adquisición por si solo).
- Imagen (foto) del IMEI físico del teléfono. Habitualmente impreso en la carcasa, al interior del teléfono o en el módulo para insertar la Simcard.
- Captura de pantalla del número de IMEI obtenido a través de su teléfono marcando *#06#.
- Completar y firmar la Solicitud de Inscripción Administrativa [AQUÍ](#)

c) Se deberá aceptar la política de privacidad y términos legales.



INSCRIPCIÓN ADMINISTRATIVA

Aplica para ejecutivos de sucursales

El Ejecutivo de Atención al Cliente debe ingresar a <https://service.dekra.cl/insc-admin-vtr/es/index.html>

1. Luego, deberá solicitar al cliente toda la documentación necesaria, siguiendo los pasos que serán señalados en ese sitio web, escaneando y subiendo la información requerida.

La Documentación a entregar (original o copia) es la siguiente:

- Cédula de identidad.

- Cualquiera de los siguientes documentos: Boleta o factura, pasaporte con timbre de ingreso con antigüedad no superior a 1 mes o pasajes de regreso a Chile.
- Imagen (foto) del IMEI físico del teléfono. Habitualmente impreso en la carcasa, al interior del teléfono o en el módulo para insertar la Simcard.
- Captura de pantalla del número de IMEI obtenido a través de su teléfono marcando *#06#.
- Completar y firmar la Solicitud de Inscripción Administrativa [AQUÍ](#)

Se deberá aceptar la política de privacidad y términos legales.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 03 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 03!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR