

DESAFÍO DE LA SEMANA N° 13 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que no podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 28 DE JULIO AL 10 DE AGOSTO DEL 2025

CONTENIDO VTR (CALL CENTER Y SUCURSAL)



MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES



RESET /REFRESH



ACTIVIDAD



INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



INGRESO RECLAMO

≡ INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA

≡ AJUSTE NOTA DE CRÉDITO

≡ BAJA DE SERVICIOS

≡ ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

≡ DESAFÍO TERMINADO

MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES



HOGAR

CONTEXTO

Debido a la optimización de la gestión de Solicitudes de servicios, solo los siguientes casos deben ser escalados al correo escalamientosoportea@clarovtr.cl:

1. ORDEN SIN TÉCNICO ASIGNADO

2. INCUMPLIMIENTO REITERADO

1

ORDEN SIN TÉCNICO ASIGNADO

CASO

Cliente indica que técnico no llegó dentro del rango horario que le informaron.

Step 2

A) Debes revisar la Solicitud de Servicio o Pedidos que se encuentra en estado **EN EJECUCIÓN** e ingresar en la pestaña **ACTIVIDADES**. Puedes revisar las publicaciones [ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#) o [GESTIÓN DE PEDIDOS](#).

Step 3

Actividad 1-20190283 | Sin de 22-11-2022 10:00:00 | Actividad de campo

1

1

2

3

Lista de actividades

Terreno

ID Actividad: 1-20190283

Tipo: Terreno

Nombre Completo Cliente: CARLOS ALEJANDRO

RUT Cliente: 8224441-9

RUT Contacto: 8224441-9

Nombre Completo Contacto: CARLOS ALEJANDRO

Estado: En Ejecución

Creador: MZUGAA

Propietario: MZUGAA

Razon:

Detalle Razon:

Resolucion:

Fecha Inicio: 23/11/2022 12:00

Fecha Cierre:

Canal: Call Center

Fecha Compromiso: 24/11/2022 10:00:00

Codigo Cierre:

Actividad:

Descripción: Reparación 3 Play (Sin Servicio)

Comentarios:

Area a Derivar:

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Tracabilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Actualizar notas

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60

Fecha Agendamiento: 24/11/2022

Inicio más temprano: 23/11/2022 08:00:00

hora Desde: 10:00:00

Inicio más tarde: 12/01/2023 00:00:00

hora Hasta: 13:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: RIO LONTUE 828

Ciudad: ANTOFAGASTA

Región:

Código postal:

Fecha certificada: 02/09/2020 00:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: 1973894-K

ID Técnico: 7247

Nombre Técnico: EMETEL, Angello M

Notas: SIN SEÑAL

Budget: 00006

Territorio: NORTE GRANDE

Zone: ZONA NORTE

Zone Roja: N

Tipo vivienda: RESIDENCIA

Código vivienda:

B) Revisa la pestaña **AGENDAMIENTO** y en el apartado de **NOMBRE TÉCNICO**.

Si éste está vacío, debes escalar el caso a través del correo de escalamiento

Step 4

C) Si tiene técnico asignado, informa al cliente que está próximo a llegar, puedes apoyarte con la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#)

INCUMPLIMIENTO REITERADO

- Cliente indica que **no se concretó la visita** técnica que se le volvió a agendar en atenciones anteriores.
- Debes revisar si hay **más de 2 visitas por el mismo motivo** y si la última se encuentra en estado **ABIERTO** debes volver a agendar la visita técnica, revisa la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#).
- En los casos que el cliente **indica un horario o fecha específica** que **no se encuentra disponible** según la agenda entregada por sistema, debes escalar el caso a través del correo de escalamiento

GESTIÓN PASO 1 —

1) Al escalar estos casos debes indicar en el **ASUNTO** del correo el RUT del cliente + el título del caso que estas escalando.

GESTIÓN PASO 2 —

2) En el cuerpo del mensaje debes dejar los siguientes datos:

- NOMBRE DE CLIENTE
- RUT
- COMUNA
- N° DE CONTACTO DEL CLIENTE
- TIPO DE ACTIVIDAD
- RESUMEN DE LA ACTIVIDAD, también se puede adjuntar evidencia (Por ejemplo, pantallazos de la orden)

GESTIÓN PASO 3 —

3) Informar al cliente que un **equipo especialista tomará su caso y se contactará con él en un plazo de 24 horas hábiles** para regularizar su solicitud.

MODELO DE MAIL PARA ENVIAR

RESET /REFRESH



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular, Representante Legal o un Tercero usuario del servicio. Puedes apoyarte en la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS.](#)

- Aplica para clientes, residencial y B2B

DEBES SABER

- El RESET/REFRESH se **realiza al equipo**.
- Si el cliente **tiene INTERNET y telefonía**, al realizar el RESET/REFRESH al equipo, **ambos servicios se verán afectados por dicho RESET**.
- El RESET/REFRESH debe realizarse en la **cuenta de SERVICIO**.
- Los **equipos deben estar debidamente conectados** para ejecutar el RESET/REFRESH correctamente.
- Todo RESET/REFRESH **queda reflejado en la sección ACTIVIDADES**.
- Si se verifica que el CPE está OFFline **NO** corresponde realizar Reset.

1

GESTIONA

USABILIDAD DEL BOTÓN RESET/REFRESH POR SERVICIO

- Para realizar el reset/refresh a la Telefonía y al Internet es desde el servicio, si es a la Televisión es desde el d-BOX.

TELEVISIÓN

TELEVISIÓN

Tipo	Usabilidad	Servicio en el que se ejecuta
Reset STB	Este proceso apaga y enciende la Caja que el cliente tiene en su casa	Dbox
Refresh TODAS	Este proceso actualiza en el DAC y en ADRENALINE la grilla y canales adicionales VOD que el cliente tiene registrados de manera automática.	Dbox
Refresh VOD	Este proceso actualiza en el ADRENALINE la grilla y canales adicionales que el cliente tiene registrados de manera automática.	Dbox

INTERNET

INTERNET

Tipo	Usabilidad	Servicio en el que se
------	------------	-----------------------

		ejecuta
Refresh INTERNET	Este proceso actualiza la plataforma Incógnito con el Plan de velocidad que el cliente	Banda Ancha

TELEFONÍA

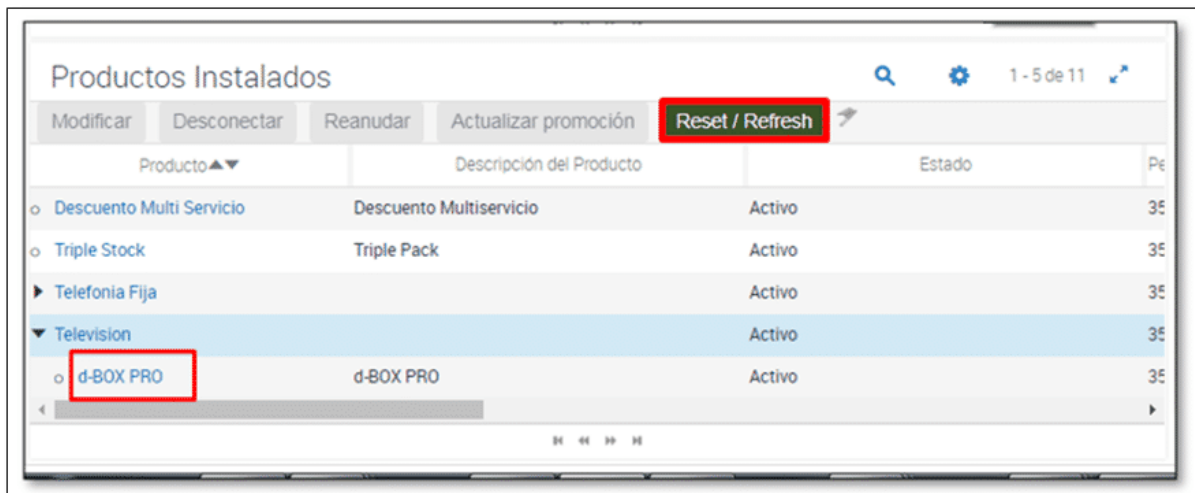
TELEFONÍA

Tipo	Usabilidad	Servicio en el que se ejecuta
Reset Telefonía	Este proceso apaga y enciende la EMTA que el cliente tiene en la Casa.	Telefonía
Reset MQLL	Este proceso actualiza en la Plataforma 15 las cajas (stb) que el cliente tiene registradas en el Sistema. Además resetea el código de PIN de Compras y Control Parental que el cliente tiene en su decodificador.	Telefonía

CONTEXTO

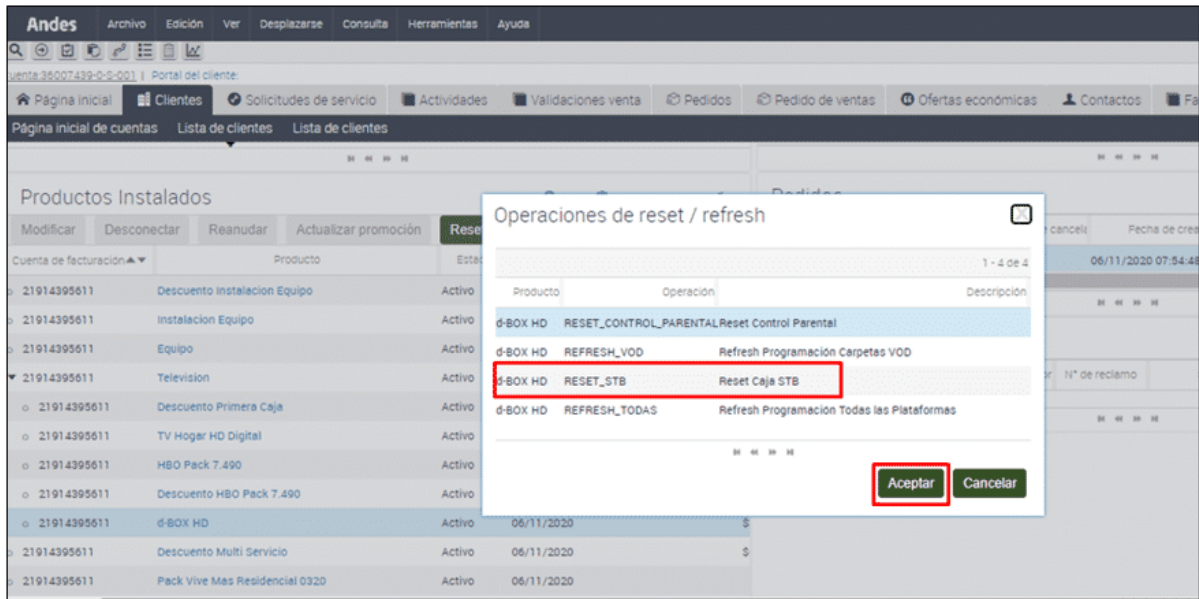
Se muestra **procedimiento como ejemplo en este caso para el servicio de Televisión** ya que es el mismo proceso para todos, solo deben guiarse según el cuadro anteriormente detallado según la necesidad del cliente.

Step 2



1. Desde Productos instalados, posicionarse sobre el equipo **DBOX** y pinchar el botón **RESET/REFRESH**.

Step 3



2. Elegir la opción **RESET_STB Reset Caja STB** y pinchar el botón **ACEPTAR**.

Step 4

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu on the left includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' section is active, showing the 'Lista de clientes' and a detailed 'Resumen del cliente' for a client named TRIVINOS. The 'Resumen del cliente' section includes fields for 'Apellido materno', 'Edad', 'Nacionalidad', 'Tipo de documento', 'Profesión', 'Estado email', 'Región', 'Código postal', 'Tipo', 'Clase', 'Subtipo', 'Subclase', 'Fecha última encuesta NPS', 'Id Twitter', 'Género', 'Fecha de nacimiento', and 'Estado'. The 'Actividades' section shows a list of activities with columns for 'Nro Solicitud de Se', 'Tipo', 'Estado', 'Id Actividad', and 'Descripción'. The first activity, 'Reset / Refresh', is highlighted in red and marked as 'Abierta'. The 'Pedidos' section shows a list of orders with columns for 'Nº de Pedido', 'Estado', 'Tipo de pedido', and 'Canal de Venta'. The 'Solicitudes de servicio' section is also visible at the bottom.

3. Esta acción se reflejará en la sección **ACTIVIDADES**, que mostrará el **REFRESH/RESET** en estado **ABIERTO**. Pinchar **RESET/REFRESH** para ingresar a dicha **ACTIVIDAD**.

Step 5

Andes | Archivo | Edición | Ver | Desplazarse | Consulta | Herramientas | Ayuda

Cuenta 6474761-d | Portal del cliente 6474761-d | Actividad

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

Listado de actividades

Consulta Estado					
Id Actividad:	T-12FZZX	Estado:	Abierta	Fecha Inicio:	14/05/2018 09:39
Tipo:	Reset / Refresh	Creador:	MBAQUEROB	Fecha Comprometida:	
RUT Cliente:	6474761-4	Propietario:	MBAQUEROB	Fecha Cierre:	
Nombre Completo Cliente:	JOSE ORLANDO CO	Razón:		Canal:	Sucursal
RUT Contacto:	6474761-4	Detalle Razón:		Código Cierre:	
Nombre Completo Contacto:	JOSE ORLANDO CO	Resolución:		Motivo:	
Descripción: Integration Id 1-QQ-006 Comentarios: Área a Derivar:					

Más información | Seguimiento | Materiales Requeridos | Trazabilidad Interacción | Agendamiento | Pasos | Finalización

Id Llamada IVR:		Estado Encuesta:		Nro Solicitud de Servicio:	
Resultado Encuesta NPS:		Fecha Encuesta NPS:		Nro Orden:	
Resultado Encuesta EPA:		Fecha Encuesta EPA:		Nro Ajuste:	
				Fecha de envío:	

4. Al ingresar a la actividad del **Reset/Refresh** muestra la descripción.

Step 6

The screenshot displays the 'Andes' system interface. At the top, there is a menu bar with options: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, and Ayuda. Below this is a navigation bar with links: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades (highlighted), Direcciones, Pedidos, Pedido de ventas, Contactos, and Fallas masivas. The main content area is titled 'Lista de actividades' and contains a form for 'Consulta Estado'. The form includes fields for Id Actividad (1-T2FZZX), Estado (Abierta), Fecha Inicio (14/05/2018 09:39), Descripción (Integration Id 1-00H206), Tipo (Reset / Refresh), Creador (MBAQUEROB), Fecha Comprometida, RUT Cliente (6474761-4), Propietario (MBAQUEROB), Fecha Cierre, Comentarios, Nombre Completo Cliente (JOSE ORLANDO CO), Razón, Canal (Sucursal), Área a Derivar, RUT Contacto (6474761-4), Detalle Razón, Código Cliente, and Nombre Completo Contacto (JOSE ORLANDO CO). Below the form is a tabbed interface with tabs: Más información, Seguimiento, Materiales Requeridos, Trazabilidad Interacción, Agendamiento, Pasos, and Finalización. The 'Más información' tab is active, showing fields for Id Llamada IVR, Estado Encuesta, Nro Solicitud de Servicio, Resultado Encuesta NPS, Fecha Encuesta NPS, Nro Orden, Resultado Encuesta EPA, Fecha Encuesta EPA, Nro Ajuste, and Fecha de envío.

5. Pinchar el botón **CONSULTA ESTADO**.

Step 7

The screenshot shows the 'Andes' application interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades' (selected), 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas m'. The main area is titled 'Lista de actividades' and contains a 'Consulta Estado' section. This section has a grid of input fields for activity details. The 'Comentarios' field is highlighted with a red box and contains the text: '- 04/15/2024 09:57', 'Codigo: 2 -', and 'Acknowledge Recibido'. At the bottom, there's a tabbed interface with options: 'Más información', 'Seguimiento', 'Materiales Requeridos', 'Trazabilidad Interacción', 'Agendamiento', 'Pasos', and 'Finalización'.

6. Se entregará la respuesta de la plataforma en el campo COMENTARIOS, siendo:

- **CÓDIGO 4:** PROCESO EXITOSO (Revisar imagen [aquí](#))
- **CÓDIGO 5:** PROCESO FALLIDO (Revisar imagen [aquí](#))

Código 2 -> Acknowledge recibido: esto significa que el sistema aún no muestra si el resultado del Reset fue exitoso o no, debes esperar de 5 a 10 segundos para volver a presionar el botón "Consultar estado"

Step 8

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top navigation bar includes links for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Actividades' section is active, displaying a form for activity details. A red box highlights the 'Portal del cliente 6474761-4' link in the top navigation bar. The form fields are as follows:

Id Actividad	Estado	Fecha Inicio	Descripción
1-TZL6WX	Finalizada	14/05/2018 10:01	Integration Id:1-QQH2Q6, Operacion:RESET_STB, Correlacion:0000000076

Tipo	Creador	Fecha Comprometida	Comentario
Reset / Refresh	MBAQUEROB		- 05/14/2018 10:02 Código: 4 - Proceso Finalizado

RUT Cliente	Propietario	Fecha Cierre	Área a Derivar
6474761-4	MBAQUEROB		

Nombre Completo Cliente	Razón	Canal	Código Cliente
JOSE ORLANDO CG		Sucursal	

RUT Contacto	Detalle Razón	Código Cliente	Área a Derivar
6474761-4			

Nombre Completo Contacto	Resolución	Motivo
JOSE ORLANDO CG		

7. Pinchar la barra de Ruta para volver a la **cuenta de SERVICIO**.

Step 9

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, a secondary navigation bar shows 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area is divided into several sections:

- Lista de clientes:** A form for client details including 'Apellido materno' (TRIVINOS), 'Edad' (68), 'Nacionalidad' (CHILENO), 'Tipo de documento' (Cédula), 'Profesión' (VENDEDOR), 'Región' (REGION METROPOLITANA), 'Fecha última encuesta NPS', 'Id Twitter', 'Género', 'Fecha de nacimiento' (29/05/1990), and 'Estado' (Activo).
- Siguiente mejor Acción:** A section for selecting the next action, currently showing 'Sin registros'.
- Perfil de facturación:** A section for billing details, showing 'Nombre' (1716518540), 'Método de pago' (Medio Pago no Contratado), 'Medio de Distribución de Fac' (Electrónico), and 'Día de Tarificación' (4).
- Productos Instalados:** A section for installed products, showing 'TV Hogar HD Digital Residencial' and 'Television'.
- Actividades:** A table listing activities with columns 'Nro Solicitud de Se', 'Tipo', 'Estado', and 'Id Actividad'. The first row is highlighted with a red box, showing 'Reset / Refresh' as the type, 'Finalizada' as the state, and '1-TZL6WX' as the activity ID.
- Pedidos:** A table listing orders with columns 'Nº de Pedido', 'Estado', 'Tipo de pedido', and 'Canal de Venta'. The first row shows '1-1622065890' as the order number, 'Completada' as the state, 'Cambio de Promoción' as the type, and 'Sucursal' as the channel.
- Solicitudes de servicio:** A section for service requests, currently showing 'Sin registros'.

8. Verificar en la sección **ACTIVIDADES**, que el **RESET/REFRESH** esté en estado **FINALIZADA**.

IMPORTANTE

Integration id: 1-AORRVVR,
Operacion: REFRESH_TELEFONIA_NCOS,
Correlacion: 000001842

Comentarios: 12/21/2020 15:23 Código: 5 - Error de Ejecución: 00010 tipo está permitido realizar esta operación para tecnologías diferentes a SIP

Considerar que la Operación **Refresh Telefonía Ncos FTTH**, sólo aplica para clientes con **tecnología FTTH**, en caso que la Operación se realiza para un cliente HFC, arroja el siguiente mensaje:



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

El RESET/REFRESH se realiza al equipo. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



DEBES SABER

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH

- Este procedimiento aplica para dispositivos DBOX SMART y HDMI STICK
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar VTR (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Por defecto el Pin del d-BOX SMART es 9999.
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
 - El D-box Smart se muestra en Andes como "d-BOX Smart II".
 - El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI.
 - El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama.
 - Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación [CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)
- Ante consultas por Inconvenientes en Control Remoto, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre este tema. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#).
IMPORTANTE: Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica a Call Center Voz.

USO DE VIDEO LLAMADA

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

REVISIONES BÁSICAS

A	B	C	D	
Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos/vigentes				
ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES		NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES		
Continúa la revisión.		Actualiza según el procedimiento <u>MODIFICACIÓN DE DATOS</u>		

A	B	C	D	
Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser <u>ACTIVO</u> .				
ACTIVO		SUSPENDIDO		
Continúa la revisión.		Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte.		

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

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

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

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.

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

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

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

Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72:

Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

1. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad).El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico. *"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."*

2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.

NO SOLUCIONA	SOLUCIONA
--------------	-----------

Revisa la publicación **INCONVENIENTE CON PAGO**

Continúa la atención.

A

B

C

D

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

HAY CONTINGENCIA

NO HAY CONTINGENCIA

Informa según lo que informe dicha publicación.

Continúa la revisión.

A

B

C

D

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

DBOX HD

DBOX SMART- HDMI STICK

Revisa el PROCEDIMIENTO TV

Continúa en este procedimiento.

A	B	C	D	
Preguntar inconveniente es en todos sus decodificadores o solo 1				
SOLO UNO			TODOS/EL ÚNICO QUE TIENE	
Solicita al cliente que con la video llamada señale cuál es el decodificador afectado. Si el cliente no acepta video llamada <u>IDENTIFICA EL DBOX</u> pidiendo al cliente que indique cuál es el número de serie del ecodificador.			Continúa revisando	

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



APARECE UN CÓDIGO DE ERROR EN LA PANTALLA

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

A continuación revisaremos algunos errores, recuerda mantenerte informado ingresando a Clave.

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

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

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA		
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Pide al cliente realizar un reset eléctrico		
	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Verificar si el decodificador está conectado a la red de internet del domicilio. Revisa la publicación CÓMO SABER SI EL DBOX SMART ESTÁ CONECTADO A INTERNET	
		CONECTADO	NO CONECTADO
		Validar si el inconveniente se solucionó	Conectar según la publicación CÓMO SABER SI EL DBOX SMART ESTÁ CONECTADO A INTERNET y validar si el inconveniente se solucionó
		SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberá derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas.	

V638 —

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

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas.

V227

- a) Solicita al cliente que a través de video llamada muestre cuál es el canal y el programa con inconveniente.
- b) Indica sintonizar el canal 13 (Señal 713) y seleccionar el replay.
- c) Luego, volver a seleccionar el canal y programa que presentaba inconveniente.
- d) Valida si el inconveniente se mantiene

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas.

V548

Realizar REBOOT desde BEC

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresar el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas.

V479-V511- V470-V475-V522-V472-V634

Confirma que el dbx afectado, aparezca en PRODUCTOS INSTALADOS de Andes

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INGRESO RECLAMO



PROCEDIMIENTO

Esta atención se puede dar al Titular, Tercero usuario del servicio, incluso no cliente VTR

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



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

- Toda persona natural o jurídica titular de un servicio VTR, usuario del servicio o incluso alguien que no sea cliente puede generar un reclamo.
- El ejecutivo, de acuerdo al alcance y atribuciones que posee, siempre debe intentar dar una solución en el momento.
- Si cliente insiste en ingresar reclamo, sólo plataforma 105 y Sucursales están autorizados para ingresarlo. Primera línea Voz y No Voz, debe derivar a ingresar reclamos a través de VTR.COM
- **EXCEPCIONES: SÓLO EN ESTOS CASOS SE DEBE INGRESAR RECLAMO DESDE PRIMERA LÍNEA:**
 - > No tiene acceso a Suc. Virtual
 - > Es de tercera edad y no maneja el uso de la página
 - > Está sin internet

DEBES SABER —

- Un reclamo se ingresa siempre y cuando el cliente EXPRESAMENTE indica que quiere ingresar un reclamo formal
- Si el cliente ingresó su Rut en IVR/GEKO/Sucursal Virtual (en el caso de chat) no volver a solicitarlo a menos que la solicitud sea otra persona natural o jurídica titular de un servicio VTR, usuario del servicio o incluso alguien requiera.
- Todo reclamo se genera a partir de una Solicitud de Servicio.
- Para convertir una Solicitud de Servicio en reclamo, no es excluyente que el cliente esté en cobranza o con alertas de créditos.
- Una Solicitud de servicio convertida a reclamo no puede ser cancelada, si se intenta arrojará un mensaje de error.
- La Solicitud de Servicio para ser convertida a Reclamo, debe estar en estado ABIERTA.
- La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.

- Considerar que, en caso de atender a un NO CLIENTE, NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados del titular de la cuenta.
- El Ejecutivo/Asesor nunca debe ofrecer un reclamo en forma proactiva.

INDAGA —

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

VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Si el cliente no está creado en ANDES se deberá crear. Ver **CREACIÓN DE CLIENTES**.
2. Revisar el estado del servicio, en caso que la boleta esté vencida puedes ingresar una inhibición del flujo de cobranza del cliente, en espera de la respuesta del reclamo.
INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA.
3. Verifica si hay reclamos anteriores por la misma problemática.

INGRESO DE RECLAMO

CONTEXTO

1. Desde la Vista 360 de la cuenta CLIENTE, hacer clic en la pestaña JERARQUÍA DE CUENTAS, elegir la cuenta de **CUENTA - SERVICIO o FACTURACIÓN** e ingresar la solicitud de servicio según el inconveniente.

- Si no se logra resolver atención en línea y cliente insiste en ingresar reclamo se debe ingresar la Solicitud de Servicio según el tipo de inconveniente que indique el cliente y convertirla en reclamo.
- Si fue solucionado en línea y cliente insiste en ingresar reclamo, ingresa Solicitud de Servicio apoyándote con las siguientes tablas:

MÓVIL

	INCONVENIENTE COMERCIAL	INCONVENIENTE TÉCNICO
CUENTA	Cliente	Cliente
TIPO	Reclamos	Reclamos
ÁREA	105/Sucursales	105/Sucursales
SUBÁREA	Comercial Móvil	Técnico Móvil

FIJO

	INCONVENIENTE COMERCIAL	INCONVENIENTE TÉCNICO
--	-------------------------	-----------------------

CUENTA	Cliente	Cliente
TIPO	Reclamos	Reclamos
ÁREA	105/Sucursales	105/Sucursales
SUBÁREA	Comercial Fijo	Técnico Fijo

Step 2

Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación

[INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

Step 3

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below this, the 'Lista de solicitudes de servicio' is displayed. The first entry is for '1-61391908'. A red box highlights the button 'Convertir en N° Reclamo'. Below this button, the form is divided into three main sections: 'Información SS', 'Prioridad y propiedad', and 'Resumen'. The 'Información SS' section contains fields for 'N° de SS', 'Rut de Cliente', 'Nombre Completo Cliente', 'RUT Solicitante', 'Nombre Completo Solicitante', 'Número serie CI solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', and 'Teléfono residencial solicitante'. The 'Prioridad y propiedad' section contains dropdown menus for 'Tipo', 'Área', 'Subárea', 'Actividad', 'Dirección', 'Estado', 'Prioridad', 'Propietario', 'Tipo requerimiento', 'Número reclamo', 'Canal de ingreso', 'Teléfono celular solicitante', and 'Solicitud derivada?'. The 'Resumen' section contains fields for 'Descripción', 'Comentarios', 'Fecha de creación', 'Fecha de solución', 'Fecha de cierre', and 'Usuario creador'. At the bottom, there is a navigation bar with tabs: 'Actividades', 'Fallas masivas', 'SS relacionadas', 'Seguimiento de auditoría', 'Notas', 'Archivos adjuntos', 'Servicio Técnico', 'SUBTEL', 'Ingreso N° reclamo', and 'Validación APN'.

Información SS		Prioridad y propiedad		Resumen	
N° de SS	1-61391908	Tipo	Requerimiento	Estado	Derivada
Rut de Cliente	7873453-1	Área	Línea Directa	Prioridad	Bajo
Nombre Completo Cliente	MARIA JIMENA VES	Subárea	Comercial	Propietario	DAZCONAA
RUT Solicitante	7873453-1	Actividad	Activo	Tipo requerimiento	Requerimiento
Nombre Completo Solicitante	MARIA JIMENA VES	Dirección	APOLINARIO AN	Número reclamo	
Número serie CI solicitante		Correo electrónico	maria.jimena@ve	Canal de ingreso	RE_NST
Teléfono laboral solicitante		Teléfono residencial solicitante		Teléfono celular solicitante	983452351
Teléfono residencial solicitante		Solicitud derivada?	#	Fecha de creación	05/07/2017 09:04:2
				Fecha de solución	
				Fecha de cierre	
				Usuario creador	DAZCONAA

Una vez ingresada la solicitud de servicio, hacer clic en el botón **CONVERTIR EN N° RECLAMO**.

Step 4

Completar los datos solicitados:

NRO. DE RECLAMO	Este campo se completa automáticamente cuando la SS es convertida en reclamo.
TIPO DE SERVICIO RECLAMADO	Seleccionar el servicio que se encuentra con problemas.
EMPRESA RECLAMADA	Se completa una vez que el Tipo de Servicio ya se ingresó.
MOTIVO DEL RECLAMO	Se debe escoger el que corresponda, de acuerdo a lo que declara el cliente.
FECHA INGRESO DE RECLAMO	Este campo es automático.
MACRO MOTIVO SUBTEL	Campo que se genera de manera automática dependiendo del motivo seleccionado. No se debe intervenir, ni modificar este campo.
EQUIPO TERMINAL	Se debe escoger SP si el reclamo es Móvil o TB si el reclamo es Fijo.
PORTADOR RECLAMADO	Se debe escoger el Portador de Carrier que corresponda cuando el reclamo está asociado a Larga Distancia.

NÚMERO DE TELÉFONO RECLAMADO FIJO	Se debe digitar el teléfono fijo del cliente.
NÚMERO DE TELÉFONO RECLAMADO MÓVIL	Se debe digitar el teléfono móvil del cliente.
TIPO DE CLIENTE	Pre o Post pago, dependiendo de si tiene o no servicios contratados.
MEDIO NOTIFICACIÓN	Elegir correo electrónico, como medio dispuesto por VTR para las respuestas a reclamos.
DIRECCIÓN DEL SOLICITANTE	Este campo es automático.
DIRECCIÓN DE RESPUESTA	Este campo es automático, pero editable.
CORREO ELECTRÓNICO	Se debe especificar el Mail del cliente.
CANAL SUBTEL	Se debe elegir el canal de atención por donde ingresa el reclamo
ANTECEDENTES	Acá se describe el reclamo del cliente
DETALLAR DOCUMENTACIÓN	Acá se describe el o los documentos que el cliente aporte a su reclamo.
INFORMACIÓN ADICIONAL	Acá se describe cualquier antecedente adicional que sirva para resolver el



reclamo.

Step 5

The screenshot displays the 'Andes' system interface for managing service requests. The top navigation bar includes 'Andes', 'Activos', 'Educat', 'Vie', 'Desplazados', 'Consulta', 'Instrumentos', and 'Ayuda'. Below this, a search bar and a list of tabs are visible: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'ID', 'Perfiles', 'ID', 'Perfiles de ventas', 'Contactos', and 'Perfiles masivos'. The main content area is titled 'Lista de solicitudes de servicio' and shows a search bar with the number '1-364834038'. Below the search bar, there are two main sections: 'Información del cliente' and 'Propiedad y propiedad'. The 'Información del cliente' section contains fields for 'N° de ID', 'N° de Cliente', 'Nombre Completo Cliente', 'N° de Cliente', 'Nombre Completo Contacto', 'Número para ID de contacto', 'Teléfono celular contacto', and 'Teléfono fijo contacto'. The 'Propiedad y propiedad' section contains fields for 'Tipo', 'Área', 'Subárea', 'Dirección', 'Correo electrónico', 'Teléfono celular contacto', 'Teléfono fijo contacto', 'Tipo de propiedad', 'Propiedad', 'Tipo de requerimiento', 'Número de contacto', 'Fecha de ingreso', 'Fecha de salida', 'Fecha de cierre', and 'Fecha de creación'. The 'Resumen' section contains fields for 'Descripción', 'Comentarios', 'Fecha de creación', 'Fecha de salida', 'Fecha de cierre', and 'Fecha de creación'. At the bottom of the form, there is a red button labeled 'Asignar N° Reclamo' with a red arrow pointing to it. The button is located in the bottom left corner of the form area.

Una vez completados todos los campos, pincha el botón **ASIGNAR N° RECLAMO**, lo que generará un SMS al cliente

Step 6

Andes

17217225-25/2082-0001

Reclamo Ingresado Correctamente

Aceptar Cancelar

Lista de solicitudes de servicio

Información SI

Nº de SI: 17217225-25/2082-0001

Tipología: Presección

Procedimiento: Presección

Resumen

Descripción: Reclamación de servicio

Comentarios:

Plazo de atención: 15 días hábiles

Fecha de creación: 17/05/2017

Fecha de cierre: 17/05/2017

Estado: Cerrado

Actividades: Faltas materiales, SI relacionadas, Seguros de autotela, Faltas, Archivos adjuntos, Servicio Técnico, DUBTEL, Ingreso IV sistema, Validación API

Asignar Nº Reclamo

Numero reclamo: 17217225-25/2082-0001

Tipología: Presección

Procedimiento: Presección

Resumen

Descripción: Reclamación de servicio

Comentarios:

Plazo de atención: 15 días hábiles

Fecha de creación: 17/05/2017

Fecha de cierre: 17/05/2017

Estado: Cerrado

Aceptar el mensaje desplegado

Step 7

Tipo Interno	Evento	Mensaje SMS
Reclamo	Transformación en Reclamo	VTR informa que su N° correlativo de reclamo xxxx ha sido ingresado exitosamente el 00/00/0000 Mayor información en VTR.COM o llamando al 105

Luego, el sistema genera un envío automático de **SMS al reclamante**, donde se informa el número correlativo del reclamo

FORMULARIO RECLAMO

PASO 1

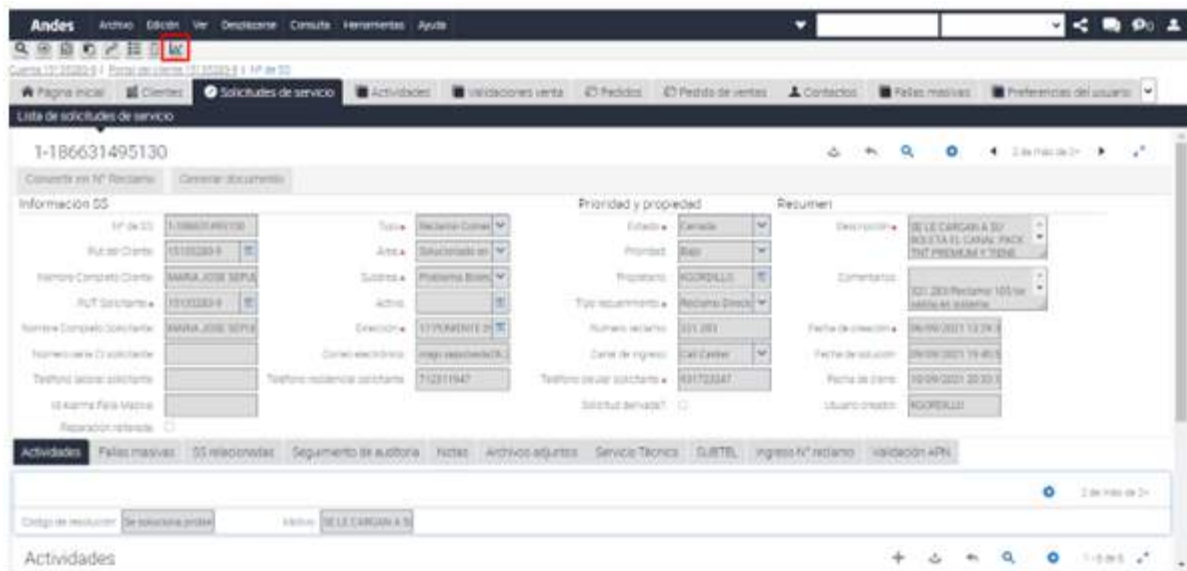
PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

SIEMPRE DEBES ENVIAR EL FORMULARIO AL CLIENTE, YA QUE ES SU RESPALDO DEL INGRESO DEL RECLAMO EN SISTEMA.

1.- Selecciona la pestaña **"Solicitudes de Servicio"** y busca la solicitud con el número de reclamo.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	MENSAJE ERROR	
--------	--------	--------	---------------	--

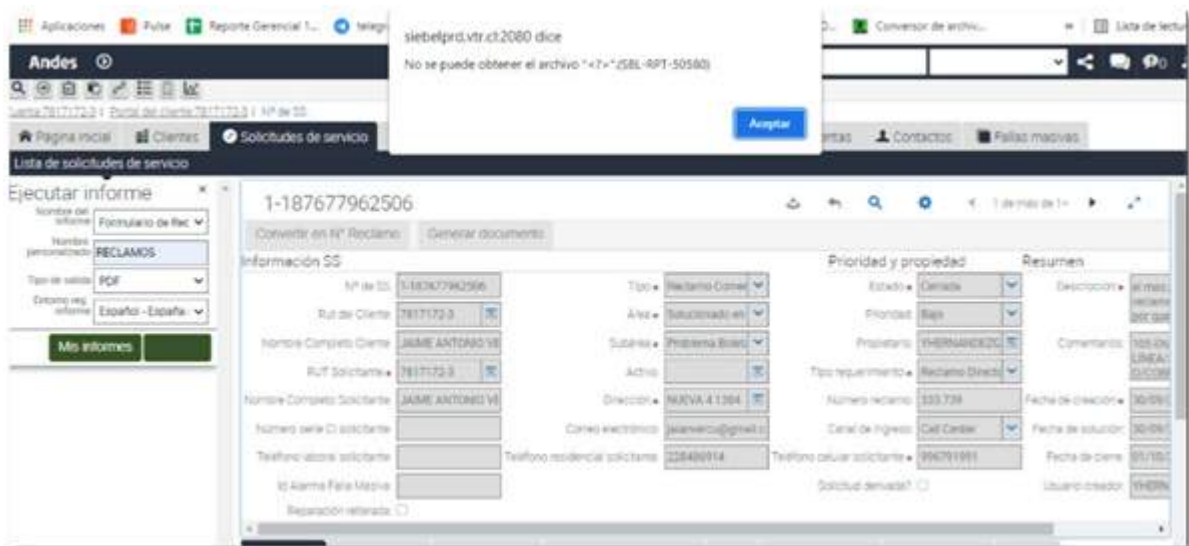
3.- En la siguiente vista debemos seleccionar de la siguiente manera:

- **Nombre del informe:** Formulario de Reclamos
- **Nombre Personalizado:** "Asignamos un nombre que podamos reconocer para guardar"
- **Tipo de Salida:** PDF
- **Seleccionar** GENERAR

--	--	--	--	--

PASO 1	PASO 2	PASO 3	MENSAJE ERROR	
--------	--------	--------	---------------	--

Si al presionar el botón **“Generar”** te encuentras con el siguiente mensaje, solo debes realizar el proceso completo nuevamente para continuar la generación del formulario.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

4.- Una vez generado el formulario seleccionamos **"Mis informes"** para revisar el documento que acabamos de generar.

- Se desplegará la pestaña **MIS INFORMES**, con el formulario para descargar, siempre y cuando el estado sea **SUCCESS**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 13103012-1 | Fecha de cierre: 15/03/2018 | N° de SS:

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)
[Preferencias del usuario](#)

Lista de solicitudes de servicio

Ejecutar informe

Nombre del informe: **Centrales móviles**
 Nombre personalizado: **RECLAMO**
 Tipo de salida: **PDF**
 Idioma: **Español - España**

Mis Informes **Generar**

1-186631495130

Convertir en N° Reclamo: ☐ Generar documento:

Información SS

N° de SS: 1-186631495130
 Ruta de Cliente: 11130289-9
 Nombre Completo Cliente: MARIA JOSE SEPUL
 RUT Solicitante: 11130289-9
 Nombre Completo Solicitante: MARIA JOSE SEPUL
 Nombre serie O solicitante:
 Teléfono celular solicitante:
 Si conoce Fila Móvil:
 Recepción telefónica: ☐

Solicitud de servicio: **Aplicar de formulario**
 Estado: **En proceso**
 Subetapa: **Problema Bateria**
 Activo: ☐
 Dirección: **17 POMAVENTE 3**
 Correo electrónico: **hugo.esquivel@24**
 Teléfono residencial solicitante: **912311940**

Prioridad y propiedad
 Estado: **Completado**
 Prioridad: **Baja**
 Propietario: **AGROPECUARIO**
 Tipo requerimiento: **Requerimiento Simple**
 Número reclamo: **321 383**
 Canal de ingreso: **Call Center**
 Teléfono celular solicitante: **991722347**
 Servicio derivado: ☐

Regimen
 Descripción: **SE LE CARGAN A SU BALANCE EL CARGO POR ENTREGA DEL PRODUCTO**
 Comentarios: **321 383 No tiene 10% de garantía de sistema**
 Fecha de creación: **04/04/2021 13:28:3**
 Fecha de solución: **09/04/2021 16:40:3**
 Fecha de cierre: **10/04/2021 20:50:3**
 Usuario creador: **AGROPECUARIO**

Actividades **Fallas masivas** **SS relacionadas** **Seguimiento de auditoria** **Notas** **Archivos adjuntos** **Servicio Técnico** **360TEL** **Ingreso N° reclamo**

Validación APP:

Código de resolución: **En revisión por el** **Estado** **SE LE CARGAN A SU**

PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

Para descargar, haz clic en la columna **NOMBRE DEL INFORME**. La carta debes guardarla en tu computador.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Id y informes

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)
[Mis informes SIP](#)

Informes Informes programados

Mis informes

Nombre del informe: **RECLAMO**
 Fecha de creación: **26/10/2021 18:11:38**
 Propietario: **HCARD**
 Estado: **Servicio**
 Tamaño de archivo: **2.4 KB**
 Tipo de salida: **PDF**
 Acceso a informe: **AGROPECUARIO**
 Cadena de consulta: **([CCS Master Account ID] = 1-17030-4231) AND ([Service Request Type] = "Internal" OR [Service Request Type] IS NULL)**

Parámetros de informe

Nombre del informe: **RECLAMO**
 Tipo de salida: **PDF**
 Estado regional: **SSR**
 Mensaje de error:
 Descripción:
 Estado:

Estado: **Servicio**
 Propietario: **HCARD**
 Acceso a informe: **AGROPECUARIO**
 Fecha de creación: **26/10/2021 18:11:38**
 Hora de inicio: **26/10/2021 18:11:38**
 Hora final: **26/10/2021 18:11:38**
 Cadena de consulta: **([CCS Master Account ID] = 1-17030-4231) AND ([Service Request Type] = "Internal" OR [Service Request Type] IS NULL)**
 ID de línea: **54526171**
 Tamaño de archivo: **2.4 KB**
 Tipo de salida: **PDF**
 Mensaje de error: **Organization**
 Descripción: **Service Request Simple = "SE LLEVA A CABO EL SERVICIO DE REPARACIÓN DEL PRODUCTO"**

PASO 1	PASO 2	PASO 3	MENSAJE ERROR	
--------	--------	--------	---------------	--

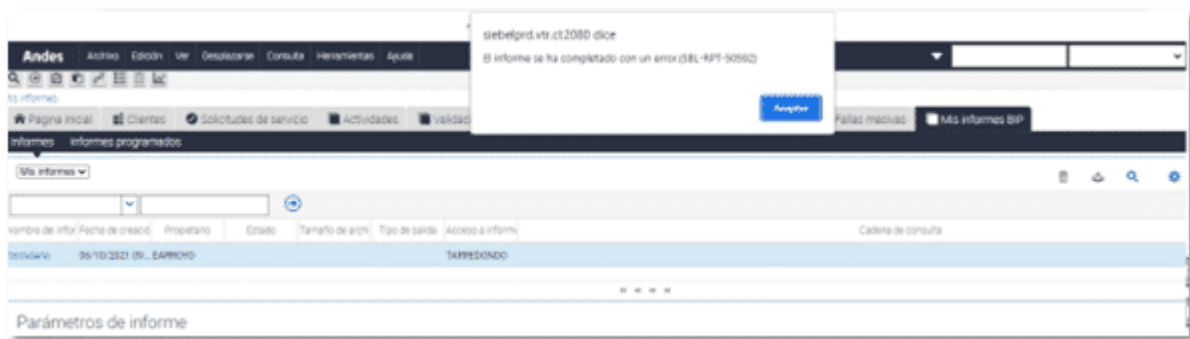
Si el estado no cambia a **SUCCESS debes actualizar con F5** hasta que el estado quede listo para la descarga.

Nombre del informe	Fecha de creación	Propietario	Estado	Tamaño de archivo	Tipo de salida	Acceso a informe	Cadena de consultas
Contrato Ingres...	04/10/2021 17...	GSEPULVEDA	Success	3.719	PDF	GSEPULVEDA	{@OCS Master Account Id} = "1-23871-3745" AND (@Service Request Type) <= "Internal"
Reporte 1	29/09/2021 14...	GSEPULVEDA	Success	3.206	PDF	GSEPULVEDA	{@SR Number} = "1-182456865675" AND (@Service Request Type) <= "Internal"
Reporte 294.7...	20/07/2021 17...	GSEPULVEDA	Success	2.462	PDF	GSEPULVEDA	{@SR Number} = "1-182427021099" AND (@Service Request Type) <= "Internal"
Reporte 294.7...	20/07/2021 17...	GSEPULVEDA	Success	3.245	PDF	GSEPULVEDA	{@SR Number} = "1-182423133351" AND (@Service Request Type) <= "Internal"
Hoy	07/07/2021 17...	GSEPULVEDA	Success	39.432	PDF	GSEPULVEDA	{@Service Request Type} <= "Internal" OR (@Service Request Type) IS NULL
Formulario de R...	07/07/2021 17...	GSEPULVEDA	Error de Siebel			GSEPULVEDA	
Formulario de R...	07/07/2021 16...	GSEPULVEDA	Error de Siebel			GSEPULVEDA	{@SR Number} = "1-179183895381" AND (@Service Request Type) <= "Internal"
Recorrido	18/06/2021 10...	GSEPULVEDA	Success	2.266	PDF	GSEPULVEDA	{@OCS Master Account Id} = "1-1P81-199" AND (@Service Request Type) <= "Internal"
Talca	18/06/2021 10...	GSEPULVEDA	Error de Siebel			GSEPULVEDA	{@OCS Master Account Id} = "1-1P81-199" AND (@Service Request Type) <= "Internal"

--	--	--	--	--

PASO 1	PASO 2	PASO 3	MENSAJE ERROR	
--------	--------	--------	---------------	--

En caso de desplegarse este mensaje, **solo debes presionar “Aceptar”** y nuevamente actualizar F5 hasta que aparezca el estado **SUCCESS**



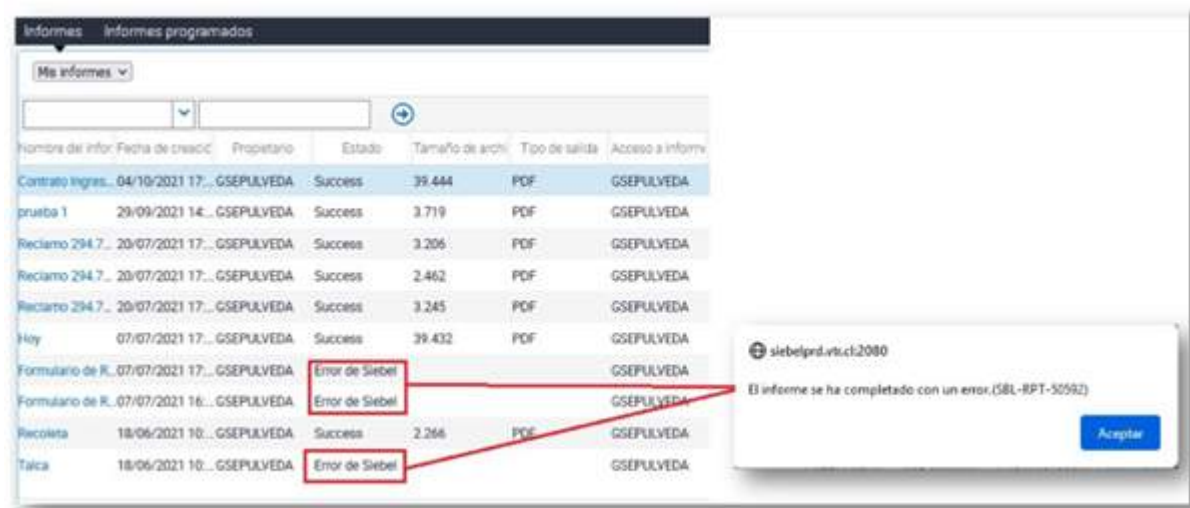
PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

Si el estado al actualizar no queda en **SUCCESS** y queda en **"Error Siebel"**, deberás repetir el proceso de generar el Formulario.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

Una vez descargada debes realizar el envío desde el correo (dominio) vtr\vtr_responde_4
Usa el siguiente ejemplo para enviar el correo al cliente

Si por algún otro motivo no puedes descargar el Formulario podrás llenar los datos e imprimir para entregar una copia impresa al cliente en el formulario descargable [AQUÍ](#).

 Enviar	Para...	☐ juan.perez@gmail.com
	CC...	☐ vtr_responde@vtr.cl
	Asunto	COMPROBANTE INGRESO RECLAMO

Estimado Cliente:

Se envía comprobante de reclamo ingresado con fecha XXX de XXX.

Saludos Cordiales,

Equipo VTR

****Favor no responder este correo****



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO

¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal Claro / clarochile.cl (Pago Express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud	La solicitud debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.

por un Pago
no Aplicado?

Correcto
ingreso de la
Solicitud

- **SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS** dentro de la solicitud, para que pueda ser atendida por el área especialista.
- **SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA**, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor.
- **SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD**, que es donde el cliente realiza el pago, estos pueden ser **presenciales** como Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u **Online** como Servipag.com, clarochile.cl, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP Mi Claro. **No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).**



VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE:

TOMA EN CUENTA

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

1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.

a. **Si se encuentra activo**, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.

b. **Se si encuentra suspendido**, continúa con el apartado **SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA**.

1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el **paso N°2**.

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

2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con en el **paso N°3**.

2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).

2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

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

3.1. Si el cliente sólo posee **una cuenta de facturación**, continúa con el **paso N°4**.

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

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

4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado **PAGO NO ASIGNADO**.

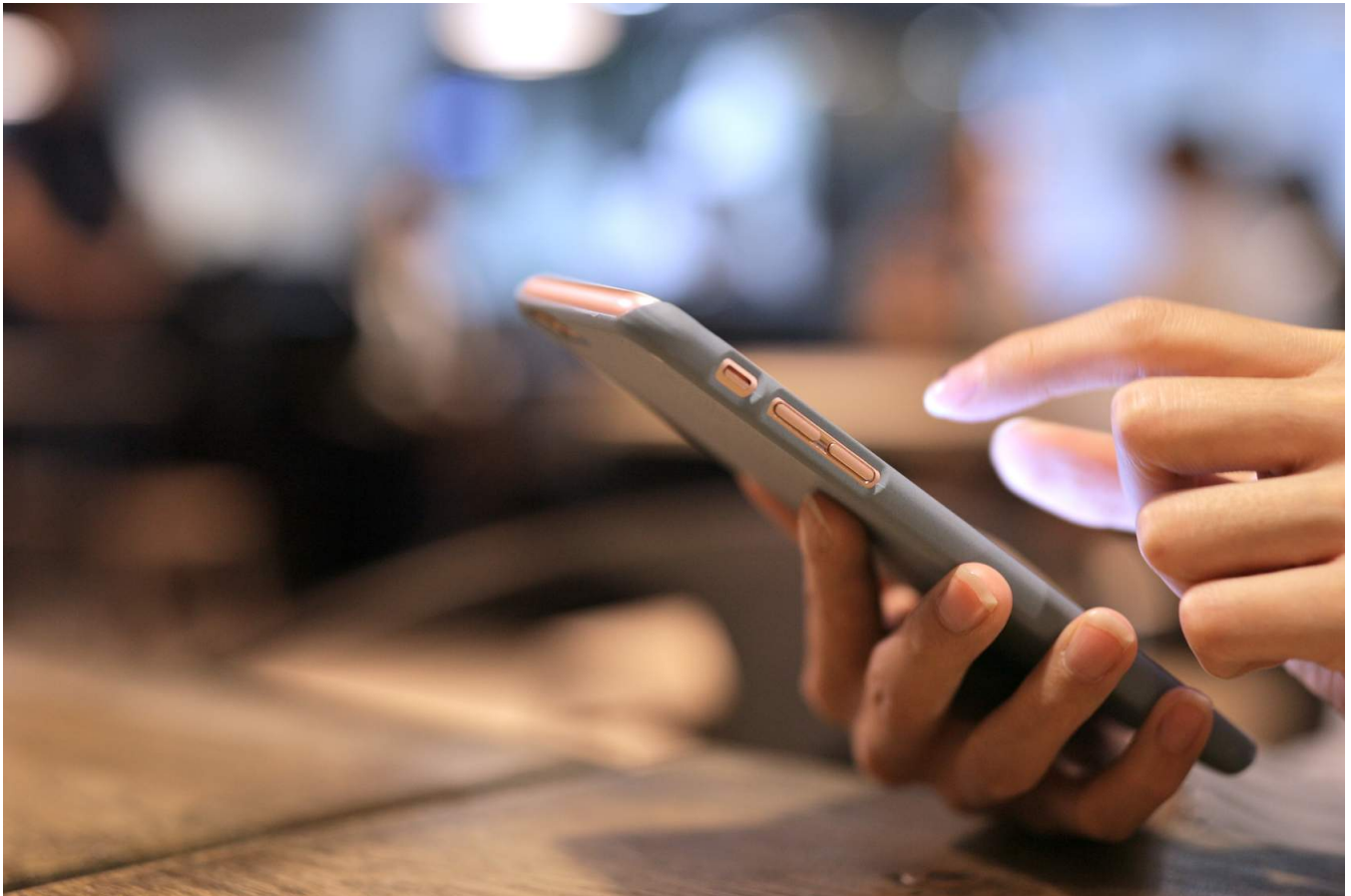
4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado **PAGO NO APLICADO**.

4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna **reversado** se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado **REVERSA DE PAGO**.



CONTINUE

AJUSTE NOTA DE CRÉDITO



Objetivo: Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

TOMA EN CUENTA

✓ ¿Quién lo solicita?:

Titular o Tercero usuario del servicio.

✓ ¿Dónde se puede solicitar?:

Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.

✓ ¿Qué documentos se debe presentar?:

No es necesario presentar ningún documento.

✓ ¿Aplica Validación de Identidad?:

No aplica validación de identidad para este procedimiento.

✓ ¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?:

Los montos máximos permitidos para ajustar son los siguientes:

● Ejecutivo Call Center, Canales Digitales y Sucursales: **\$7.000**

● Botón Rojo Móvil: **\$15.000**

● Montos **sobre \$7.000** deben ser ingresados como un caso de impugnación para que sean atendidos por el equipo Backoffice.

● Supervisor Sucursales: **\$30.000**

✓ Restricciones:

● El monto máximo **debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.**

● **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.**

Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.

● Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado**. Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2.500 y no el monto máximo autorizado.

● **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes**.



MATRIZ DE ATENCIÓN:

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.

✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por interacciones, órdenes o casos según corresponda.

✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.

VERIFICACIONES PREVIAS:

- En el caso de clientes con más de una línea verifica que esté en contexto la línea que el cliente está consultando.
- Verifica que el monto a ajustar sea menor o igual a \$7.000 o mayor.

GESTIÓN:

- Si el monto a ajustar es **menor o igual a \$7.000** debes realizar un **Caso de Impugnación** en CRM One y luego lo debes aprobar para que el ajuste se haga efectivo.
- Si el monto es **mayor a \$7.000** debes ingresar un **Caso de Impugnación** en CRM One, el que debe seguir su flujo normal de revisión con el equipo Backoffice.

INFORMA:

Si fue ingresado un caso por un monto menor o igual a \$7.000: *XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual con tu usuario y clave.*

Si fue ingresado un caso por un monto mayor a \$7.000: *XXXX hemos realizado la solicitud de análisis, para el concepto de XXXX por un valor de \$XXXX. Se te enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación que has elegido. Te recuerdo que podrás visualizar el saldo a pagar en nuestra Sucursal Virtual con tu usuario y clave.*

REGISTRA:

Registra la atención según los siguientes tópicos en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Financieras

Motivo 2: Impugnación de Cobros

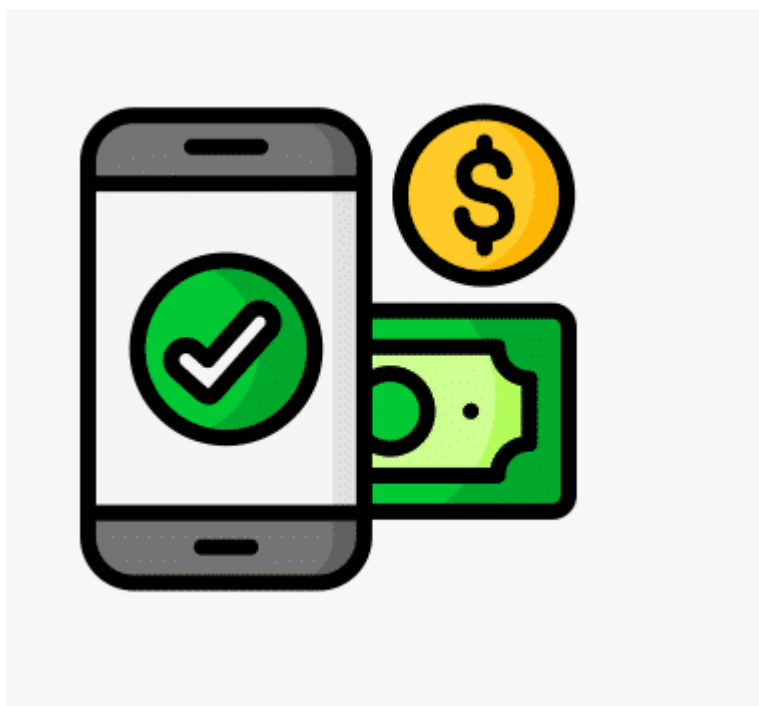
Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultados: Solicitud Completada

En notas debes dejar el siguiente registro:

- Monto de la Nota de Crédito

- RUT del cliente
- PCS del cliente
- N° de Cuenta Financiera
- Motivo



CONTINUE

BAJA DE SERVICIOS



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿Quién lo solicita? Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿Dónde se puede solicitar?: La baja de servicios se puede solicitar en cualquier canal de atención.

¿Qué documentos se debe presentar?: Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

Validación de Identidad: • Validación a través de **Equifax**. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.** • Los canales que ingresan la desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente.

Deuda: No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que **no se debe usar como argumento de retención**. Si se debe sugerir pagar la deuda.

Ingreso de Desconexión: • Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de **1 día hábil. NO SE DEBE** indicar 24 horas hábiles ni otro plazo distinto. • Sólo si cliente lo solicita se debe ingresar en una fecha distinta o según el DOM del servicio. • Para ingresar la baja, si el cliente tiene deuda vencida, se debe ingresar una **INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA**

Numeración Telefónica: **El número telefónico no se pierde.** Por regulación el número entra en hibernación (reserva):- **Baja voluntaria:** El número telefónico se reserva por 2 años.- **Baja involuntaria (mora):** El número telefónico se reserva por 180 días. Si

el cliente desea portar su número **NO debe solicitar la baja ya que debe solicitar la portabilidad en la nueva compañía.**

Equipos: No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. **El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días**, sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.

Cobros Post Desconexión: El **servicio fijo se factura mes en curso**, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VOD, etc., se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

TOMA EN CUENTA

- ✓ En el caso que un tercero sin poder notarial solicite la desconexión de servicios, ésta SÓLO se podrá llevar a cabo con la siguiente consideración:
- ✓ Si el tercero presenta certificado original de centro asistencial que indique que el titular está Hospitalizado. Este certificado debe ser original y es necesario que indique diagnóstico y fecha de hospitalización.

✓ El tercero debe demostrar el parentesco consanguíneo con el titular presentando Certificado del registro civil/libreta de familia que acredite la calidad de hija/o, cónyuge, madre/padre.

✓ Siempre debes verificar, si el cliente es HFC, que se le pueda ofrecer migrar a fibra óptica FTTH, para esto, apóyate del procedimiento **ANDES - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA.**

✓ Siempre debes manejar la información contenida en el **PLAN DE RETENCIÓN** vigente.

✓ Si el cliente desea eliminar solo un servicio, debes hacer un cambio de plan. Apóyate en la publicación **ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO.**

✓ En caso que el cliente lo exija y/o lleve los equipos a la sucursal, se debe ingresar la baja inmediata y realizar la devolución de dinero en caso que aplique.

✓ Registra en sistema el motivo de la desconexión de servicios, si tienes dudas de cuáles son estos motivos puedes revisar la publicación **ANDES - TIIFICACIONES** y en el apartado **DESCRIPCIÓN** de la tipificación que dejas, debes indicar el detalle de los descuentos ofrecidos o cambio de plan durante la atención como también si fueron aceptados o rechazados por el cliente. En el apartado **COMENTARIOS**, debes dejar cualquier detalle que no esté relacionado con los descuentos ofrecidos durante la atención.

✓ De acuerdo al motivo de baja que indica el cliente, intenta resolver el inconveniente apoyándote de la siguiente **Matriz de Atención:**



MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES:

Veamos a continuación los distintos motivos de desconexión y las acciones de Sucursales/Ejecutivo Retenedor:

**DIFICULTADES
ECONÓMICAS**

**CAMBIO A LA
COMPETENCIA**

**NO UTILIZA EL
SERVICIO**

**INCONVENIENTE
TÉCNICOS**

**TRAS
O DE**

1. Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indica que los puede eliminar para abaratar costos.
2. Si el cliente acepta debes eliminar el o los SVA's. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.**
3. Valida el empaquetamiento del cliente y si es desconexión parcial o total.

4. Ofrece descuentos de retención de forma escalonada según corresponda para mantener el plan actual. Apóyate del **PLAN DE RETENCIÓN.**
5. Dependiendo del plan de retención ofrece un cambio de plan. Apóyate del procedimiento **ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO.**
6. En caso de desconexión parcial y si corresponde en el plan de retención, puedes entregar cómo acción desconectar un servicio principal (RGU).

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTE TÉCNICOS	TRAS O DE
1. Indaga el por qué se desea cambiar a la competencia. 2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver con las casuísticas indicadas en esta matriz. 3. Resalta los atributos de los productos Claro que son superior a las otras compañías del mercado, encuentra estas características en el benchmark del <u>PLAN COMERCIAL.</u> 4. Modifica el plan de acuerdo al servicio que desee mantener el cliente, apóyate de la publicación <u>ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO.</u> 5. Ofrece descuento de retención que permita que el valor a pagar sea similar o mejor al que ofrece la competencia. Apóyate del <u>PLAN DE RETENCIÓN</u>				

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTE TÉCNICOS	TRAS O DE
----------------------------	----------------------------	---------------------------	---------------------------	--------------

1. Indaga el motivo por el cual el cliente no utiliza el servicio.
2. Resalta los atributos de los productos Claro, encuéntralos en el benchmark del **PLAN COMERCIAL**.
3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo ocupa lo indicado en el apartado **DIFICULTADES ECONÓMICAS**.
4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece una suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA**.
5. Si no lo ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece también la suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA**.
6. Valida el empaquetamiento del cliente y si es desconexión parcial o total.
7. Ofrece descuentos de retención de forma escalonada según corresponda para mantener el plan actual. Apóyate del **PLAN DE RETENCIÓN**.
8. Dependiendo del plan de retención ofrece un cambio de plan. Apóyate del procedimiento **ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO**.
9. En caso de desconexión parcial y si corresponde en el plan de retención, puedes entregar cómo acción desconectar un servicio principal (RGU)

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTE TÉCNICOS	TRAS O DE
1. Indaga cuál es el servicio que presenta inconvenientes. 2. Ofrece al cliente soporte técnico para poder ayudarlo en su inconveniente. Apóyate de los procedimientos <u>ANDES - INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN</u>,				

ANDES - INCONVENIENTES TELEFONIA FIJA, ANDES - INCONVENIENTES INTERNET HFC o ANDES - INCONVENIENTES INTERNET FTTH según sea el caso.

3. Si una vez solucionado el inconveniente, el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate del procedimiento **ANDES - DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO.**

4. Ofrece ingresar una visita técnica sin costo, apóyate del procedimiento **VISITAS TÉCNICAS.**

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTE TÉCNICOS	TRASLADO DE SERVICIOS
1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio. 2. Si la dirección es FACTIBLE, ingresa el traslado. Apóyate de la publicación <u>ANDES - TRASLADO DE SERVICIOS.</u> 3. Si el cliente indica que desea trasladar sus servicios pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la suspensión transitoria con un máximo de 2 meses. Apóyate del procedimiento <u>ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.</u> 4. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio.				

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTE TÉCNICOS	TRASLADO DE SERVICIOS
1. Esta atención se puede entregar a un usuario, un cercano o cualquier familiar del titular. 2. No aplica entregar ofertas de retención para este motivo.				

3. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que la necesaria se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil. Revisa en el apartado **ANEXO** de esta publicación para guiarte en el paso a paso.



SI EL CLIENTE NO ACEPTA ALTERNATIVAS ENTREGADAS

Ingresa la desconexión de los Servicios. Apóyate de la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.

CONTINUAR

ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA



VALIDACIONES VENTA:

Actualización Política Deuda Ex Clientes a nivel de RUT y VIVIENDA:

El objetivo de la actualización del procedimiento es la correcta revisión de la deuda de SERVICIOS FIJOS al momento de evaluar el ingreso de una venta.

IMPORTANTE: Se debe revisar dos tipos de deudas:

- ▶ **Deuda vinculada al RUT**
- ▶ **Deuda vinculada a un domicilio**

RECUERDA:

- **Aplica para venta de servicios fijos.**
- Para la venta móvil no se puede realizar una venta con deuda en Rut o en domicilio.
- Verificar si cliente bajo su Rut tiene deuda.
- Verificar si el domicilio donde se quiere contratar existe una deuda.

A continuación, podrás revisar la herramienta que permite buscar direcciones y/o RUT y obtener información relevante sobre ellas, lo que permitirá evaluar un ingreso de venta. En esta vista de dirección en sistema es posible encontrar información sobre lo siguiente:

- Disponibilidad de servicio
- Deuda en RUT y domicilio
- Estado de RUT en domicilio (Reconexión)
- Servicios activos
- Estado de desconexión voluntaria
- Condición a pago anticipado de costo de instalación
- Factibilidad de autoinstalación

Seguidamente se presentan los distintos tipos de información que se entrega:

1. SECCIONES DE VALIDACIONES VENTA —

Se debe ingresar y hacer clic en la pestaña **“Validaciones venta”**, donde se desplegará la siguiente vista: La pantalla general de la vista Validaciones venta está compuesta por 5 secciones:

1. Resultados de direcciones.
2. Sección de búsqueda de direcciones.
3. Sección de resultados de disponibilidad de servicios.
4. Sección de consulta del Rut a vender.
5. Sección de resultados de validaciones comerciales.
6. Botón Vender

The screenshot shows the 'Andes' web application interface. The top navigation bar includes links like 'Inicio', 'Usuarios', 'Ver', 'Organizar', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the navigation bar, there's a search bar and a list of tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de venta', 'Ofertas múltiples', 'Ofertas económicas', and 'Directorio del cliente'. The main content area is titled 'Direcciones' and contains several sections:

- 1. Direcciones:** A section with a search bar and a list of directions.
- 2. Busqueda Dirección:** A section with input fields for 'Dirección' and 'Comuna', and a 'Buscar' button.
- 3. Disponibilidad de servicio VTR en domicilio:** A section with input fields for 'Telefonía', 'Internet', and 'Telefonia', and a 'Ver Detalle Comercial' button.
- 4. Consultar RUT a vender:** A section with input fields for 'RUT' and 'Deuda RUT', and a 'Consultar' button.
- 5. Validaciones Comerciales:** A section with a table of validation items and their requirements.
- 6. Vender:** A button at the bottom right.

2. COMO BUSCAR UNA DIRECCIÓN

En esta sección están los campos **“Dirección”** y **“Comuna”**, donde se puede realizar la búsqueda por la dirección y puede ser en mayúscula o minúscula.

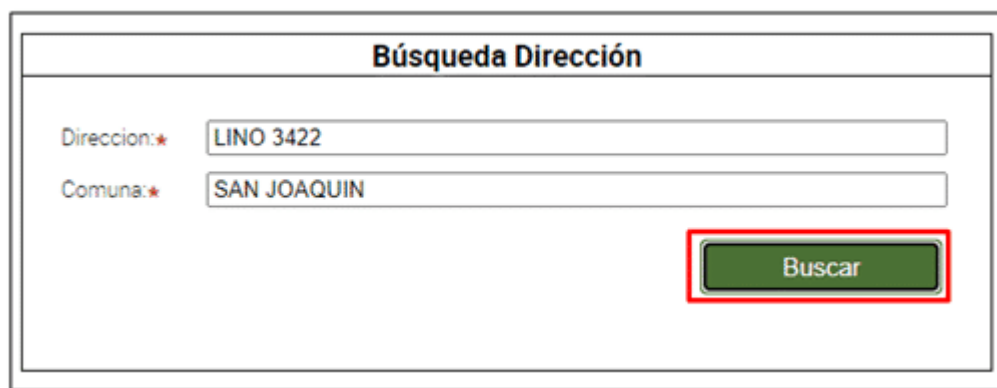
Nota: el campo “Comuna” ayuda a realizar la búsqueda más precisa y más rápida en el sistema, pero no es obligatorio. Luego se debe presionar el botón BUSCAR.

Se despliega la información de la dirección ingresada:

1. Detalle de la dirección entregada.
2. Disponibilidad de Servicio en Claro.

Adicional, se encuentra disponible la opción de mostrar más columnas que necesites necesarias para la validación, puedes configurar seleccionando el botón ENGRANAJE, luego selecciona la opción COLUMNAS MOSTRADAS, en dónde se desplegará las opciones que tienes para agregar.

!Si no logras identificar esta vista, debes eliminar el caché y temporales del navegador, para esto puedes revisar la publicación **BÚSQUEDA DE CLIENTE** en el apartado de “CÓMO REFRESCAR EL CACHÉ DEL NAVEGADOR”

El formulario tiene un título "Búsqueda Dirección" en un recuadro superior. Debajo, hay dos campos de texto: "Dirección:★" con el valor "LINO 3422" y "Comuna:★" con el valor "SAN JOAQUIN". A la derecha de estos campos hay un botón verde con el texto "Buscar" en blanco. El botón está rodeado por un recuadro rojo.

3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO —

Para realizar la búsqueda de factibilidad de una dirección, se debe hacer como se indica en el procedimiento **Andes - Validación Factibilidad de Dirección**

4. CONSULTAR RUT A VENDER —

Puedes consultar el RUT, para luego obtener información comercial del cliente que desea adquirir servicios en la dirección buscada. Luego de ingresar RUT y dar clic en botón **“Consultar”**, se observa la deuda del cliente, en el ícono **“Deuda RUT”**.

Importante: Al apretar botón “Consultar”, se debe esperar ya que consulta tarda unos segundos.

4.1 Deuda RUT: Indica si el RUT posee deuda, tanto vencida como castigada.

- Si Rut consultado no tiene deuda, el ícono aparece en color **verde** y se indica "RUT consultado sin deuda".

- Si Rut consultado tiene deuda, el ícono aparece en color **amarillo** y se indica "RUT consultado con deuda por pagar" y el monto.

Si el RUT NO posee deuda es porque CUMPLE con los siguientes criterios mencionados:

Grupo 1A → Debe tener deuda entre \$15.000 y \$50.000 y la mora debe tener una antigüedad entre 12 y 24 meses

Grupo 1B → Cliente permaneció en la compañía por más de 12 meses (habiendo contratado servicios fijos) y dejó impaga 1 o 2 boletas.

!No se considera monto de deuda.

Grupo 2 → Clientes con antigüedad mayor a 24 meses.

!No considera monto de deuda

IMPORTANTE: Recuerda que no debes ingresar la venta a una Dirección que presente deuda.

Formulario de consulta de RUT a vender. El formulario tiene un título "Consultar RUT a vender". Debajo del título, hay un campo de texto para el RUT con un ícono de estrella a la izquierda. A la izquierda del campo de texto, hay un botón gris que dice "Deuda RUT". Debajo del campo de texto, hay un mensaje que dice "Se requiere consultar con RUT". En la parte inferior derecha del formulario, hay un botón verde que dice "Consultar".

5. VALIDACIONES COMERCIALES

Describe información relevante sobre la dirección y condiciones del cliente sobre esta dirección.

- **Estado RUT en Domicilio:** indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada. Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección.
- **Servicios Activos:** tiene información de servicios instalados en la dirección, ya sea se encuentren activos o suspendidos (mora, voluntaria o portabilidad). Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Estado Dx Voluntaria:** indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Deuda Domicilio:** indica si el domicilio tiene deuda y su monto. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Pago Adelantado:** indica si la venta está condicionada al “Pago anticipado del costo de instalación”. Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección. Si se consulta solo uno, resultado será parcial.
- **Autoinstalación:** indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.

5.1 Estado RUT domicilio:

Solo aparece buscando la dirección en “Búsqueda Dirección” y consultando el RUT en “Consultar RUT a vender”. Este atributo indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada.

Si una venta será una Reconexión para el RUT consultado en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo**, indicando el siguiente mensaje “Corresponde a Reconexión de Servicios.”

- Si RUT consultado no tiene servicio en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **verde**, indicando el siguiente mensaje “Rut consultado sin servicios activos en domicilio consultado”.

- Si el RUT consultado tiene servicios activos en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo**, indicando los productos activos que el cliente tiene en esta dirección.

5.2 Servicios Activos:

Describe la información de servicios activos que están instalados en el domicilio consultado.

- Si dirección consultada no tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **verde**, indicando "Domicilio sin servicios activos".
- Si dirección consultada tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **rojo**, indicando la lista de servicios activos en el domicilio, nombre del cliente y Rut del cliente.

5.3 Estado DX Voluntaria: Indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. De ser así, se debe esperar a que se cumplan los 10 días para poder ingresar una venta.

- Si el icono se muestra en color **verde** implica que no se ha realizado una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indica "Sin desconexión menor a 10 días".
- Si el icono se muestra en **rojo** implica que se realizó una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indican los días desde la última desconexión.

5.4 Deuda domicilio: Indica si el domicilio tiene deuda y su monto.

- Si dirección consultada no tiene deuda, el icono se muestra en color **verde**. Se indica "Domicilio sin deuda".
- Si dirección consultada tiene deuda, el ícono se muestra en color **amarillo**. Se indica "Domicilio con deuda", monto, nombre, apellido y Rut del deudor, además de fecha desde que se tiene la deuda.

Recuerda: Se debe tener en consideración los siguientes puntos en relación a la deuda a la vivienda:

1. Para la política comercial en relación a deuda domicilio, se considera solo la deuda que dejó **el último cliente que desconectó en la vivienda**. No es necesario revisar deudas previas al último cliente, ya que sistema arroja información de éste automáticamente y solo esta deuda es la que se debe considerar.

2. En casos en que haya deuda en vivienda, la política permite desvincularla si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

a) Deuda es menor a \$5.000.

b) Deuda no corresponde al nuevo contratante y se presentan los respaldos correspondientes según política de acreditación. c) Deuda de la vivienda tiene más de 12 meses.

Si no se cumple alguna de las condiciones anteriores, el cliente debe pagar el monto total de la deuda y el ejecutivo debe ingresar la venta posterior al pago.

5.5 Pago Adelantado (PUF): Indica si la dirección y/o el RUT se encuentran condicionados al “Pago anticipado del costo de instalación”.

Importante: pago anticipado del costo de instalación aún se encuentra activo Si dirección no tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **verde** y se indica “No aplica pago adelantado”.

- Si dirección tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **amarillo** y se indica “Aplica pago adelantado”.

5.6 Autoinstalación: Indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente

- Si dirección posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **verde** y se indica “Es posible ofrecer

autoinstalación en este domicilio”.

- Si dirección no posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **amarillo** y se indica “Domicilio no cuenta con factibilidad para autoinstalación”.

Validaciones Comerciales	
Estado RUT en Domicilio	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Servicios Activos	Se requiere consultar dirección
Estado Dx Voluntaria	Se requiere consultar dirección
Deuda Domicilio	Se requiere consultar dirección
Pago Adelantado	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Autoinstalación	Se requiere consultar dirección

6. BOTÓN “VENDER”

Luego de haber evaluado las condiciones comerciales y que éstas se cumplan para la venta, proceder a seleccionar el botón vender. El botón **“Vender”** se activa una vez que se han evaluado las condiciones comerciales de la dirección, en conjunto con las del RUT del cliente.

Hay 3 escenarios:

- RUT no existe y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada.

El botón “Vender” solo se habilita bajo las condiciones que se detallan a continuación.

6.1 RUT no existe y se puede vender en dirección consultada

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente no está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite

botón "Vender". A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Se debe hacer clic en botón "Vender". En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Cliente no existe en el sistema, se redireccionará a la vista de Creación de Clientes para continuar con la venta". Presionar OK.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se redireccionará a Vista de cliente, donde se creará al cliente en sistema con sus 3 cuentas principales de Cliente, Servicio y Facturación.

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

6.2 RUT existe y se puede vender en dirección consultada

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite botón "Vender". A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Hacer clic en botón **"Vender"**. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta". Presionar OK.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista Resumen del Cliente, con sus cuentas creadas con asociación a la dirección consultada:

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

6.3 RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada

Cuando la dirección tiene servicios activos y el cliente está creado, el botón "Vender" solo se habilita si el RUT que quiere contratar es el mismo propietario de los servicios activos. Las validaciones comerciales aparecerán así, con el atributo "Estado del RUT en Domicilio" en color **amarillo** e indicando las promociones que existen en la dirección:

Hacer clic en botón **"Vender"**. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta". Presionar **OK**.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista Resumen del Cliente y de esta manera se podrán gestionar cambios de promociones para los servicios existentes.

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

Validaciones Comerciales	
Estado RUT en Domicilio	Rut consultado sin servicios activos en domicilio consultado
Servicios Activos	Domicilio sin servicios activos
Estado Dx Voluntaria	Sin desconexión menor a 70 días
Deuda Domicilio	Domicilio sin deuda
Pago Adelantado	No aplica pago adelantado
Autoinstalación	Es posible ofrecer autoinstalación en este domicilio

Vender

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER Nº 13 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER Nº13!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR