

DESAFÍO DE LA SEMANA N° 12 - 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 14 AL 27 DE JULIO DEL 2025

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)



CAMBIO DE NÚMERO



BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO Y SIM POR ROBO O PÉRDIDA



ACTIVIDAD



NO RECONOCE CONTRATO FIJO Y MÓVIL



PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



TRASLADO DE DOMICILIO



BAJA DE SERVICIOS



ACTIVIDAD



CAMBIO DE TITULAR



CAMBIO DE CICLO MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE NÚMERO



PROCEDIMIENTO

OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en que un cliente necesite realizar el cambio de su número fijo o móvil.

ALCANCE

Esta solicitud es para Sucursales y Call center voz y no voz

CONDICIONES GENERALES

Condiciones generales para el cambio de número	
¿Cuándo NO debe realizarse cambio de número?	Cientes con servicio Prepago
	Cliente menor a 18 años y/o cedula de identidad no vigente
	No se debe realizar cambio de plan al hacer cambio de numero ya que puede afectar en los descuentos asociados
	Cientes con deuda en su cuenta
	Tercero sin poder notarial (Sucursal)
Cantidad máxima de cambios de números	2 veces al año, con un intervalo mínimo de 3 meses
Solicitud de número fácil	Si el cliente solicita un número fácil, se debe realizar una Solicitud de número especial. Ante dudas revisa el procedimiento SOLICITUD NÚMERO ESPECIAL
Numero Re asignados	Los números se "Reciclan" por lo que pueden recibir llamados de cobranza, pitanzas o estafas
Número en periodo de Hibernación	Al cabo de 24 meses el número queda como propiedad de CLARO y no puede ser recuperado

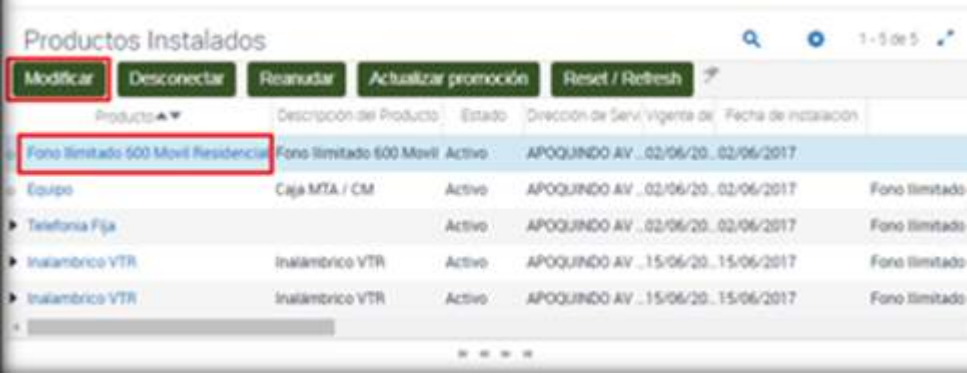
Tecnologías obsoletas
(Cornestone, WiMax,
etc)

No se puede realizar un cambio de número, por lo que se debe realizar la baja del servicio actual y luego el alta con tecnología SoftSwitch.

GESTIÓN

CAMBIO DE NÚMERO

Paso 2



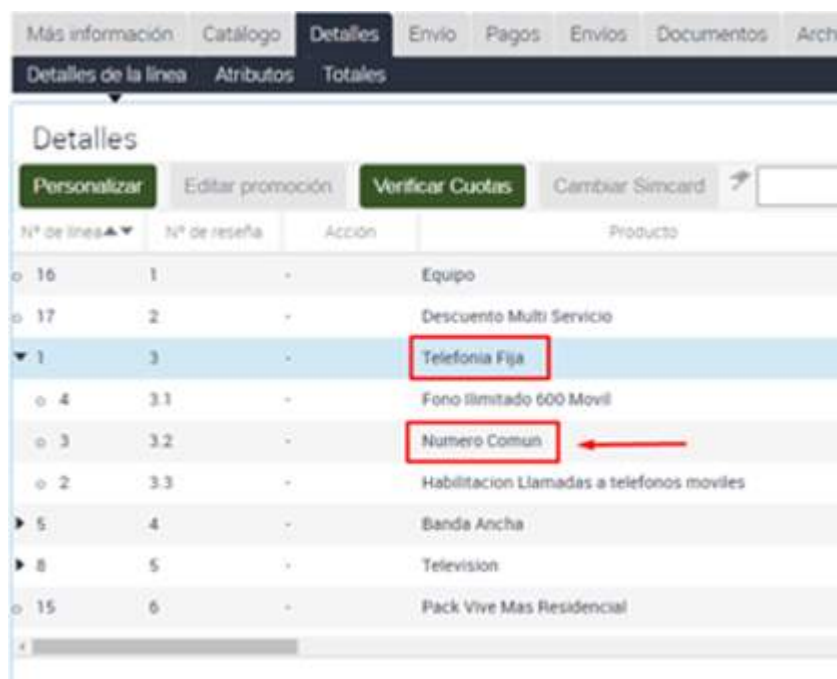
Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto	Descripción del Producto	Estado	Dirección de Serv. vigente de	Fecha de instalación
Fono Ilimitado 600 Movil Residencial	Fono Ilimitado 600 Movil	Activo	APOQUINDO AV ..02/06/20..02/06/2017	
Equipo	Caja MTA / CM	Activo	APOQUINDO AV ..02/06/20..02/06/2017	Fono Ilimitado
Telefonia Fija		Activo	APOQUINDO AV ..02/06/20..02/06/2017	Fono Ilimitado
Inalambrico VTR	Inalambrico VTR	Activo	APOQUINDO AV ..15/06/20..15/06/2017	Fono Ilimitado
Inalambrico VTR	Inalambrico VTR	Activo	APOQUINDO AV ..15/06/20..15/06/2017	Fono Ilimitado

Desde la Vista 360 de la cuenta cliente, ir a la sección productos instalados y hacer clic en botón **MODIFICAR**

Paso 3



Más información	Catálogo	Detalles	Envío	Pagos	Envíos	Documentos	Arch
Detalles de la línea Atributos Totales							
Detalles							
Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard							
Nº de línea▲▼	Nº de reseña	Acción		Producto			
o 16	1	-		Equipo			
o 17	2	-		Descuento Multi Servicio			
▼ 1	3	-		Telefonia Fija			
o 4	3.1	-		Fono ilimitado 600 Movil			
o 3	3.2	-		Numero Comun			
o 2	3.3	-		Habilitacion Llamadas a telefonos moviles			
► 5	4	-		Banda Ancha			
► 8	5	-		Television			
o 15	6	-		Pack Vive Mas Residencial			

Hacer clic en **DETALLES DE LA LÍNEA**.

Seleccionar el Ítem telefonía fija, hacer clic en la para ingresar al detalle de la línea y seleccionar el producto **NÚMERO COMÚN**.

Paso 4

Detalles de línea

Visualizar

Encabezado de ítem

Nº de línea	3	Estado	Pendiente
Secuencia	3.2	Estado en fecha	
Fecha de vencimiento	15/11/2017 00	Tipo	Producto

Detalles del producto

Producto	Numero Comun	Producto adicional	
Nº de activo		Nº de pieza inteligente	TEL_COMUN
Nº de pieza	TEL_COMUN	Número de la línea	332450081
Producto cubierto		Tipo de relación	
UM	Cada	ID de servicio	332450081

Bajar la pantalla hasta la sección **DETALLES DE LA LÍNEA** y hacer clic en el buscador del campo **NÚMERO DE LA LÍNEA**.

Paso 5

Descuento por volumen actual:

Teléfonos [X]

Número: 1-3 de 3

Número

332450127

332450128

332450129

332450130

...

Aceptar Cancelar

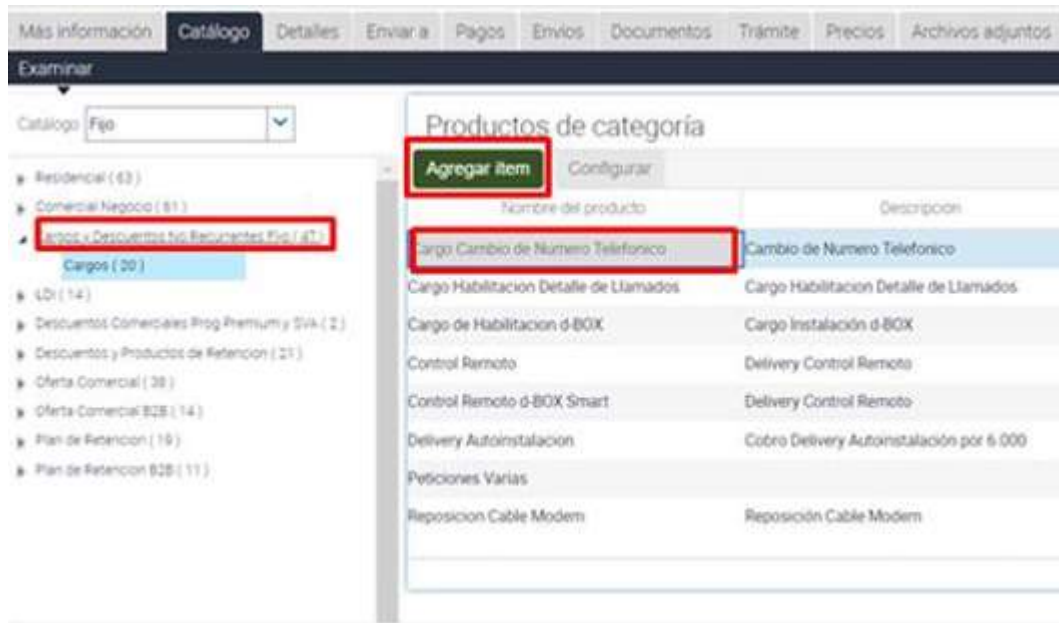
Cantidad de puertos:

Modem id:

Seleccionar el número elegido por el cliente de entre el listado que se despliega. Una vez elegido, pinchar el botón **ACEPTAR**

Pinchar el botón para **GUARDAR** los cambios

Paso 6



Ingresa a la pestaña **CATÁLOGO** para ingresar el cargo

Hacer clic sobre el botón **VERIFICAR** y así confirmar que el pedido esté correctamente realizado

- **a)** Selecciona en **FIJO, CARGOS Y DESCUENTOS NO RECURRENTE**
- **b)** En CARGOS, selecciona **CARGO COSTO DE NÚMERO TELEFÓNICO**
- **c)** Luego, **AGREGAR ITEM**

Paso 7

1-600833462

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento

Nº de Pedido	1-600833462	Nombre del Cliente	CARLOS MARC ANTHON	Fecha de
Modalidad de Venta	Fija	Cuenta del Cliente	33333337-6	Fecha de Mt
Método de Envío	Visita Técnica	Nº de Serie CI	A019647078	Deu
Tipo Portado	No Portado - Venta Fi	Estado Nº de Serie CI	V DOCUMENTO VIGENTE	Vigencia de l
Tipo de Pedido	Cambio de Promoción	Subtipo Cuenta		Estado d
Etapas	Orden	Cuenta de Servicio	33333337-6-S-001	Contenido
Vendedor	MAURITO	Dirección de Servicio	AMERICO VESPUCCIO	
Canal de Ventas	Sucursal	Cuenta de Facturación	699132326	
Propietario		email	JAIME OTEZA@VTR.CL	
Acelerar cuotas	☐	Deuda no Vinculante	☐	Pago Upfront Prim
Comentarios		Motivo Desconexión		Generar Boleta/Fact
Reserva delivery	☐	Convenio Aprobado	☐	
Orden con delivery	☐			
Dirección envío delivery				

- Presionar botón **TSQ**, te puedes apoyar en **VERIFICAR TSQ**
- Ingresar el N° de serie de la cédula del titular de la cuenta, presionar el comando [CTRL+S] para obtener la validación, lo que quedará reflejado en el campo **ESTADO N° DE SERIE CI**
- Presionar el botón **GENERAR CONTRATO** y completar el documento que se despliega.
- Presionar el botón **ENVIAR**.
- Confirmar en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS** que el cambio de Número se realizó con éxito.

INFORMA Y REGISTRA

INFORMA

Informa nuevo número asignado

REGISTRA

Atención Comercial → Cambio datos (titular dom etc) → Actualización Datos Cliente

Incluir en la observación:

- Nombre y apellido de la persona que atendemos.
- Motivo de la llamada/visita
- Información entregada
- Número nuevo (xx-xxx-xxxx)
- Número antiguo (xx-xxx-xxxx)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO Y SIM POR ROBO O PÉRDIDA



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que soliciten bloquear o desbloquear el servicio (simcard) y/o el equipo por robo o pérdida.

BLOQUEO DE SIMCARD Y/O EQUIPO

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL BLOQUEO DE SIMCARD Y/O EQUIPO

¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención.
¿Qué documentos se deben presentar?	No es necesario presentar ningún documento.
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad.
¿Qué datos se deben pedir al cliente para realizar el bloqueo?	Por normativa legal, debes pedir al solicitante los siguientes datos, que deben ser registrados en el template de la orden. Recuerda que son los datos de quien hace la solicitud de bloqueo, por lo tanto, pueden ser los datos del titular o del usuario. Los datos son: Rut, nombre completo, dirección y motivo.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- La suspensión por robo y/o pérdida del servicio no detiene el cargo mensual del plan ni el cobro de las cuotas pendientes que hubiese del equipo.
- En caso de necesitar suspender la simcard y el equipo móvil, debe siempre realizarse en orden comenzando por la simcard.
- Si el cliente solicita un certificado de bloqueo por robo, descarga y completa el documento aquí.

BLOQUEO DE SERVICIO Y/O EQUIPO

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Verificar que los datos como Rut, domicilio, teléfono y email estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
2. **SÓLO NEGOCIOS.** Confirma que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado. Para esto, **en la vista 360** debes hacer clic en la pestaña
3. Verifica **Alertas de Crédito** y verifica que el servicio no esté en cobranza, apóyate del procedimiento [COMO REVISAR DEUDA](#).
4. Revisar el estado del servicio en productos instalados, para eso apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#).
5. Valida el PCS que el cliente solicita realizar la gestión, ubícalo en **productos instalados**.
6. Valida si el equipo móvil es propiedad del cliente o está en arriendo con VTR, revísalo en **productos instalados**.
7. Revisa la IMEI del equipo, para esto ingresa a <http://nnoc.vtr.cl/portada/index.php> y luego ingresa a la ruta **Aplicaciones → CES Call Center VTR → SGM Sistema Gestión Móvil**.
8. Identifica el detalle de la marca y modelo del equipo, para esto es necesario dirigirse a **Productos Instalados y ver el detalle del Equipo Móvil**.
9. Solicita al cliente los siguientes datos por normativa legal y que deben quedar registrados en el template de la orden: **Rut, nombre completo, dirección y motivo**.

GESTIÓN

Realiza el pedido de bloqueo de servicio y/o equipo en Andes según la necesidad del cliente, para esto apóyate del apartado **PASO A PASO BLOQUEO EN ANDES**.

ESCALAMIENTO —

Cuando un equipo móvil **no figure en los productos instalados del cliente en la vista 360**, el bloqueo de este se deberá realizar mediante el ingreso de una solicitud de servicio, la cual deberá ser derivada para su atención por el área de SOS Móvil, quienes ingresarán la solicitud del bloqueo.

Ingresa la siguiente Solicitud de Servicio desde la cuenta de cliente, apóyate de la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#):

- Tipo: Telefonía Móvil
- Área: Robo de Equipo
- Subárea: Bloqueo Equipo
- Descripción: En esta casilla se debe indicar los datos del equipo del cliente correspondientes a:
 - Número de Móvil
 - IMEI
 - IMSI
 - Tecnología del equipo: Marca del equipo
 - Modelo
 - Motivo del bloqueo: Robo, hurto o extravío

INFORMA —

Informa al cliente lo siguiente:

- El proceso de suspensión no detiene el flujo de cobranza
- No podrá ocupar el servicio de voz y datos hasta que no retire una nueva simcard en cualquier Sucursal VTR.
- Indicar el valor de la nueva simcard \$4.000.
- Ofrécele también que VTR dispone de equipos telefónicos en caso de necesitarlo y que un ejecutivo en sucursal puede darle disponibilidad y precios.

- Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le comento que el proceso de suspensión de su línea móvil no detiene el cobro de sus servicios, por lo tanto, los cargos asociados al servicio continuarán generándose mientras la línea esté activa en nuestros sistemas. Además, le informo que no podrá utilizar los servicios de voz ni datos móviles hasta que realice el retiro de una nueva simcard en cualquiera de nuestras sucursales VTR. El valor de la nueva simcard es de \$4.000. En caso de que también necesite un equipo telefónico, le comento que VTR dispone de equipos móviles a la venta, y un ejecutivo en sucursal podrá entregarle la disponibilidad y precios actualizados según stock.

REGISTRA

Atención técnica -> Móvil -> IMEI bloq. por mora - robo Registrar en la atención:

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

PASO A PASO BLOQUEO EN ANDES

BLOQUEO SÓLO SIMCARD

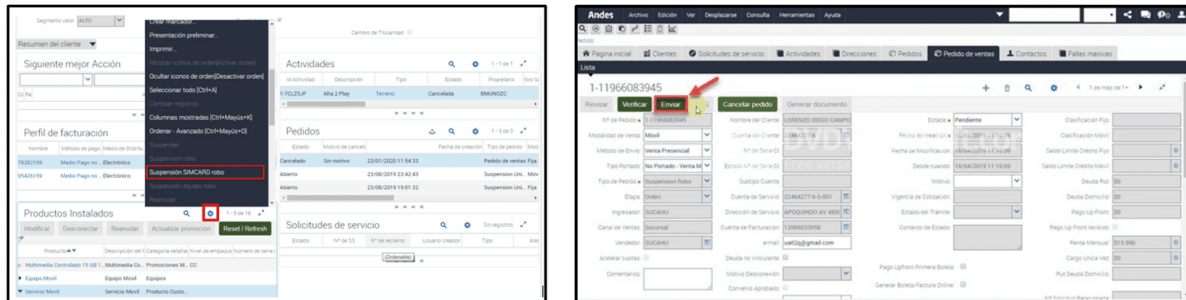
BLOQUEO SÓLO EQUIPO

BLOQUEO SIM Y EQUIPO

1. Desde la vista 360, cuenta de cliente, en la sección de **Productos Instalados** presionar el **Engranaje y luego Suspensión SIMCARD robo**
2. El sistema crea un pedido de forma automática, **ingresar al pedido creado y seleccionar la opción Enviar.**
3. En **DETALLES** se puede observar el contexto del estado **"Inicio de proceso de aprovisionamiento"**, que luego cambia a **"Fin de proceso de aprovisionamiento en UIM"**

4. Finalmente queda el Contexto del estado en **“Aprovisionamiento finalizado”** y el pedido queda en estado **COMPLETADO**

5. Verificar en **Productos instalados** que la Simcard se encuentra en estado **SUSPENDIDO**



BLOQUEO SÓLO SIMCARD

BLOQUEO SÓLO EQUIPO

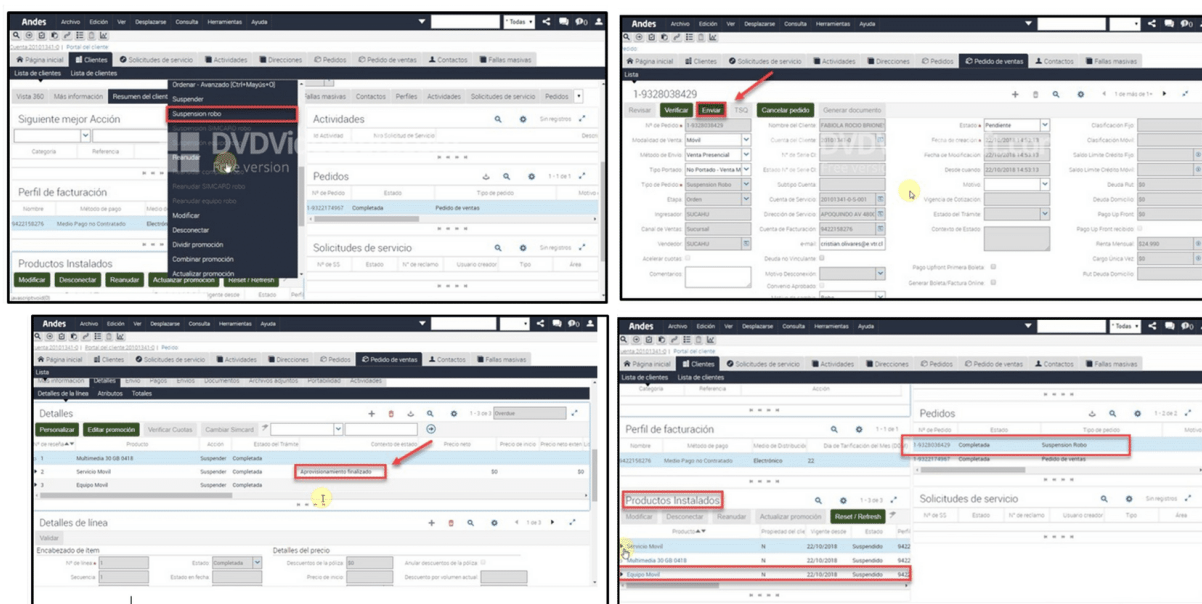
BLOQUEO SIM Y EQUIPO

1. Desde la vista 360, **Cuenta de Cliente, productos instalados**, posesionarse sobre equipo móvil a bloquear y seleccionar el icono de engranaje de Productos Instalados y **seleccionar SUSPENSIÓN ROBO**

2. **Ingresar al pedido y hacer clic en el botón Enviar.**

3. Esperar que el estado del trámite cambie de **“Inicio de proceso de aprovisionamiento en UIM”** a **“Aprovisionamiento finalizado”** y el pedido de modificación queda en estado **COMPLETADO**

4. Volver a la Vista 360, productos instalados a validar el estado del equipo, el cual se visualiza en estado **SUSPENDIDO**

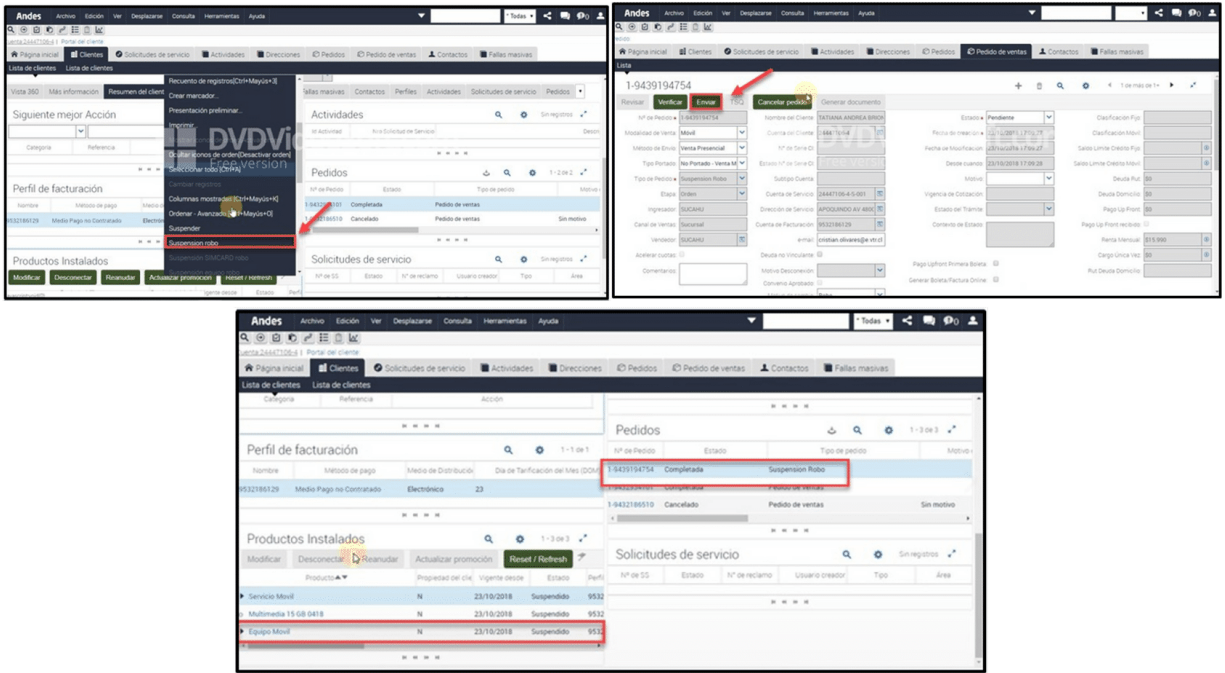


BLOQUEO SÓLO SIMCARD

BLOQUEO SÓLO EQUIPO

BLOQUEO SIM Y EQUIPO

1. Desde la Vista 360°. **Cuenta de Cliente** seleccionar en el **icono de engranaje de Productos Instalados** y elige **Suspensión robo**
2. El sistema creará un **pedido de forma automática**, se debe ingresar al pedido creado y seleccionar la opción **Enviar**, para que el pedido pase a **estado completado**
3. Ingresar nuevamente a la vista 360°, **Cuenta de Cliente** y en **productos instalados** se podrá observar que **el equipo móvil y Simcard** quedaron en estado **SUSPENDIDO**



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La suspensión por robo y/o pérdida del servicio detiene el cargo mensual del plan. Esta afirmación es:

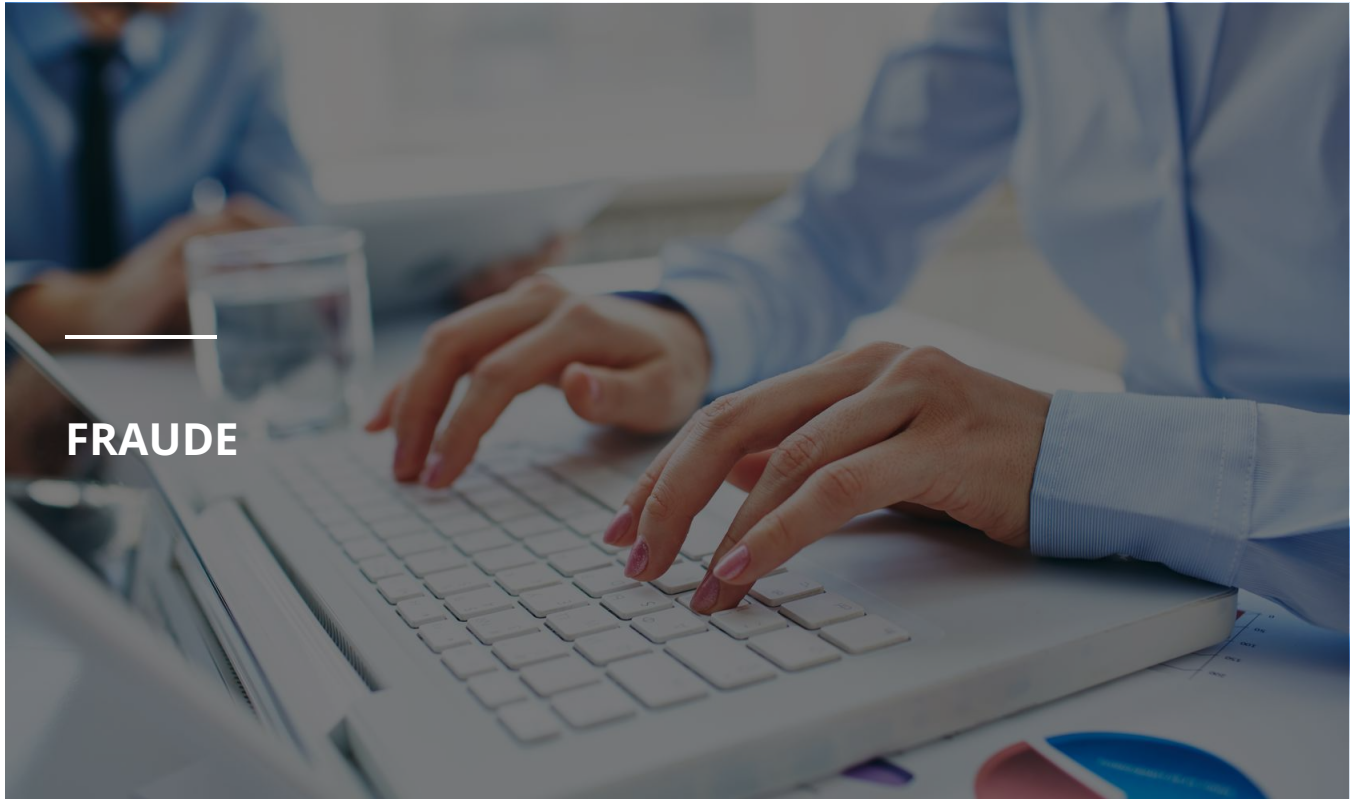
☐

Falsa

☐

Verdadera

NO RECONOCE CONTRATO FIJO Y MÓVIL



FRAUDE

- Detallar como atender aquellos casos en que clientes y no clientes de VTR desconocen haber contratado servicios fijos o móviles en nuestra empresa.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE NO RECONOCE CONTRATO

¿A quién se brinda esta atención?	Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales)
¿En qué canales se atiende?	En todos los canales de atención.
¿Qué documentos se deben presentar?	El cliente debe presentar los siguientes documentos para realizar la solicitud: Denuncia en Fiscalía, PDI o Carabineros, Copia de su Cédula de Identidad, Declaración jurada ante Notario y Boleta de algún servicio que demuestre su domicilio real (opcional).
¿Aplica validación de identidad?	Si aplica. Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.</u>
¿Qué situaciones justifican un caso de fraude?	Las situaciones que justifican un caso de fraude, son las siguientes: - Falsificación de firma en los contratos y/o documentos de respaldo del titular. - Suplantación de identidad y/o domicilio.
¿Cómo se dan cuenta los clientes del fraude?	Generalmente el cliente se da cuenta del fraude a través de:

- Una llamada de cobranza.
- La llegada de una boleta a un domicilio en donde no existe algún servicio VTR instalado.
- Cuando el titular desea contratar servicios.
- Ya es cliente VTR y se entera que figura con un segundo servicio fijo o plan móvil en una dirección que no reconoce

PRIMERA LÍNEA

MATRIZ DE ATENCIÓN

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- En Sucursales, si el cliente presenta la documentación en su primer contacto, el Ejecutivo la debe adjuntar en la Solicitud de Servicio indicada en este procedimiento, y en caso que el cliente no presente la documentación, se debe ingresar de igual manera la Solicitud de Servicio y se le debe indicar que los documentos le serán solicitados dentro de 3 días hábiles por medio de un equipo Backoffice vía llamada telefónica o correo electrónico.
- **En Call Center, Chat y RRSS**, se debe ingresar la Solicitud de Servicio indicada en este procedimiento e indicar al cliente que los documentos le serán solicitados dentro de 3 días hábiles por medio de un equipo Backoffice vía llamada telefónica o correo electrónico.
- Los **datos de contacto ingresados en la Solicitud de Servicio deben ser los indicados por el cliente titular que se está siendo atendido** y no se deben utilizar los datos de contacto indicados en Andes, debido que pueden ser de la persona que realizó el fraude.
- **No debes realizar la desconexión del servicio**, el equipo Backoffice será el encargado de gestionar la baja de estos.
- Si el cliente desconoce la contratación de un SVA o un canal premium no aplica este procedimiento, en ese caso se debe atender según el procedimiento [NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM](#)

PRIMERA LÍNEA

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE CONTRATO

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Revisa en Andes **el tiempo que ha transcurrido desde la contratación del servicio reclamado**. Para esto, verifica la fecha de instalación del servicio, revisando en la **vista 360°** los **productos instalados** y luego la columna **fecha de instalación**.
2. Verifica **cuántas boletas se han emitido y cuántas se han pagado**. Ante un caso de fraude, lo lógico es que no se haya pagado ninguna. Si se ha pagado al menos una, podría entenderse que el cliente sí tuvo conocimiento del contrato. Apóyate de la publicación [LECTURA Y ANÁLISIS DE CUENTA DE FACTURACIÓN](#) para revisar esto.
IMPORTANTE Podría haber casos de fraude asociado a personas extranjeras sin cédula de identidad aún a quienes se les ofrece contratar bajo otro Rut. En estos casos, sí podría haber pago de boletas tratándose de todas formas de un fraude por suplantación de identidad.
3. Revisa los servicios que aparecen contratados y que el cliente desconoce.
4. Revisa el monto adeudado del cliente desde la contratación del servicio.

GESTIÓN

1. Ingresa en Andes una Solicitud de Servicio del tipo Fraude, para esto, apóyate del apartado **PASO A PASO EN ANDES**.
2. Si la deuda es hasta \$300.000 mil pesos procede con el Ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#).
IMPORTANTE: Se deben enviar todos los casos al correo prevencion.fraude@clarochile.cl. Si la deuda es mayor a 300.000 mil pesos, además, se debe incluir los respaldos para validar y luego se podrá proceder con la acreditación. Considerar un SLA de respuesta de hasta 3 días hábiles. Se considera la deuda por cada cuenta no por la suma de la deuda en varias cuentas.

INFORMA

Una vez ingresada la Solicitud de Servicio, informa al cliente lo siguiente:

VOZ Y SUCURSALES

Sr(a) XXXX, en nombre de VTR le pido disculpas por lo sucedido. Haremos los descuentos correspondientes al servicio que se está cobrando indebidamente. Nos contactaremos con usted dentro de 3 días hábiles para gestionar la desconexión de estos servicios y así no vuelvan a ser facturados. Para su tranquilidad le informo que esto genera una investigación interna para saber qué sucedió. Le recomendamos hacer la denuncia ante fiscalía o carabineros para su respaldo y como comprobante ante el seguimiento que haremos de su caso [indicar esto último solo en caso que el cliente no presente ese documento].

NO VOZ

XXXX, en nombre de VTR te pido disculpas por lo sucedido. Haremos los descuentos correspondientes al servicio que se está cobrando indebidamente. Nos contactaremos contigo dentro de 3 días hábiles para gestionar la desconexión de estos servicios y así no vuelvan a ser facturados. Para tu tranquilidad te informo que esto genera una investigación interna para saber qué sucedió. Te recomendamos hacer la denuncia ante fiscalía o carabineros para tu respaldo y como comprobante ante el seguimiento que haremos de tu caso [indicar esto último solo en caso que el cliente no presente ese documento].

REGISTRA

Atención comercial -> Cambio de serv contrat/Suspen -> Susp de Serv (transi/otra)

Registrar en la atención: #FRAUDE

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución

PASO A PASO EN ANDES

PASO 1

1. Ingresa en Andes la siguiente **Solicitud de Servicio del tipo Fraude** completando los campos obligatorios.

- **TIPO:** Fraude
- **ÁREA:** Fraude
- **SUBÁREA:** Falsificación De Contrato / Suplantación De Identidad / Estafa Y Otras Defraudaciones/ Serv. Móvil - Suplant. Identid/Serv. Móvil - Falsif. Contrato/Serv. Móvil - Estafa/Defrauda.
- **DESCRIPCIÓN:** Registra el Nombre y Rut del cliente, documentos recepcionados y datos de contacto del cliente titular que realiza la solicitud.

! El tiempo máximo de respuesta de esta Solicitud es de 3 días hábiles.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a list of clients. The client details for '10000962-5' are displayed, including Rut, Nombre, Apellido paterno, Apellido materno, Segmento valor, Dirección, Comuna, Teléfono principal, En cobranza, Fecha última encuesta EPA, Fallos masivos, Resultado última encuesta HPS, and Referidos. Below this, there are tabs for 'Vista 360', 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Salidos totales', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', 'Pedidos', and 'Activos instalados'. The 'Solicitudes de servicio' tab is selected, showing a form with fields for 'Rut del Cliente', 'RUT Solicitante', 'Nombre solicitante', 'Apellido paterno solicitante', 'Apellido materno solicitante', 'Teléfono residencial solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', 'Teléfono celular solicitante', 'Email solicitante', 'Número serie CI solicitante', 'Número de interacción', 'Dirección', 'Comuna', 'Región', 'Activo', and 'Descripción'. The 'Tipo' dropdown is set to 'Fraude', the 'Área' dropdown is set to 'Fraude', and the 'Subárea' dropdown is set to 'Estafa y otras defraudaciones'. The 'Descripción' dropdown is set to 'Falsificación de contrato'.

PASO 2 Y 3

2. Hacer click en el **botón GUARDAR**, para que la solicitud quede registrada y tenga la solución o respuesta respectiva según corresponda el caso.

3. Pinchar sobre el **Nº de SS creada, que se encuentra en estado ABIERTA**, lo que permitirá ir a las Actividades que ésta genera y **así poder derivarla**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 10000962-5 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

10000962-5

Rut: 10000962-5 Dirección: ALELI 4390 Teléfono principal: 969046387 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Nombre: JULIAN PAZ Comuna: CERRILLOS En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: MUNOZ e-mail: usat3prometeo@gmail.com Fallas masivas: Resultado última encuesta HPS: Apellido materno: SABA Edad: 50 Retardos: Fecha última encuesta HPS: Segmento valor:

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Rut del Cliente: 10000962-5 Teléfono residencial solicitante: 969046387 Dirección: ALELI 4390 Tipo: Fraude Rut Solicitante: 10000962-5 Teléfono laboral solicitante: 969046387 Comuna: CERRILLOS Área: Fraude Nombre solicitante: JULIAN PAZ Teléfono celular solicitante: 969046387 Región: Subárea: Estafa y otras defrau Apellido paterno solicitante: MUNOZ Email solicitante: usat3prometeo@gmail.com Activo: Descripción: Dr. Juan Cea Rut 125547743 le cotizaron 630 mil Apellido materno solicitante: SABA Número serie CI solicitante: Número de interacción:

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 10000962-5 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

10000962-5

Rut: 10000962-5 Dirección: ALELI 4390 Teléfono principal: 969046387 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Nombre: JULIAN PAZ Comuna: CERRILLOS En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: MUNOZ e-mail: usat3prometeo@gmail.com Fallas masivas: Resultado última encuesta HPS: Apellido materno: SABA Edad: 50 Retardos: Fecha última encuesta HPS: Segmento valor:

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Solicitudes de servicio

Ir a BEC.

Número	Nº de SS	Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea	Tipo requerimiento	RUT Solicitante	Nombre Completo S.	Descripción
1-469125511		Abierta	05/10/2017 16:03:44	Fraude	Fraude	Estafa y otras defrau	Requerimiento	10000962-5	JULIAN PAZ MUNOZ	Dr. Juan Cea, Rut 2114666-7, le cob

PASO 4 Y 5

4. Posicionarse sobre la **Actividad RESOLUCIÓN** y siguiendo el siguiente orden **completar los campos de:**

- **MOTIVO:** Registrar el motivo del ingreso de la Solicitud de Servicio.
- **ÁREA A DERIVAR:** Back Office Comercial
- **ESTADO:** Seleccionar Derivada.

! IMPORTANTE: Para Sucursales, si hay documentación que adjuntar, este es el momento de hacerlo en la pestaña ARCHIVOS ADJUNTOS.

5. Pinchar el botón **GUARDAR**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:10000962-5 | Cuenta:10000962-5 | NP en SS

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

Lista de solicitudes de servicio

Información SS

Nº de SS: T-469125531 Tipo: Fraude Estado: Abierta Descripción: On Juan Cea, Rut 2114666-7, le cobraron \$250 mil por efectivo para

Rut del Cliente: 19000962-5 Área: Fraude Prioridad: Bajo Comentarios:

Nombre Completo Cliente: JULIAN PAZ MUNOZ Subárea: Estafa y otras d Propietario: MSAQUEROB

RUT Solicitante: 19000962-5 Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento

Nombre Completo Solicitante: JULIAN PAZ MUNOZ Dirección: ALEJ 4390 Número reclamo: Fecha de creación: 05/10/2017 16:05:4

Número serie ID solicitante: Correo electrónico: vat3prometeo@gmail.com Canal de ingreso: Sucursal Fecha de solución:

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: Teléfono celular solicitante: 998046387 Fecha de cierre:

ID Alarma Falla Masiva: Usuario creador: MSAQUEROB

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso Nº reclamo Validación APN

Código de resolución: Motivo:

Actividades

ID Actividad	Tipo	Estado	Propietario	Descripción	Fecha Inicio	Vencimiento	Código Cien	Área a Derivar	Motivo	Fecha Creación
1-7RAZVI	Resolución	Derivada	MSAQUEROB	Genera Requerimiento	05/10/2017 16:05			Backoffice Comercial	Ingreso de SS por estafa y	05/10/2017 16:05:54

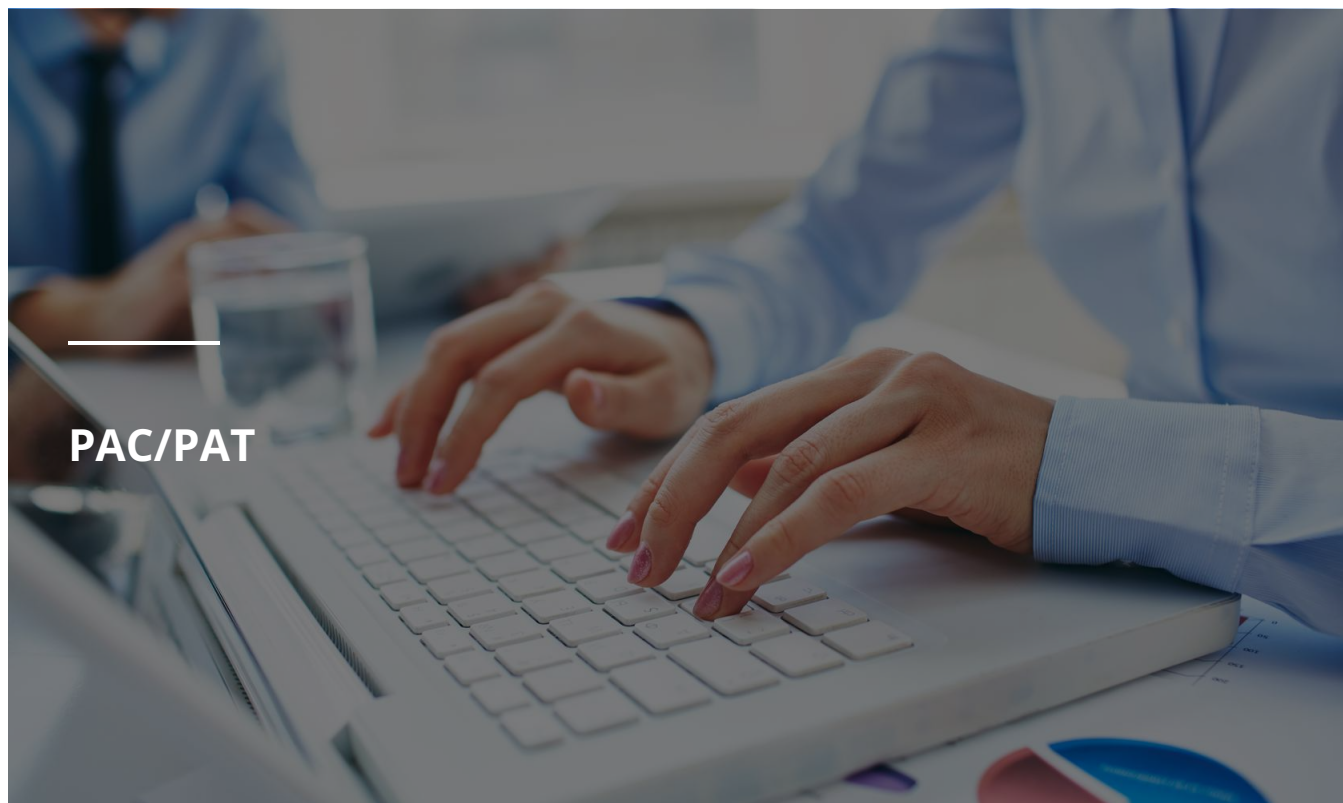


Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



Esta atención puede brindar a titular o usuario de la cuenta

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Valida los datos del cliente** para saber quién está llamando, titular o usuario.

- **Valida domicilio y cuenta** por la que el cliente está consultando.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- Pago automático **es un servicio que permite pagar de forma automática con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito**, la cuenta de servicio mensual de VTR. De esta forma, el cliente ya **no tendrá que pagar manualmente sus boletas**.
 - **PAC:** Pago automático Cuenta Corriente
 - **PAT:** Pago Automático Tarjeta
- **¿Cuáles son las etapas de un pago automático?**
 - Suscripción del pago automático en banco o en SV VTR
 - Semanalmente, Banco o Transbank envía la información de aquellos clientes que suscribieron un pago automático a VTR
 - VTR valida la información y realiza la marcación de aquellos clientes que suscribieron pago automático. Una vez marcado el cliente, VTR envía un SMS a cliente informando la activación de su PAC-PAT en VTR
 - Una vez que el cliente se encuentra marcado en sistema como PAC o PAT, comienza su proceso de pago de boletas
 - Mensualmente, el cliente se envía a cargo al Banco o Transbank
 - El Banco o Transbank realiza el cargo de la deuda al cliente en su cuenta corriente o tarjeta
 - El Banco o Transbank informa a VTR aquellos pagos que salieron exitosos y aquellos que fueron rechazados
 - **VTR aplica en ANDES los pagos exitosos, informa en Clave los rechazos y le envía un SMS a aquellos clientes cuyo pago automático salió rechazado**

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Datos de contacto** del cliente deben **estar actualizados**
- Verifica el estado **ACTIVO** de los servicios.

SUSCRIBIR PAC/PAT

INFORMA

Informa suscripción según modalidades de pago PAC/PAT y tiempos de respuesta:

Modali dad de pago	Suscripción	Script
PAC	Entidad Bancaria	<i>"Sr(a) XXX, para poder suscribirse al servicio con cargo automático a su cuenta corriente, usted debe hacer la suscripción a través de la página web de su banco. Esta modificación quedará activa en aproximadamente 10 días hábiles, por lo tanto, la siguiente facturación probablemente deberá pagarla a través vtr.com o de nuestros recaudadores asociados, tales como: Servipag, Caja Vecina, Sencillito, entre otros".</i>
PAT	Entidad Bancaria y/o Sucursal Virtual	<i>"Sr(a) XXX, para poder suscribirse al servicio con cargo automático a su tarjeta, usted debe hacer la suscripción en la sucursal virtual de https://vtr.com o directamente en</i>

		<i>su Banco. Esta modificación quedará activa en aproximadamente 10 días hábiles"</i>
--	--	---

- Cuando la solicitud de suscripción está correctamente ingresada, VTR envía un SMS:

VTR Informa: Tu solicitud de suscripción a Pago Automático fue procesada exitosamente. Si aún no pagas tu boleta, esto se realizará de manera automática.

PAC EN PORTAL DE BANCO —

Indica al cliente que se guíe por los siguientes pasos:

1. Seleccione Pago Automático de Cuentas
2. Ingrese a pago de cuentas/servicios
3. Haga clic en suscribir/inscribir PAC
4. Seleccione VTR

Revisa en clave el procedimiento para cada banco

PAT EN SUCURSAL VIRTUAL —

1. Ingrese a la Sucursal Virtual y en la pestaña de **"Facturación"** haga clic en el botón de **"Suscripción a PAT"**

2. Ingrese los datos personales y de pago, y confirme la suscripción

En ID Servicio debe ingresar el N° de la cuenta de facturación del cliente

PAT EN PORTAL DE BANCO

1. Seleccione Pago Automático con Tarjeta
- a) Ingrese a pago de cuentas/servicios
- b) Haga clic en suscribir/contratar PAT

Revisa en clave el procedimiento para cada banco

PAT EN ENTIDADES NO BANCARIAS (TARJETAS CMR FALABELLA Y RIPLEY)

Utilizar el siguiente script cuando cliente solicita suscripción PAT no bancarios:

"Sr(a) XXX, para poder suscribirse al servicio con cargo automático a su tarjeta de crédito de casa comercial, usted debe hacer la suscripción directamente en la casa comercial respectiva. Esta modificación quedará activa en aproximadamente 10 días hábiles"

ELIMINACIÓN PAC/PAT

Utilizar el siguiente script cuando cliente solicite cambio de medio de pago desde PAT-PAC a medio de pago no contratado (pago manual):

"Sr(a) XXX, para poder eliminar su PAC/PAT Bancario o casa Comercial, lo debe realizar directamente con la entidad respectiva y es el banco o casa comercial quien informa la baja de los pagos automáticos a VTR para que se reflejen en nuestros sistemas. Le recuerdo que una vez anulado su PAC-PAT podrá pagar en vtr.com o bien utilizar algún recaudador autorizado por VTR para el pago de su boleta (Servipag, Sencillito, etc.). Además de contar con el portal de pago en VTR.COM".

PAC/PAT RECHAZADO

MOTIVOS DE RECHAZO

El rechazo de este pago, se da cuando la institución bancaria no puede efectuar el cargo en la cuenta corriente o tarjeta de crédito. del cliente generalmente por:

MOTIVOS DE RECHAZO	
Cargo excede máximo autorizado	No existe mandato
Cuenta Cerrada / no Operativa	Solicitado por mandatario en Banco
Cuenta con orden de cierre	Tarjeta bloqueada
Cuenta destino de cliente difunto	Tarjeta con problemas, contactar al cliente
Cuenta no existe en el Banco	Tarjeta no existe, contactar al cliente
Detención del pago	Tarjeta perdida o robada, contactar al cliente

Fondos insuficientes	Tarjeta rechazada con baja informada
No Existe Identificador del Cliente	No tiene el pago automático asociado en sistema
No se envió a cargo	Se realizó el cargo, pero su pago aún no es aplicado

- En ANDES **no se puede visualizar el rechazo de un pago automático**, por lo que se debe revisar si el cliente se encuentra en el siguiente listado [DESCARGA BASE DE PAC PAT RECHAZADO](#), en dónde puedes buscar por N° de Cuenta.
- A los clientes que tienen un rechazo de pago automático se les informa mediante SMS.
 - *VTR Informa: Te contamos que el Pago Automático de tu actual boleta fue rechazado por tu banco emisor. Págala hoy a través de Pago Express en vtr.com*
- Si el cliente **tuvo un rechazo y al momento de la atención posee deuda**, se debe invitar a pagar por otro canal de pago. Por ejemplo: Pago express, sucursal virtual, Servipag, Sencillito, otros. Haz clic en [LUGARES DE PAGO](#) para verificar. O si desea pagar en sucursales VTR (considerar las que cuenten con caja), Revisa los horarios sucursales en el Home de Clave

INDAGA —

- ¿Cómo supo del rechazo?
- ¿Se suscribió a PAT o PAC?
- ¿Cuándo lo gestiono?
- ¿Con banco o casa comercial?

VERIFICA PRECONDICIONES —

- Revisar si el cliente está suscrito a pago automático, apóyate en la publicación **REVISAR MODALIDAD DE PAGO (PAC - PAT)**
- De estar activo, revisa si salió rechazado en la base de datos que aparece en el botón **DEBES SABER.**

GESTIÓN —

Si cliente no se encuentra en la base de rechazos, significa que posiblemente no fue enviado a cargo en la fecha correspondiente.

Se debe ingresar **Solicitud de Servicio** desde la cuenta de FACTURACIÓN.

TIPO: CUENTA

ÁREA: RECAUDACIÓN

SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)

Indicar los siguientes datos de forma obligatoria:

- Nombre del Cliente
- Motivo de la llamada.
- Información entregada.
- N° SS- Plazo informado.

ESCALA —

- **Si en 72 horas hábiles la Solicitud de Servicio no es atendida, enviar correo a escalamiento.recaudacion@vtr.cl.**

- **Sí no da respuesta en 48 horas hábiles**, escalar a Alejandra Torres (alejandra.torressalgado@vtr.cl) Margarita Henrique margarita.henriquez@clarochile.cl y Claudio Palmas claudio.palma@clarochile.cl

INFORMA —

CALL CENTER VOZ

"Sr(a) XXX el motivo por el cual no se ha realizado el cargo a su cuenta es XXX. Se gestionó la solicitud para verificar motivo de rechazo el cual tiene un plazo de 72 horas; para evitar afectar el funcionamiento de sus servicios, le recomiendo pagar esta boleta a través de vtr.com y verificar con su banco que todo está en orden para que no suceda lo mismo el próximo mes."

CALL CENTER NO VOZ

"XXX el motivo por el cual no se ha realizado el cargo a tu cuenta es XXX. Se gestionó la solicitud para verificar motivo de rechazo el cual tiene un plazo de 72 horas; para evitar afectar el funcionamiento de sus servicios, te recomiendo pagar esta boleta a través de vtr.com y verificar con tu banco que todo está en orden para que no suceda lo mismo el próximo mes."

REGISTRA —

Atención Comercial→Pagos→PAT-PAC (activ/desac/rechazo)

- 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

TRASLADO DE DOMICILIO



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

¿A quién se brinda esta atención?: Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿En qué canales se atiende?: En todos los canales de atención.

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

¿Aplica validación de identidad?: Si aplica. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.**

Requisitos: - El traslado se puede efectuar sólo a **direcciones factibles**. - En caso de **servicio con deuda**, sólo se podrá trasladar los mismos servicios que el cliente tiene actualmente. No se puede agregar servicios adicionales o actualizaciones de promoción que aumenten el valor mensual al momento de ingresar el traslado. Cualquier nueva contratación, podrá hacerla una vez trasladado y con la cuenta al día. - Clientes con **oferta comercial no vigente**, que soliciten traslado, deberán actualizar su plan a los planes vigentes para poder efectuarlo. Para revisar si la oferta que tiene el cliente sigue vigente, te debes apoyar de la publicación **PLAN COMERCIAL.**

CLIENTE CON DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD:



MATRIZ DE ATENCIÓN TRASLADO DE SERVICIOS:

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Confirma que los datos del cliente sean correctos. En caso de necesitar modificarlos, apóyate en la publicación **MODIFICACIÓN DE DATOS**.

2. Verifica que el cliente tenga el **servicio activo y sin deuda**. En caso que no, puedes generar una inhibición de cobranza. Apóyate en la publicación **INHIBICIÓN AL FLUJO DE COBRANZA**.

3. Verifica **el plan que tiene contratado el cliente y su vigencia en Productos Instalados**. Puedes apoyarte en el **PLAN COMERCIAL** para revisar si el plan está dentro de los planes actuales, de lo contrario, es un plan no vigente.

3.1. Si es un plan no vigente, debes informar al cliente que su plan debe ser actualizado antes de realizar el traslado, de lo contrario Andes no permitirá realizar la gestión. Si el cliente acepta, realiza la actualización según lo indicado en la publicación **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO**.

3.2. Si es un plan vigente, continúa con el **paso N°4**.

4. Revisa **la fecha de instalación de los servicios** en la vista 360° del cliente en la sección de Productos Instalados.

4.1. Si la instalación fue hace menos de 1 mes, debes solicitar el contrato de arriendo o compraventa del nuevo domicilio para realizar el traslado, estos documentos el cliente los tiene que enviar a tu correo, si no los tiene disponibles en la atención, debes indicar que vuelva a llamar cuando ya los tenga.

4.2. Si la instalación fue hace más de 1 mes, continúa con el **paso N°5.**

5. Revisar si la dirección del nuevo domicilio tiene un tipo de red diferente a la dirección actual, para esto apóyate del procedimiento **VER TIPO DE RED.**

5.1. Si el tipo de red del nuevo domicilio es distinto al de la dirección actual, transfiere a la plataforma de Retención según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA**, dado que no se puede realizar el traslado.

5.2. Si el tipo de red del nuevo domicilio es igual al de la dirección actual, continúa con el **paso N°6.**

6. Verifica que la nueva dirección sea factible para realizar el traslado, para esto, revisa la **factibilidad técnica del nuevo domicilio en la página de GIS**, apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN EN GIS**. En caso de tener dudas en la búsqueda de la nueva dirección valida la dirección en la web del **Servicio de Impuestos Internos SII**, para esto apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN EN SII**. Puedes también validar la dirección en Google Maps, para esto apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN EN GOOGLE MAPS**.

6.1. Si la dirección si es factible, ingresa el traslado en Andes, para esto, apóyate del apartado **GESTIÓN**.

6.2. Si la dirección no se encuentra en Andes, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio:**Solicitud de validación Factibilidad para Traslado.**

Tipo: Datos

Área: Validar dirección traslado

Subárea: Validar dirección traslado

Descripción: Ingresa la descripción correspondiente

IMPORTANTE: Dentro de la Solicitud de Servicio, dirígete a la pestaña **Actividades** donde debes rellenar los campos con la información de la dirección que se va a validar. Si esto no se realiza, no es posible gestionar la búsqueda de la nueva dirección. Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios te puedes apoyar de la publicación **INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.

Una vez ingresada la Solicitud de Servicio informa al cliente lo siguiente:

Sr(a) XXXX, hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indica no es factible para instalación de nuestros servicios ya que la red se encuentra en mantención. Hemos generado una solicitud para revisar su caso. Me contactaré con usted dentro de 3 días hábiles para informar la factibilidad del traslado.

Al recibir la respuesta que el **domicilio está Ok para trasladar servicios**, debes contactar al cliente y gestionar el ingreso del traslado, para esto, apóyate del apartado **GESTIÓN**. En caso que no aparezca la dirección en ninguna búsqueda, continúa con el **paso N°6.3**.

6.3. Si la dirección no es factible, informa al cliente que el domicilio no tiene factibilidad técnica para realizar el traslado. Apóyate del siguiente script:

CALL CENTER

Sr(a) XXXX, hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indica no es factible para instalación de nuestros servicios ya que nuestra empresa no tiene cobertura por el momento.

A continuación, debes transferir a la plataforma de retención según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA**.

INFORMA:

Una vez ingresado el traslado, informa al cliente los siguientes puntos:- La fecha de cuando se realizará el traslado del servicio.

- El cliente tiene que llevar a su nuevo domicilio los equipos que tiene en el domicilio actual.

- Le debes recordar que tiene que haber una persona mayor de edad en el domicilio a la hora del traslado.

VOZ:

Sr(a) XXXX, el traslado de sus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, le recordamos que es necesario que lleve los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.





Complete the content above before moving on.

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:

MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

-Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (mismo día o últimas 24 horas), se debe:

•**Canales Digitales:** Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.

-Para solicitudes de desconexión a través de Canales Digitales, el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual u ofrecer contacto telefónico.

-Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.

-Ante **Bajas no Cursadas**, el Front deberá transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema.

Apóyate en la publicación **BAJA NO CURSADA.**

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

MOTIVO DESCONEXIÓN:

Dificultades Económicas:

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.**

Cambio a la Competencia:

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

PLAN COMERCIAL.

No utiliza el Servicio:

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.**

Inconvenientes Técnicos:

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 **ANDES - INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN,** **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.**

Traslado / Cambio de Domicilio:

1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio.

2. Si la dirección es **FACTIBLE**, ingresa el traslado. Apóyate de la publicación **ANDES - TRASLADO DE SERVICIOS.**

3. Si la dirección es **INFACTIBLE** debes transferir de forma asistida a Retención.

4. 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 **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.**

Fallecimiento del Titular:

1. Esta atención se puede entregar a un usuario, un cercano o cualquier familiar del titular.

2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil.

3. La gestión es realizada por la plataforma de Retención.

CLIENTE NO ACEPTA ALTERNATIVAS ENTREGADAS:

CANALES DIGITALES: Derivar al cliente a ingresar su solicitud a través de la Sucursal Virtual.



Complete the content above before moving on.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Es correcto afirmar que 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.

☐

Falsa

☐

Verdadera

CAMBIO DE TITULAR



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

INFORMA

● **¿Quién lo solicita?: Titular** del servicio junto al nuevo titular.

● **¿Dónde se puede solicitar?: En todos los canales de atención.**

● **¿Qué documentos se deben presentar?:** Cédula de Identidad vigente de ambos clientes.

● **¿Aplica Validación de Identidad?:** Si aplica. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.**

● **Requisitos:**

- Servicio **activo** y **vigente**.
- Sin **deuda vencida**.
- El servicio a traspasar debe tener al menos **una boleta emitida y pagada**.
- El nuevo titular debe ser **mayor de 18 años y no debe tener deuda vencida con Claro**.



MATRIZ DE ATENCIÓN:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

→ Si el **cliente nos contacta vía call center**, se debe informar que la gestión tarda 3 días hábiles, y para ello será contactado para realizar validación de identidad, tanto del titular actual como del nuevo titular.

→ En caso que el servicio a traspasar tenga un **plan no vigente**, debes ofrecer actualizar a la oferta actual, para ello puedes revisar la publicación **PLAN COMERCIAL**.

→ Los **ciclos 2 – 10 y 12** ya no se encuentran disponibles para ningún tipo de gestión. Debido a ello, si el titular de origen tiene uno de estos ciclos, al momento de traspasar el número se debe modificar al ciclo siguiente más cercano, informando al cliente esta situación junto con el cobro de proporcionales y el cambio de fecha de vencimiento. Puedes apoyarte de la publicación **CICLOS DE FACTURACIÓN** para revisar los ciclos vigentes.

→ Si la línea a traspasar **tiene un contrato de arriendo vigente por un equipo**, siempre debes ofrecer, como primera alternativa, pagar la opción de compra del equipo antes de hacer el traspaso. Solo si el cliente manifiesta que no puede, se le debe dar la opción de traspasar las cuotas al nuevo cliente, siempre que cumpla con la evaluación crediticia, en caso contrario, el cliente antiguo debe si o si pagar opción de compra.

→ Las únicas **excepciones para no validar identidad del titular** son por **defunción** e **interdicto**.

→ En caso de defunción del titular y que un familiar desee conservar la línea, los documentos a presentar son **Certificado de Defunción, Certificado de Matrimonio o de Nacimiento para acreditar parentesco y Copia del Carnet de Identidad del antiguo titular y del nuevo titular**.

En caso que el titular sea Interdicto, los documentos a presentar son **Certificado de Interdicto y Copia del Carnet de Identidad del tutor y del antiguo titular**.

✓ **GESTIÓN:**

1. Revisa en CRM One que el servicio a traspasar no presente **deuda vencida**. Apóyate de la publicación **REVISAR ESTADO COMERCIAL**.
2. Revisa que el nuevo titular no presente **deuda vencida** asociada a su Rut.
3. Ingresa el siguiente Caso en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Traspaso de Titularidad

Resultado: Se Genera Caso.

En los subtipos selecciona:

Tipo 1: Traspaso de titularidad

Tipo 2: Móvil

Tipo 3: Validación de identidad

Utiliza el siguiente Template:

Tipo validación titular antiguo: (tipo y se agrega nombre)

Código validación y/o call id titular antiguo:

Tipo validación titular nuevo: (tipo y se agrega nombre)

Código validación: N/A (2° validación al tercero lo hace el BO)

N° contacto antiguo titular:

N° contacto nuevo titular:

Cuenta financiera:

Línea PCS a traspasar:

4. Informa al cliente que un plazo máximo de 3 días hábiles será contactado para realizar la gestión.

 **REGISTRA:**

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Traspaso de Titularidad

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada



Complete the content above before moving on.

CAMBIO DE CICLO MÓVIL



ALCANCE:

- Aplica para Call Center, Sucursales, Canales digitales y autogestión (BackOffice).

- Esta atención puede ser entregada a titular o tercero con poder notarial.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

GESTIÓN

INFORMA



Valida la identidad del titular según lo siguiente:

- Para atención presencial debes utilizar Biometría Acepta o Autentia, EID Equifax.
- Para atención de canales remotos debes solicitar la Serie o Número de Documento del carnet de identidad y validar su vigencia en la web del **Registro Civil**, el que debe estar Vigente.

IMPORTANTE:

No se debe validar identidad vía EID Equifax para este procedimiento.

Puedes apoyarte del procedimiento de **Validación de Identidad**.

- Si la cédula no se encuentra vigente, informa al cliente que debe regularizar el estado de su cedula para atender su solicitud. Apóyate del siguiente script:

Canales Digitales:

XXXX, te informo que por medida de seguridad y para evitar posibles fraudes, esta atención se brinda solo a clientes con su cédula de identidad vigente. Frente a cualquier otro estado de tu cédula de identidad debes primero regularizar tu cédula para atender tu solicitud.

- Aplica para todos los clientes móviles y en todos los canales de atención.



Clientes sin deuda:

- Debe tener al menos 1 boleta emitida y pagada, para generar el cambio de ciclo.
- El cambio al nuevo ciclo se genera una vez terminando el anterior.



Cliente bloqueado por cobranza:

- Activa el servicio **(desbloqueo de confianza)**.
- Realiza el cambio de ciclo solicitado por el cliente.
- Para clientes con deuda, este debe pagar su cuenta antes de 48 hrs. (días continuos), considerando que el servicio se volverá a bloquear, además la solicitud de cambio de ciclo que ha realizado, no se ejecutará en sistema si aún registra deuda.
- Si tiene 2 o más números móviles asociados al perfil de facturación, le debes informar que el cambio de ciclo se reflejará para todos sus servicios.
- El cambio de ciclo genera cobros proporcionales, explica en detalle, como lo verá reflejado en su boleta.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

GESTIÓN

INFORMA

Con el fin de realizar el cambio de ciclo de manera correcta, sigue el siguiente paso a paso:

Paso 1: Ingresa a ONE, y dirígete a buscar y selecciona al cliente.

- a) Presionar botón encontrar a quien llama
- b) En tipo de identificación, selecciona RUT.
- c) En valor de identificación, ingresar RUT, sin puntos ni guión.
- d) Presiona en buscar ahora.

e) Selecciona al cliente, en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en Sub- estado ABIERTO.

Presiona el botón Seleccionar

Paso 2: Dirígete a la pantalla principal y pincha sobre el nombre del cliente.

Paso 3: En perfil del cliente, busca el n° de CBP asociado al número telefónico que deseas revisar, luego en desplegable de Cliente actual busca el mismo CBP y selecciónalo.

Paso 4: Dirígete al ciclo de facturación y pincha sobre el número.

Paso 5: En la pantalla de ciclos de facturación, debes pinchar sobre el botón.

Paso 6: Luego de presionar, selecciona el ciclo de facturación solicitado por el cliente, luego pincha "Seleccionar". Apóyate en la siguiente publicación, con el fin de revisar las fechas de vencimiento, **CICLOS DE FACTURACIÓN** sección "Móvil". Recuerda informar siempre el cobro de proporcionales.

Paso 7: Pincha "Guardar".

Paso 8: Selecciona la alternativa "Sí" para crear la solicitud de cambio de ciclo.

EJEMPLO:

Un cliente postpago con ciclo 12, nos contacta el día 15 de junio para solicitar el cambio de su ciclo de facturación, debido que no le acomoda la fecha de vencimiento de su boleta, la cual tiene fecha los 02 de cada mes y requiere que la fecha de vencimiento sean los 10 de cada mes.

Según este caso de ejemplo, el ciclo 12 tiene fecha de emisión de boleta el día 12 de junio, por ende, al momento de la solicitud, el cliente ya está en proceso de emisión de su boleta en CRM ONE, que considera el periodo del 12/05 al 11/06 con vencimiento el día 02/07.

Como la solicitud de cambio de ciclo fue ingresada el día 15/06, y hasta ese momento tiene facturado el período del 12/05 al 11/06 con vencimiento el 02/07, la boleta siguiente a ésta, vendrá por el período del 12/06 al 11/07 con vencimiento el 02/08, y recién en la boleta que continua a esta última, **vendrá facturado el cambio de ciclo realizado**, es decir, el período del **12/07 al 20/07** con vencimiento el **11/08**. Por ende, **en agosto el cliente debe pagar 2 boletas**, la última por el ciclo anterior y los proporcionales por el cambio de ciclo.

Luego de esta última boleta, ya será facturado de forma completa el nuevo ciclo, del **21/07 al 20/08** con vencimiento el **11/09**. Para calcular la boleta donde vienen considerado los proporcionales, se debe calcular la cantidad de días desde el inicio del ciclo anterior hasta el fin del nuevo ciclo, es decir, para este caso de ejemplo, desde el día 12 la día 20, **9 días**.

El valor del plan debe dividirse por 30 y luego multiplicar por la cantidad de días proporcionales. Por ejemplo, si el plan del cliente tiene un valor de \$9.317 al dividir por 30 queda **\$9.317 / 30= \$310,56** y este valor al multiplicarlo por los 9 días proporcionales da un total de: **\$310,56x9= \$2.795**.

POLÍTICA DE ATENCIÓN	GESTIÓN	INFORMA
Informar al cliente que la solicitud de cambio de ciclo ya fue ingresada y este se verá reflejada de la siguiente manera: - Si el cliente adelantó su ciclo de facturación (adelantó fecha de emisión de boleta): Ejemplo: Cliente con ciclo 21, solicita cambio a ciclo 8. - Si el cliente atrasó su ciclo de facturación (atrasó fecha de emisión de boleta):Ejemplo: Cliente con ciclo 12, solicita cambio a ciclo 21.		

● CLIENTE SIN DEUDA

" XXXX, te comento que el cambio de ciclo se verá reflejado desde el próximo mes. Tú siguiente boleta incluirá cobros proporcionales correspondientes al periodo XX/XX, hasta el XX/XX y luego, para el mes XXXX (subsiguiente), se facturará tu boleta con el cobro total mensual con fecha de emisión XX y vencimiento YY.

● CLIENTE CON DEUDA

"XXXX, el cambio de ciclo y activación de tu servicio ya se encuentra realizado, sin embargo, te recuerdo que debes pagar tu cuenta antes de 48 hrs. ya que el no pago, implica que tu servicio se volverá a bloquear y además, la solicitud de cambio de ciclo que he realizado en el sistema, no se ejecutará si aún registra deuda".



Complete the content above before moving on.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER Nº 12 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER Nº12!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR