



VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 09 - Soporte Técnico

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 27 DE ABRIL AL 10 DE MAYO 2026

≡ INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART

≡ INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

≡ DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV y HDMI STICK

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
- 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 (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)
- 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 funciona solo en televisores con conexión HDMI, no funciona con televisores con puerto GPMI (General Purpose Media Interface)
- Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART
- Si el cliente VTR menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, o cliente CLARO ve logos VTR, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:
 - TIPO: Televisión
 - ÁREA: Reparación técnica
 - SUBÁREA: Mensaje de suscripción
- **CONSIDERACIONES EXCLUSIVAS VTR ->** El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama

REVISIONES OBLIGATORIAS

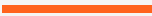
ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
1. Revisa en Andes el estado comercial del servicio, el que debiese ser ACTIVO. Si está suspendido, explica al cliente que el servicio debe estar activo para poder entregar soporte.			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
2. 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			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
1. Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs.: Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas a. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad). Deberás esperar máximo 5 minutos desde la confirmación del reset eléctrico. Apóyate con el siguiente script: <i>"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."</i> b. Luego, valida si el servicio se reestableció. Si el inconveniente no se resuelve, continúa revisando.			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión. Si existe una publicación informando que el servicio de televisión con Dbox Smart/HDMI Stick está afectado, informa según lo que indica en la publicación. Una vez que hayas realizado todas las revisiones, consulta al cliente cuál es el inconveniente que presenta: - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA C - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA A - SIN SEÑAL - SIN AUDIO - PANTALLA EN NEGRO - IMAGEN CONGELADA - MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN - MENSAJE "LOADING"/ "CARGANDO" - ANDROID DESMAYADO (ANDROID RECOVERY)			

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



CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA C

REVISAR

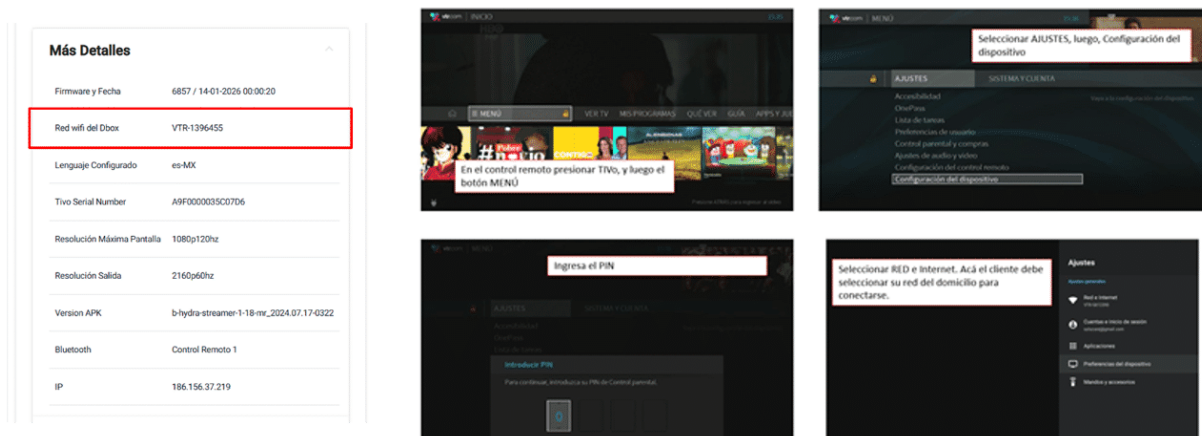
1. Ingresa a BEC y revisa la red WIFI a la que está conectado el decodificador del cliente.

No aparece ninguna red -> Guía al cliente en cómo debe conectar su decodificador a la red de internet del domicilio

Aparece red -> Consulta al cliente si es la red de internet contratado. Si la red corresponde a otra compañía u o datos del celular, explica que el decodificador sólo funciona conectado a la red de internet del domicilio. Apoya al cliente en cómo conectar su dispositivo a internet.

Si la red es correcta y el servicio está generando un código error, debes revisar el procedimiento de INCONVENIENTES INTERNET

2. Valida si el código se mantiene, si es así, consulta al cliente cuál es el código de error que aparece en pantalla



C601 - C605 - C606

GESTIÓN

1. Revisar pedido del cliente y confirmar con cliente si el producto fue entregado por delivery

Es delivery -> Revisar el procedimiento DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

No es delivery -> Ingresa en la cuenta de servicio afectado a BEC para realizar un Reboot desde BEC.

Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.

2. Luego de realizarlo valida con el cliente si el inconveniente se mantiene. Si es así, Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Conexión de internet	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

C219- C228-C210- C229- C611/C612

GESTIÓN —

1. Debes revisar que el decodificador esté conectado a la red wifi del domicilio

2. Si el decodificador está conectado pero el cliente sigue viendo el mismo código, solicita que intente verificar si tiene señal de internet desde su decodificador. Para esta prueba, simplemente puede entrar a alguna aplicación de streaming que tenga descargada en su dispositivo.

No navega/navega lento o con intermitencia -> Debes revisar el procedimiento de INCONVENIENTES INTERNET

Si navega -> explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Conexión de internet	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

"ANDROID DESMAYADO" (MODO RECOVERY)

GESTIÓN

Esta pantalla aparece cuando:

- Cortes eléctricos y/o Alzas o bajas de voltaje que hacen perder al dispositivo el mapeo de inicio

- Uso del disco del dispositivo extremadamente alto lo que obliga al dispositivo a entrar a modo recuperación

Para resolver:

- Solicita al cliente que con los botones del control volumen seleccione TRY AGAIN. Esperar que el televisor se reinicie.
- Si no se puede manipular el menú, indica al cliente desenchufar de la red eléctrica, esperar unos segundos y volver a enchufar.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



HOGAR

Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

INTERNET DEGRADADO

IDENTIFICA EL MODELO DEL EQUIPO Y SU PLATAFORMA
MONITOREO

IDENTIFICA EL MODELO

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO	
ONT	ZTE	F6600P	ZTE H3601P				
			EVOLUTION EVO6022AP			SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI	
		F6640P	ZTE H3601P				
		HG8145X6-13		No aplica	CLICK AQUÍ	Smart Wifi Huawei	
	HUAWEI	HG8145X6	HUAWEI K562E-10				
		HG8245W5					
		G240WG				-	
	NOKIA	G-2425G-B	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-	
	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)	

CABLE MÓDEM		TG2492LG			CLIC AQUÍ		
		TG2492L2					
	ARRIS	TG2482A	SERCOMM RP162-164	NO APLICA		Smartwifi Portal (Assia)	
		TG1662G					

1. Revisa el color del semáforo ESTADO DOMICILIO en BEC (SÓLO APLICA PARA CLIENTES CON RED HFC)

Pasos Internet

Marca - Modelo

ARRIS-TG2492LG

Enviar

Estado del CM

No Disponible

Enviar

Estado de Red



Enviar

Estado Domicilio



Enviar

Compatibilidad CM con Velocidad Contratada



Enviar

SEMAFORO EN ROJO —

Ofrece el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una visita en terreno.

TIPO: Internet.

ÁREA: Reparación Técnica.

SUBAREA: Niveles fuera de rango

DESCRIPCIÓN: Revisión hasta Estado de domicilio

SEMAFORO EN VERDE —

O el cliente es FIBRA, continúa revisando.2. Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM. También puedes revisar si aparece disponible el botón REAPROVISIONAR, dado que indica que la velocidad no está aprovisionada.

Información de Aprovisionamiento

Características	Siebel	UIM	Plataforma	●
Velocidad Contratada	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	No Disponible	●
Modelo	TG2482A	TG2482A	TG2482A	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart	No Disponible			●

VELOCIDAD DIFERENTE A LA DE UIM —

Pincha el botón REAPROVISIONAR. Si el resultado del aprovisionamiento no homologa las velocidades o genera error, debes realizar el procedimiento de ESCALAMIENTOS de esta publicación.

VELOCIDAD IGUAL A LA DE UIM —

Continúa revisando.

3. Solicita al cliente conectarte con video llamada para así validar con el cliente que la caja de internet se encuentre correctamente posicionada.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envío el link a su celular u otro integrante de su familia?"

Si el cliente no acepta la video llamada, solicita revisar en qué posición tiene la caja de internet. Continúa en el paso A. Si cliente, en cambio, acepta la video llamada, guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHTVTR CLARO

a). Una vez conectado con el cliente, solicita que enfoque la posición de la caja de internet:

- **CABLE MODEM-GATEWAY y ONT F6640P:** Puede ser instalada sobre una mesa o a la pared, pero en ambos casos se debe confirmar que está en posición vertical.

- **ONT F6600P- ONT HUAWEI:** Puede ser instalada sobre una mesa o a la pared. Sus antenas permiten ser direccionadas para que, en cualquiera de las 2 opciones, sus antenas queden en forma vertical.

b) En el caso que veas que la caja tiene una posición que no es la adecuada, solicita corregir.

4. Ingresa a la plataforma de monitoreo según el modelo de equipo para revisar los niveles de RSSI (Intensidad de señal recibida)



FIJADO AL MURO

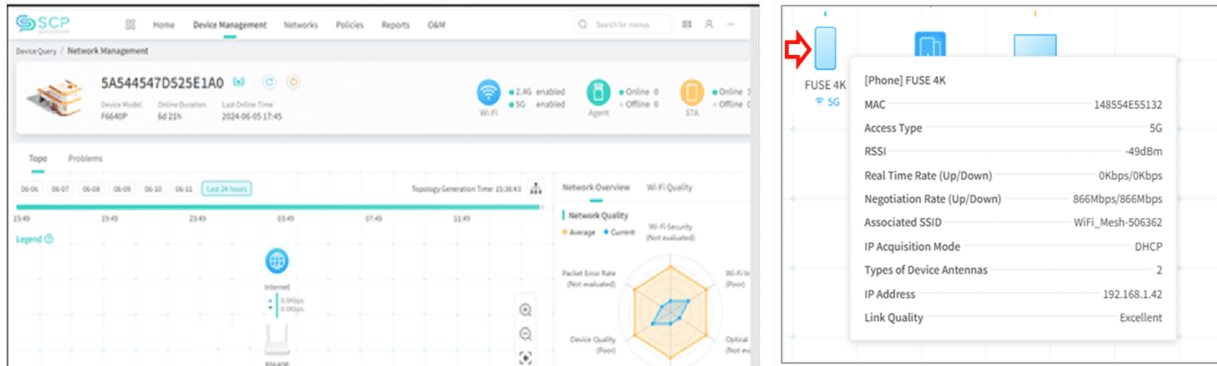


SOBRE UNA MESA:



SCP

Step 2



En la pestaña TOPOLOGY de SCP, posiciona el cursor sobre el equipo o equipos con inconvenientes para revisar los niveles de RSSI

Step 3

RSSI MENOR A -80

Solicita al cliente reiniciar su dispositivo móvil o apagar y prender dispositivos físicos y vuelve a validar los niveles de RSSI. Si estos se mantienen en menores a -80, verifica con video llamada si el modem está en el mismo lugar en que lo dejó el técnico al instalar.

EN UN LUGAR DIFERENTE

Ingresa una reparación técnica de tipo "Problema de Cobertura/ Conectividad Wifi". para que se vaya a revisar la Instalación con recomendación al técnico (en la observación) de instalación de un extensor dados los parámetros revisados < -80

MISMO LUGAR

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrecelo con instalación gratis y mensualidad 50%. Apóyate en el procedimiento VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS (instalación a través de visita técnica)

Step 4

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe **LENTITUD o INTERMITENCIA**. Guíate por los acordeones de este procedimiento ingresando a Clave.

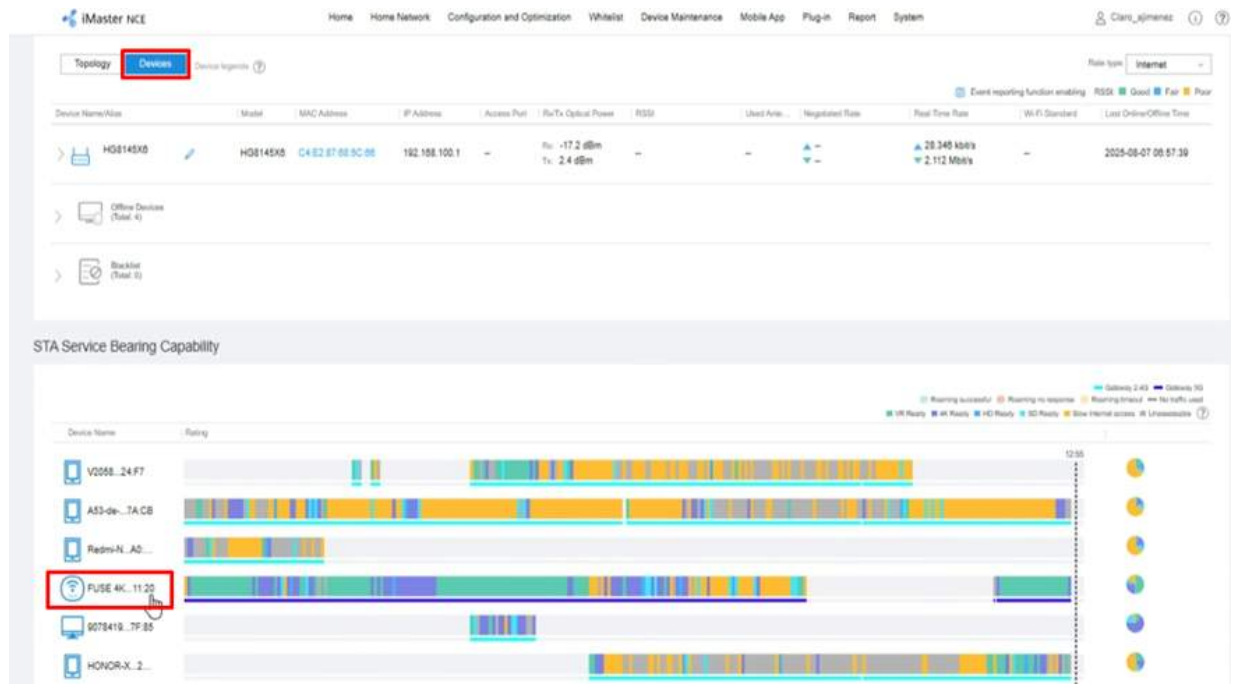
HUAWEI

Step 2



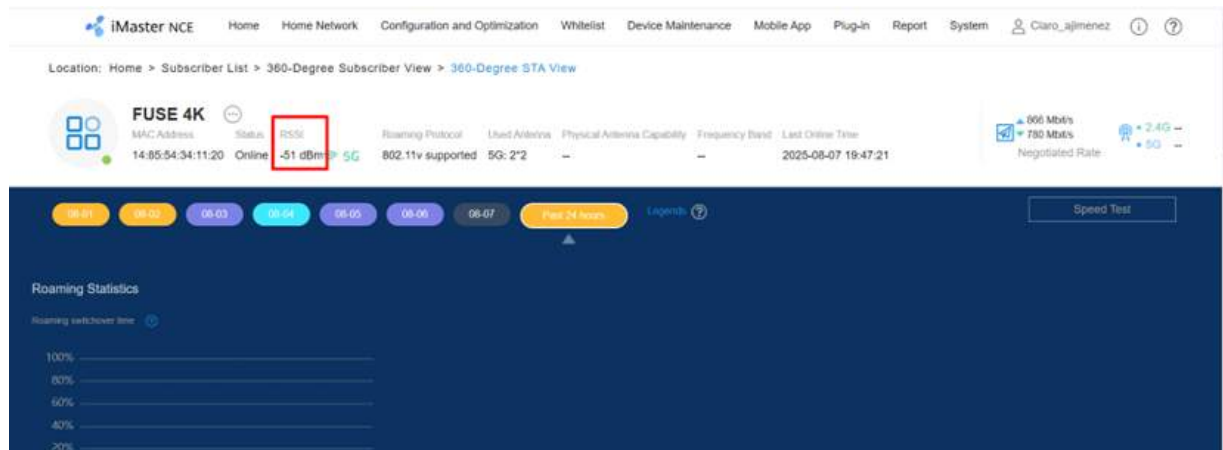
a. Ingresa a la pestaña **KPI VIEWS**

Step 3



b. Haz clic en la pestaña DEVICES, luego desliza tu pantalla para ver los equipos conectados, en este caso de ejemplo seleccionamos FUSE 4K

Step 4



- c. Revisa el parámetro de cobertura (RSSI) del dispositivo con dificultad. En la misma pantalla revisa el valor

Step 5

RSSI MENOR A -80

Realiza un reset wifi, (hacer clic en el botón pausa, esperar 5 segundos y volver a presionar Mismo botón); Luego actualiza la página y revisa si los niveles del RSSI cambiaron.

Si los niveles de RSSI se mantienen en menores a -80, verifica con video llamada si la caja de internet está en el mismo lugar en que lo dejó el técnico al instalar.

EN UN LUGAR DIFERENTE

Ingresa una [reparación técnica](#) de tipo "Problema de Cober/ Conectividad Wifi". para que se vaya a revisar la Instalación con recomendación al técnico (en la observación) de instalación de un extensor dados los parámetros revisados < a -80

MISMO LUGAR

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%. Apóyate en el procedimiento [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#) (instalación a través de visita técnica)

Step 6

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe **LENTITUD o INTERMITENCIA**. Guíate por los acordeones de este procedimiento en Clave



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



Completa la lección, antes de continuar.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 09 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
09!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR