



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°05 - HFC

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.



UNIDAD 1: SUCURSAL VIRTUAL



UNIDAD 2: LEY DE VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA



UNIDAD 3: MODIFICACIÓN DE GRILLA DE CANALES



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: SUCURSAL VIRTUAL



¿QUÉ ES LA SUCURSAL VIRTUAL?



Es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

DEBES SABER:

- Los clientes con **servicio fijo** se deben registrar para tener acceso a la Sucursal Virtual en el siguiente link <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/sucursal/new-login/registrar> seleccionando el botón **Regístrate Aquí**. Esto lo pueden realizar luego de 48 horas desde la activación del servicio. Puedes revisar como registrar a un cliente en el apartado **CREAR UNA CUENTA EN SUCURSAL VIRTUAL**.
- La cuenta de Sucursal Virtual de un cliente puede ser **bloqueada temporalmente**, según el número de ingresos erróneos realizados. Para determinar si el cliente presenta esta situación, debes consultarle el mensaje que se le informa al momento de intentar el ingreso. Los mensajes que se indican al momento de loguearse son los siguientes:
 - **Usuario autenticado exitosamente:** Ingreso correcto.
 - **No pudimos iniciar sesión. Revisa tu RUT o contraseña e inténtalo de nuevo:** Rut o contraseña ingresada es errónea.

- **Su cuenta ha sido bloqueada por 15 minutos.** Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo: Cuenta bloqueada por 5 intentos de ingreso fallido.
- **El tiempo de bloqueo** según la cantidad de intentos fallidos de ingreso se detalla en la siguiente tabla:

El tiempo de bloqueo según la cantidad de intentos fallidos de ingreso se detalla en la siguiente tabla:

Cantidad de ingresos fallidos	Tiempo de bloqueo de cuenta	Comportamiento	Mensaje
5	15 minutos	- Al quinto intento con contraseña incorrecta, no se permite login App Mi Claro y Sucursal Virtual. - Se bloquea cuenta por 15 minutos. - Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 15 minutos, Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
8	1 hora	- No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. - Se bloquea cuenta por 1 hora. - Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 1 hora. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
11	12 horas	- No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. - Se bloquea cuenta por 12 horas. - Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 12 horas. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
Cada 3 intentos posteriores	12 horas	- No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. - Se bloquea cuenta por 12 horas. - Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 12 horas. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.

INGRESO A SUCURSAL VIRTUAL:

CLIENTE TIENE CONTRASEÑA

CREAR UNA CUENTA EN SUCURSAL VIRTUAL

RESTABLECER CONTRASEÑA DE SUCURSAL VIRTUAL

1. Ingresa a <https://www.clarochile.cl/personas/> y en el costado superior derecho presiona en **Mi Claro.**
2. Ingresa el Rut y la Clave, y luego presiona Ingresar a Sucursal Virtual.
3. Al acceder a Sucursal Virtual se mostrará la pantalla Inicio.



CLIENTE TIENE CONTRASEÑA

CREAR UNA CUENTA EN SUCURSAL VIRTUAL

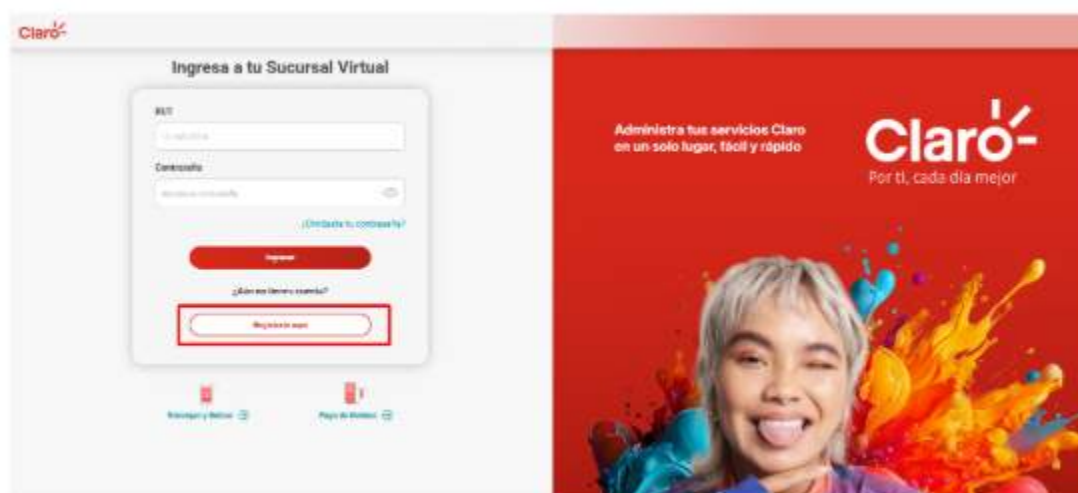
RESTABLECER CONTRASEÑA DE SUCURSAL VIRTUAL

1. Ingresa a <https://www.clarochile.cl/personas/> y en el costado superior derecho presiona en **Mi Claro.**
2. Selecciona **Regístrate aquí.**
3. Completa los siguientes datos para realizar el registro: Rut, número de serie o documento, correo electrónico y selecciona el captcha. Luego acepta los **Términos y Condiciones, y presiona Siguiente.**

Luego acepta los Términos y Condiciones.

4. Al presiona Siguiente la **clave de ingreso provisoria** será enviada al correo electrónico registrado.

5. Accede con la nueva clave y luego crea una clave definitiva. Debe contener entre 6 y 12 caracteres y al menos una letra y un número.



CLIENTE TIENE CONTRASEÑA

CREAR UNA CUENTA EN
SUCURSAL VIRTUAL

RESTABLECER CONTRASEÑA
DE SUCURSAL VIRTUAL

1. Ingresa a <https://www.claro Chile.cl/personas/> y en el costado superior derecho presiona en **Mi Claro**.

2. Selecciona **¿Olvidaste tu contraseña?**

3. Ingresa el número de Rut y presiona Continuar.

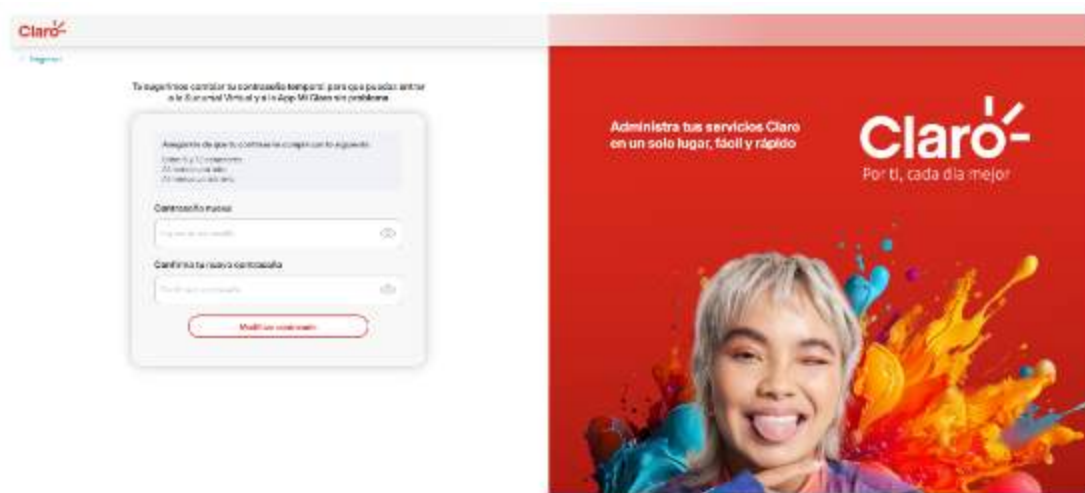
4. Se informará el **correo y teléfono de contacto** donde será enviada la clave provisoria. Luego presiona **Continuar**.

IMPORTANTE:

Si los datos del cliente son erróneos o están desactualizado, y los solicita cambiar, debes seguir lo indicado en el apartado SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES. Recuerda que esta gestión se realiza solo al titular del servicio.

5. Será enviado un correo al cliente y/o SMS con la clave provisoria al cliente, la cual tiene una vigencia de 24 horas.

6. Una vez ingresado con la clave provisoria, el cliente debe crear una nueva contraseña.



CARACTERÍSTICAS DE LA SUCURSAL VIRTUAL:

INICIO: —

Al acceder a Sucursal Virtual se mostrará la pantalla Inicio donde puedes visualizar lo siguiente:

1. Nombre del Cliente: Se visualiza la palabra Bienvenido/a junto con el nombre del cliente.

2. Perfil del Cliente: Dentro del botón Perfil del Cliente se puede verificar:

- **Mis Datos:** Permite visualizar los datos personales como nombre completo, dirección, e-mail y la opción de modificar contraseña de ingreso a Sucursal Virtual y App Mi Claro.
- **Notificaciones:** Mensajes que permiten entregar promociones o avisos importantes.
- **Acceso a Mi Claro:** El cliente puede autorizar a otra persona a ver información de un servicio.
- **Agregar prepago:** Permite agregar a la Sucursal Virtual un nuevo número prepago del cliente.

3. Notificaciones: Botón que permite alertar al cliente si tiene algún nuevo mensaje con alguna promoción en relación a algún servicio contratado.

4. Cerrar Sesión: Botón que permite finalizar la sesión en sucursal virtual.

5. Opciones de Consulta: En este listado se puede revisar:

- **Inicio:** Resumen de todas las líneas hogar y móvil que tenga el cliente contratado.
- **Consumos:** Detalle de cada línea móvil y hogar con el consumo respectivo.
- **Boletas:** Se puede visualizar y descargar boletas del servicio a consultar. También es posible realizar pagos y cambiar a boleta electrónica.

- **Contratar Servicios:** Permite al cliente contratar bolsas, paquetes o canales dependiendo de cada servicio contratado.
- **Consultas y Solicitudes:** El cliente puede realizar consultas o solicitudes de sus servicios.
- **Claro Club:** Entrega los beneficios disponibles de Claro Club.

6. Banner Informativo: Publicidad que permite direccionar a la web de Claro Chile, para que el cliente pueda conocer más de algún producto, servicio o aplicación.

7. Consultor de Servicio: Listado que permite consultar cada una de los servicios contratados por el cliente, ya sea móvil u hogar. Se encuentra bajo el nombre de “Estas consultando”.

8. Indicador de Deuda: Sección que indica si el servicio consultado presenta deuda, además, permite ir a la sección de Boletas.



CONSUMO: —

Sección donde se puede visualizar el detalle de los servicios contratados del cliente con su consumo respectivo.

1. Estas consultando: Desplegable donde el cliente puede seleccionar el servicio a consultar.

2. Período: Período de tiempo que se desea consultar. Incluso se puede revisar el consumo no facturado.

3. Ítem a consultar: Es posible revisar el consumo de llamadas, SMS, MMS y datos.

4. Detalle de consumo: Consumo del servicio consultado.

Consumos

Estás consultando el número: 9999999999 (AAA) (1000)

Mi Plan MAX L LIBRE

Mostrar anterior: Consumo no facturado

Consumo no facturado

Llamadas

Fecha	Destino	Tipo de Servicio	Servicio	Tráfico, unidades o cantidad
10/02/2025 10:30:43	9999999999	Voz	Voz NO	1 min, 10 seg.

BOLETAS: —

Sección donde se puede visualizar y descargar las boletas del servicio consultado. También es posible realizar pagos.

1. Estas consultando: Desplegable donde el cliente puede seleccionar el servicio a consultar.

2. Tutoriales: Sección que ayuda al cliente con video tutoriales sobre la revisión de boleta y las formas de pago.

3. Plan: Sección donde se visualiza el plan del servicio consultado. Es posible descargar la última boleta emitida.

4. Total a Pagar: Sección que informa montos pendientes de pago y permite realizar pagos. Además, muestra el histórico de facturación de los últimos 6 meses.

5. Histórico de Boletas: Sección que permite visualizar y descargar las ultimas 6 boletas emitidas del servicio consultado.

Boletas

Estás consultando: 50878000304 / MAX L LIBRE

1

2 Ayuda con mis boletas

3 Mi Plan

4 Total a pagar

5 Boletas anteriores

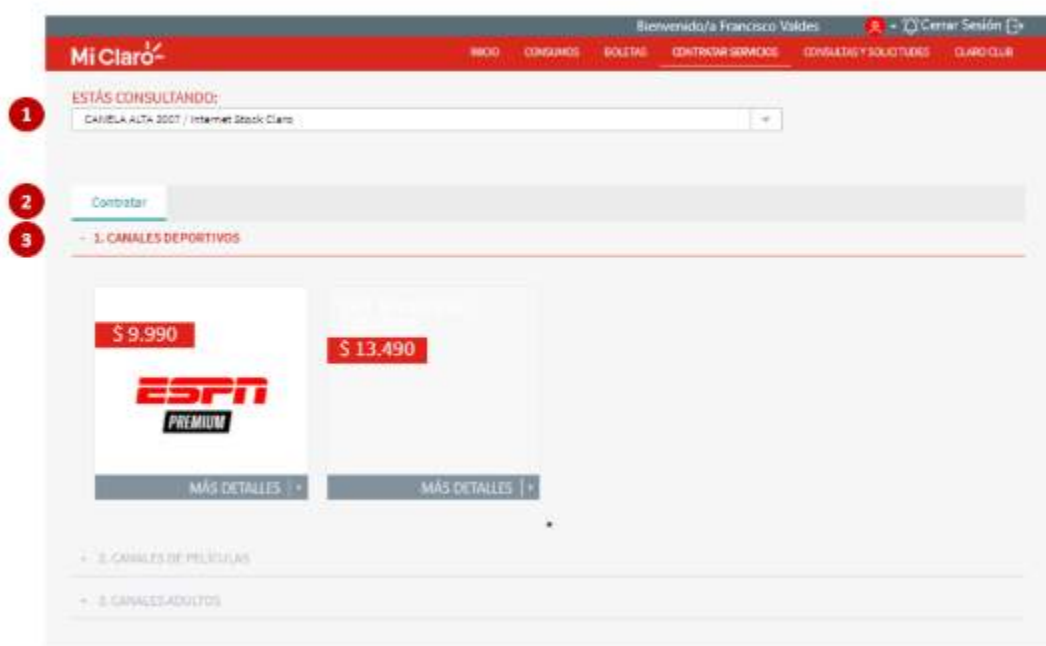
Fecha de vencimiento	Total	Boleta
30/01/2025	\$ 13.064	Descargar
02/01/2025	\$ 7.777	Descargar

CONTRATAR SERVICIOS: —

1. Estas consultando: Desplegable donde el cliente puede seleccionar el servicio a consultar.

2. Pestañas: Pestaña para Contratar servicios.

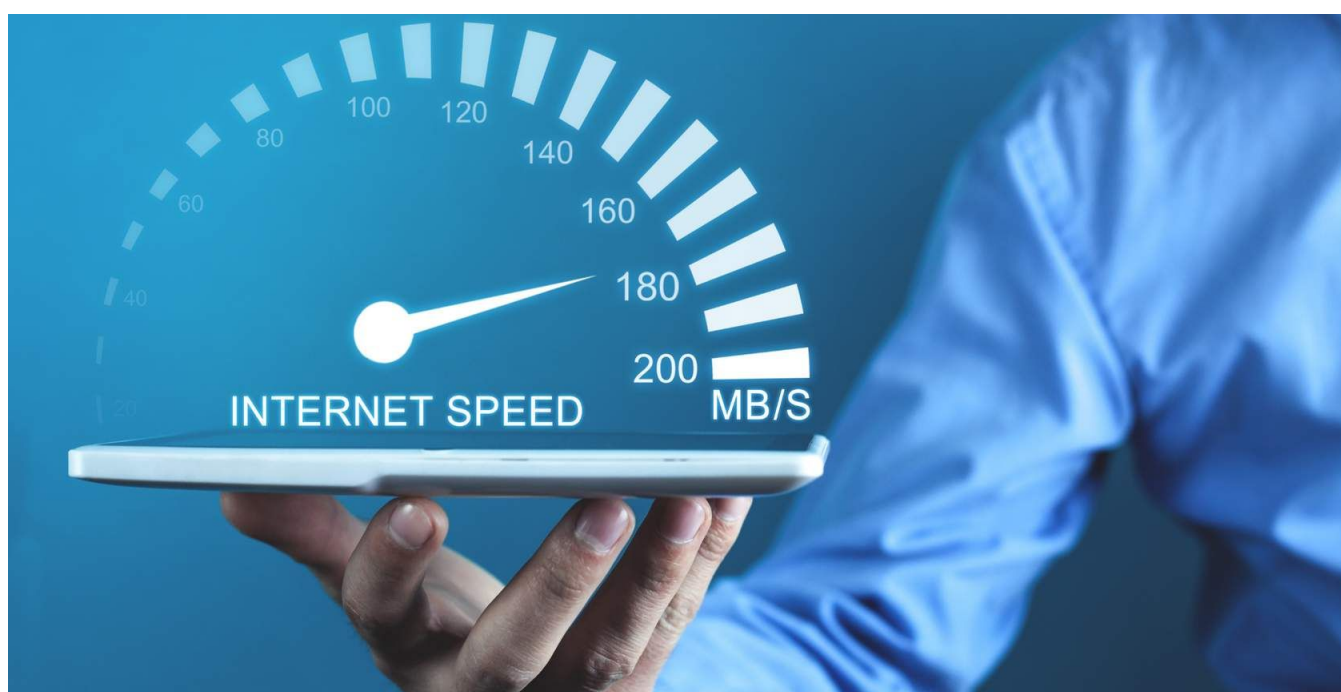
3. Canales disponibles: Listado de canales disponibles para la contratación, entre los cuales están canales de Deportivos, Películas y de Adultos.



Para conocer más detalles de la Sucursal Virtual revisa [aquí](#)

CONTINUE

UNIDAD 2: LEY DE VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA



DEBES SABER:

IMPORTANTE

- Esta ley solo aplica para clientes con servicios de internet Hogar.

- Los nombres de los planes del cliente cambiarán, puedes confirmar cada uno de ellos revisando el PLAN COMERCIAL.
- Si el cliente solicita realizar un reclamo, lo debes realizar desde la solicitud de servicio LEY DE VELOCIDAD MÍNIMA, si tienes dudas de cómo hacerlo puedes revisar **Ingreso de Reclamo.**

IMPORTANTE: La visita técnica con la observación @subtelLVM debe ser ingresada solo cuando el cliente presenta el informe de medición. Si el cliente presenta lentitud y NO PRESENTA EL INFORME DE MEDICIÓN debe ser atendido con el Troubleshooting correspondiente dependiendo si es HFC o FTTH.

- Para poder realizar la medición de velocidad se debe hacer desde la aplicación definida por la Subtel que se puede descargar desde **<https://vmgchile.cl/>**.

┆ Si el cliente realiza la medición a través de otra aplicación, distinta a la determinada por la subtel, no corresponde realizar la gestión por Ley de velocidad mínima.

- La medición se debe realizar solo computadoras, no se pueden realizar desde celulares.

- La medición actualmente se realiza a través de una conexión por cable, por lo que mediciones desde un computador conectado a WIFI no aplican.

- Se pueden realizar **2 tipos de mediciones:**

-Instantánea: Aquella que registra la velocidad del usuario en un instante determinado.

-Promedio: Está compuesta por una serie de mediciones instantáneas que permiten que el sistema calcule las velocidades promedio representativas. Suelen durar alrededor de 40 minutos.

-En el caso de las mediciones de velocidad promedio, las mediciones programadas pueden ocasionar un uso intensivo temporal del ancho de banda del usuario.

- Solo se realizarán las compensaciones correspondientes a los clientes que compartan el resultado de una medición promedio, ya que las mediciones instantáneas no son determinantes.
- A la hora de solicitar enviar el informe al correo **infolvm@clarochile.cl** al cliente, debes indicar que en el asunto ponga su Rut y dentro del cuerpo del mensaje su nombre completo, apellido y adjuntar el informe de medición.
- Las mediciones tardan demasiado en realizarse por lo que debes invitar al cliente a volver a contactarse una vez que tenga el resultado de la medición si así sea el caso.



GESTIÓN:

PRIMERA LÍNEA

Si el cliente indica que ha realizado la medición y esta no cumple con velocidad mínima garantizada debes realizar lo siguiente:

1. Confirma con el cliente si para realizar la medición lo hizo a través de la **aplicación descargada desde la página** <https://vmgchile.cl/>.

a. Si la medición se realizó con otra aplicación distinta, debes indicar que tiene que hacerlo desde la aplicación que entregó la Subtel para estos casos. Indicar que dentro de la aplicación debe seleccionar el tipo de medición PROMEDIO y volver a contactarse nuevamente con nosotros cuando tenga el resultado si esté no cumple con la velocidad mínima garantizada.

b. Si efectivamente realizó la medición a través de la aplicación entregada por la Subtel, continua con el paso a paso.

2. Consulta si la medición fue inmediata o promedio.

a. Si fue una medición inmediata, debes informar que esta medición no entrega un resultado verdadero y la ley no tiene en cuenta esta medición para realizar las compensaciones correspondientes, por lo que debe realizar la medición Promedio, una vez que tenga el resultado se debe a volver a poner en contacto con nosotros nuevamente.

b. Si el cliente realizó una medición promedio, debes continuar con el paso a paso.

3. Confirma con el cliente la dirección en la que realizó la medición.

4. Indicar que debe enviar el formulario de la medición al correo **infolvm@clarochile.cl**.

a. En el asunto el cliente debe dejar su Rut y en el cuerpo del mensaje su nombre completa, apellido y el formulario adjunto.

Recuerda que el informe debe ser enviado dentro de las 24 hrs después de haber realizado la medición, si no debe volver a medir su velocidad y enviar nuevamente el correo dentro del tiempo indicado.

5. Revisa si el cliente se encuentra dentro de una falla masiva.

a. si esto es así informa que no es posible realizar una visita técnica ya que se está trabajando para entregar una pronta solución y que su solicitud ya fue ingresada para que se contacte un especialista dentro de los próximos 5 días hábiles.

b. Si el cliente no está dentro de una falla masiva, continua con el paso a paso normal

6. Revisa el tipo de red del cliente si es FTTH o HFC.

a. FTTH: debes ingresar la siguiente visita técnica:

- Tipo: Internet
- Área: Orden de retención técnica
- Sub Área: Sin conectividad
- Obs: @subtelLVM

b. HFC: revisa si tiene factibilidad técnica para ofrecer el cambio de red a fibra.

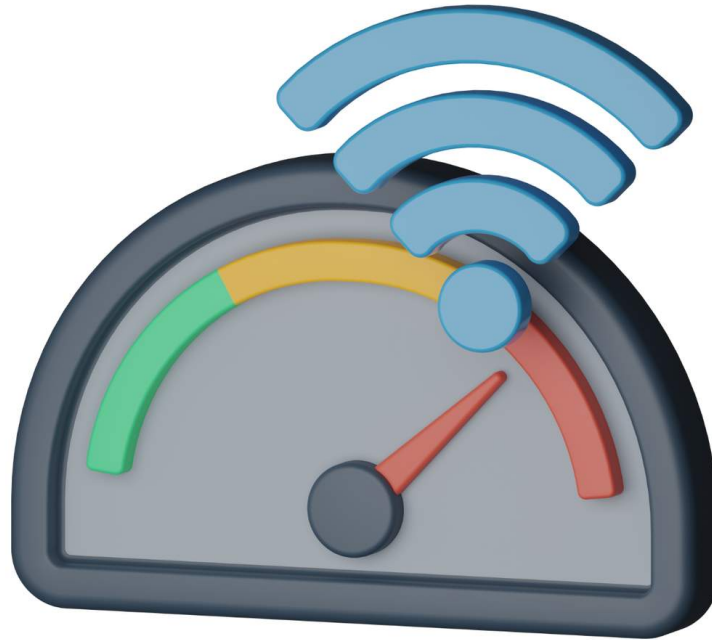
• Si no tiene factibilidad o no acepta el cambio de tecnología debes ingresar la siguiente visita técnica:

- Tipo: Internet
- Área: Orden de retención técnica
- Sub Área: Sin conectividad
- Obs: @subtelLVM

• Si tiene factibilidad y acepta el cambio de tecnología debes ingresarlo, puedes apoyarte con la publicación **Cambio de Tecnología a Fibra Óptica**

7. Informa al cliente que un ejecutivo se contactará con él para revisar su caso dentro de los próximos 5 días hábiles.

Es importante que durante este periodo mientras se envía una respuesta, el cliente no debe volver a enviar mediciones ya que el caso está asociado a la medición por la que se contactó.



PREGUNTAS FRECUENTES:

IMPORTANTE

¿Cliente tiene que pagar para acceder a esta herramienta de medición?

R: No, la herramienta no tiene costo en el periodo de marcha blanca.

¿Cuándo estarán disponibles las mediciones inalámbricas (vía Wi-Fi)?

R: Las mediciones inalámbricas están en etapa de desarrollo, se comunicará oportunamente a los clientes cuando esté disponible.

¿Como se realiza la medición de forma correcta?

R: Se debe conectar su Pc a internet desde un cable Ethernet y desconectar los dispositivos de su hogar para realizar una medición efectiva.

¿Puedo medir la velocidad usando mi celular?

R: no, esta medición solo se hace a través de pc por medio de una conexión por cable.

¿Cuánto se demora la medición?

R: la medición promedio puede tardar hasta 40 minutos en realizarse.

¿Me entregarán una compensación si no se está cumpliendo la velocidad mínima garantizada?

R: si, para estos casos es necesario adjuntar el informe después de haber realizado la medición promedio al correo infoivm@e.vtr.cl para realizar el proceso de compensación. Recordar que el informe descargado por la aplicación debe tener hasta 24 Horas para que sea válido, si no, debe realizarse otra medición promedio y compartir el informe durante este periodo de tiempo.

¿Desde qué día contemplan la baja de velocidad?

R: desde que realizó la medición hasta las 24 hrs donde nos debe compartir el informe de la medición de velocidad.

¿Como genero un reclamo ya que no están respetando mi velocidad mínima y cuál será la respuesta?

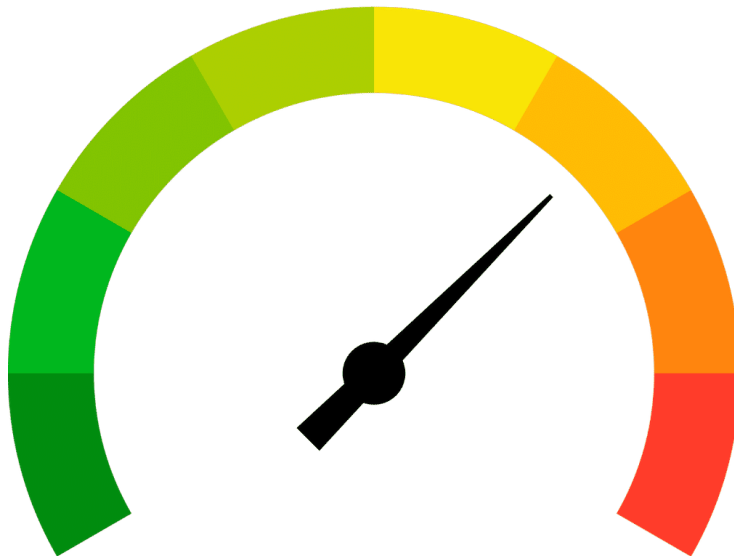
R: lo puede realizar a través de nuestros canales de auto atención seleccionando la opción de LEY DE VELOCIDAD MININMA como también en los canales de atención con nuestros ejecutivos.

¿Qué debo hacer cuando la velocidad promedio mínima no es respetada?

R: Debe contactarse con nosotros para poder realizar las revisiones correspondientes, recuerde que la medición debe ser la PROMEDIO.

¿Dónde puedo saber cuál es mi velocidad mínima garantizada?

R: Para saber la velocidad mínima garantizada, puedes revisar la página: <https://www.clarochile.cl/personas/lvmg/>





Para conocer la instalación de la aplicación para realizar la medición y cómo realizar la medición presiona [aquí](#)

CONTINUE

UNIDAD 3: MODIFICACIÓN DE GRILLA DE CANALES



DEBES SABER:



Informamos que el día **1 de abril** del 2025 realizaremos una actualización en la grilla de canales para todos los clientes que tengan contratado el servicio de televisión Claro.

Esta actualización consiste en **reemplazar algunos canales con contenido atractivo para toda la familia**, además de **sumar sin costo adicional las plataformas streaming Prime Video, Fanatiz y TVN Play**.

Desde el día Lunes 03 de marzo 2025 informaremos a nuestros clientes de esta actualización. **Asunto del email: Las buenas noticias del nuevo Claro no paran!**

PREGUNTAS FRECUENTES:

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Por qué se están realizando estos cambios de canales?

R: Para entregarte más entretención y nuevos contenidos atractivos para ti.

2. ¿Esto afecta el cobro de mi plan?

R: No presentará cobros adicionales a su servicio.

3. ¿Cuáles son las características de la APP Fanatiz?

R: La plataforma de streaming Fanatiz, está dedicada a la cobertura de ligas de fútbol internacional como las de primera división de fútbol de Argentina; la Liga1 TeApuesto de Perú; el campeonato Paulista de Brasil; la Liga BetPlay de Colombia/, entre muchos otros, que reúnen en conjunto cerca de 1.000 eventos en vivo.

4. ¿Cuáles son las características de la APP Prime Video?

R: Es el servicio de streaming de Amazon que ofrece miles de películas internacionales y nacionales, incluyendo producciones Originales chilenas como Sayen, Desconectados, La Jauría y Los Sobrevivientes: Colonia Dignidad, así como a la/s galardonadas series Originales que incluyen a Citadel, The Boys, El Señor de los Anillos: Los Anillos de Poder, Reacher y Fallout.

5. ¿Cuáles son las características de la APP TVN Play?

R: 5 señales en vivo y lo mejor del contenido actual e histórico de la señal públic/a. Cuenta con más de 700 programas, 13.000 horas de video y una variada programación que incluye: series, teleseries, programas culturales, programación infantil y contenido de noticias.

6. ¿Dónde puedo revisar más información sobre esta actualización?

R: Puedes revisar en la siguiente pagina mayor información sobre esta actualización <https://www.clarochile.cl/personas/cambio-de-grilla/>

REGISTRA:

Andes: Cable -> Capacitación -> Grilla

En la observación registra:

- Nombre del cliente
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Plazo informado (si aplica)

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°05 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°05 -
HFC**

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

FINALIZAR