

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 02 - Soporte Móvil

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 24 DE FEBRERO AL 09 DE MARZO



ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING



CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD



ACTIVIDAD



REAJUSTE IPC MÓVIL



VALIDACIÓN DE IDENTIDAD





DESAFÍO TERMINADO

ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

Roaming, se refiere al servicio que permite, al visitar otros países, poder usar el servicio móvil (voz y/o datos) al conectarse a una red móvil de otro operador en el país de visita.

- Las tarifas del servicio de Roaming Internacional en ARGENTINA (incluyendo el servicio de servicio de voz, SMS y datos móviles) serán tarifadas a tarifa local para usuarios de Chile que hagan uso de estos servicios en Argentina o viceversa, es decir al mismo precio local del plan contratado por los clientes.
- La activación del servicio de Roaming se debe realizar a través de Call Center.

- Asimismo, el Servicio de Roaming de Telefonía, Mensajería (SMS) y Datos Móviles con BRASIL tendrá una tarificación a precio local, adicional al plan contratado.
- **Este servicio está operativo para:**
 - Clientes con contrato de planes MM/Postpago: incluye Servicio de Datos, Voz y SMS.
 - Clientes planes cuenta control y prepago, Sin Servicio Disponible.
- Las **llamadas y SMS emitidos o realizadas desde un tercer país** (distinto de Argentina, Brasil o Chile), serán tarificados de acuerdo con los precios vigentes para el Roaming Internacional de dicho país
- Los clientes deben tener un uso razonable del servicio que considera consumos inferiores a 90 días continuos o a 120 días discontinuos en un año calendario. En este caso, el consumo se valorará a tarifa local.
- Para más información sobre cobertura y tarifas, visitar <https://www.vtr.com/internacional-roaming>
- Para calcular cuántos GB necesita el cliente para navegar, apóyate con la siguiente publicación <https://vtr.com/simulador-de-consumo>.
- Si cliente indica que le llegó un mensaje de confirmación de la oferta vigente del servicio de Roaming estando en el extranjero, debes transmitir tranquilidad informando que efectivamente tiene activo dicho servicio.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta solicitud puede ser realizada por el **titular de la cuenta o tercero con poder notarial**.
- La habilitación del servicio de Roaming, **no tiene costo**.
- El cliente debe tener la **cuenta al día** para solicitar la activación del servicio Roaming.
- El cliente debe **viajar a uno de los siguientes PAÍSES para poder utilizar el servicio de Roaming**. Si el país al que viaja, no está dentro de este listado, debes informar que el servicio de Roaming se cobra de manera normal.
 - **LISTA DE PAÍSES PARA ACTIVAR BOLSA GRATIS ROAMING:** Estados Unidos, México, Costa Rica, Colombia, Paraguay, Ecuador, Uruguay y Perú.
 - **LISTADO DE PAÍSES QUE TIENEN SERVICIO DE ROAMING NORMAL SIN BENEFICIO DE BOLSA GRATIS:** El Salvador, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, República Dominicana

- Es importante hacer énfasis que el **limite de la bolsa gratis de Roaming es de 5 GB** y que para volver a reactivarla tiene un costo de \$10.000 y se puede comprar con un máximo de 3 veces.
- Recordar siempre realizar esta venta **siguiendo el protocolo establecido**. Para revisar la publicación de PROTOCOLO DE VENTAS SERVICIOS ADICIONALES pincha [AQUÍ](#)
- **El Roaming no es un servicio ilimitado**

GESTIÓN

IMPORTANTE

**Si el país donde viaja el cliente es ARGENTINA o BRASIL, debes saltarte al paso
REVISIÓN EN SGM (SISTEMA GESTIÓN MÓVIL).**

Paso 1

1. Descarga la siguiente [LISTA DE PCS](#) y revisa si el número del cliente se encuentra en la base descargada

(Para buscar el PCS debes ingresar al link y apretar CTRL+F e ingresar el número de teléfono del cliente):

- a) Cliente no está dentro de la lista, debes continuar con el paso a paso
- b) Cliente está dentro de la lista, esto quiere decir que debes informar que ya ha utilizado toda su cuota de servicio Roaming. Para volver a tenerlo, debe volver a activar el servicio y se generará un cobro de \$10.000 en su próxima boleta.
 - **i. Cliente no acepta pagar:** Debes informar que no es posible realizar la activación de este servicio.
 - **ii. Cliente acepta pagar:** debes eliminar e ingresar el servicio de Roaming en Andes con el nombre Bolsa Adicional Roaming 5GB. Para hacer la re carga de la bolsa, revisa el apartado CARGA DE BOLSA ADICIONAL en la publicación

Completa el siguiente [FORMULARIO](#) con los datos del cliente para poder completar la activación y evitar próximos bloqueos.

Paso 2

2. Revisa si el cliente viaja a uno de los siguientes países:

Estados Unidos
México
Costa Rica
Colombia
Paraguay
Ecuador
Uruguay
Perú

a. Si el cliente viaja a otro país que no está dentro de la lista anterior. Debes indicar que el país que visita se cobra tarifa normal de Roaming, invítalo a revisar el detalle en <https://vtr.com/internacional-roaming>

b. Si el cliente viaja a uno de los países nombrados en la tabla anterior, continua con el paso a paso

Paso 3

3. Descarga la siguiente LISTA DE PLANES y verifica en sistema el plan contratado del cliente.

a. Si el plan del cliente no está dentro de la lista descargada, debes ofrecer actualizar su plan actual a alguno de la lista.

- Si el cliente acepta realiza la actualización de su plan, puedes revisar la publicación [Actualización de Promoción Móvil.](#)
- Si el cliente no acepta la actualización de plan debes ingresar la activación del Roaming de todas maneras

b. Si el plan del cliente está dentro de la lista de planes descargada, continua con el paso a paso.

Paso 4

4. Revisa en la aplicación SGM para confirmar que el cliente tiene el servicio de Roaming activado.

REVISIÓN EN SGM

1. Ingresa a nnoc.vtr.cl e ingresa a la plataforma de SGM

- De no tener usuario y/o clave se debe de gestionar con Mesa de Ayuda.

Sistema de Gestión Móvil

963407844

Traer

12777175-8: RAOLA ALEJANDRA RIVERA
Ciclo: 15 Plan: Plan Colaborador 500*
Creación: 08-03-2012 Retiro:
Mercado: Suscripción Estado: MIGRADO

FEN

Data HLR

IMSI 730080100947109
N° Móvil 56963407844
Internet Habilitado
Tipo de Mercado Post Pago
Roaming Voz Habilitado
Roaming Datos Bloqueado
Llamadas Entrantes Habilitado
Llamadas Salientes Habilitado
SMS Habilitado <<
SMS Habilitado >>
Larga Distancia Activado
S. Complementarios Bloqueado

Data OCS

Ciclo 1
Cod. Plan 1064
IMSI 730080100947109
Ciclo Vida Post-Pago
Susp. por Cliente No
Susp. por Robo No
Susp. por Atraso No
Susp. por L. Credito No

Este número tiene una cuenta POSTPAGO

Data PCRF

Op. Condición **Roaming* 1547**
Carga Inicial 92,0 Mb
Balance 92,0 Mb
Consumo 0,00 Kb
Estado Cuota Normal
Reset Cuota 15-01-2038
Op. Condición **Cuota* 3917**
Carga Inicial 8,00 Gb
Balance 8,00 Gb
Consumo 0,00 Kb
Estado Cuota Normal
Reset Cuota 15-05-2018
Op. Condición **Social_Networks**
Carga Inicial 10,00 Gb

Conexión Voz: Registrado

Conexión 4G: Registrado
APN 4G: Provisionado

3. Una vez dentro para verificar el estado del servicio Roaming, ubicamos los conceptos Roaming Voz / Roaming Datos, y que estos se encuentren HABILITADO.

Sistema de Gestión Móvil
987001814 **Tracer**

16800457-5 MAURO GUSLIERMO SILVA
Ciclo: 15 Plan: Plan Colaborador 500*
Creación: 12-03-2015 Retiro:
Mercado: Suscripción Estado: MIGRADO




FEN

Data HLR

IMSI	730080100984792
Nº Móvil	56987001814
Internet	Habilitado
Tipo de Mercado	Post Pago
Roaming Voz	Bloqueado
Roaming Datos	Habilitado
Llamadas Entrantes	Habilitado
Llamadas Salientes	Habilitado
SMS	Habilitado <<
SMS	Habilitado >>
Larga Distancia	Bloqueado
S. Complementarios	Bloqueado

Data OCS

Ciclo	1
Cod. Plan	1064
IMSI	730080100956344
Ciclo Vida	Post-Pago
Susp. por Cliente	No
Susp. por Robo	No
Susp. por Atraso	No
Susp. por L. Credito	No

Este número tiene una cuenta POSTPAGO

Data PCRF

Op. Condición	Roaming* 1547
Carga Inicial	92,0 Mb
Balance	92,0 Mb
Consumo	0,00 Kb
Estado Cuota	Normal
Reset Cuota	15-01-2038
Op. Condición	Cuota* 3917
Carga Inicial	8,00 Gb
Balance	6,36 Gb
Consumo	1,64 Gb
Estado Cuota	Normal
Reset Cuota	15-05-2018
Op. Condición	Social_Networks
Carga Inicial	10,00 Gb

Conexión Voz: Registrado

Conexión 4G: Registrado
APN 4G: Provisionado

Provisionar HLR

Provisionar OCS

Provisionar PCRF

4. Revisa el estado del **Roaming en SGM**.

a. Si el cliente tiene el servicio de Roaming habilitado en SGM, informa lo siguiente si está dentro de los países que tienen el beneficio de la bolsa a costo \$0, si no, solo informa que el servicio de Roaming está activado:

- El cliente tiene activo una bolsa de 5GB de navegación 20 minutos y 20 SMS sin costo.
- Una vez que complete su cuota de navegación, el servicio se cortará automáticamente.
- Esta oferta dura hasta el 31 de marzo de 2025.

b. Si alguno de los conceptos de servicio de Roaming aparece como DESHABILITADO en SGM, debes realizar la activación desde ANDES.

ACTIVACIÓN ROAMING EN ANDES

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

1. Revisa en la vista 360 en la sección de los productos instalados si el cliente tiene el servicio de Roaming en estado **ACTIVO**.

a. Si el cliente **tiene servicios activos**, debes ingresar la siguiente Solicitud de servicio:

ACTIVO	Seleccionar	TELEFONÍA MÓVIL
TIPO	Seleccionar	TELEFONÍA MÓVIL
ÁREA	Seleccionar	INCONVENIENTE EN SERVICIO
SUBÁREA	Seleccionar	PROBLEMAS DE ROAMING
DERIVAR	Seleccionar	BACKOFFICE TÉCNICO MÓVIL

Informa que escalaste el caso a un área especialista y que le entregarán una respuesta dentro de las próximas 72 horas hábiles.

b. Si el cliente **no tiene el servicio de Roaming Activo**, continua con el paso a paso.

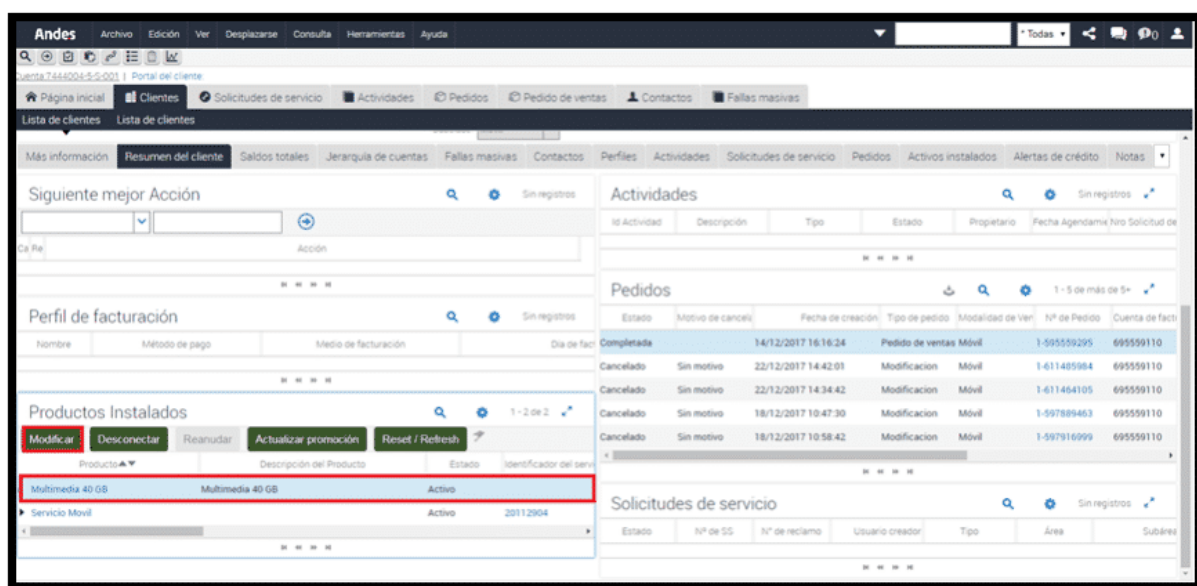
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

2. Desde la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360 de la cuenta de servicios, se debe posicionar sobre la promoción del cliente, y presionar **MODIFICAR**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

Marcar **flag de deuda no vinculante**, esto para que la orden de modificación no se vea condicionada por deudas anteriores en el domicilio de referencia.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

pedidos

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

Lista

Revisar **Verificar** Enviar TSQ Cancelar pedido: Generar documento

Nº de Pedido: 1-1506038914 Nombre del Cliente: HADA HAYDELINA RAMB

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 7444004-5

Método de Envío: Autoinstalación N° de Serie Ci:

Tipo Portado: No Portado - Venta Fi Estado N° de Serie Ci:

Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuenta:

Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 7444004-5-5-001

Ingresador: MACOLINA Dirección de Servicio:

Canal de Ventas: Cuenta de Facturación: 695559110

Vendedor: email: brayancolina92@gmail.co

Estado: **Pendiente**

Fecha de creación: 23/04/2018 16:27:06

Fecha de Modificación: 23/04/2018 16:27:06

Desde cuando: 23/04/2018 16:27:06

Motivo:

Vigencia de Cotización:

Estado del Trámite:

Contexto de Estado:

Clasificación Fijo:

Clasificación Móvil: Inicio 2

Saldo Límite Crédito Fijo:

Saldo Límite Crédito Móvil: \$-28.990

Deuda Rut: \$250

Deuda Domicilio: \$43.990

Pago Up Front: \$0

Pago Up Front recibido:

Renta Mensual: \$49.990

Cargo Única Vez: \$0

Rut Deuda Domicilio: 9195335-8

Deuda no Vinculante:

Motivo Desconexión:

Convenio Aprobado:

Motivo de cambio: Baja Voluntaria

Reserva delivery:

Orden con delivery:

Dirección envío delivery:

Más información Catálogo **Detalles** Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

Seleccionar el **servicio móvil activo del Cliente** y luego presionar el botón **PERSONALIZAR** para acceder a la vista de selección de servicios adicionales.

Al presionar el botón **PERSONALIZAR**, el sistema desplegará vista con las siguientes opciones:

- Móvil Post pago.
- Servicios.
- Descuento.
- Bloqueo carriers.

Andes

Archivo

Edición

Ver

Desplazarse

Consulta

Herramientas

Ayuda

Página inicial

Clientes

Solicitudes de servicio

Actividades

Pedidos

Pedido de ventas

Contactos

Fallas masivas

Service Datos Movil

Servicio SMS

Item: [Dropdown] Cant: [Input] Agregar item

Cant.	Item	Precio
1	Servicio SMS	

Roaming Datos Internacional

Item: [Dropdown] Cant: [Input] Agregar item

Roaming Voz Internacional

Item: [Dropdown] Cant: [Input] Agregar item

Cargo Fijo

Item: [Dropdown: Combinador 500]

Finalizar

Anterior Siguiente

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4 Y 5	
--------	--------	--------	------------	--

Presionar **VERIFICAR** y luego **ACEPTAR** para confirmar las validaciones automáticas y la vialidad del cambio propuesto en la modificación.

- Seleccionar el botón **TERMINADO**.

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas					
Lista					
▶ 1.1	Servicio SMS	1		1-	
▶ 1.2	Servicio Datos Movil	1		1-	
○ 1.3	Numero Movil	1		1-	
○ 1.4	Simcard	1		1-	
○ 1.5	Roaming Voz Internacional	1	\$0	\$0	1Nuevo
○ 1.6	Colaborador 500	1		\$0	1-
○ 1.7	Roaming Datos Internacional	1	\$0	\$0	1Nuevo
▶ 1.8	Servicio Voz Movil	1		1-	
○ 2	Colaborador 500	1		1-	\$0

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

- Desde el pedido presionar **GENERAR DOCUMENTO**.
- Esta gestión despliega en una ventana adicional en el navegador que se debe completar con los datos de cliente. Revisa la publicación [Generar Contrato – Llenado Contrato Manual](#)

[illegible]

Hacer clic sobre el botón **ENVIAR**, con esto se dará por finalizado el proceso de activación del servicio Roaming, quedando el pedido en estado **ABIERTO** mientras se aprovisiona.

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)
[Empleados](#)

Lista

1-8743979178

[Revisar](#)
[Verificar](#)
[Enviar](#)
[TSQ](#)
[Cancelar pedido](#)
[Generar documento](#)

Nº de Pedido: 1-8743979178	Nombre del Cliente: ANA MARIA TAMBURRIN	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo:
Modalidad de Venta: Móvil	Cuenta del Cliente: 6715068-6	Fecha de creación: 02/05/2017 14:14:39	Clasificación Móvil: Conectado
Método de Envío: Autoinstalación	Nº de Serie CI: a000000	Fecha de Modificación: 02/05/2017 14:14:39	Saldo Limite Crédito Fijo:
Tipo Portado: No Portado - Venta Fi	Estado Nº de Serie CI:	Desde cuando: 02/05/2017 00:00:00	Saldo Limite Crédito Móvil: \$ 55.010
Tipo de Pedido: Modificación	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$ 0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 6715068-6-S-001	Vigencia de Cotización:	Deuda Domicilio: \$ 0
Vendedor: MBAQUEROB	Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 480C	Estado del Trámite:	Deuda Rut Castigada: \$ 0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 8747035863	Contexto de Estado:	Pago Up Front: \$ 0
Propietario:	e-mail: alvaro.yubero@hailbu.cl		Pago Up Front recibido:
Acelerar cuotas:	Deuda no Vinculante:	Pago Upfront Primera Boleta:	Renta Mensual: \$ 19.990
Comentarios:	Motivo Desconexión:	Generar Boleta/Factura Online:	Cargo Única Vez: \$ 1.790
			Rut Deuda Domicilio:

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4 Y 5	
--------	--------	--------	------------	--

Finalmente, el servicio de Roaming quedará activo y el pedido pasará a estado **COMPLETADO**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido

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

Lista

1-590261059

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido **Generar documento**

Nº de Pedido: 1-590261059 Nombre del Cliente: FELIPE LEONARDO NOVA

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 15593418-2

Método de Envío: Autoinstalación Nº de Serie Cl:

Tipo Portado: No Portado - Venta Fil Estado Nº de Serie Cl:

Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuenta: Conv Funcionarios VTR

Etapa: Orden Cuenta de Servicio: 15593418-2-5-001

Vendedor: CABARCAG Dirección de Servicio: VICUNA MACKENNA

Canal de Ventas: Sucursal Cuenta de Facturación: 94150264

Propietario: e-mail: uat3prometeo@gmail.com

Estado: Completada

Fecha de creación: 11/12/2017 16:24:34

Fecha de Modificación: 11/12/2017 16:25:49

Desde cuando: 11/12/2017 00:00:00

Motivo:

Vigencia de Cotización:

Estado del Trámite: Completada

Contexto de Estado: Todas las líneas del pedido están completadas

Clasificación Fijo:

Clasificación Móvil:

Saldo Límite Crédito Fijo:

Saldo Límite Crédito Móvil: \$0

Deuda Rut: \$0

Deuda Domicilio: \$0

Pago Up Front: \$0

Pago Up Front recibido: \$0

Renta Mensual: \$0

Cargo Única Vez: \$0

Rut Deuda Domicilio:

Deuda no Vinculante:

Motivo Desconexión:

Convenio Aprobado:

Reserva delivery:

Orden con delivery:

Dirección envío delivery:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

El pedido de ventas debe quedar en estado de trámite completada (este estado aparece en cosa de segundos), en caso contrario debes gestionar un ingreso de ticket, para ello [pincha aquí](#), una vez completado el pedido ingresa una solicitud de servicio, con el fin de completar el proceso de activación de Roaming.

Una vez que el estado del trámite está COMPLETADA informa al cliente que su servicio de Roaming ya está listo para usarse.

Si el cliente viaja hacia uno de los países que está dentro del listado con el beneficio de bolsa a costo \$0 indica lo siguiente:

- El cliente tiene activo una bolsa de 5GB de navegación 20 minutos y 20 SMS sin costo.
- Una vez que complete su cuota de navegación, el servicio se cortará automáticamente.
- Esta oferta dura hasta el 31 de marzo de 2025.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD



CONTEXTO

- Este procedimiento describe los pasos a seguir para poder realizar la cancelación de una portabilidad en curso asociada a una venta con portabilidad fija o móvil, tanto para cliente de tipo RESIDENCIAL como EMPRESARIAL.
- Esta atención se puede dar al Titular o tercero con poder simple que lo autorice para tales efectos, en caso Empresarial debe ser Representante Legal, Contacto Autorizado con poder notarial. En todos los casos: con cédula vigente, sin bloqueos y mayor de 18 años.

- El alcance de este procedimiento es para las primeras líneas telefónicas, remotas y presenciales y que se encuentre autorizado para gestionar la cancelación de la portabilidad.

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **Para ejecutarse el proceso de Cancelación de portabilidad debe existir una solicitud de portabilidad cursada y aceptada ante la OAP.**
- **La cancelación debe solicitarse antes de las 22 horas, y en el mismo día** en que se solicitó la portabilidad (fue enviada a la OAP).
- **El cliente o una tercera persona puede solicitar cancelar o revertir el proceso de Portabilidad** ya iniciado, en Línea telefónica o Sucursal VTR. **En caso de Tercera persona (solicitante) debe presentar o enviar por correo:**
 - Copia CI Solicitante
 - CI Titular
 - Poder Simple
- **El cliente debe firmar el formulario de la solicitud de Reversa de la Portabilidad que está disponible** en la Sucursal o **como archivo para los Ejecutivos de Call Center** (enviado por correo al cliente). Este documento deberá ser digitalizado por el Ejecutivo de Atención Asesor y adjuntado en el sistema al momento de solicitar la cancelación.
- **✗** No entregar datos del cliente a un tercero no autorizado (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- Descarga el [FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVERSA DE PORTABILIDAD](#)

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **El Número Telefónico asociado a la cancelación** de la portabilidad puede volver a portarse en cualquier momento.
- **La mencionada OAP, es el Organismo Administrador de la Portabilidad el encargado de administrar la base de los datos de portabilidad** y mantener la comunicación entre los operadores de telefonía, a través de un sistema informático centralizado.
- **Si la solicitud de cancelación es rechazada sólo es Factible de reenviarla si hubo un error en el envío a la OAP**, en este caso se le debe informar al cliente. Esto puede deberse a una caída de la OAP y se deberá esperar para reenviar la cancelación.
- **Solo si la solicitud de portabilidad esta ACEPTADA podemos realizar la cancelación de portabilidad.**

! “Recuerda siempre cancelar primero la portabilidad en la pestaña de portabilidad del pedido y luego cancelar el pedido”.

Al realizar la cancelación pueden generarse los siguientes errores:

ERROR CANCELACIÓN PORTABILIDAD MÓVIL

Si la OAP envía un mensaje de éxito y el servicio que se está cancelando la portabilidad es Móvil, se deberá **validar si tiene equipo en arriendo**, en el caso que no tenga equipo en arriendo, se finaliza con la portabilidad cancelada. **Si el cliente posee un equipo en arriendo**, el Ejecutivo deberá informar al cliente cual es la Modalidad de facturación del equipo que más le acomoda:

- **Realizar aceleramiento de cuotas de arrendamiento.**
- **Continuar con la facturación en cuotas del equipo.**

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- ¿Sr. XXX cuál es motivo por el cual necesita cancelar la portabilidad?
- ¿Tiene dudas con respecto a las tarifas de sus servicios?
- ¿Conoce los beneficios de realizar portabilidad a VTR?

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- **Verifica el Rut del Cliente** para saber a quién atendemos.
- **Verifica en sección PEDIDOS**, debe tener una Solicitud de **PEDIDO DE VENTA**, el cual puede estar en los siguientes estados; **ABIERTO, PENDIENTE ENVIÓ, ENVIADO, RECIBIDO**, para poder realizar la cancelación.
- **En caso EMPRESARIAL** Confirma que el usuario que solicite la atención sea el que está registrado en la pestaña **CONTACTOS**.

GESTIONA

1. Desde la Vista 360° se debe **ingresar al número de pedido**.
2. Posteriormente, en la pestaña **"PEDIDO DE VENTAS"** se debe ingresar a la pestaña **"PORTABILIDAD"** donde se validará la portabilidad en curso.
3. En la pestaña PORTABILIDAD debe **verificar el estado de la portabilidad**.
4. Se debe **seleccionar la pestaña PORTABILIDAD**
5. A continuación, se debe indicar el **motivo por la cual el cliente desea cancelar la portabilidad**. Las opciones son las siguientes:
 - a. Cliente no da motivo
 - b. Cliente informa problema técnico
 - c. Cliente informa problema comercial
 - d. Cliente informa demora de portación
6. Se debe respaldar **"FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVERSA DE PORTABILIDAD"** y seleccionar el **Botón ADJUNTAR**, seleccionar el archivo, desde la casilla desplegable selecciona **SOLICITUD DE REVERSA PORTABILIDAD** y nuevamente el **Botón ADJUNTAR**.
 - Para confirmar que el archivo se adjuntó correctamente, presiona el botón REFRESCAR se puede visualizar una tabla resumen con los datos del archivo.
7. En el caso que se quiera enviar la cancelación sin documentos el sistema indicará un mensaje **"DEBE ADJUNTAR DOCUMENTOS ANTES DE CANCELAR LA PORTABILIDAD"** ya que es obligatorio.
8. Finalmente, se debe presionar la pestaña **CANCELAR PORTABILIDAD** para concretar la solicitud.
9. **Una vez efectuada la cancelación de portabilidad, se debe proceder a realizar la cancelación de solicitud de Pedido de Venta.**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 7978255-6 | Portal del cliente 7978255-6 | Portabilidad

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

Lista

Más información Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos **Portabilidad** Actividades

Validar Cuenta Día Validar Factibilidad Código CAP Solicitar Portabilidad Reenviar Documento **Cancelar Portabilidad**

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen: Pospago Rut titular: 7978255-6 Rut Solicitante: 7978255-6
Estado Portabilidad: Solicitud Aceptada Identificador donador: Telefónica Móviles Identificador receptor: VTR Móvil

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 988758479 Ult. doc. facturado:
Tipo servicio origen: Móvil Saldo: 0
Tipo servicio destino: Móvil Fecha Última Facturación: 01/01/1900 00:00
Cap: Entrega comprobante pago:
Identificador equipo (IMEI): 012345678912345

Identificadores de Transacción

Fecha creación: 30/06/2019 17:28:38
ID de prevalidación de factibilidad: PFACT2152018062800000
ID de Validación Factibilidad: RFACT2352018062800000
ID Solicitud Portabilidad: SOLPD23520180628050985

Estados Solicitudes

Motivo cancelación: Cteno da moti
Estado activación:
Motivo de rechazo:



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

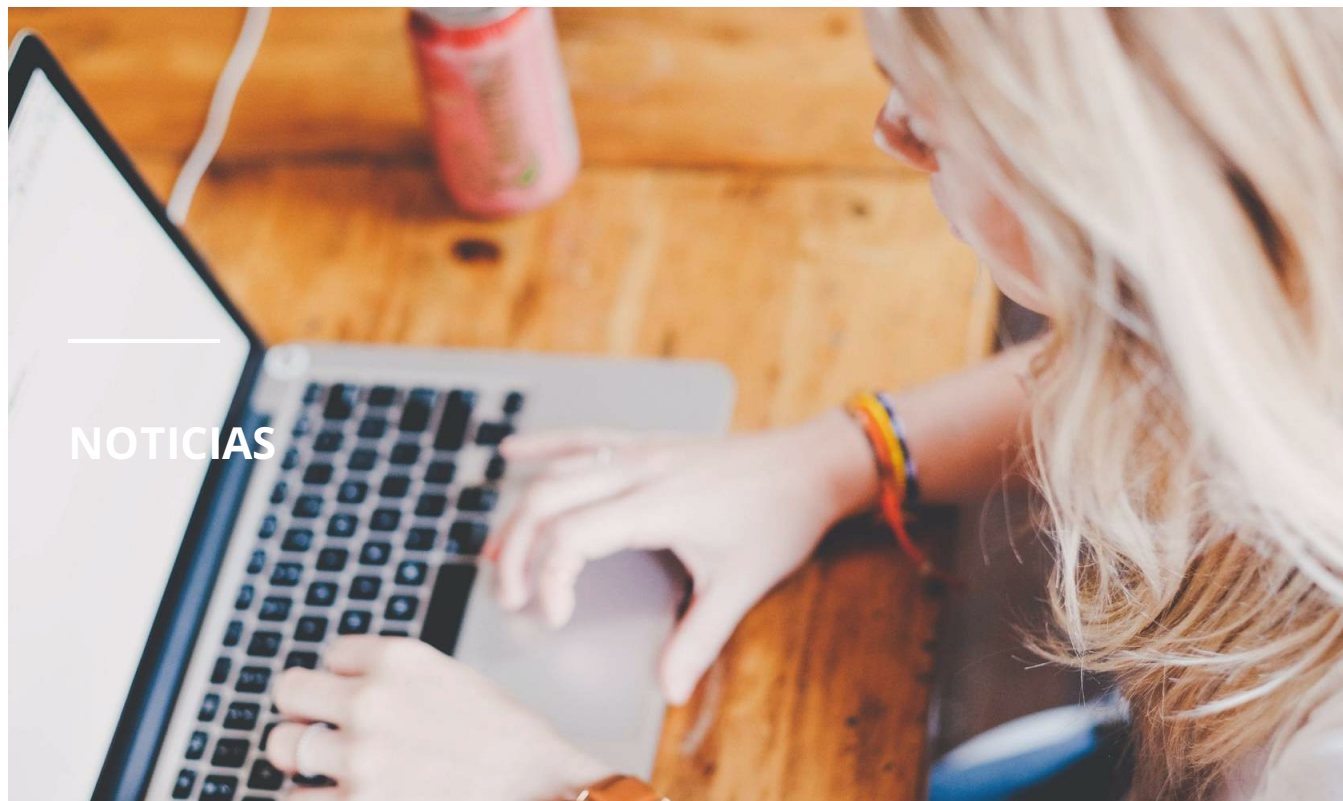
Pregunta

01/01

El cliente debe tener la cuenta al día para solicitar la activación del servicio Roaming. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

REAJUSTE IPC MÓVIL



ALCANCE

DEBES SABER

NO APLICA REAJUSTE IPC

- Aplica para clientes residenciales
- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- El reajuste impacta sólo al plan móvil, no a bolsas de minutos ni cuotas de arriendo de equipos - El reajuste de este periodo es del 2,4%		

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- Quienes contrataron planes o hicieron una actualización de plan móvil después del 15 de marzo del 2024 - Clientes con planes FINIX - Se ha definido excluir del proceso de IPC VTR MOVIL en agosto a los clientes que además tengan servicios fijos y que hayan cursado SS del proceso de Enero y aquellos que han solicitado SS en dos periodos de IPC seguidos (agosto y enero). EJEMPLOS:		

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-202506829407	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	02/07/2022 18:15:32
1-157563399009	Televisión	Reparación Técnica	Disco No enciende	27/03/2021 18:42:33
1-153300365616	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	09/03/2021 23:01:35
1-153152753876	Comercial	Gestión Comercial	Baja de Servicio no cursada	09/03/2021 11:34:07
1-153021665418	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	08/03/2021 18:07:55
1-153021316714	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	08/03/2021 18:07:55
1-152977548263	Facturación	Inconsistencia Fact.	No reconoce valor plan	08/03/2021 15:29:20
1-150735155494	Cuenta	Implementación de	Inconsistencia Oferta Producto	21/02/2021 19:26:27

Aplica reajuste IPC

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-212907917439	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	21/02/2023 22:02:35
1-207552386872	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	20/10/2022 14:17:10
1-206363047313	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	22/09/2022 22:26:13

NO aplica reajuste IPC

En caso que un cliente consulte por el mensaje de reajuste en su boleta, explica:

VOZ

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

CLIENTE RECHAZA IPC FACTURADO EN LA BOLETA

GESTIÓN

CLIENTE NO ESTÁ CONFORME —

Sólo si el cliente **no está conforme con el futuro reajuste y manifiesta explícitamente el rechazo** del reajuste, explica que podemos gestionar el eliminar el reajuste hasta julio 2025.

"Sr(a) XXX entendiendo su molestia de forma excepcional le ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para su boleta actual y sus próximas boletas, hasta la boleta de julio 2025, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".

CLIENTE ACEPTA —

Si el cliente acepta:

a) Revisa el n° de cuenta de facturación, en la base adjunta.

i. Descarga el documento [aquí](#)

ii. Con las teclas "CTRL + B" accede al buscador e ingresa el dato a buscar y presiona "Buscar todos".

iii. Si la búsqueda es exitosa, entrega la información que aparece a su derecha (Columna D).

b) El monto arrojado indicará cuánto es el monto a ajustar. Apóyate en la publicación [AJUSTE](#)

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**. En la observación del reajuste registra **#IPC**

c) Ingresar la **SS para eliminar los reajustes posteriores:**

- **TIPO** -> COMERCIAL
- **ÁREA** -> GESTIÓN COMERCIAL

- **SUBÁREA** -> NO RECONOCE AUMENTO DE IPC
- **DESCRIPCIÓN** -> "Ajuste por IPC- cuenta facturación XXXXXX"

Importante: No olvidar indicar en el campo de Observación el número exacto de la cuenta de facturación.

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo llamada/visita: Incluir REAJUSTE IPC
- Gestión realizada
- Información entregada.

¿QUÉ ES EL IPC?

IPC

BOLETA

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.

El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

MÓVIL



IPC

BOLETA

Un mes antes del reajuste respectivamente, se da aviso a los clientes – a través de la boleta- que en su próxima facturación se verá reflejado el reajuste de IPC.

Este aviso se enviará únicamente a la mitad de los siguientes DOMS:

- DOM: 21 sólo se envió mensaje en boleta
- DOM: 25 mensaje en boleta y HTML
- DOM 26 Y 27 mensaje en boleta y HTML



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



CONTEXTO

IMPORTANTES

- La validación de identidad es un paso obligatorio en la mayoría de las atenciones, independiente del canal de la atención.
- Esta se debe realizar según RESOLUCIÓN 566 EXENTA: ESTABLECE REQUISITOS MÍNIMOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y ESTÁNDARES DE SEGURIDAD APLICABLES POR PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN LOS CASOS INDICADOS
- Extracto de la resolución:

Al momento de celebrar y modificar cualquier contrato con sus clientes, y en aquellos casos que puedan traducirse en obligaciones a interesados o suscriptores, como la venta o entrega de equipos y la activación de SIM (prepago o postpago). En el caso de envío de la SIM a domicilio, se verificarán los datos del documento de identidad.

Requisitos mínimos de verificación de identidad en Chile a aplicar por las empresas de telecomunicaciones

- Solicitar el documento de identidad (cédula) o pasaporte vigente de la persona y verificar su identidad a través de biometría de huella dactilar viva, capturándola y comparándola con la huella registrada por el servicio del Registro Civil, en dicha cédula o pasaporte vigente, o en las bases de datos de los proveedores de servicios de biometría.
- Verificar la identidad del solicitante mediante biometría facial, validando la coincidencia entre la captura de la fotografía de la cédula de identidad y el rostro escaneado, efectuando una prueba de detección de vida y descartando la suplantación hecha con, a lo menos fotos, videos, cambio de imágenes, proyección de videos o máscaras.

Como parte de este proceso se deberá además utilizar firma electrónica avanzada, según lo dispuesto en la ley correspondiente, y la certificación de dicha firma por parte del Ministerio de Economía

CONTEXTO

IMPORTANTES

Sólo en Sucursales puedes aceptar un poder notarial en caso que el titular no pueda presentarse, pero este documento no es válido para la gestión en Call Center u otros canales de atención remota.

Si la validación de identidad no es exitosa, debes explicar al cliente que el procedimiento no se puede realizar, dado que la entidad regulatoria exige que se valide la identidad. Puedes apoyarte con el siguiente script:

SUCURSAL Y CALL CENTER

"Dn/ Sra XXX según la normativa de SUBTEL no podemos continuar con el proceso de [mencionar la transacción], dado que no hemos podido validar su identidad como titular y por el propio resguardo de sus datos no hay otra forma de validar"

Atenciones que se pueden entregar a un tercero

Diagnóstico y soporte técnico de servicios fijos y móviles

Atenciones que se pueden entregar sólo al titular

- Venta de cualquier tipo
- Cambios de plan
- Eliminación de servicios
- Activación de servicios que pueden implicar un cobro en boleta
- Entrega de copia de boleta (con detalle)
- Modificación de datos personales
- Suspensión transitoria
- Bloqueo y desbloqueo de sim card o equipo

- Otras transacciones que impliquen una modificación en el contrato aceptado por el cliente

Revisa el aplicativo por donde deberás realizar la validación de identidad, el resto de las atenciones se hará la validación del N° de serie de la cédula identidad a través de la página del registro civil

VALIDACIÓN POR APLICATIVO: GVM

DEBES SABER

- Siempre recuerda al cliente tener su cédula identidad a mano
- La validación debe hacerse a través de un dispositivo móvil, para poder tener acceso a la cámara
- La validación siempre tiene que ser a quien contrata el servicio. En caso de portabilidad, quien debe realizar el proceso de validación es el titular de la cuenta y no un tercero usuario del servicio.
- El cliente tiene 3 intentos para realizar la validación por cada link enviado, si los intentos fallan, no se puede realizar la transacción.
- Cada sistema indicará que, si el link de validación no se logra enviar o se envía con error, debes realizar preguntas de seguridad.
- En las preguntas de seguridad debes sólo hacer la pregunta y esperar que el cliente indique la respuesta. NO debes leer las alternativas.
- La validación será correcta si el cliente responde 3 de 4 preguntas de manera correcta

Paso 1

The screenshot displays the Vircom web application interface. At the top, a navigation bar includes the Vircom logo and a user profile icon. Below this, a horizontal menu contains six tabs: 'Stock de Equipos', 'Validación de Identidad' (highlighted in red), 'Ingresar Pedido', 'Dirección de Despacho', 'Pase Ingresar Venta', and 'Seguimiento de Ordenes'. The main content area is titled 'Datos cliente' and contains three input fields: 'Rut *' with the value '200', 'Número de Serie*' with the placeholder 'Serie', and 'Email *' with the placeholder 'nombre@ejemplo.com'. A red 'Validar' button is positioned below these fields. At the bottom left, a footer bar shows the name 'Ignacio Ivan Foeldes' and a plus icon.

1. Una vez revisados los equipos en catálogo, haz clic en la pestaña **VALIDACIÓN IDENTIDAD**. Ingresas el rut, número de serie y el mail. Luego haz clic en **VALIDAR**

Paso 2

Atención
Validación exitosa

Stock de Equipos Validación de identidad Ingresar Pedido Dirección de Despacho Preingresar Venta Seguimiento de Ordenes

+ Datos cliente

Rut * 20071305-2 Número de Serie* 525768796 Email * ignacio.foeldes@clarovtr.cl

Validación de identidad

Nombre * IGNACIO Apellido * IVAN Email * ignacio.foel@claro Teléfono de portabilidad * 925825874

☒ Declara que es una PORTABILIDAD

Iniciar validación Consultar estatus

2. Si los datos anteriores concuerdan, **GVM mostrará que la validación fu exitosa**. Sigue completando los datos solicitados.

- En caso de portabilidad haz clic en la casilla y el número de contacto debe ser el teléfono de contacto

Paso 3

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

Nombre	Juan Tapia
Rut	18.345.672-5
Teléfono de contacto	+56976052220
ID de Venta	87645239
Proveedor	Trust
Tipo de transacción	Cambio de equipo

☒ Enviar link por **WhatsApp**

☐ Enviar link por SMS ⓘ

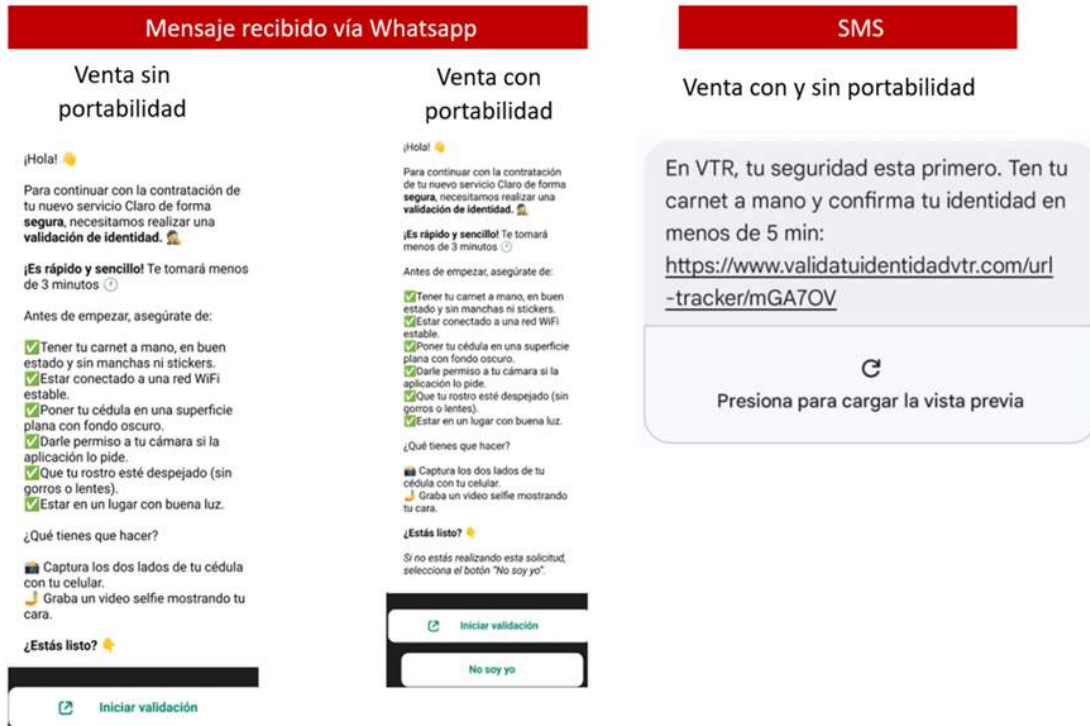
Antes de enviar el link, revisa cuidadosamente todos los datos del cliente.

[Cancelar](#) [Enviar Link](#)

FIF - ClaroVTR [Términos y Condiciones](#) [Avisos de Privacidad](#)

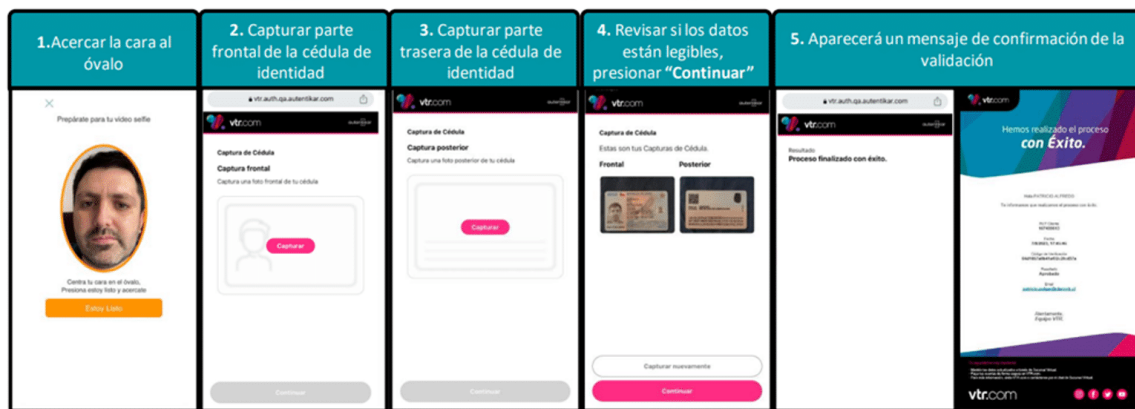
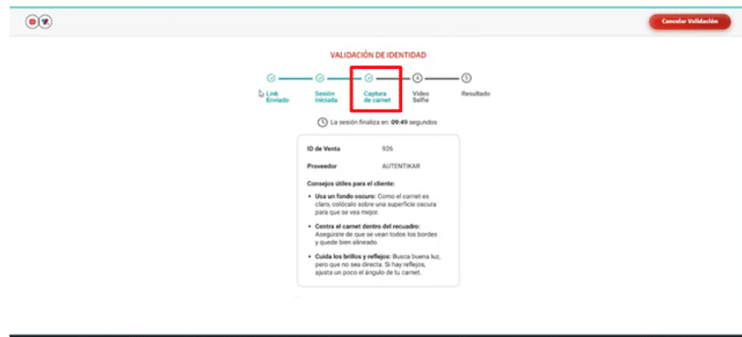
3. Haz clic en **INICIAR VALIDACIÓN**; El sistema desplegará la pantalla del validador de identidad. Consulta al cliente cuál es la opción de mensaje que desea recibir para la validación y luego haz clic en ENVIAR LINK

Paso 4



4. El cliente por su parte **recibirá uno de estos mensajes**, dependiendo del tipo de venta y el medio elegido para la notificación

Paso 5



5. El sistema mostrará **que el cliente ya recibió el link de validación** y está en el proceso. 1° deberá sacar foto del frente y reverso de su cédula de identidad y luego una foto Selfie

Paso 6

✓ ¡Completado! El cliente pasó la validación facial con éxito. ✕

VINCULACIÓN DE IDENTIDAD



ID de Venta	87645239
Proveedor	Trust
Tipo de transacción	Cambio de equipo

6. Una vez completado el proceso, el sistema de validación quedará en la etapa de **finalización y mostrará el mensaje:**

Paso 7

Si la validación no es exitosa, informa al cliente que el procedimiento que estaba solicitando no podrá finalizado dado que no se pudo validar la identidad.

Puedes cerrar la pestaña del sistema de validación (FIF) y así volver a GVM y terminar el proceso.

PREGUNTAS DE SEGURIDAD

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

Preguntas de seguridad

Completa con cuidado las preguntas del cliente. Esto nos ayudará a mantener su información segura.

Cancelar

Iniciar

Sólo en caso, de que el **sistema muestra que el link de validación no se pudo enviar**, hubo un error sistémico o el link, se desplegarán las **PREGUNTAS DE SEGURIDAD**.

- Debes hacer las preguntas que aparecen en pantalla, esperando que el cliente responda. No leas las alternativas. Si el cliente responde al menos 3 de 4 preguntas correctamente, aparecerá el mensaje de validación exitosa y podrás continuar con el proceso
- Si las respuestas fallan, el sistema de validación mostrará que la validación fue rechazada. Informa al cliente que el procedimiento que estaba solicitando no podrá finalizado dado que no se pudo validar la identidad.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 02!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR