

# VTR - DESAFÍO N° 05 - Venta Remota - Servicios Fijos

## 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 periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 05 AL 25 DE MAYO



APLICACIONES DE STREAMING



VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



ACTIVIDAD



SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD



DESAFÍO TERMINADO

# APLICACIONES DE STREAMING

---



## PROCEDIMIENTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos de clientes que consulten o tengan inconvenientes a la hora de utilizar las aplicaciones de streaming que tiene el cliente dentro de su plan.

Aplica para clientes persona con servicio fijo y Móvil.

Consideraciones necesarias para las aplicaciones de streaming

|                                                                              |                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Dispositivos donde el cliente puede visualizar las aplicaciones de streaming | <a href="#"><b>Dbox Smart</b></a> -> descargando la app               |
|                                                                              | WEB -> Desde la pagina web de cada aplicación                         |
|                                                                              | Móvil -> descargando la aplicación en su dispositivo móvil.           |
| Credenciales creadas para poder ingresar a las aplicaciones de streaming     | <a href="#"><b>Sucursal Virtual</b></a>                               |
|                                                                              | En aplicación que desea utilizar                                      |
|                                                                              | Google ->                                                             |
| Plan compatible con las Apps de streaming                                    | <a href="#"><b>Validador de Rut para Aplicaciones contratadas</b></a> |
|                                                                              | <a href="#"><b>Plan Comercial</b></a>                                 |

## PLATAFORMAS DE STREAMING

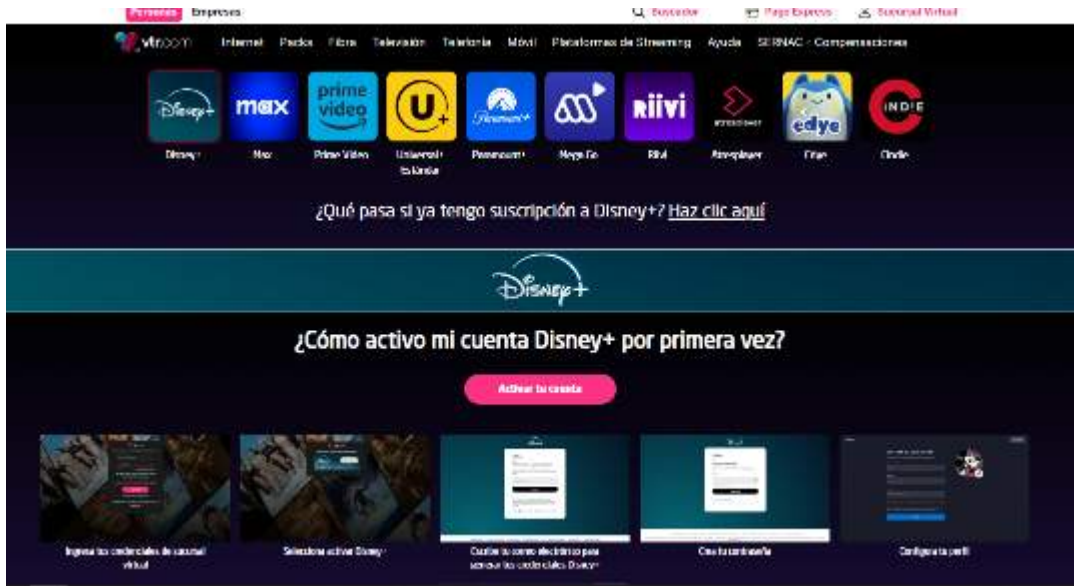


| Cantidad de pantallas en simultaneo            |                                                                                          | 4                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Páginas de apoyo                               | Link                                                                                     | Script                                                                                                                                                                                                                                         |
| ACTIVACIÓN DE APP                              | <a href="https://vtr.com/disneyplus">https://vtr.com/disneyplus</a> (opens in a new tab) | "Para generar la activación de esta aplicación, debe dirigirse a <a href="https://vtr.com/disneyplus">https://vtr.com/disneyplus</a> (opens in a new tab), y, una vez registrado, estará listo para comenzar a disfrutar del mejor contenido." |
| CHAT SOPORTE DISNEY PARA RECUPERACIÓN DE DATOS | <a href="#">Chat de ayuda</a> (opens in a new tab)                                       | Sr (a) xxxxxx, entendemos el inconveniente informado, usted debe dirigirse al centro de ayuda de Disney+ con la finalidad de corregir la situación de activación, lamentamos los                                                               |

|  |  |                                           |
|--|--|-------------------------------------------|
|  |  | inconvenientes que esto, le pueda causar" |
|--|--|-------------------------------------------|

**CUENTA YA CREADA CON PAGO PARTICULAR**

## PASO 1



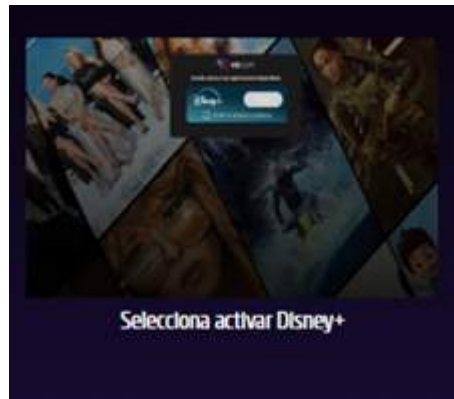
Ingresa a [vtr.com/streaming](https://vtr.com/streaming) y haz clic en la página de Disney+. Luego haz clic en activar cuenta. \n\nNota: Informa al cliente que también puede ingresar a [vtr.com/tv](https://vtr.com/tv).

## PASO 2

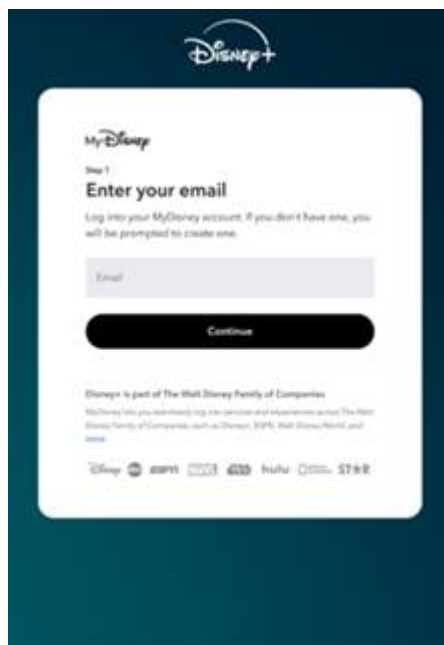


Ingresa tus credenciales de sucursal  
virtual

### PASO 3

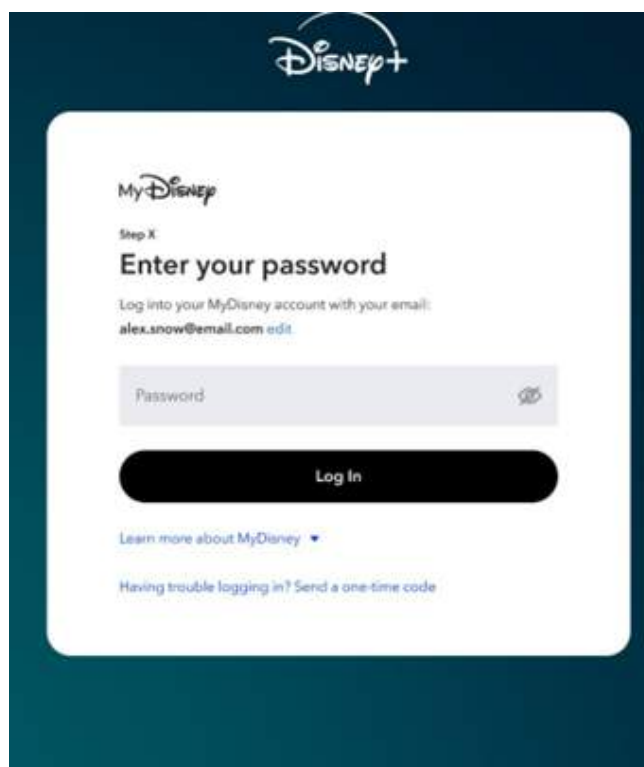


## PASO 4



Ingresa el correo electrónico con el que tienes asociado tu cuenta original de Disney+

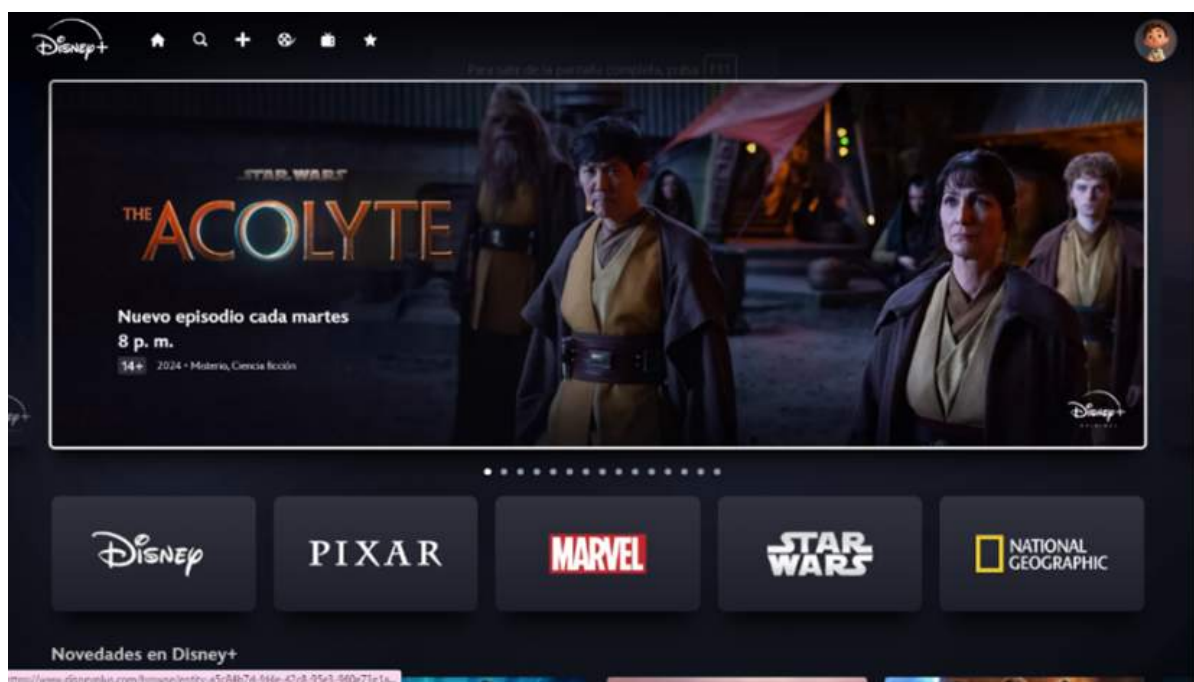
## PASO 5



The screenshot shows the Disney+ login interface. At the top is the Disney+ logo. Below it is the 'My Disney' logo. The text 'Step X' is followed by the heading 'Enter your password'. Below this, it says 'Log into your My Disney account with your email:' followed by the email 'alex.snow@email.com' and a link to 'edit'. There is a password input field with the placeholder text 'Password' and an eye icon to toggle visibility. Below the input field is a black 'Log In' button. At the bottom, there are two links: 'Learn more about My Disney' with a dropdown arrow, and 'Having trouble logging in? Send a one-time code'.

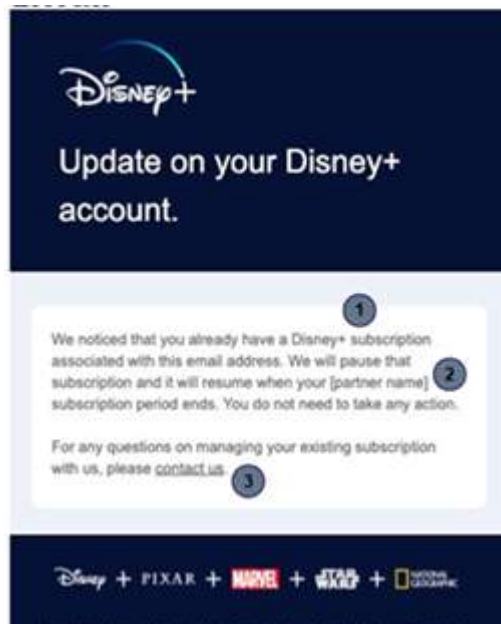
Ingresa la clave que tienes asociada a tu cuenta original de Disney+

## PASO 6



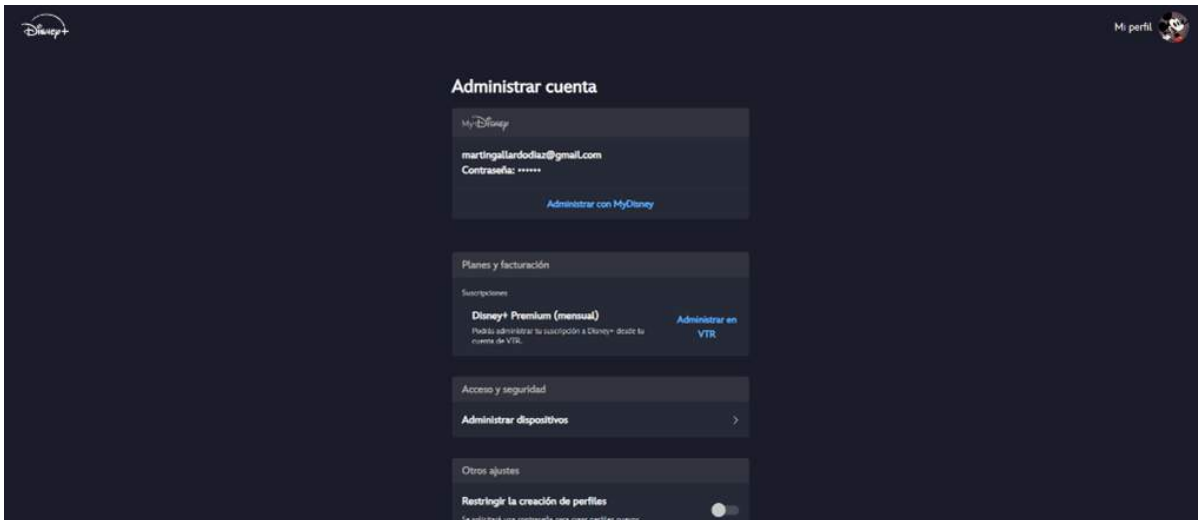
¡Listo! Ya podrás disfrutar del mejor contenido de Disney+ y tu cuenta quedará vinculada a VTR.

## PASO 7



Si el cliente pagaba por Disney+ de manera particular (es decir, no asociado a proveedor)\n\nRecuérdale que, recibirá un correo por parte de Disney+, hasta 36 horas después en donde se informará sobre la pausa de su cobro. Es decir, Disney+ se encarga de reconocer la cuenta, dar de baja el cobro y reconocer que ahora es sin costo adicional por el beneficio VTR. El mail se ve similar a este.

## PASO 8

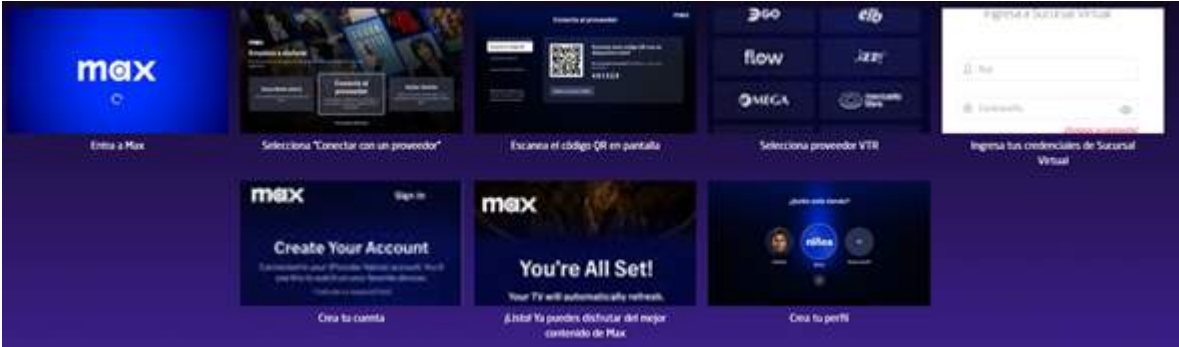


Una vez que el cliente ya tenga su suscripción con VTR activa, dentro de los ajustes, se verá de la siguiente manera (ver imagen). Dice “administrar con VTR”, lo cual dirige a la sucursal virtual.



| Cantidad de pantallas en simultaneo                                              |                                                                                     | 3                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Páginas de apoyo                                                                 | Link                                                                                | Script                                                                                                                                                                                                         |
| LINK PARA ACCEDER A CONTENIDO DE MAX                                             | <a href="https://play.max.com">https://play.max.com</a>                             | “Sr(a) XXXX para acceder a todo el contenido que usted tiene disponible en MAX debe dirigirse a la pagina <a href="https://play.max.com">play.max.com</a> e ingresar con sus credenciales de Sucursal Virtual” |
| CENTRO DE AYUDA MAX PARA RECUPERACIÓN DE CUENTAS O PERFILES DE USUARIO OLVIDADOS | <a href="https://help.max.com/cl/Home/Index">https://help.max.com/cl/Home/Index</a> | “Sr (a) xxxxxx, entendemos el inconveniente informado, usted debe dirigirse al centro de ayuda de MAX con la finalidad de solicitar las actualizaciones de su email y/o perfiles, lamentamos los               |

|  |  |                                                |
|--|--|------------------------------------------------|
|  |  | inconvenientes<br>que esto, le pueda<br>causar |
|--|--|------------------------------------------------|

| PASO 1                                                                                                          | PASO 2 | PASO 3 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| <p><b>Desde tu DBOX</b></p>  |        |        |

| PASO 1                     | PASO 2 | PASO 3 |
|----------------------------|--------|--------|
| <p><b>Desde la WEB</b></p> |        |        |



PASO 1

PASO 2

PASO 3

Desde la APP





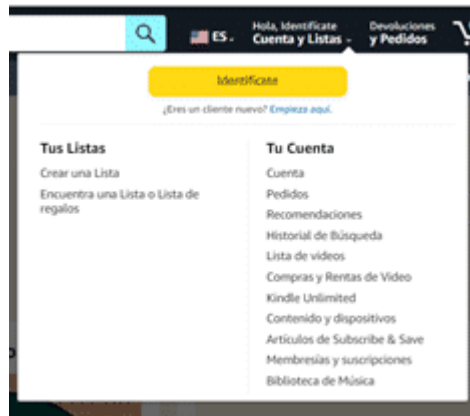
**CLIENTE TIENE CUENTA EN AMAZON, PERO NO ESTÁ  
SUSCRITO PRIME VIDEO**

## PASO 1



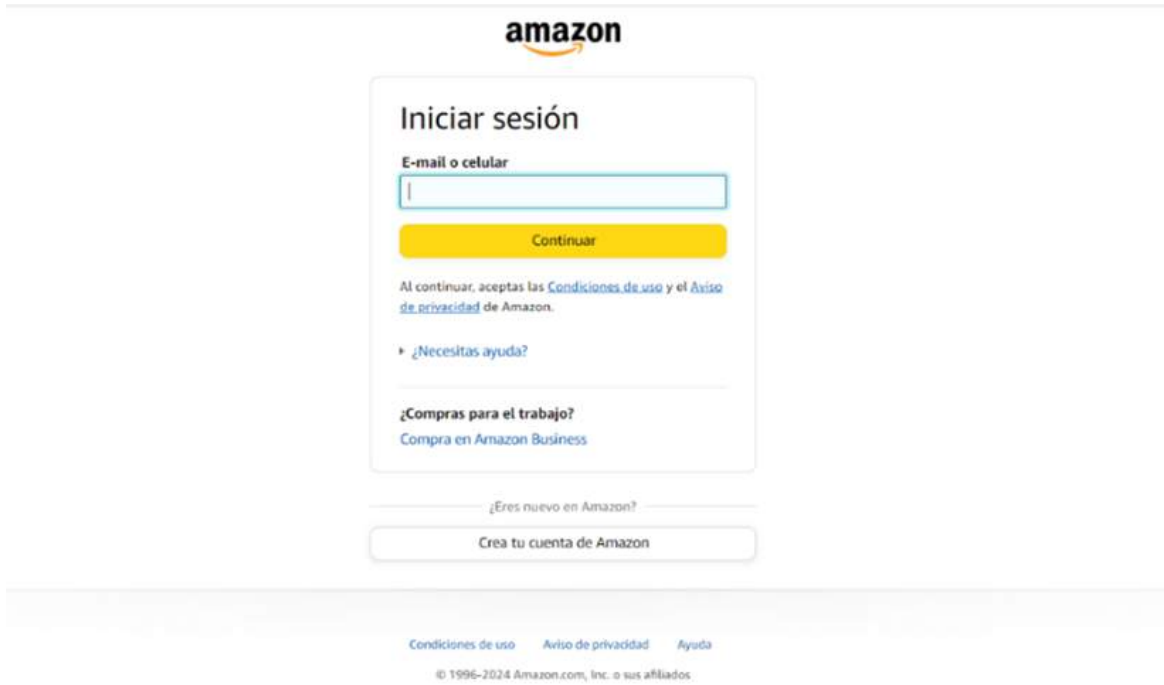
Dirígete a amazon.com (<https://www.amazon.com/>)

## PASO 2



Haz clic en “identifícate” ubicada en el menú principal

### PASO 3



The image shows the Amazon login page. At the top is the Amazon logo. Below it is a white box with the title "Iniciar sesión". Inside this box, there is a label "E-mail o celular" above a text input field. Below the input field is a yellow button labeled "Continuar". Under the button, there is a line of text: "Al continuar, aceptas las [Condiciones de uso](#) y el [Aviso de privacidad](#) de Amazon." Below this is a link: "► ¿Necesitas ayuda?". Further down is another section titled "¿Compras para el trabajo?" with the text "Compra en Amazon Business" below it. Below the white box is a horizontal line, followed by the text "¿Eres nuevo en Amazon?" and a button labeled "Crea tu cuenta de Amazon". At the bottom of the page, there are links for "Condiciones de uso", "Aviso de privacidad", and "Ayuda", followed by the copyright notice "© 1996–2024 Amazon.com, Inc. o sus afiliados".

amazon

## Iniciar sesión

E-mail o celular

Continuar

Al continuar, aceptas las [Condiciones de uso](#) y el [Aviso de privacidad](#) de Amazon.

► [¿Necesitas ayuda?](#)

¿Compras para el trabajo?  
Compra en Amazon Business

¿Eres nuevo en Amazon?

Crea tu cuenta de Amazon

[Condiciones de uso](#) [Aviso de privacidad](#) [Ayuda](#)

© 1996–2024 Amazon.com, Inc. o sus afiliados

Inicia sesión con correo electrónico asociado a la cuenta o número de teléfono asociado a la cuenta Amazon

## PASO 4



### Iniciar sesión

+56957095104 [Cambiar](#)

Contraseña [¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[Iniciar sesión](#)

☐ Recuérdame. [Detalles](#)

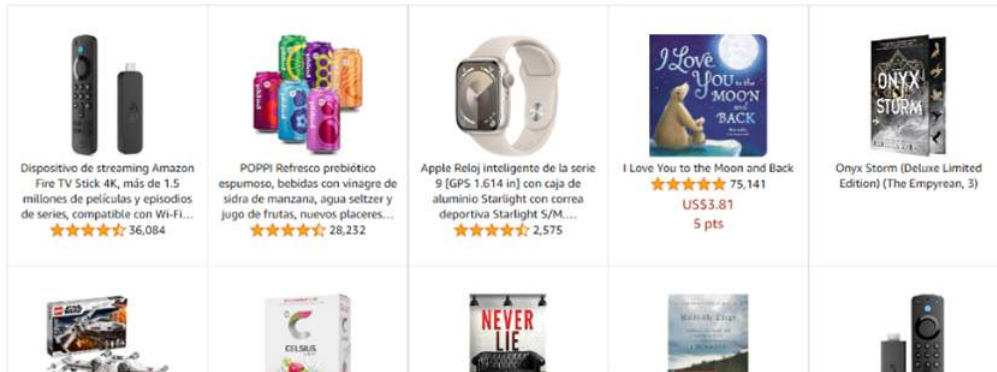
[Iniciar sesión con un código](#)

Ingresa la clave asociada al email o código al número celular nImportante: En caso de que haya olvidado su contraseña, el cliente debe seguir el flujo haciendo clic en ¿olvidaste tu contraseña? Y recuperarla, siguiendo el flujo de Amazon de recuperación de contraseña por mail o teléfono. Luego de que haya recuperado su contraseña, sigue al paso 5.

## PASO 5

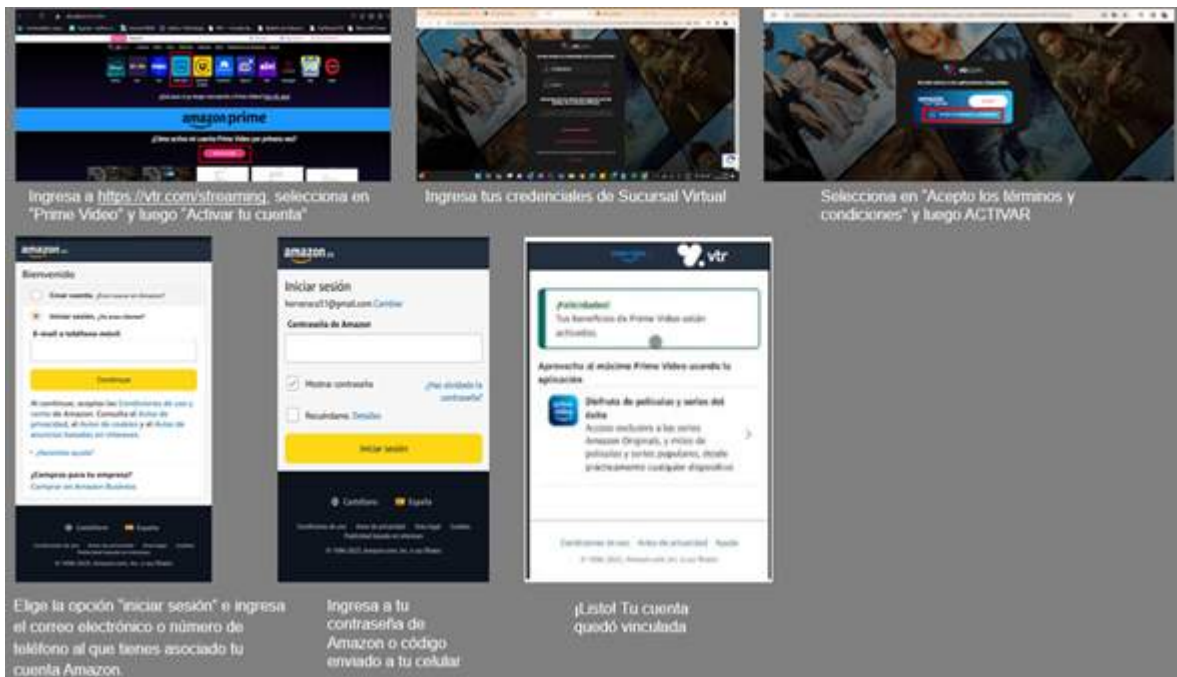


### La mejor selección para ti



Verifica que estés dentro. Tu nombre aparecerá en el menú principal. Ahora debes activar la cuenta

## PASO 6



**Desde Dbox:** Debes decirle al cliente que pese a querer reproducir contenido en el televisor, debe hacer la primera autenticación desde su celular (o web si lo prefiere) y luego ingresar su cuenta en la TV.

Entonces, si elige Mobile, debe ingresar a [vtr.com/primevideo](https://vtr.com/primevideo) y hacer clic en activar cuenta. Importante: A través del dbox Smart dirígete a apps y juegos, prime video. Si no la tienes, búscala en google play store y descárgala.

## PASO 7

### Desde Movil:

**IMPORTANTE:** Una vez que esta autenticado, menciona al cliente que debe iniciar sesión en Prime Video con sus credenciales creadas (en caso de que se haya creado la cuenta por 1era vez) o credenciales ingresadas (si ya tenía cuenta Amazon).

Indica que luego de esta primera activación, ya puedes ingresar con tu cuenta Amazon a prime video también desde tu computador y dbox Smart u otro Smart TV.

## PASO 8

**Desde WEB:** En caso de que el cliente haya olvidado su contraseña de Amazon, debes dirigirlo a <https://www.amazon.com>, para su recuperación. Luego de esta primera activación, ya puedes ingresar con tu cuenta Amazon a prime video también desde la aplicación Mobile, dbox Smart u otro Smart tv.



Cantidad de pantallas en simultaneo

5

[Ir a creación de cuenta](#)



Cantidad de pantallas en simultaneo

5

[Ir a creación de cuenta](#)



Cantidad de pantallas en  
simultaneo

DISPONIBILIDAD DE DISPOSITIVOS

3

SOLO WEB Y DBOX SMAR (NO SE PUEDE USAR

EN IOS)

## VINCULAR CON CUENTA DE VTR

### PASO 1

### PASO 2



1.- Ingresas ATRESPlayer, selecciona TU CUENTA.



2.- Visión de la CUENTA y detalles.



3.- Selecciona SUSCRIPCION Y PAQUETES.



4.-en la misma sección más abajo aparece la opción **O ACCEDER CON TU OPERADOR**, seleccionas y le das aceptar.



5.- Seleccionas VTR



6.- Accede a SUCURSAL VIRTUAL de VTR e ingresas credenciales.

### PASO 1

### PASO 2



7.- Bienvenido a ATRESPLAYER Premium, cuenta asociada a VTR



8.- Ya puedes reproducir contenido sin costo.



CORREO ELECTRONICO, confirmando vinculación.



| Cantidad de pantallas en simultaneo | DISPONIBILIDAD DE DISPOSITIVOS                 |
|-------------------------------------|------------------------------------------------|
| 5                                   | SOLO WEB Y DBOX SMAR (NO SE PUEDE USAR EN IOS) |

[Ir a creación de cuenta](#)



Cantidad de pantallas en simultaneo

3

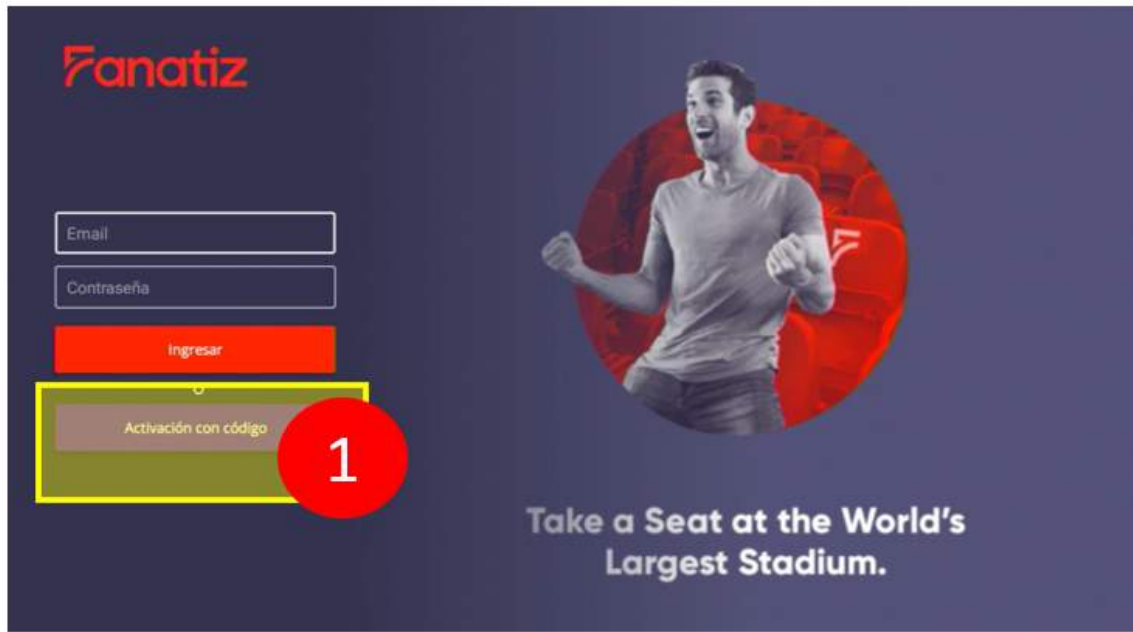
[Ir a creación de cuenta](#)



Con Fanatiz, tendrás acceso a la cobertura de ligas internacionales 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.

## **CREACIÓN Y ACTIVACIÓN DE CUENTA**

## Paso 1



Ingresa y selecciona activación con código

## Paso 2

Fanatiz



Escanea este QR o visita  
[watch.fanatiz.com/pair/](https://watch.fanatiz.com/pair/) e ingresa el  
código de abajo (solo puede usarse una  
vez).

J47U2

Cancelar



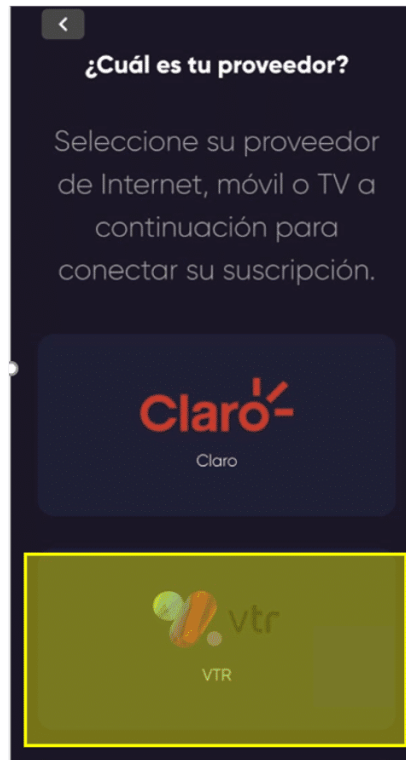
Take a Seat at the World's  
Largest Stadium.

### Paso 3



Selecciona ingresar con operador

#### Paso 4



Selecciona VTR

## Paso 5



The image shows a login interface for VTR's Virtual Branch. At the top, the VTR logo and 'vtr.com' are displayed. Below this, the heading 'Accede usando tus credenciales de la Sucursal Virtual' is shown. There are two input fields: 'RUT Titular' with a person icon and 'Contraseña' with a lock icon. The RUT field contains the example 'RUT Ej: 12345678-9'. The password field has an eye icon to toggle visibility. A link '¿Olvidaste tu contraseña?' is positioned below the password field. A bold reminder states: 'Recuerda que los datos para ingresar son los mismos de tu Sucursal Virtual.' Below this, a smaller line of text says: 'Si no recuerdas tu contraseña puedes recuperarla haciendo clic en ¿olvidaste tu contraseña? o comunicandote al 600...'. A large orange 'Ingresar' button is at the bottom. A link '¿No tienes cuenta? Regístrate aquí' is at the very bottom. A footer note reads: 'Entérate de todas las otras plataformas de entretenimiento si eres VTR'.

vtr.com

Accede usando tus credenciales de la Sucursal Virtual

RUT Titular

RUT Ej: 12345678-9

Contraseña

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

**Recuerda que los datos para ingresar son los mismos de tu Sucursal Virtual.**

Si no recuerdas tu contraseña puedes recuperarla haciendo clic en [¿olvidaste tu contraseña?](#) o comunicandote al 600...

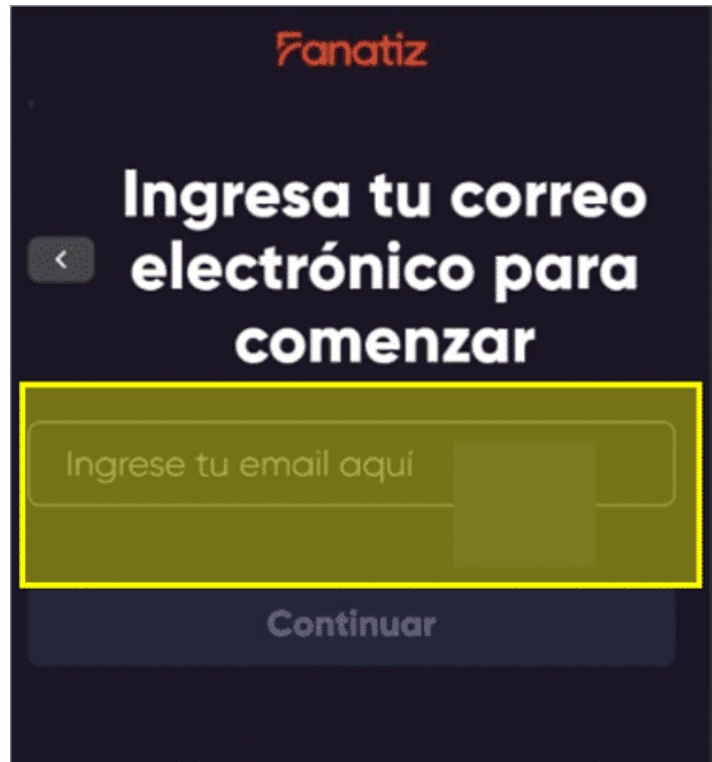
**Ingresar**

[¿No tienes cuenta? Regístrate aquí](#)

Entérate de todas las otras plataformas de entretenimiento si eres VTR

Ingresa las credenciales de sucursal virtual

Paso 6



The image shows a registration screen from the Fanatiz app. At the top, the 'Fanatiz' logo is displayed in orange. Below it, a large white heading reads 'Ingresa tu correo electrónico para comenzar'. To the left of this heading is a small grey button with a white left-pointing arrow. Below the heading is a yellow rectangular box containing a text input field with the placeholder text 'Ingresa tu email aquí' and a small square icon to its right. At the bottom of the screen is a dark blue button with the white text 'Continuar'.

Ingresa el correo electrónico

## Paso 7



The screenshot shows the 'Activa tu cuenta' (Activate your account) screen in the Fanatiz app. At the top, the Fanatiz logo is displayed in orange. Below it, a back arrow is on the left, and the title 'Activa tu cuenta' is in large white text. A message states: 'Hemos enviado un correo electrónico a clarovtrotts1@gmail.com con el código de activación' (We have sent an email to clarovtrotts1@gmail.com with the activation code). Below this, it says 'Ingresa el código de activación de 6 dígitos' (Enter the 6-digit activation code). There are six white input boxes for the code. A 'Reenviar código' (Resend code) button is below the boxes, and a large 'Activar' (Activate) button is at the bottom.

Fanatiz

<

# Activa tu cuenta

Hemos enviado un correo electrónico a clarovtrotts1@gmail.com con el código de activación

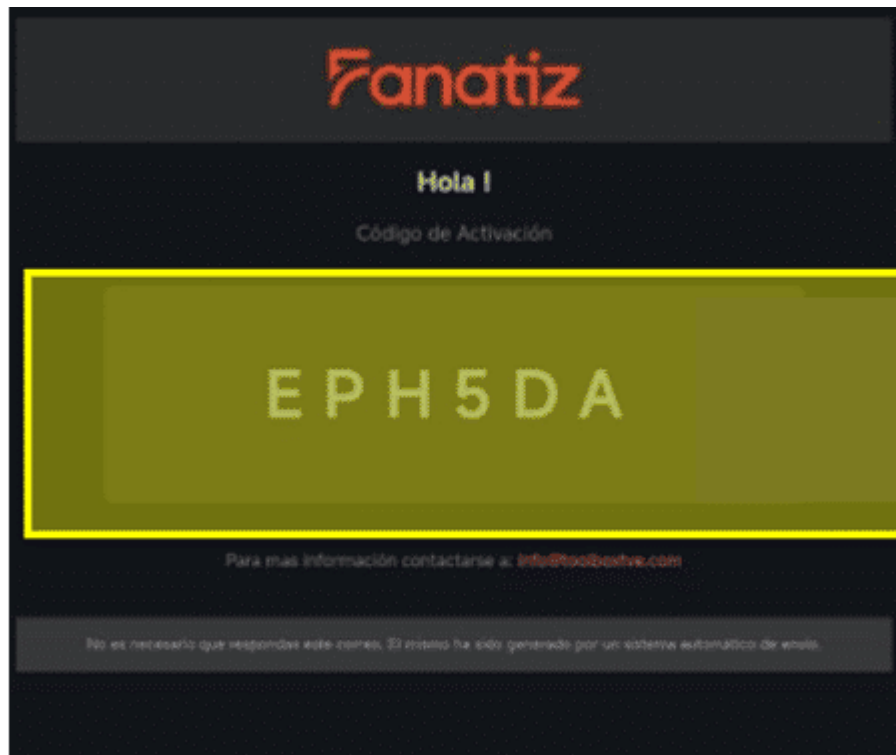
Ingresa el código de activación de 6 dígitos

Reenviar código

Activar

Ingresa el código de activación enviado al mail

## Paso 8



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

---



VALIDACIÓN

## 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 pospago). 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

### 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**



## **VALIDACIÓN POR ANDES**

## PASO 1

The top screenshot displays a web application interface for a customer named KARINA CARMONA RODRIGUEZ. The interface includes a header with the number 178557648 and a navigation bar with buttons: Verificar, Enviar, TSQ, Cancelar pedido, Generar documento, Agregar servicios fijos, Resumen, and Validar Identidad. The 'Validar Identidad' button is highlighted with a red box. The form contains various fields for customer information, including name, account number, and contact details. The bottom screenshot shows a message box with the text: "172.17.103.116-2080 dice: ATTAUTH02 - Los Firmantes/Titular/Tercero deben estar todos validados (SBL-BPR-00131)". The message box has an 'Aceptar' button.

Una vez que el TSQ se encuentre aprobado, debes validar la identidad del cliente haciendo clic en botón **“Validar Identidad”**.

### IMPORTANTE:

Si no validas la identidad y envías el pedido, Andes desplegará un mensaje.

## PASO 2

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and various menu items like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a 'Lista' section with a search bar and a 'Validar identidad: 1-46681595370' button. The main area is divided into two sections: 'Información del pedido' and 'Validaciones'. The 'Información del pedido' section contains fields for 'Nº de Pedido', 'Cuenta del Cliente', 'Nombre del Cliente', 'Fecha Desbloqueo', 'Datos del firmante', 'Método de validación 1', 'Método de validación 2', 'Método de excepción', 'Estado de validación 1', 'Estado de validación 2', and 'Estado de excepción'. The 'Validaciones' section contains a table with columns for 'Prioridad', 'Método', 'Reintentos', and 'Estado'. The 'Validar identidad' button is highlighted in the 'Terceros o Firmantes' section.

| Información del pedido |                   | Datos del firmante     |                   |
|------------------------|-------------------|------------------------|-------------------|
| Nº de Pedido           | 1-46681595370     | Nombre                 | JOSE SOTO FUENTES |
| Cuenta del Cliente     | 23769227-6        | Método de validación 1 | Facial            |
| Nombre del Cliente     | JOSE SOTO FUENTES | Método de validación 2 |                   |
| Fecha Desbloqueo       |                   | Método de excepción    | Serie de RUT      |
|                        |                   | Estado de validación 1 | No Validado       |
|                        |                   | Estado de validación 2 |                   |
|                        |                   | Estado de excepción    | No Validado       |

| Validaciones |              |            |             |  |
|--------------|--------------|------------|-------------|--|
| Prioridad    | Método       | Reintentos | Estado      |  |
| Excepción    | Serie de RUT | 0          | No Validado |  |
| 1            | Facial       | 0          | No Validado |  |

Para iniciar el proceso de validación debes ir a la sección **“Terceros o Firmantes”** y hacer clic en el botón **“Validar identidad”**. Andes desplegará en forma automática el primer método de validación que será la validación facial

### PASO 3

Autorización ✕

Para continuar enviaremos un correo electrónico al cliente para realizar la autorización de la orden de forma remota

Correo Electrónico:  
@gmail.com

Celular:  
976

*Si deseas modificar estos datos debes hacerlo en los datos de Contacto.*

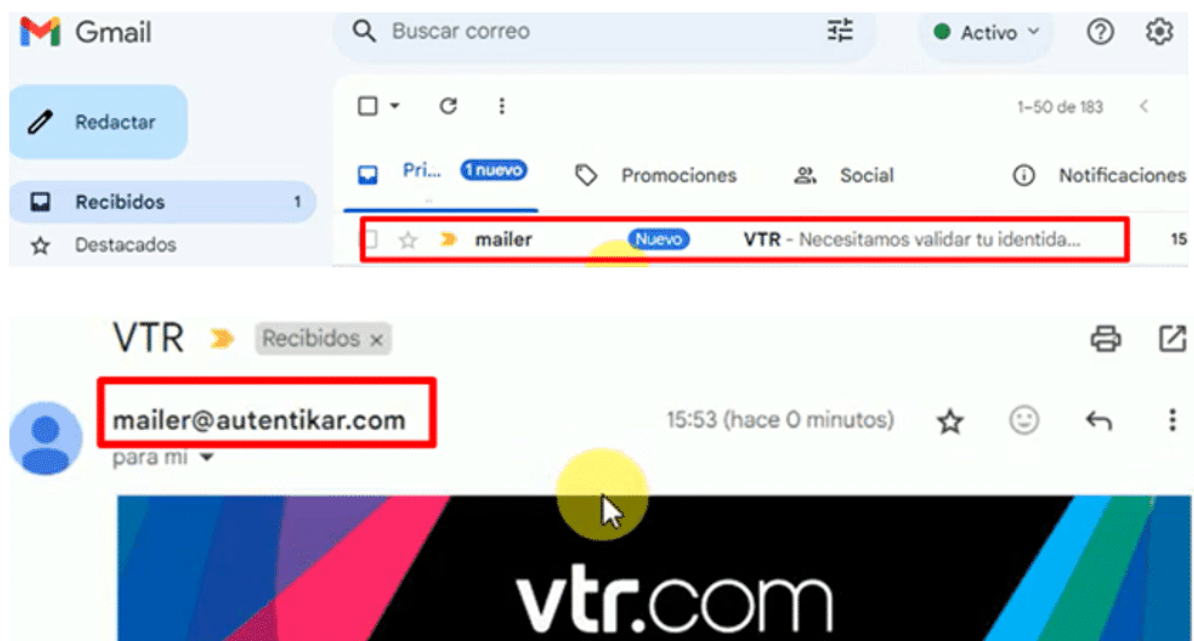
☒ ¿Confirmas que los datos son correctos?

**INICIAR VERIFICACIÓN**

Haz clic en **validar identidad**, el sistema arrojará ventana con mensaje con los datos del Cliente donde **se enviará la información de validación facial**

Confirma que los datos son correctos (flag adjunto)

#### PASO 4



Con esto, al cliente le llegará un mail para realizar la validación el remitente es "[mailer@autentikar.com](mailto:mailer@autentikar.com)".

## PASO 5

la Vida Privada. Ten en consideración que al aceptar la presente validación de identidad autorizas, en los términos del artículo 4 de dicha ley, a VTR para utilizar tu fotografía y cédula de identidad para los fines descritos.

Para una mayor simplicidad en el proceso, te recomendamos realizar la captura de imágenes desde un teléfono móvil.

Valida tu identidad en unos minutos siguiendo estos pasos:



**1**

Ingresa  
al link



**2**

Fotografía  
tu cédula



**3**

Tómate una  
*Selfie*



**4**

Espera la  
confirmación



**5**

¡Y lista tu  
validación!

**VALIDAR IDENTIDAD**

Indícale al cliente que, en el cuerpo del correo debe hacer clic en **"VALIDAR IDENTIDAD"**.

## PASO 6

Resultado

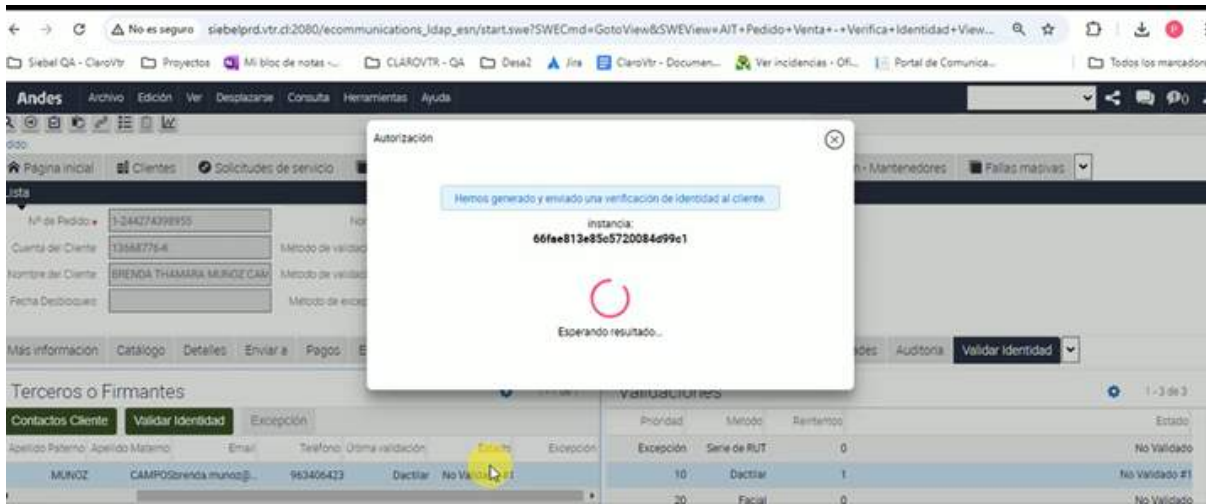
**Validación facial Aprobada, hemos finalizado su validación.**

**Muchas Gracias**

Consulta al cliente **si ya validó sus datos, si ya lo realizó, orienta al cliente que deberá tomar una fotografía de su cédula de identidad por ambos lados**, siguiendo las instrucciones que son solicitadas por el validador.

Confirma con cliente si **logro subir ambos lados de la cédula de identidad**, si es así, el indícale al cliente que **deberá tomar una Selfie**, siguiendo las instrucciones que son solicitadas por el validador.

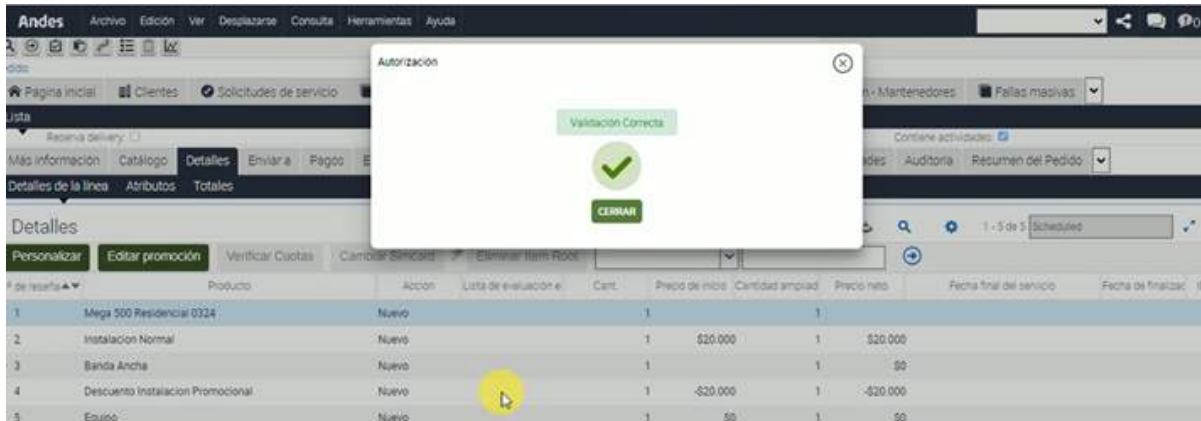
## PASO 7



Mientras el cliente captura sus datos de carnet de identidad y captura fotográfica el sistema muestra mensaje en ventana emergente **“esperando resultado”**

## PASO 8

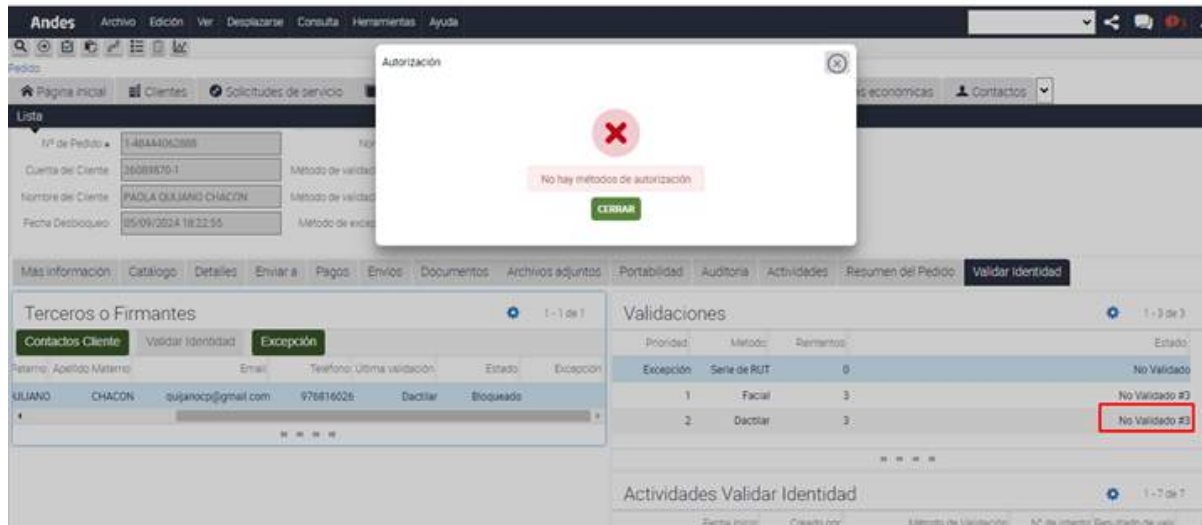
### VALIDACIÓN EXITOSA



Una vez el cliente haya **realizado la validación facial exitosa**, a continuación, el validador de identidad **compara los datos del carnet de identidad** con el registro fotográfico capturado por Cliente y realiza **validación en forma correcta**, desplegando un mensaje.

Puedes volver a la vista de **“detalles”** y continuar con la **venta de forma normal**

## VALIDACIÓN RECHAZADA



Si la validación de identidad es rechazada por el validador se despliega el siguiente mensaje



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# ACTIVIDAD

Recordando contenido

*Pregunta*

**01/01**

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. Esta afirmación es:

---

☐

Falsa

☐

Verdadera

# SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD

---



## FACTIBILIDAD DIRECCIÓN CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

---

### CONTEXTO

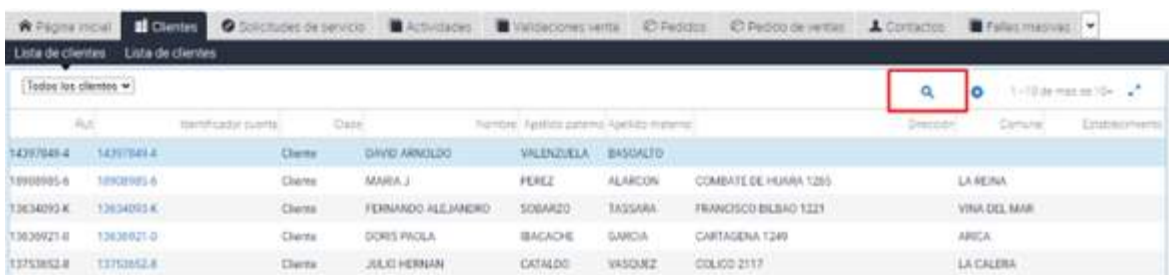
- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica aún contrato.
- Aplica para contratación de servicios y traslados.

## GESTIÓN

- Confirma con el cliente la factibilidad en el domicilio que consulta, para ello, debes realizar los siguientes pasos:

## CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

1. Ingresa a Andes, en la pestaña Clientes debes hacer clic en la lupa



| Página inicial   Clientes   Solicitudes de servicio   Actividades   Validaciones venta   Pedidos   Pedido de venta   Contacto   Faltas masivas |                      |         |                    |                  |                  |                       |              |                 |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------|--------------------|------------------|------------------|-----------------------|--------------|-----------------|--|
| Lista de clientes   Lista de clientes                                                                                                          |                      |         |                    |                  |                  |                       |              |                 |  |
| Todos los clientes                                                                                                                             |                      |         |                    |                  |                  |                       |              |                 |  |
| RUT                                                                                                                                            | Identificador puerta | Ciudad  | Nombre             | Apellido paterno | Apellido materno | Dirección             | Comuna       | Establecimiento |  |
| 14397848-4                                                                                                                                     | 14397848-4           | Cliente | DAVID ARNOLDO      | VALENZUELA       | BASALTO          |                       |              |                 |  |
| 18908885-6                                                                                                                                     | 18908885-6           | Cliente | MARIA J            | PEREZ            | ALARCON          | COMBATE DE HUARA 1285 | LA REINA     |                 |  |
| 13634093-K                                                                                                                                     | 13634093-K           | Cliente | FERNANDO ALEJANDRO | SOBARZO          | TASSARA          | FRANCISCO BILBAO 1221 | VINA DEL MAR |                 |  |
| 13620921-0                                                                                                                                     | 13620921-0           | Cliente | DORIS PAOLA        | IBAGACHE         | GARCIA           | CARTAGENA 1249        | ARICA        |                 |  |
| 13753852-8                                                                                                                                     | 13753852-8           | Cliente | JULIO HERNAN       | CATALDO          | VASQUEZ          | COLICO 2117           | LA CALERA    |                 |  |

2. Ingresa en el Rut en la columna RUT y aprieta ENTER

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

Lista de clientes

Todos los clientes

| Rut      | Identificador cuenta | Clase | Nombre | Apellido paterno | Apellido materno | Dirección | Comuna | Establecimiento |
|----------|----------------------|-------|--------|------------------|------------------|-----------|--------|-----------------|
| 19930840 |                      |       |        |                  |                  |           |        |                 |

### 3. Pincha sobre el N° de Cliente

Andes

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)

Lista de clientes

Todos los clientes

| Rut        | Identificador cui | Clase       | Nombre          | Apellido paterno | Apellido materno | Dirección             | Comuna    | Establecimiento |
|------------|-------------------|-------------|-----------------|------------------|------------------|-----------------------|-----------|-----------------|
| 16694338-8 | 16694338-8        | Cliente     | FRANCISCO JA... | QUIJON           | RIVAS            | ANDROMEDA 2990 DEP... | MAIPU     |                 |
| 16694338-8 | 16694338-8-S...   | Servicio    | FRANCISCO JA... | QUIJON           | RIVAS            | ANDROMEDA 2990 DEP... | MAIPU     |                 |
| 16694338-8 | 193369968250      | Facturación | FRANCISCO JA... | QUIJON           | RIVAS            | ANDROMEDA 2990 DEP... | MAIPU     |                 |
| 16694338-8 | 16694338-8-S...   | Servicio    | FRANCISCO JA... | QUIJON           | RIVAS            | ISLA NEGRA 8119       | LA GRANJA |                 |

16694338-8

### 4. Dirígete hacia el icono de “Detalles del cliente Applet de formulario”

16694338-8

**Ir a BEC**

|                   |                  |                    |                      |                                           |             |                               |            |
|-------------------|------------------|--------------------|----------------------|-------------------------------------------|-------------|-------------------------------|------------|
| Rut               | 16694338-8       | Dirección          | ANDROMEDA            | Teléfono principal                        | 963507761   | Resultado última encuesta EPA |            |
| Nombre            | FRANCISCO JAVIER | Comuna             | MAIPÚ                | Detalles del cliente Applet de formulario |             | Fecha última encuesta EPA     |            |
| Apellido paterno  | QUIJÓN           | Correo electrónico | francisco.quijon     | Fallas frecuentes                         |             | Resultado última encuesta NPS |            |
| Apellido materno  | RIVAS            | Edad               | 35                   | Redesados                                 |             | Fecha última encuesta NPS     |            |
| Segmento valor    |                  | Nacionalidad       | CHILENO              | Cuenta Migrada                            |             | Id Terrier                    |            |
| Tipo de documento | Cédula           | Estado vital       | Pendiente validación | Tipo                                      | Residencial | Género                        |            |
| Profesión         |                  | Región             | REGION METROPOLITANA | Clase                                     | Cliente     | Fecha de nacimiento           | 27/08/1987 |
| Marcas            | VTR              | Código postal      |                      | Subtipo                                   | Con Función | Estado                        | Activo     |

5. Selecciona dirección (1° línea) e Ingresas la dirección exacta que buscas.

**Direcciones de la cuenta**

+ 🔍

Dirección (1ª línea)  1 - 10 de más de 10+

**Disponibles**

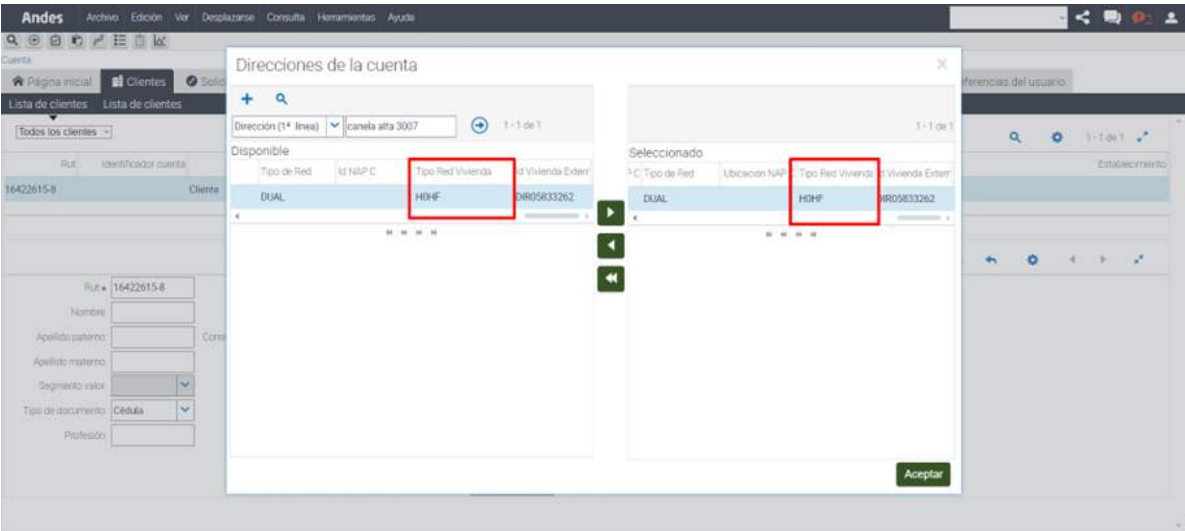
| Dirección (1ª línea)           | Dirección (2ª línea) | Ciudad   |
|--------------------------------|----------------------|----------|
| ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 11 |                      | SANTIAGO |
| ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 12 |                      | SANTIAGO |
| ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 13 |                      | SANTIAGO |
| ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 14 |                      | SANTIAGO |
| ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 21 |                      | SANTIAGO |
| ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 22 |                      | SANTIAGO |
| ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 23 |                      | SANTIAGO |
| ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 24 |                      | SANTIAGO |
| ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 31 |                      | SANTIAGO |
| ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 32 |                      | SANTIAGO |

**Seleccionado**

| Principal | Dirección (1ª línea) | Dirección (2ª línea) | Ciudad |
|-----------|----------------------|----------------------|--------|
|           |                      |                      |        |

**Aceptar**

6. Desliza la barra inferior para poder revisar la columna TIPO RED VIVIENDA.



6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN  
MÁS DE UNA RED

a. Si en la columna **TIPO RED VIVIENDA** no se indica información, es decir, está el campo en blanco, o se indica **CHFC o CFTT** debes informar al cliente que **NO tiene factibilidad técnica**.

### Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

1 - 10 de más de 10+

Disponibles

| Comuna     | Tipo de Red | Id NAP C | Tipo Red Vivienda |
|------------|-------------|----------|-------------------|
| LAS CONDES |             |          |                   |

### Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

111 - 120 de más de 120+

Disponibles

| Comuna   | Tipo de Red | Id NAP C | Tipo Red Vivienda |
|----------|-------------|----------|-------------------|
| VALDIVIA | HFC         | CHFC     |                   |

### Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

569 - 578 de más de 580+

Disponibles

| Comuna   | Tipo de Red | Id NAP C     | Tipo Red Vivienda |
|----------|-------------|--------------|-------------------|
| PUDAHUEL | FTTH        | PUDA-002-022 | CFTT              |

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN  
MÁS DE UNA RED

b. Si en la columna **TIPO RED VIVIENDA** se indica la información de a continuación, significa que el cliente si tiene factibilidad para servicios VTR, por lo que si se pueden realizar gestiones. Para revisar en que red tiene factibilidad, si HFC o FTTH, debes utilizar la siguiente información:

**- Si el cliente tienen factibilidad solo en una red, pueden aparecer los siguientes resultados:**

| Mono Red     |                             |
|--------------|-----------------------------|
| Red          | Resultado mostrado en Andes |
| HFC          | HFC                         |
| FTTH (Fibra) | FTTH                        |
|              | NFTT                        |

Direcciones de la cuenta  
+ 🔍  
Dirección (1ª línea)   
11 - 20 de más de 20+  
Disponibles  
Comuna Tipo de Red Id NAP C Tipo Red Vivienda Id V  
LAS CONDES HFC HFC

Direcciones de la cuenta  
+ 🔍  
Dirección (1ª línea)   
191 - 200 de más de 200+  
Disponibles  
Comuna Tipo de Red Id NAP C Tipo Red Vivienda Id V  
LEBU FTTH FTTH

Direcciones de la cuenta  
+ 🔍  
Dirección (1ª línea)   
71 - 80 de más de 80+  
Disponibles  
Comuna Tipo de Red Id NAP C Tipo Red Vivienda Id V  
HUECHURABA FTTH NFTT

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN  
MÁS DE UNA RED

- IMPORTANTE:** Si el Tipo Red Vivienda indica CHFC o CFTT no se pueden vender productos VTR.

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN  
MÁS DE UNA RED

En caso que la dirección **tenga factibilidad en más de una red**, aparecerán 4 caracteres que pueden tener los siguientes valores:

Donde cada letra indica lo siguiente:

**H:** Factibilidad en red HFC

**F:** Factibilidad en red FTTH (fibra)

**O:** Sin factibilidad

**IMPORTANTE:** Debes considerar que el tercer carácter es inválido para productos VTR (no se debe considerar)

| Multired    |             |             |             |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| HFC VTR     | FTTH VTR    | Otras Redes |             |
| 1° Carácter | 2° Carácter | 3° Carácter | 4° Carácter |
| H           | F           | F           | F           |
| 0           | 0           | H           | 0           |
|             |             | 0           |             |

## EJEMPLOS

## **CONTEXTO**

Dependiendo de las combinaciones, la dirección puede tener factibilidad en HFC y/o FTTH (fibra), tanto de la red propia de VTR como de otras redes. Ejemplos:

## EJEMPLO 1

### EJEMPLO 1

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

14 - 23 de más de 24+

Disponible

| Comuna    | Tipo de Red | Id NAP C | Tipo Red Vivienda |
|-----------|-------------|----------|-------------------|
| PENALOLEN | DUAL        |          | H00F              |

**1) Dirección con factibilidad HFC de VTR y factibilidad de Fibra de otra red** (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

## EJEMPLO 2

## EJEMPLO 2

### Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

27 - 36 de más de 36+

Disponibles

| Comuna     | Tipo de Red | Id NAP C | Tipo Red Vivienda |
|------------|-------------|----------|-------------------|
| LA FLORIDA | DUAL        |          | H0HF              |

**2) Dirección con factibilidad HFC de VTR y factibilidad de Fibra de otra red** (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

### EJEMPLO 3

## EJEMPLO 3

### Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

125 - 134 de más de 134+

Disponible

| Comuna    | Tipo de Red | Id NAP C | Tipo Red Vivienda | Id |
|-----------|-------------|----------|-------------------|----|
| SAN RAMON | DUAL        |          | 0FH0              |    |

**3) Dirección con factibilidad FTTH de VTR** (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

## EJEMPLO 4

### EJEMPLO 4

Direcciones de la cuenta

+

Q

Dirección (1ª línea) 

▼

→

126 - 135 de más de 136+

Disponible

| Comuna  | Tipo de Red | Id NAP C | Tipo Red Vivienda | Id |
|---------|-------------|----------|-------------------|----|
| MACHALI | HFC         |          | H0H0              |    |

**4) Dirección con factibilidad HFC de VTR** (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de VTR):

## EJEMPLO 5

### EJEMPLO 5

Direcciones de la cuenta

+

Q

Dirección (1ª línea) 

▼

➔

139 - 148 de más de 148+

Disponible

| Comuna | Tipo de Red | Id NAP C | Tipo Red Vivienda | Id |
|--------|-------------|----------|-------------------|----|
| TALCA  | DUAL        |          | 00HF              | DI |

**5) Dirección con factibilidad FTTH de otra red** (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

## EJEMPLO 6

### EJEMPLO 6

Direcciones de la cuenta



Dirección (1ª línea) 



168 - 177 de más de 178+

Disponible

| Comuna       | Tipo de Red | Id NAP C     | Tipo Red Vivienda | Id |
|--------------|-------------|--------------|-------------------|----|
| SAN BERNARDO | DUAL        | SBER-005-024 | H0F0              |    |

**6) Dirección con factibilidad HFC de VTR** (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de VTR):

## EJEMPLO 7

### EJEMPLO 7

Direcciones de la cuenta

+

Q

Dirección (1ª línea) ▼

➔

171 - 180 de más de 180+

Disponible

| Comuna    | Tipo de Red | Id NAP C | Tipo Red Vivienda | Id |
|-----------|-------------|----------|-------------------|----|
| LA SERENA | DUAL        |          | HFH0              |    |

**7) Dirección con factibilidad HFC y FTTH de VTR** (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

## EJEMPLO 8

### EJEMPLO 8

Direcciones de la cuenta

+

🔍

Dirección (1ª línea) ▼

➔

254 - 263 de más de 264+

Disponible

|  | Comuna  | Tipo de Red | Id NAP C     | Tipo Red Vivienda | Id |
|--|---------|-------------|--------------|-------------------|----|
|  | CORONEL | FTTH        | CORO-003-009 | 0FF0              |    |

**8) Dirección con factibilidad FTTH de VTR** (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

## SOLICITUD

c) En caso que el cliente solicite **revisión de posibilidad de venta** de servicios VTR en su domicilio, se debe ir al paso de **Ingreso de solicitud**.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# DESAFÍO TERMINADO

---



DESAFÍO N.º 05 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO  
N.º05!**

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

**FINALIZAR**