

DESAFÍO DE LA SEMANA N° 22 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 01 AL 08 DE DICIEMBRE

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

☰ CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA

☰ INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS

☐ ? ACTIVIDAD

☰ PROCEDIMIENTO TV

☰ ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER)

☰ ANDES - AJUSTE

☰ EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR

☰ BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE LLAMADAS CON PREFIJO 809

☰ BAJA NO CURSADA

☰

DESAFÍO TERMINADO

CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA



PROCEDIMIENTO

Si el cliente menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:

- TIPO: Televisión
- ÁREA: Reparación técnica
- SUBÁREA: Mensaje de suscripción

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta solicitud puede ser realizada por el titular de la cuenta, Representante Legal, Contacto Autorizado o un tercero con poder notarial. Valida la identidad del titular según la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD](#)

- **Sólo en atención por No Voz**, si el cliente no puede descargar su boleta por sucursal virtual (no tiene acceso a internet o es de tercera edad y se le dificulta acceder a Sucursal Virtual) podrá ser enviada a través del aplicativo de atención WhatsApp sin necesidad de ingresar la Solicitud de Servicio de envío en Andes.
- **El correo electrónico no se puede modificar salvo que sea el titular de la cuenta.**
- La boleta llega al cliente registrado en la **cuenta de FACTURACIÓN**. Para revisar cómo hacer el cambio, revisa la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)
- Si un tercero se contacta para informar que la boleta no llega, se debe informar que puede obtener el duplicado en vtr.com
- **Es mala práctica el ingreso de la siguiente solicitud de servicio:**
 - Tipo: Factura o Boleta.
 - Área: Distribución.
 - Subárea: ENVÍO A DOMICILIO.
 - Descripción: Solicitado por cliente.

DEBES SABER —

- **No hay distribución de boletas al domicilio; los métodos de distribución son: método electrónico y SMS**
- El cambio de medio de distribución se puede hacer aún si el cliente tiene saldos pendientes
- En caso de que el cliente indique que la boleta no llega a su mail, recordar indicar que revise su bandeja de Spam, ya que, en un principio, pueden estar siendo recibidos ahí

INDAGAR —

- ¿Desde cuándo no le llega la boleta?
- ¿Qué método de distribución tiene?
- ¿Verificó que en su carpeta de SPAM no se encuentre la boleta?

VERIFICAR PRECONDICIONES —

Confirmar desde la vista 360 de la cuenta de cliente el RUT, DOMICILIO, FONO Y MAIL correctos

- 1.1. Cliente Negocio: Confirmar que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado. Para esto, en la vista 360 el ejecutivo/asesor deberá hacer click en la pestaña CONTACTOS.

2. Verifica cuál es el método de distribución.

- 2.1. Ingresa a la cuenta de facturación de la cuenta afectada, seleccionar el método de pago
- 2.2 Hacer clic en la pestaña PERFILES para revisar el método contratado

CLIENTE NO LE LLEGA BOLETA

GESTIÓN

1. Descarta que el cliente tiene una boleta alfanumérica. Para mayor información, revisa la publicación [CLIENTE SIN BOLETA](#)

2. Si el método de envío que mantenía el cliente (o creía mantener) es el tradicional (envío por carta al domicilio) informar al cliente que este método de envío de boleta ya no está vigente porque no es un método confiable de entrega. Informar que los únicos métodos vigentes de envío son: electrónico (a través de mail) y envío por SMS.

En caso que el cliente insista en que la boleta llegue a su domicilio, puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr XXX. El envío a domicilio de la boleta ya no es posible, dado que no era un método de envío seguro. Por ello le puedo ofrecer obtener la boleta a través del envío a su correo electrónico o enviarle un mensaje de texto a su teléfono, donde podrá revisar la boleta emitida. Recuerde además que la boleta tanto actual como las boletas anteriores están disponibles en su sucursal virtual de vtr.com a las que puede acceder fácilmente"

3. Modifica el método de envío según la opción que escoja el cliente. Revisa el paso a paso en esta misma publicación.

4. Invita al cliente a obtener la boleta desde su sucursal virtual

5. Si el método de envío es electrónico o por SMS, verifica con el cliente si el mail de la pestaña PERFILES está vigente

- Recuerda que no puedes informar a un tercero el mail del cliente ni menos modificarlo

6. Si el mail no está vigente, actualízalo. Guíate con la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)

7. Si el mail está vigente, Ingresar a la Cuenta de Facturación e ingresa al Perfil de facturación

8. En la pestaña FACTURAS pinchar URL de la boleta a enviar. ([Ver Imagen](#))

9. Se desplegará la boleta, la cual debes descargarla y guardar en el PC para luego enviar.

10. Volver a la Vista 360 de facturación pinchando la BARRA DE RUTA en la parte superior. ([Ver Imagen](#))

11. Ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de FACTURACIÓN con los siguientes datos:

- Tipo: Factura o Boleta
- Área: Distribución
- Subárea: Envío por correo electrónico
- Puedes revisar la publicación [INGRESO SOLICITUD DE SERVICIO](#)

12. En la pestaña ACTIVIDADES ubicarse en la Solicitud y seleccionar en el campo Código de Cierre “CONTACTA – ENVÍO BOLETA” y luego presionar F9. ([Ver Imagen](#))

13. Se desplegará el cuadro para ingresar el mail al cual el cliente desea recibir la boleta, ingresarlo y Aceptar ([Ver Imagen](#))

14. Llenar los campos requeridos en el envío.

- De: Servicio al Cliente VTR
- Para: (mail del cliente)
- Asunto: Boleta VTR
- Cuerpo: Seleccionar la opción ENVÍO BOLETA SOLICITUD DE SERVICIO ([Ver Imagen](#))

15. Adjuntar el archivo de la boleta guardado anteriormente y ACEPTAR ([Ver Imagen](#))

16. Hacer clic en ENVIAR. ([Ver Imagen](#))

17. Finalizar y Guardar la Solicitud de Servicio ([Ver Imagen](#))

INFORMA

VOZ

“Sr(a) XXX, ya fue generado la solicitud de envío de boleta del mes XXX, vía correo electrónico de entrega inmediata. Igualmente le recuerdo que puede revisar el detalle de esta boleta y las demás en la Sucursal Virtual de [VTR.COM](#)”

NO VOZ

“XXX, ya fue generado la solicitud de envío de boleta del mes XXX, vía correo electrónico de entrega inmediata. Igualmente le recuerdo que puede revisar el detalle de esta boleta y las demás en la Sucursal Virtual de [VTR.COM](#)”

REGISTRA

Atención Comercial→ Explicación cobros y boleta→ Envío -Recep Boleta-distriibuc

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



CONEXIÓN POR WIFI-ONT HUAWEI

RECUERDA UTILIZAR LA VIDEO LLAMADA A TRAVÉS DE [VSIGHT](#) EN TODAS LAS REVISIONES DONDE APLIQUE

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.
- **Sucursales:** Consulta al cliente si se puede comunicar con alguien que esté en el domicilio para realizar revisiones con el equipo. Si cliente no puede o no quiere comunicarse con nadie, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- Para el cambio de clave wifi, revisa la publicación [Clave Wifi](#).
- Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio. La única excepción es cuando al hacer cambio de tecnología, se reemplazará el DBOX PRO por un Dbox Smart.

- Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. REVISIONES BEC
- Si el cliente solicita compensación, informar al cliente el siguiente script: *XXX, una vez que se reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta.* Apóyate en el procedimiento ["DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"](#)
- No se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.
- Si el inconveniente del cliente se soluciona al corregir la posición de las antenas, tipifica tu atención marcando con el #ANTENA

USO DE VIDEO LLAMADA

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará una visita técnica.

ANALIZA

- Revisa las actividades de "Llamada Entrante" en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha Inicio" y su "Razón". Esto es para ver si el cliente nos ha contactado los últimos 7 días.
- Luego, revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación "Internet" desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha de Creación" y "Tipo" Internet.

- **REITERADO**

Revisa el apartado de "Reiterados" para su atención.

- **NO REITERADO**

Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.

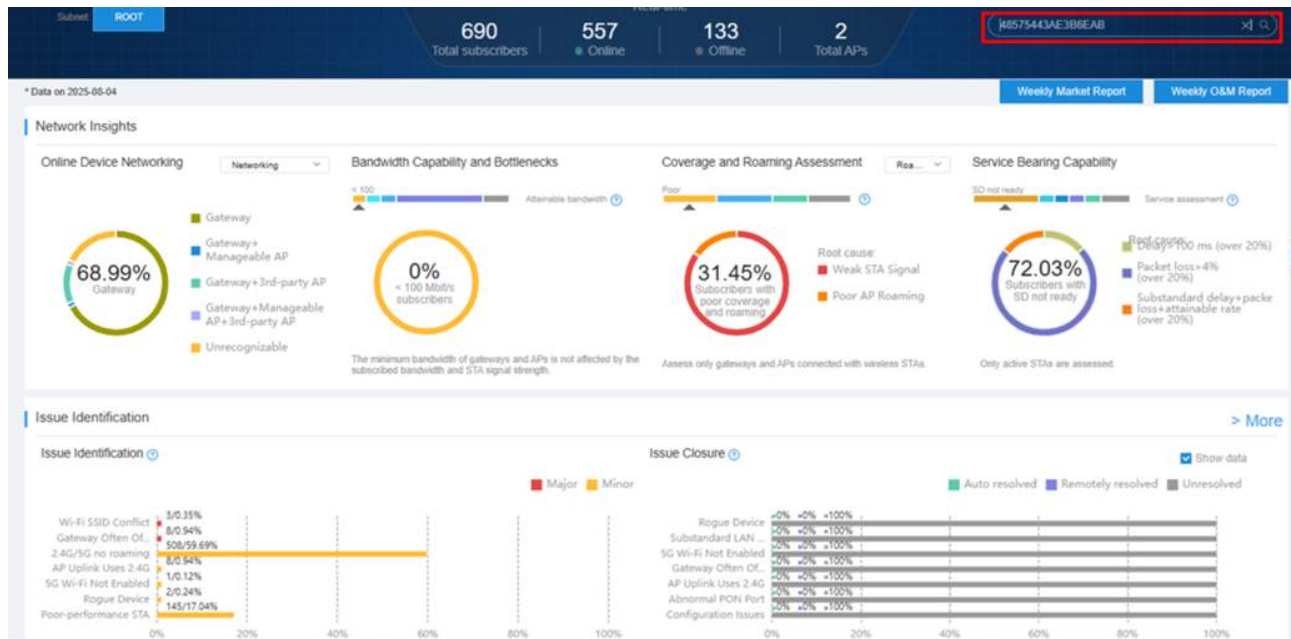
- **IMPORTANTE:**

- Si el cliente indica que no tiene internet (no puede ingresar a ninguna página en ninguno de los dispositivos conectados a VTR) revisa los 4 pasos de los procedimientos.
- Si el cliente indica que tiene internet, pero este no funciona bien, revisa desde el paso 2 en adelante

CONEXIÓN POR WIFI-ONT HUAWEI

INGRESO A SMART WIFI HUAWEI

1. Ingresa con tus credenciales a [Smart Wifi Huawei](#)
2. Ingresa a **HOME INSIGHT**
3. Para revisar el estado de la ONT de un cliente en particular, **ingresa a BEC y copia el número de MAC ONT**
4. Luego, en Smart Wifi Huawei, ingresa en el buscador el número 48575443 y copiar los últimos 8 caracteres, es decir, 4857544324C3B5B4, para ingresar haz clic en la lupa.



REVISIÓN DEL ESTADO DEL WIFI

- Verifica si la ONT tiene la versión **V5R022C00S230** de software.
 - Si tiene otra versión haz clic en botón Upgrade.
 - Si la versión del software está actualizada, continúa revisando.

Home
Home Network
Configuration and Optimization
Whitelist
Device Maintenance
Mobile App
Plug-in
Report
System
Claro_ajimenez

Location: Home > Subscriber List > 360-Degree Subscriber View > 360-Degree Gateway View

HG8145X6 (C4:E2:87:68:5C:66)

CPU Usage: 1%
Memory Usage: 54%
Uptime: 29D 13H 45M 56S
Last Offline Cause: Plug-in restarted
Indicator: On

2025-08-07 06:57:39
107.113 kbit/s
73.640 kbit/s
2.4G 100%
5G 100%

Gateway Information
Internet WAN Port Information
VoIP WAN Port Information
IPTV WAN Port Information

Basic Information

Refresh
Reboot
Upgrade
Collect Logs
Export Logs
More

User-defined unique ID: --
Gateway alias: --

Software version: **V5R022C00S230**
Wi-Fi standard: 2.4G 5G

Hardware version: 1CDD.A
Gateway SN: 00259E-48575443AE3B6EAB

Model: HG8145X6
Manufacturer: Huawei Technologies Co., Ltd

Uplink mode: GPON
Supported Wi-Fi band: Dual-band

Supported user-side port: GE4/FE:0
Number of POTS ports: 1

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

Escenario	Acción
El upgrade no fue exitoso	Repetir los pasos desde el inicio.
La ONT ya no responde remotamente debido a desconexión o intervención	Agendar una visita técnica a domicilio del cliente. El técnico podría requerir realizar un Factory Reset .

2. Consulta al cliente en qué posición mantiene el equipo en su domicilio. Debes asegurar que el cliente conserve el equipo con las antenas en posición vertical.

3. En la misma vista anterior, revisa los parámetros CPU USAGE- MEMORY USAGE y UPDATE. Estos deben ser: **CPU<30%, RAM<30% y Running Time >2 días**

IMPORTANTE: Confirma con cliente si existen en la ONT conexiones alámbricas de equipos adicionales a los proporcionados por VTR, para dispositivos o red particular de cliente, como extensores, switch o routers. Si así fuera el caso, solicite a cliente desconectarlos de la ONT y apagarlos mientras se realiza el procedimiento

- Si los parámetros están ok durante los últimos 3 días, continúa en el paso 4.
- Si los parámetros no están ok, confirma con el cliente si tiene equipos propios como extensores conectados a la ont. Si es así, indica al cliente que desconecte todo equipo ajeno a CLAROVTR.

4. Revisa en Andes si el cliente tiene extensor(es) contratados con CLAROVTR. Si es así, verifica que el modelo cargado sea el Huawei OptiXstar K562e-10

5. Si son compatibles, continúa revisando, de lo contrario si tiene otro modelo de extensor, ingresa una solicitud de servicio de reparación para cambiar el modelo:

Informa al cliente que haremos un cambio de equipo sin costo. Ingresa la siguiente visita técnica_

- ACTIVO: Internet
- TIPO: Internet
- ÁREA: Reparación técnica
- SUBÁREA: Cambio Equipo por Incompatibilidad
- DESCRIPCIÓN: Cliente tiene ont Huawei con extensor XXX [modelo]

6. Revisa el estado de las bandas, las que deben estar unificadas. Para esto, ingresa a WIFI SETTINGS

- En caso de que estén separadas, ofrece al cliente unificarlas. El argumento es que teniendo el wifi en una sola banda, la conexión será estable, dado que si se encuentra lejos de la ont el dispositivo con el que se conectará automáticamente a la red 2.4 GHz, mientras que si se encuentra cerca de la ont, se conectará en la red de 5 GHz.
- Para unificarlas debes dejar el mismo nombre en ambas SSID, haciendo clic en el lápiz y modificando el campo WIFI SSID. Para guardar los cambios, finaliza presionando OK

The screenshot displays the iMaster NCE interface for a specific gateway. The breadcrumb trail indicates the path: Home > Subscriber List > 360-Degree Subscriber View > 360-Degree Gateway View. The gateway model is HG8145X6 (C4:E2:87:68:5C:66). Key status metrics include CPU Usage at 28%, Memory Usage at 54%, and Uptime at 29D 13H 49M 53S. The Last Offline Cause is 'Plug-in restarted' and the Indicator is 'On'. Performance metrics show a Last Online Time of 2025-08-07 06:57:39, a Real-time Uplink/Downlink Rate of 48.896 kbit/s / 2.652 Mbit/s, and Tx Power for 2.4G and 5G bands at 100%.

Below the status section, there are tabs for Gateway Information, Internet WAN Port Information, VoIP WAN Port Information, and IPTV WAN Port Information. The Gateway Information tab is active, showing Basic Information with fields for User-defined unique ID (empty) and Software version (V6R022C00S230). Action buttons include Refresh, Reboot, Upgrade, Collect Logs, Export Logs, and More. The Gateway alias is empty, and the Wi-Fi standard is set to 2.4G and 5G.

REVISIÓN DE NIVELES

1. Confirma que esté conectado a la red wifi correcta. Para ver cuál es el nombre de la red, en HUAWEI aparece como **WIFI SSID**.

Home
Home Network
Configuration and Optimization
Whitelist
Device Maintenance
Mobile App
Plug-in
Report
System
Claro_ajimenez

Location: Home > Subscriber List > 360-Degree Subscriber View > Wi-Fi Settings

Basic Settings
Advanced Settings

Steering sensitivity: ☐ Low ☒ Medium ☐ High Apply

SSID Information

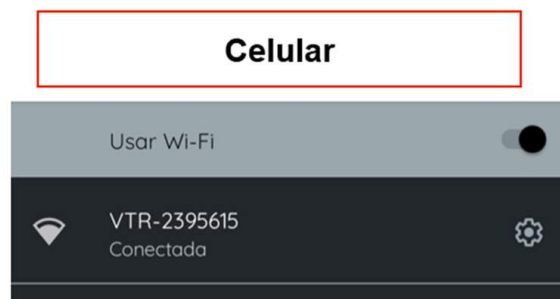
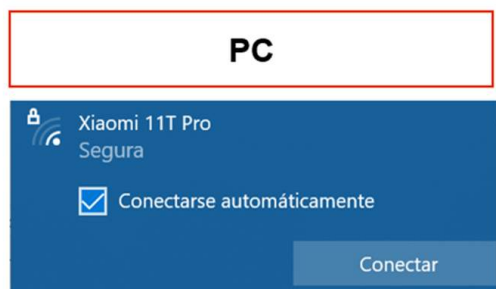
Select: Home Network Refresh Create SSID

Index	Wi-Fi SSID	Status	Frequency Band	Service Status	Authentication Mode	Security Configuration	Hide Wi-Fi	Operation
1	HUAWEI-2.4G-YCgj	Active	2.4G	Provisioned	WPA/WPA2 Pre-Shared Key	Configured	No	⏏ ⚙
5	HUAWEI-5G-YCgj	Active	5G	Provisioned	WPA/WPA2 Pre-Shared Key	Configured	No	⏏ ⚙

Total records: 2
15/page

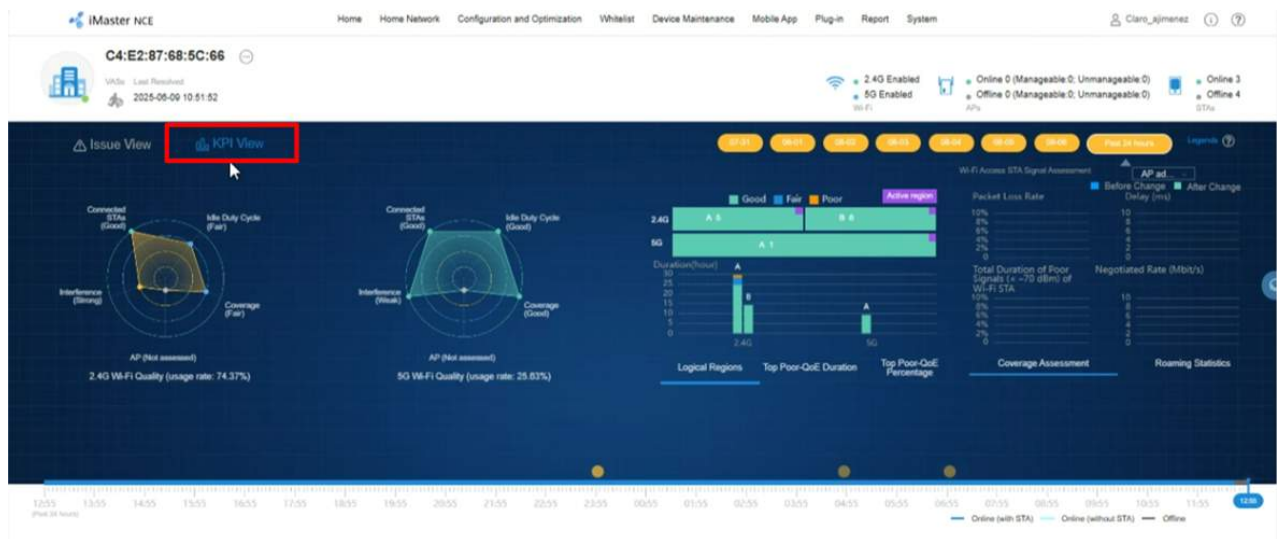
¿Cómo ver a qué SSID está conectado el cliente?

IMPORTANTE: Si el cliente indica que no se puede conectar, informa que la contraseña aparece en la base del módem. Si necesita modificar la contraseña, apóyate en la publicación [CLAVE WIFI](#)

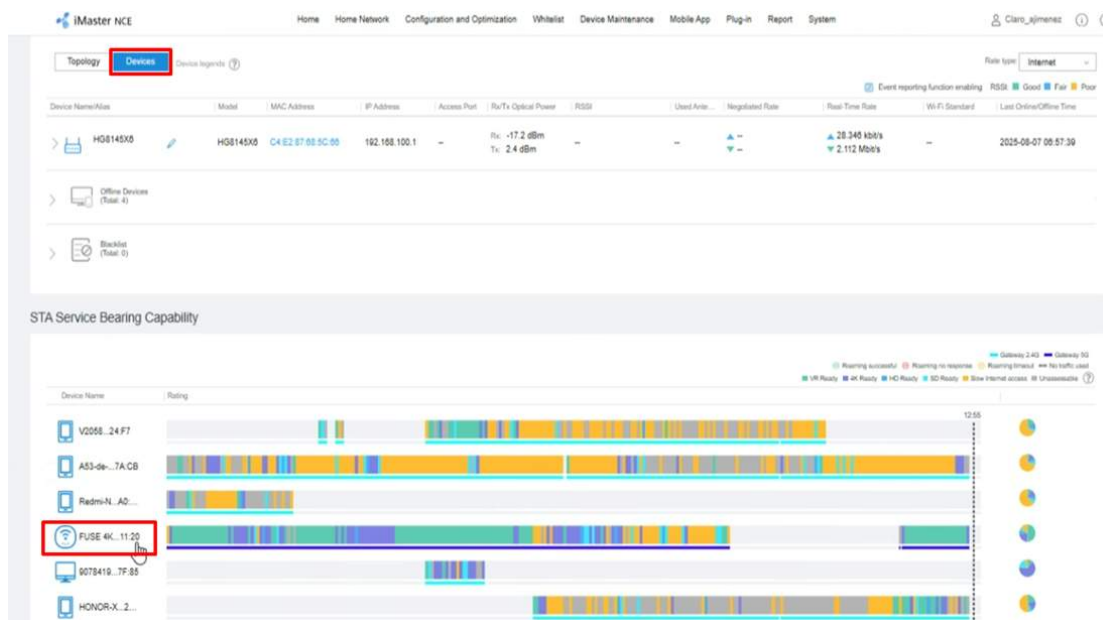


2. Una vez asegurada la conexión a la red wifi correcta, verifica con el cliente con qué o cuáles dispositivos tiene inconvenientes de conexión.

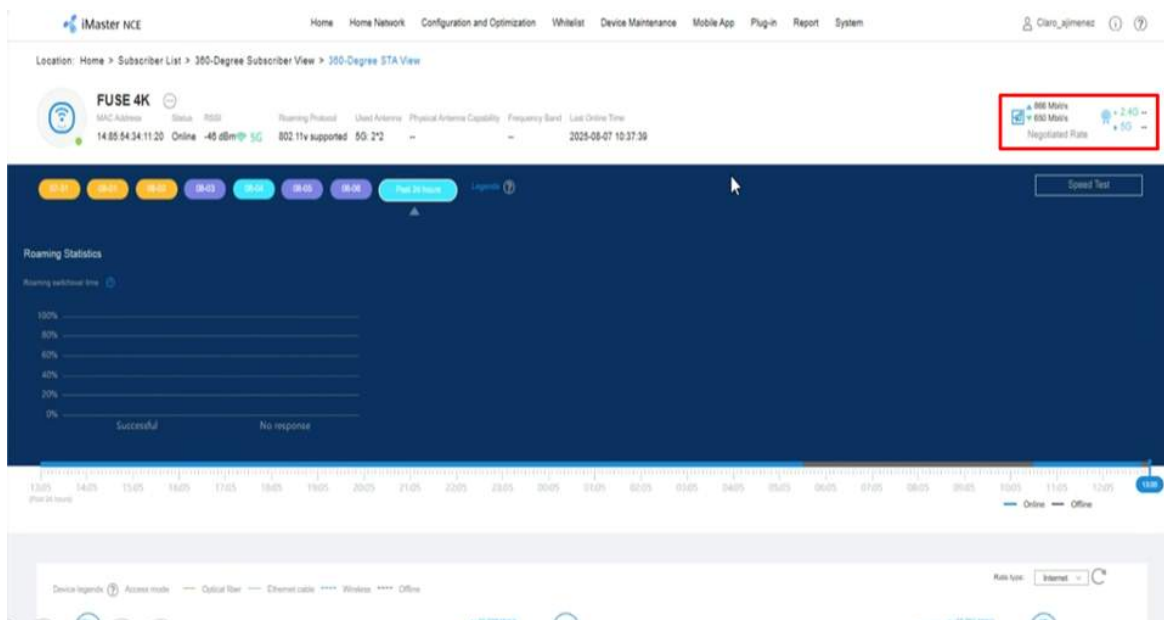
Para esto, vuelve atrás e ingresa a la pestaña **KPI VIEWS**



Desliza tu pantalla hasta llegar a los equipos conectados a la ONT (debes estar situado en la pestaña DEVICES). Luego, desde la columna DEVICES NAME, selecciona el equipo del cliente; en este caso de ejemplo seleccionamos FUSE 4K



3. Con el o los equipos que presentan inconvenientes wifi, revisa la velocidad, en el campo **NEGOTIATED RATE**



VELOCIDAD MENOR A 25 MBPS

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

RSSI MENOR A -80

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

Mantiene RSSI MENOR A -80

Ofrece al cliente un extensor, explicando que su inconveniente se debe a un problema de cobertura. El extensor tiene un costo mensual de \$2990, pero en este caso, ofrécelo con un 50% descuento para siempre (\$1490), sin costo de instalación.

Si el cliente no acepta la instalación de un extensor, debes ingresar una visita a terreno con subárea CLIENTE INSISTE, indicando hasta qué revisión llegaste.

Mejora RSSI MEJORA MAYOR A -80

Solicita al cliente hacer un reinicio de su(s) dispositivo(s) con el que presenta inconveniente(s). Si el cliente después de esta acción sigue experimentando los mismos inconvenientes, indica que el sistema muestra que los niveles de velocidad de encuentran correctos.

VELOCIDAD MAYOR A 25 MBPS

- a) Solicita al cliente el reinicio del dispositivo afectado y valida si el cliente mantiene el o los inconvenientes.
- b) Solicita a cliente que reinicie sus dispositivos; si el inconveniente continúa, indica probar con otro dispositivo debido a que el servicio VTR está funcionando normalmente.

VERIFICACIONES DEL ENTORNO EN EL DOMICILIO —

1. Solicita al cliente conectarse por video llamada para revisar el estado del cable de la fibra y que todas las conexiones estén en buen estado.
2. Otra verificación visual que debes hacer es verificar que tipo de mobiliario e infraestructura que existe cercana a la ONT. Si el cliente no le parece hacer esta revisión, puedes solicitar que indique algunos aspectos importantes que son los que diluyen la señal wifi
3. También verifica con video llamada la distancia desde que se percibe la intermitencia o interferencia del wifi, tomando la distancia desde donde está la ONT o el extensor VTR (este último si aplica).

ONT DISTANCIA MAYOR A 6 PASOS -> Indicar a cliente que debe ir un técnico para hacer el cambio de ubicación de la ONT

ONT DISTANCIA MENOR A 6 PASOS -> Informa que es un inconveniente del dispositivo, ya que los parámetros se encuentran correctos

EXTENSOR DISTANCIA MAYOR A 6 PASOS -> Indica a cliente que es necesario enviar un nuevo extensor, dado que, por las dimensiones, la señal wifi experimenta una degradación.

EXTENSOR DISTANCIA MENOR A 6 PASOS -> Informa que es un inconveniente del dispositivo, ya que los parámetros se encuentran correctos

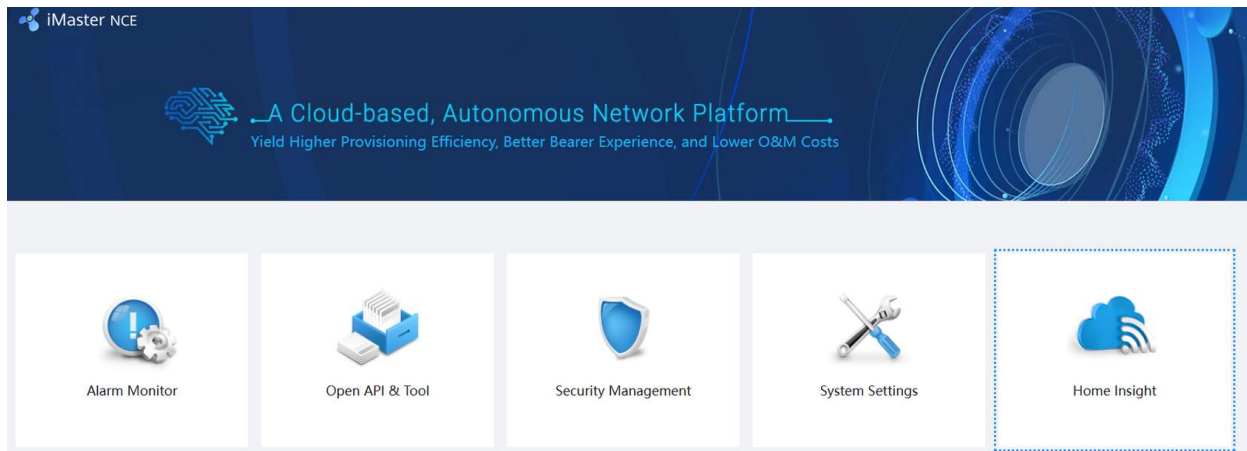


EXTENSOR HUAWEI K562E-10

PASO 1

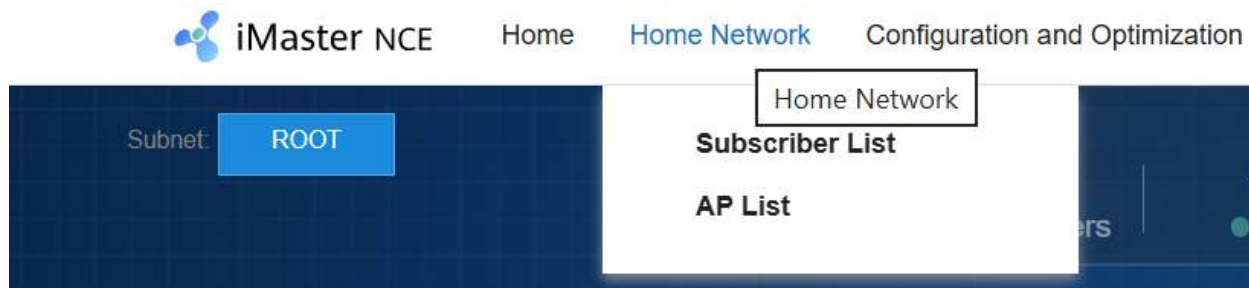
Ingresa a Smartwifi (con tu usuario y contraseña proporcionado para uso personal e intransferible) y verifica si se observa un extensor (AP) conectado a la ONT del cliente.

Step 2



1.1 Selecciona **Home Insight**

Step 3



1.2 En la pantalla superior, posíciónate sobre **"Home Network"** y selecciona **"Subscriber List"**

Step 4

Subscriber List

Subnet: **ROOT**

Selected Today ×

Assessed on : **Today** Yesterday 09-07 09-06 09-05 09-04 09-03 09-02

User-defined Unique ID	
Broadband Account	Yes No
Gateway SN	...
PON SN	...
Gateway MAC Address	...
Gateway Alias	...
Gateway Label	...
LOID	
Subscriber Name	
All	

User-defined Unique ID ^ Search ?

1.3 En la pantalla de búsqueda de suscriptores, donde dice **“User-defined unique ID”**, selecciona **Gateway SN**.

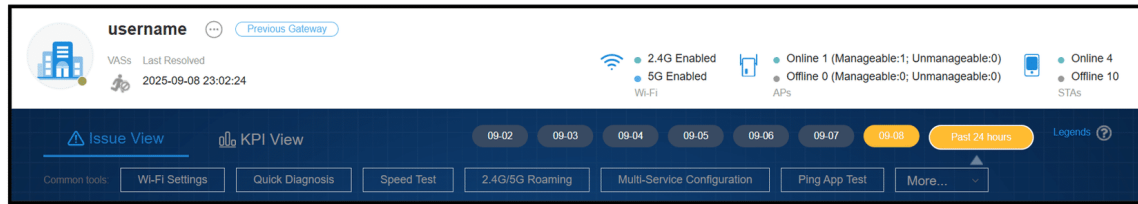
Step 5

Gateway SN	▼	Search	🔍	?
------------	---	--------	---	---

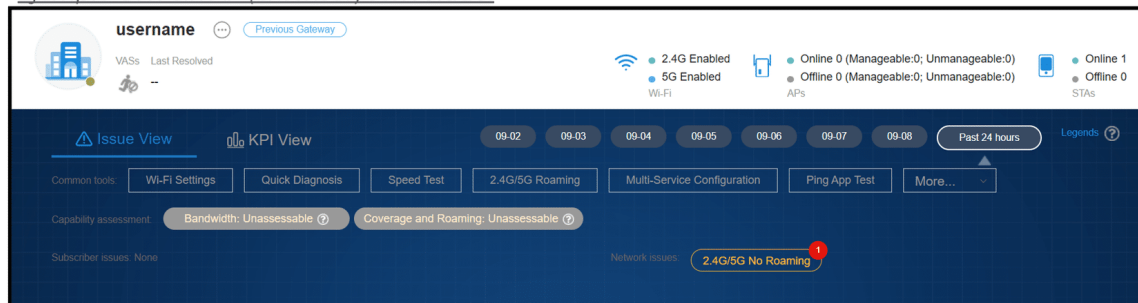
Al seleccionar la opción indicada, se visualizará de la siguiente forma:

Step 6

Ejemplo ONT con AP (extensor) conectado



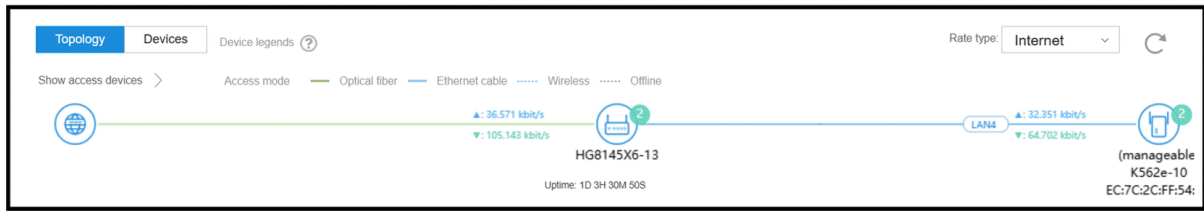
Ejemplo ONT sin AP (extensor) conectado



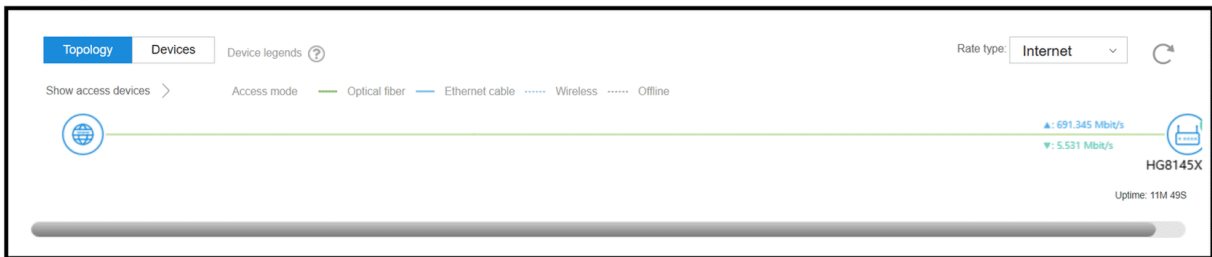
- Digita el SN de la ONT que requieres consulta. Recuerda que en BEC puedes obtener esta información.
- Da clic en la lupa, y entrarás la vista general de servicio la ONT consultada. Se abrirá la pantalla del suscriptor ("vista 460").
- En la vista superior de la pantalla, podrás observar de manera simple si se encuentra conectado algún extensor (AP) o STA (dispositivos del cliente) al Gateway consultado.
- Sobre la palabra AP's, aparece en verde la cantidad online y en gris la cantidad offline.

Step 7

Ejemplo con AP (extensor) conectado



Ejemplo sin AP (extensor) conectado



- Otra forma de verificar si hay algún AP (extensor) conectado, es dando click en “KPI view”, en la misma pantalla con la vista 360 del suscriptor.
- Al bajar por la pantalla, en la sección “Topology”, podrás ver si hay algún AP conectado.

Step 8

NOTA



- Si en BEC el extensor aparece con los servicios activos, puedes realizar la consulta en smartwifi directo con los datos del extensor.
- En la pantalla superior, posíciónate sobre "Home Network" y selecciona "AP List"

AP List

Subnet: **ROOT**

Selected

AP model : All

AP software version : All

User-defined Unique ID

Search

Subscriber L...	Subnet Name	Subnet Path	AP
	ROOT	/ROOT	--
	LABORATO...	/ROOT/LAB...	--
	ROOT	/ROOT	--
	ROOT	/ROOT	--
	ROOT	/ROOT	--

En la pantalla de búsqueda de extensor, donde dice “User-defined unique ID”, selecciona AP SN y digita el SN del extensor que visualizas en BEC. Da clic en la lupa, y entrarás la vista de servicio del extensor.

PASO 2

Paso 2.1 Extensor Conectado

1. Si aparece un extensor (AP) conectado a la ONT del cliente, identifica si el extensor marca alguna alerta de conectividad o se encuentra ok.

En la vista **“topology”**, si la línea que une la ONT con el extensor es azul, entonces se encuentra funcionando de manera correcta. ([Ver Imagen](#))

Al dar clic en el extensor, accederás al estado de servicio, donde se indica en detalle la condición actual del AP.

- Ejemplo AP está conectado por cable (ethernet). ([Ver Imagen](#))
- Ejemplo AP está conectado por wifi (Wireless) ([Ver Imagen](#))

2. Revisa **los dispositivos del cliente** que puedan estar conectados al extensor (AP)

En la misma vista **“TOPOLOGY”**, en el borde del esquema del extensor, se observa la cantidad de dispositivos conectados al extensor. En el ejemplo anterior, el extensor tiene 3 dispositivos conectados. ([Ver Imagen](#))

3. Si algún dispositivo presenta inconvenientes, revisa el parámetro de velocidad del equipo.

En la misma vista **"TOPOLOGY"**, a la izquierda del AP, visualizarás los parámetros de velocidad.

De igual forma, si requieres mayor detalle, al posicionarte sobre el AP, se muestran extendidos los parámetros del AP

- Ejemplo AP conectado por cable ethernet (línea de conexión entre ONT y AP es azul continua) ([Ver Imagen](#))
- Ejemplo AP conectado por wi-fi (línea de conexión entre ONT y AP es azul discontinua) ([Ver Imagen](#))

El valor de TxRate se debe dividir en 100. Ejemplo: TxRate= 650000 / 1000 = 650Mbps

a. VELOCIDAD MAYOR A 25 MBPS (TX RATE MAYOR A 25.000) →Solicitar reinicio del dispositivo y valida con el cliente si se soluciona inconveniente.

i. SOLUCIONA: Finaliza tu atención y tipifica en Andes

ii. NO SOLUCIONA: Solicita a cliente que reinicie sus dispositivos; si el inconveniente continúa, indica probar con otro dispositivo debido a que el servicio está funcionando normalmente.

b. VELOCIDAD MENOR A 25 MBPS (TX RATE MENOR A 25.000) →Revisa el parámetro de cobertura (RSSI) del dispositivo.

En la vista "devices", verifica el RSSI del extensor. ([Ver Imagen](#))

i. RSSI MAYOR A -80: Solicita a cliente que reinicie sus dispositivos; si el inconveniente continúa, indica probar con otro dispositivo debido a que el servicio está funcionando normalmente.

ii. RSSI MENOR A -80: Solicita al cliente realizar reinicio eléctrico del extensor (desconectar y conectar nuevamente a corriente eléctrica).

Esperar hasta 3 minutos posterior al reinicio del equipo.

Actualiza pantalla de smartwifi y revisar nuevamente los niveles de RSSI del dispositivo.

iii. NIVELES SE MANTIENEN MENOR A -80: Explica al cliente que es necesario que se acerque al equipo o bien contrate un nuevo extensor.

Nota: De ser necesario, puedes ofrecer extensor con instalación gratis y mensualidad 50%.

- **Cliente acepta extensor:** Puedes apoyarte en el ingreso con la publicación Delivery - Auto Instalación
- **Cliente no acepta extensor:** Ingresar una visita técnica de subárea 7 PASOS OK, INSISTE VISITA, indicando hasta qué revisión llegaste.

iv. NIVELES MEJORAN A MAYOR A -80: Explica que los parámetros se encuentran dentro del rango óptimo y que el inconveniente puede deberse al equipo que está intentando conectar.

- **CLIENTE ACEPTA ->** Finaliza tu atención y tipifica en Andes
- **CLIENTE NO ACEPTA ->** Ingresar una visita técnica de subárea 7 PASOS OK, INSISTE VISITA, indicando hasta qué revisión llegaste

Paso 2.2 Extensor Desconectado

1. Si no aparece un extensor (AP) conectado a la ONT.

Ejemplo AP (extensor que en algún momento se conectó a la ONT, pero está offline). ([Ver Imagen](#))

2. Preguntar al cliente si el equipo tiene luz frontal encendida.

3. Luz apagada → Solicitar al cliente al cliente revisar la conexión eléctrica (cable de alimentación con red eléctrica). Sugiere desconectar y volver a conectar.

Esperar hasta 3 minutos posterior al reset eléctrico y preguntar al cliente si se encendió una luz en el extensor

a. LUZ SE MANTIENE APAGADA -> Ingresa una visita técnica de subárea PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI, indicando hasta qué revisión llegaste

b. LUZ ENCIENDE -> Actualizar smartwifi y validar si el extensor aparece conectado.

c. EXTENSOR DESCONECTADO: Ingresa una visita técnica de subárea PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI, indicando hasta qué revisión llegaste

d. EXTENSOR CONECTADO: Valida si el inconveniente fue resuelto.

- **i. SOLUCIONA:** Finaliza tu atención y tipifica en Andes
- **ii. NO SOLUCIONA:** Dirígete a la sección EXTENSOR CONECTAD

4. **LUZ ENCENDIDA ->** Preguntar al cliente tipo de conexión que utiliza entre la ONT y Extensor. De igual forma, tu puedes verificar el tipo de conexión del cliente.

Ejemplo AP conectado por cable ethernet (línea de conexión entre ONT y AP es azul continua) ([Ver Imagen](#))

Ejemplo AP conectado por wi-fi (línea de conexión entre ONT y AP es azul discontinua) ([Ver Imagen](#))

a. Conexión por wifi -> Solicitar al cliente acercar Extensor al equipo principal (ONT). Volver a revisar si el extensor aparece conectado o desconectado en smartwifi.

- EXTENSOR DESCONECTADO

- Pide al cliente que presione el botón WPS primero en la ONT (por 8 segundos) y luego en el Extensor (por 8 segundos).
- Luego valida con el cliente si el inconveniente se solucionó
- Si cliente confirma que persiste el inconveniente, ingresa una visita técnica de subárea PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI, indicando hasta qué revisión llegaste

- EXTENSOR CONECTADO

- Dirígete a la sección EXTENSOR CONECTADO, es decir, vuelve al paso 2.1.
- SOLUCIONA: Finaliza tu atención y tipifica en Andes
- NO SOLUCIONA: Vuelve a revisar si el extensor aparece conectado a la ONT.

b. Conexión por cable ethernet -> Solicitar al cliente revisar la correcta conexión del cable entre Extensor y ONT, incluyendo el conector plástico del cable ethernet que debe estar en buenas condiciones.

- - CONEXIONES EN BUEN ESTADO -> Actualiza pantalla smartwifi y valida si el extensor aparece conectado.
 - EXTENSOR CONECTADO: Valida con cliente si el inconveniente fue resuelto
 - SOLUCIONA: Finaliza tu atención y tipifica en Andes
 - NO SOLUCIONA: Si persiste, dirígete a la sección EXTENSOR CONECTADO, es decir, vuelve al paso 2.1.

EXTENSOR DESCONECTADO: Ingresa la reparación técnica de tipo Prob. Cobertura/conectiv. Wifi, dejando en la observación: EXTENSOR OFFLINE.

CONEXIONES EN MAL ESTADO -> Ingresa la reparación técnica de tipo Prob. Cobertura/conectiv. Wifi, dejando en la observación: CABLE UTP DAÑADO



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



Completa la lección, antes de continuar.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

El correo electrónico no se puede modificar salvo que sea el titular de la cuenta. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

PROCEDIMIENTO TV



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente indique tener inconvenientes con su servicio de TV, ya sea digital o análogo, por ej: Sin señal, Pantalla en negro, control remoto, d-box no enciende, pixeleo, sin audio, subtítulos, VTR+, Replay, etc.

RECUERDA UTILIZAR LA VIDEO LLAMADA A TRAVÉS DE VSIGHT EN TODAS LAS REVISIONES DONDE APLIQUE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

VERIFICA PRECONDICIONES

INDAGA

- Esta atención se puede dar a **Titular o usuario**. En caso que debas modificar el PIN de compras, debes validar la titularidad [AQUÍ](#)
- Si el cliente **no se encuentra en su domicilio**, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su servicio.

- Si el cliente ingresó su Rut en IVR no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ej: entregar PIN.
- **Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación técnica, debes volver a chequear que el cliente no tenga una dificultad de servicio detectada** (falla masiva).
- En caso de reagendar, no elimines el comentario previo. Debes mantener toda la información para la información de operaciones.
- En casos de **visitas técnicas**, indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta **1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH**, si no sabes como ver el tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)
- Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación, valida si en **PRODUCTOS INSTALADOS** aparece el botón **CAMBIO DE TECNOLOGÍA** en **VERDE**.
 - **Si es así,** realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica](#).
 - **Si no tiene el botón habilitado**, ingresa una [reparación técnica](#) según lo que indique el procedimiento

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
1. Cuál es la dirección donde está instalado el servicio. 2. Que el servicio esté activo y no suspendido. 3. Se encuentra en su domicilio para realizar pruebas. 4. Cuál es el plan contratado por el cliente. 5. Confirma Números de contacto y mail del titular.		

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
Realiza preguntas para entender el inconveniente del cliente: • ¿Es el único servicio afectado? • ¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio? • ¿Cuántos televisores tiene habilitados con Dbox? • ¿Le ocurre en todas las TV del domicilio? • ¿Lo que le ocurre es en todos los canales o sólo algunos en particular?		

- ¿Cuáles son los canales afectados?
- ¿Qué aparece en la pantalla del televisor?

Mantén informado al cliente sobre las gestiones y revisiones a realizar. Hazlo a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, revisaremos primero aspectos básicos de su servicio, como estado comercial, verificaremos si hay incidencias o trabajos en su sector que puedan estar interfiriendo en su servicio y de ser necesario le pediremos hacer algunas revisiones.

GESTIONA

A continuación reforzaremos algunas gestiones que se pueden realiza:

CONTROL REMOTO NO FUNCIONA EN EL D-BOX

Explica al cliente las revisiones a realizar a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, para asegurar el correcto funcionamiento de su control remoto, haremos algunas pruebas y configuraremos correctamente.

2.1- Verificar el estado de las pilas presionando el botón CBL o D-box ([Ver Imagen](#))

2.2- Si encienden todas las luces de la fila o no enciende ninguna, se debe indicar que el inconveniente corresponde a pilas agotadas. ([Ver Imagen](#))

2.3- Si el cliente confirma que las pilas están ok, pero continúa con el inconveniente, se debe ingresar un envío de control remoto por delivery. Para revisar el procedimiento de Clave pincha [AQUÍ](#).

2.4- Si al hacer la prueba inicial sólo enciende la luz del botón D-box o CBL, se debe pedir al cliente presionar el Botón "Power". ([Ver imagen](#)).

2.5- Verificar que el d-box esté encendido y que pueda cambiar de Canal. Si esto no es posible, se debe ofrecer el envío de un nuevo control remoto vía delivery. Para revisar el procedimiento de Clave pincha [AQUÍ](#)

2.6- Recuerda de siempre debes ofrecer al cliente revisar y apoyarse con el material de ayuda desde la pagina de CENTRO DE AYUDA ONLINE, para este caso puedes compartir el siguiente LINK: <https://vtr.com/new-control-remoto>

2.7- Tipifica

Atención técnica → TV - dBox HD, Pro y SD → Control remoto (precio, func)

Incluir en la observación: "...Control remoto no funciona en la TV..."

SIN AUDIO

Informar al cliente las gestiones y revisiones a realizar a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, para solucionar su caso, haremos revisión de la conexiones en su domicilio, aseguraremos la configuración correcta de su d-box, su control remoto, y de ser necesario enviaremos un técnico a su casa.

7.1- Preguntar al cliente si el inconveniente es en 1 o varios canales

Sin Audio - Un Canal:

7.2- Pedir al cliente asegurar que las conexiones en el D-box y la TV estén correctas. ([Ver Imagen](#))

7.3- Si las conexiones están OK, pedir al cliente que Ingrese al Menú del D-box y seleccione audio primario. Se debe Informar al cliente que este cambio aplicará para todos los canales.

La ruta para acceder desde el menú es la siguiente:

Menú > Opciones > Otras Opciones > Idioma / Lenguaje > Audio > Primario

La otra opción de ingreso es presionar 2 veces el botón MENÚ

7.4- Informa al cliente:

"Sr(a) XXX, como parte de las revisiones y pruebas del idioma del contenido que está viendo, esta configuración aplicará para todos los canales y contenidos, si desea modificarla nuevamente, puede hacerlo a través del menú de su D-box"

7.5- Si el inconveniente persiste, valida si en **PRODUCTOS INSTALADOS** aparece el botón **CAMBIO DE TECNOLOGÍA** en **VERDE**.

- Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.
- Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica del tipo SEÑAL DEFICIENTE. Recuerda incluir en la observación "Sin audio"

7.6- Tipifica

Atención técnica → TV - dBox HD, Pro y SD → Probl imag pant negro/pixeleo

Incluir en la observación: "...Sin audio un canal..."

Sin Audio - Varios Canales:

7.1- Pedir al cliente revisar que el volumen del D-box y TV estén altos (descartar que en alguno esté en mute o volumen 0)

7.2- Pedir al cliente asegurar que las conexiones en el D-box y la TV estén correctas. ([Ver Imagen](#))

7.3- Si las conexiones están OK, pedir al cliente que Ingrese al Menú del D-box y seleccione audio primario. Se debe Informar al cliente que este cambio aplicará para todos los canales.

La ruta para acceder desde el menú es la siguiente:

Menú > Opciones > Otras Opciones > Idioma / Lenguaje > Audio > Primario . ([Ver Imagen](#))

7.4- Informar al cliente

Sr(a) XXX, como parte de las revisiones y pruebas del idioma del contenido que está viendo, esta configuración aplicará para todos los canales y contenidos, si desea modificarla nuevamente, puede hacerlo a través del menú de su D-box.

7.5- Dentro de la configuración de TV, indicar al cliente dejar MTS o SAP desactivados

7.6- Si el inconveniente persiste, revisar si corresponde a compatibilidad del TV.

Ingresar a Menú oculto a través del control remoto del D-box para modificar a L-PCN. Esto aplica para TV conectados a Dbox a través de cable HDMI de las siguientes marcas: BGH / MASTER-D / TCL / AOC (Algunos modelos) / IRT (Algunos modelos) / HAIER / GLC / VISION / RECCO

*Si el TV del cliente no corresponde a estas marcas y/o modelos, continuar con el paso 7.8

Pasos a seguir:

a) Con el dbox encendido, presionar en el control remoto de VTR de forma secuencial: CBL (o DBOX) > POWER > MENÚ > MENÚ

Con esto se accede a la configuración de usuarios ("User Settings") ([Ver imagen](#))

b) Con las flechas del control VTR bajar a la opción "Additional HDMI Settings", luego oprimir botón "OK". ([Ver imagen](#))

c) Al Ingresar al Sub-Menú "Additional HDMI Settings" se debe bajar con las flechas a "Audio Output" y cambiar a la opción "L-PCM" con las flechas hacia el lado derecho. ([Ver imagen](#))

d) Presionar POWER para salir del menú y el dbox quedará apagado. ([Ver imagen](#))

e) Encender el dbox oprimiendo las teclas: CBL + POWER ([Ver imagen](#))

7.7- Si todo lo anterior, no solucionó el inconveniente, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.

Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.

- Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica del tipo SEÑAL DEFICIENTE. Recuerda incluir en la observación "Sin audio, varios canales" . ([Ver Imagen](#))

7.8- Agendar en coordinación con el cliente. Guíate por la publicación de REPARACIONES TÉCNICAS

7.9- Tipifica

Atención técnica→ TV - dBox HD, Pro y SD → Probl imag pant negro/pixeleo

Incluir en la observación: "...Sin audio..."

PIXELEO

Informa al cliente de las revisiones y gestiones a realizar a través del siguiente script:

Sr(a) XXX haremos revisión de las conexiones de su servicio y si es necesario enviáramos un técnico a su casa.

15.1- Pedir al cliente revisar que las conexiones en el D-box y hacia la TV estén correctas. ([Ver Imagen](#))

15.2- Si el inconveniente persiste, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.

Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.

Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica del tipo SEÑAL DEFICIENTE.

15.3- Tipifica

Atención técnica→TV - dBox HD, Pro y SD→Probl imag pant negro/pixeleo

Incluir en la observación: "...Pixeleo..."

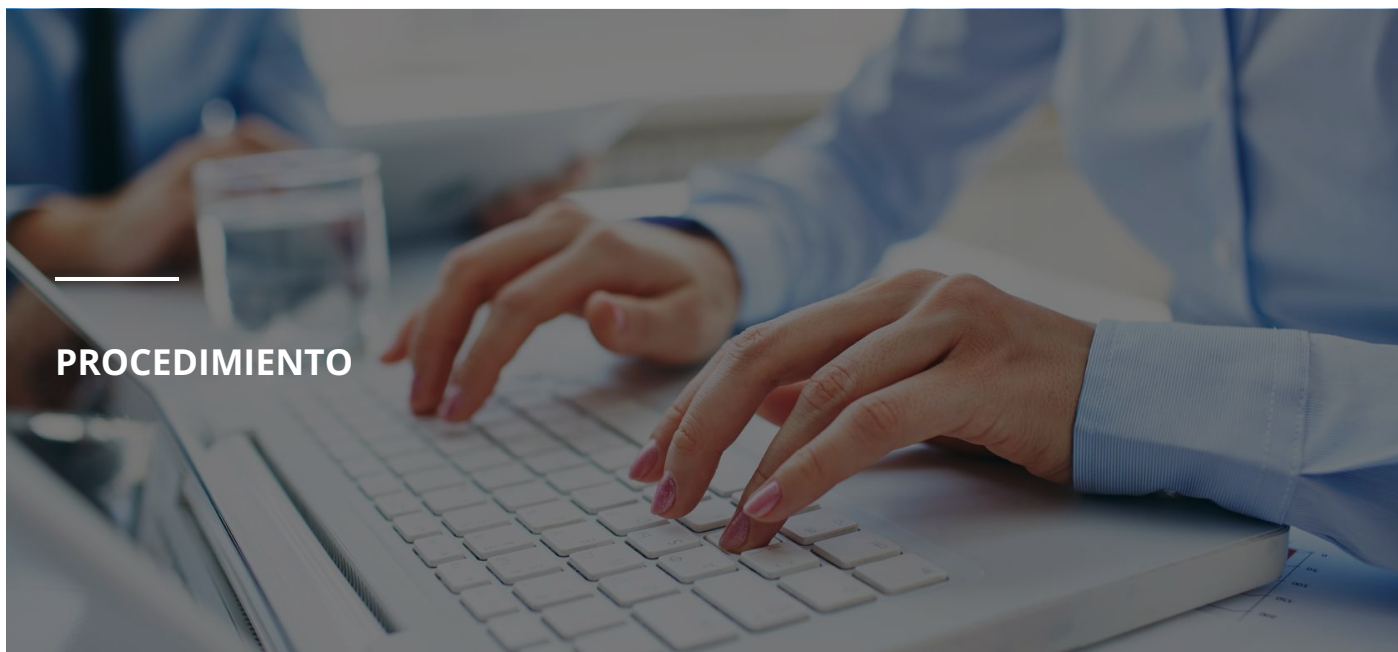


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para clientes con servicios fijos y móviles.

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse **activos y con cuenta al día (sin boleta vencida)** En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté

regularizada.

- Se permite realizar actualización de promoción **sólo una vez por cada DOM** (Ciclo de Facturación).
- Informa **según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación**. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.
- Recordar al cliente que **pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales** si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un **Upgrade de plan** considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES		
	FIJO	MÓVIL
¿A quién entregar atención?	Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales)	
¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto	
Validación Identidad	Valida la identidad del titular según la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD	
Verifica	• Verifica que los servicios estén activos. Apóyate de la publicación ESTADO DEL SERVICIO. • Revisa si existe deuda apoyándote de la publicación CÓMO REVISAR LA DEUDA. • Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse • Valida vigencia de datos y en caso de no coincidir deben ser actualizados apoyándote en la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS	

FIJO



Los clientes de la comuna de PUNTA ARENAS solo tienen disponible el producto fijo de internet, si el cliente desea actualizar su plan a

uno dúo o triple pack, debes informar que no se encuentran disponibles los servicios de TV y Telefonía.

- Si cliente indica que quiere realizar cambio de plan y tiene casilla de correo [VTR.net](#), debes informar que ésta se pierde.
- Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#).

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

MATRIZ DE ATENCIÓN		
GESTIÓN		
SITUACIÓN	CALL CENTER	NO VOZ
Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)	1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente. 2. Según lo indicado y revisando la oferta comercial vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil	
Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales	Transfiere a retención, según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	Derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual
Cliente busca un plan más económico que el actual	1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium. 2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos. 3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR	
	4. Si el cliente NO acepta o no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a la plataforma de	4. Si el cliente NO acepta o no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a Soporte Diferido

	Soporte Diferido por medio de la WEB DE ESCALAMIENTO. Apóyate del siguiente script: <i>"Sr(a). le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión"</i>	según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR
Cambio a Plan Sport	. Cliente sólo internet y desea cambiarse a uno de los planes SPORT, realiza una actualización de promoción. Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil . Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT, realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación Venta de Canales Premium. . Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT, transfiere a Retención	
Cambio por Sucursal Virtual	1. Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la WEB DE ESCALAMIENTO. Apóyate del siguiente script: <i>"Sr(a). le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión"</i>	Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a soporte diferido .
INFORMA	Si realizaste la actualización de Promoción, entrégale el detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ANDES - AJUSTE



Objetivo: Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE:

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁNTO MONTO MÁXIMO?
• Titular o Tercero usuario del servicio.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁNTO MONTO MÁXIMO?
Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁNTO MONTO MÁXIMO?
No es necesario presentar ningún documento.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁNTO MONTO MÁXIMO?
No aplica validación de identidad para este procedimiento.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁNTO MONTO MÁXIMO?
Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes: • Ejecutivos Call Center, Soporte Comercial y Canales Digitales: \$15.000 • Ejecutivos Retención N1: \$15.000 • Ejecutivos Retención N2: \$20.000				

- Ejecutivos Retención y Canales Premium: **\$10.000**
- Reclamos: **\$50.000**
- Ejecutivos Sucursales: No ajusta
- Supervisor Retención Externo: **Revisar monto máximo según Promoción**
- Supervisor Call Center: **Revisar monto máximo según Promoción**
- Coordinador Call Center / Coordinador y jefe Sucursal: **\$120.000**
- Jefe: **\$200.000**
- Subgerente: **\$1.000.000**

Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de **Aseguramiento de Ingresos** al correo aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO?
Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes: • Triple Pack: \$60.000 • TV + Internet: \$50.000 • TV + Fono: \$45.000 • Internet + Fono: \$45.000 • Internet: \$35.000 • Televisión: \$30.000 • Fono: \$30.000				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO?
• El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada. • No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo. Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES. • Se debe descontar según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado. Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2.500 y no el monto máximo autorizado. • No se debe ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.				

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- ✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- ✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- ✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.
- ✓ Las **boletas pagadas** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Las **boletas no pagadas**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Para los **montos no facturados** NO aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ El ajuste puede ser por la totalidad o solo un monto parcial de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- ✓ Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.
- ✓ El documento de Nota de Crédito se crea de forma inmediata y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- ✓ Siempre debes informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos

casos donde el concepto NO se ha facturado.

✓ En caso de generar un **saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar el procedimiento [ANDES - SALDO A FAVOR \(ABONO O DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA\)](#).

IMPORTANTE: Si el cliente tiene dos boletas emitidas y es necesario realizar un Ajuste, siempre debes efectuarlo en la boleta más antigua, ya que es la que está vencida y debe ser pagada para reponer el servicio. Este Ajuste se reflejará en línea en el portal Pago Express para que el cliente pueda realizar el pago.

MATRIZ DE ATENCIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
• En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. • Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. • Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.				

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento PASO A PASO AJUSTE. • Si corresponde a cobros de períodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta, debes ajustar los cobros que no corresponden al período actual facturado. • Si corresponde a cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual), debes ajustar el período duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.				

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA
Si el monto se encuentra facturado: <i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por email con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual con tu usuario y clave.</i> Si el monto no se encuentra facturado: <i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual con tu usuario y clave.</i> Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo: <i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual con tu usuario y clave.</i>			

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA
Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación ANDES - INGRESO DE TICKETS. • Tipo de Registro: Andes • Aplicación: Andes • Categoría: Boleta • Tipo de Solicitud: Ajustes / NC IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de cuenta de facturación del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.			

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA
------------------------	---------	---------	--------

Atención Comercial → Descuentos y prórroga → Ajuste de boleta/factura

En observación indicar:

- Nombre cliente.
- Motivo llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes.
- Respaldo considerado.
- Información entregada.

Si el ajuste fue por cobros de períodos anteriores, utiliza **#COBROBOLETASANTERIORES**

Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza **#DOBLECARGOFIJO**

CONTINUE

EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR



Detallar como atender a clientes que soliciten la explicación de una boleta sea esta móvil o fijo.

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN:



1

Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior, para comparar los cobros y así poder determinar el motivo de la variación.

2

NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo)

3

NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado.

4

Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por **Sucursal Virtual** seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile o a través de la APP Mi Claro

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN??

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN IDENTIDAD

VERIFICA

Esta atención se puede dar al titular o un tercero usuario del servicio. Si la consulta es de un tercero, se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación, pero **NO se deben entregar detalles específicos de los cobros.**

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN??

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN IDENTIDAD

VERIFICA

Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN??

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN IDENTIDAD

VERIFICA

Esta atención no requiere de validación de identidad, solo confirma los datos del cliente.

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN??

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN IDENTIDAD

VERIFICA

Verifica Rut, boleta y domicilio (en caso de tener más de uno) por el cual está consultando

IMPORTANTES DE LA ATENCIÓN:



- Ingresa a la cuenta de Facturación para ingresar al perfil de Facturación correspondiente a la cuenta con el cobro en duda
- En la sección "Facturas" descarga las últimas 2 boletas emitidas para analizar la diferencia de los cobros.

COMO RECONOCER UN COBRO EN LA BOLETA:

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

TÉRMINO DE PROMOCIÓN

QUÉ REVISAR

1. Revisa en la sección PEDIDOS, cuándo se realizó el pedido de actualización o de modificación. Revisar en la misma sección, la fecha del cambio y el canal por el cual se realizó la transacción.
2. Con la información anterior, verifica en la boleta los cobros asociados al cambio de plan según el ciclo de facturación del cliente.

INFORMA

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Plan anterior (fecha de vigencia)	2 Play TV Pro HD 500 Megas 2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps	1) Plan actual 2) Plan anterior																																																							
	Plan Anterior desde 30/12/2022 hasta el 29/01/2023 <table> <tr><td>BANDA ANCHA</td><td>valor referencial</td><td>-5.530</td><td>Días Facturados 26</td><td>192</td></tr> <tr><td>Descuento Banda Ancha</td><td></td><td></td><td></td><td>-2.321</td></tr> <tr><td>Descuento Televisión</td><td></td><td></td><td></td><td>-2.837</td></tr> <tr><td>TELEVISION BASE</td><td>valor referencial</td><td>-489</td><td>Días Facturados 26</td><td>64</td></tr> <tr><td colspan="4"></td><td>Play</td></tr> <tr><td colspan="4"></td><td>\$-4.902</td></tr> </table>	BANDA ANCHA	valor referencial	-5.530	Días Facturados 26	192	Descuento Banda Ancha				-2.321	Descuento Televisión				-2.837	TELEVISION BASE	valor referencial	-489	Días Facturados 26	64					Play					\$-4.902	Plan actual y fecha de cambio																									
BANDA ANCHA	valor referencial	-5.530	Días Facturados 26	192																																																					
Descuento Banda Ancha				-2.321																																																					
Descuento Televisión				-2.837																																																					
TELEVISION BASE	valor referencial	-489	Días Facturados 26	64																																																					
				Play																																																					
				\$-4.902																																																					
	Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megas desde el 29/01/2023 <table> <tr><td>BANDA ANCHA</td><td>valor referencial</td><td>20.890</td><td>Días Facturados 34</td><td>23.698</td></tr> <tr><td>Descuento Banda Ancha</td><td></td><td></td><td></td><td>-4.280</td></tr> <tr><td>TELEVISION BASE</td><td>valor referencial</td><td>21.990</td><td>Días Facturados 34</td><td>24.827</td></tr> <tr><td>Descuento Televisión</td><td></td><td></td><td></td><td>-725</td></tr> <tr><td colspan="4"></td><td>Play</td></tr> <tr><td colspan="4"></td><td>\$44.020</td></tr> <tr><td>Promoción</td><td>Promoción Descuento 10000 x 12 Meses (Credito Normal)</td><td></td><td></td><td>0</td></tr> <tr><td>Promoción</td><td>Promoción Pack Premium TNT Sports 1000 x 6 Meses</td><td></td><td></td><td>-5.995</td></tr> <tr><td>Promoción</td><td>Promoción Descuento 10.000 x 12 Meses (Credito Normal)</td><td></td><td></td><td>-9.000</td></tr> <tr><td colspan="4"></td><td>Total Play</td></tr> <tr><td colspan="4"></td><td>\$24.123</td></tr> </table>	BANDA ANCHA	valor referencial	20.890	Días Facturados 34	23.698	Descuento Banda Ancha				-4.280	TELEVISION BASE	valor referencial	21.990	Días Facturados 34	24.827	Descuento Televisión				-725					Play					\$44.020	Promoción	Promoción Descuento 10000 x 12 Meses (Credito Normal)			0	Promoción	Promoción Pack Premium TNT Sports 1000 x 6 Meses			-5.995	Promoción	Promoción Descuento 10.000 x 12 Meses (Credito Normal)			-9.000					Total Play					\$24.123	
BANDA ANCHA	valor referencial	20.890	Días Facturados 34	23.698																																																					
Descuento Banda Ancha				-4.280																																																					
TELEVISION BASE	valor referencial	21.990	Días Facturados 34	24.827																																																					
Descuento Televisión				-725																																																					
				Play																																																					
				\$44.020																																																					
Promoción	Promoción Descuento 10000 x 12 Meses (Credito Normal)			0																																																					
Promoción	Promoción Pack Premium TNT Sports 1000 x 6 Meses			-5.995																																																					
Promoción	Promoción Descuento 10.000 x 12 Meses (Credito Normal)			-9.000																																																					
				Total Play																																																					
				\$24.123																																																					
	2 Play TV Pro HD 500 Megas 2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps																																																								
	Plan Anterior desde 30/12/2022 hasta el 29/01/2023 <table> <tr><td>BANDA ANCHA</td><td>valor referencial</td><td>-5.530</td><td>Días Facturados 26</td><td>192</td></tr> <tr><td>Descuento Banda Ancha</td><td></td><td></td><td></td><td>-2.321</td></tr> <tr><td>Descuento Televisión</td><td></td><td></td><td></td><td>-2.837</td></tr> <tr><td>TELEVISION BASE</td><td>valor referencial</td><td>-489</td><td>Días Facturados 26</td><td>64</td></tr> <tr><td colspan="4"></td><td>Play</td></tr> <tr><td colspan="4"></td><td>\$-4.902</td></tr> </table>	BANDA ANCHA	valor referencial	-5.530	Días Facturados 26	192	Descuento Banda Ancha				-2.321	Descuento Televisión				-2.837	TELEVISION BASE	valor referencial	-489	Días Facturados 26	64					Play					\$-4.902	Días facturados con el plan anterior																									
BANDA ANCHA	valor referencial	-5.530	Días Facturados 26	192																																																					
Descuento Banda Ancha				-2.321																																																					
Descuento Televisión				-2.837																																																					
TELEVISION BASE	valor referencial	-489	Días Facturados 26	64																																																					
				Play																																																					
				\$-4.902																																																					
	Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megas desde el 29/01/2023 <table> <tr><td>BANDA ANCHA</td><td>valor referencial</td><td>20.890</td><td>Días Facturados 34</td><td>23.698</td></tr> <tr><td>Descuento Banda Ancha</td><td></td><td></td><td></td><td>-4.280</td></tr> <tr><td>TELEVISION BASE</td><td>valor referencial</td><td>21.990</td><td>Días Facturados 34</td><td>24.827</td></tr> <tr><td>Descuento Televisión</td><td></td><td></td><td></td><td>-725</td></tr> <tr><td colspan="4"></td><td>Play</td></tr> <tr><td colspan="4"></td><td>\$44.020</td></tr> <tr><td>Promoción</td><td>Promoción Descuento 10000 x 12 Meses (Credito Normal)</td><td></td><td></td><td>0</td></tr> <tr><td>Promoción</td><td>Promoción Pack Premium TNT Sports 1000 x 6 Meses</td><td></td><td></td><td>-5.995</td></tr> <tr><td>Promoción</td><td>Promoción Descuento 10.000 x 12 Meses (Credito Normal)</td><td></td><td></td><td>-9.000</td></tr> <tr><td colspan="4"></td><td>Total Play</td></tr> <tr><td colspan="4"></td><td>\$24.123</td></tr> </table>	BANDA ANCHA	valor referencial	20.890	Días Facturados 34	23.698	Descuento Banda Ancha				-4.280	TELEVISION BASE	valor referencial	21.990	Días Facturados 34	24.827	Descuento Televisión				-725					Play					\$44.020	Promoción	Promoción Descuento 10000 x 12 Meses (Credito Normal)			0	Promoción	Promoción Pack Premium TNT Sports 1000 x 6 Meses			-5.995	Promoción	Promoción Descuento 10.000 x 12 Meses (Credito Normal)			-9.000					Total Play					\$24.123	Días facturados con el plan actual
BANDA ANCHA	valor referencial	20.890	Días Facturados 34	23.698																																																					
Descuento Banda Ancha				-4.280																																																					
TELEVISION BASE	valor referencial	21.990	Días Facturados 34	24.827																																																					
Descuento Televisión				-725																																																					
				Play																																																					
				\$44.020																																																					
Promoción	Promoción Descuento 10000 x 12 Meses (Credito Normal)			0																																																					
Promoción	Promoción Pack Premium TNT Sports 1000 x 6 Meses			-5.995																																																					
Promoción	Promoción Descuento 10.000 x 12 Meses (Credito Normal)			-9.000																																																					
				Total Play																																																					
				\$24.123																																																					
	Resumen de Consumos y Servicios Adicionales TELEVISIÓN <table> <tr><td>Pack Premium TNT Sports</td><td>Valor referencia \$ 1.1000 - (\$4 en Facturados 34/30)</td><td>1.353</td></tr> <tr><td>Deco HD 2do Adicional</td><td>Valor referencia \$ 2017 - (\$1 (\$4 en Facturados 34/30)</td><td>316</td></tr> <tr><td>Deco HD 1er Adicional</td><td>Valor referencia \$ 1438 - (\$1 (\$4 en Facturados 34/30)</td><td>316</td></tr> <tr><td colspan="2"></td><td>Total Adicional Televisión</td></tr> <tr><td colspan="2"></td><td>\$1.985</td></tr> </table>	Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 1.1000 - (\$4 en Facturados 34/30)	1.353	Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 2017 - (\$1 (\$4 en Facturados 34/30)	316	Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 1438 - (\$1 (\$4 en Facturados 34/30)	316			Total Adicional Televisión			\$1.985																																									
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 1.1000 - (\$4 en Facturados 34/30)	1.353																																																							
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 2017 - (\$1 (\$4 en Facturados 34/30)	316																																																							
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 1438 - (\$1 (\$4 en Facturados 34/30)	316																																																							
		Total Adicional Televisión																																																							
		\$1.985																																																							

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

TÉRMINO DE PROMOCIÓN

QUÉ REVISAR

1. Para detectar si existe término de promoción, se debe comparar la boleta actual con la anterior.
2. Si cliente reclama por el termino de promoción de SVA o canales premium.

Apóyate con el procedimiento **NO RECONOCE COBRO SVA/CANALES PREMIUM**.

INFORMA

"Sr(a) XXX, le comento que el alza en su boleta corresponde al término de una promoción. Usted tuvo un descuento de \$XX.XXX durante X meses y terminó el mes XX. Por política de Claro, no podemos renovar su descuento"

BOLETA ANTERIOR

3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megas Telef				
Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/07/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	26.529	Días Facturados 26	26.529
Descuento Banda Ancha				-6.392
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.036	Días Facturados 26	18.036
Descuento Telefonía				-8.972
TELEVISION BASE	valor referencial	24.405	Días Facturados 26	24.405
Descuento Television				-1.598
Play				\$52.008
Promoción Deco HD Adicional 5600 x 12 Meses (Vta)				-5.600
Promoción Descuento 24000 x 12 Meses (Crossselling)				-24.000
Total Play				\$22.408

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack TNT Sports Premium	Valor referencial \$ 10990 - Días Facturados 26/26			12.059
Deco HD Adicional	Valor referencial \$ 3308 - (2) Días Facturados 26/26			6.144
Total Adicional Televisión				\$18.203

Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL				0
Claro Video Mensual				0
Total otros cargos				\$0

Descuento promoción Deco HD
+ Descuento de crossselling

BOLETA ACTUAL

3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megas Telef				
Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/07/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	27.046	Días Facturados 30	27.046
Descuento Banda Ancha				-6.392
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.388	Días Facturados 30	18.388
Descuento Telefonía				-9.302
TELEVISION BASE	valor referencial	24.881	Días Facturados 30	24.881
Descuento Television				-1.598
Play				\$53.023
Promoción Descuento 24000 x 12 Meses (Crossselling)				-24.000
Total Play				\$29.023

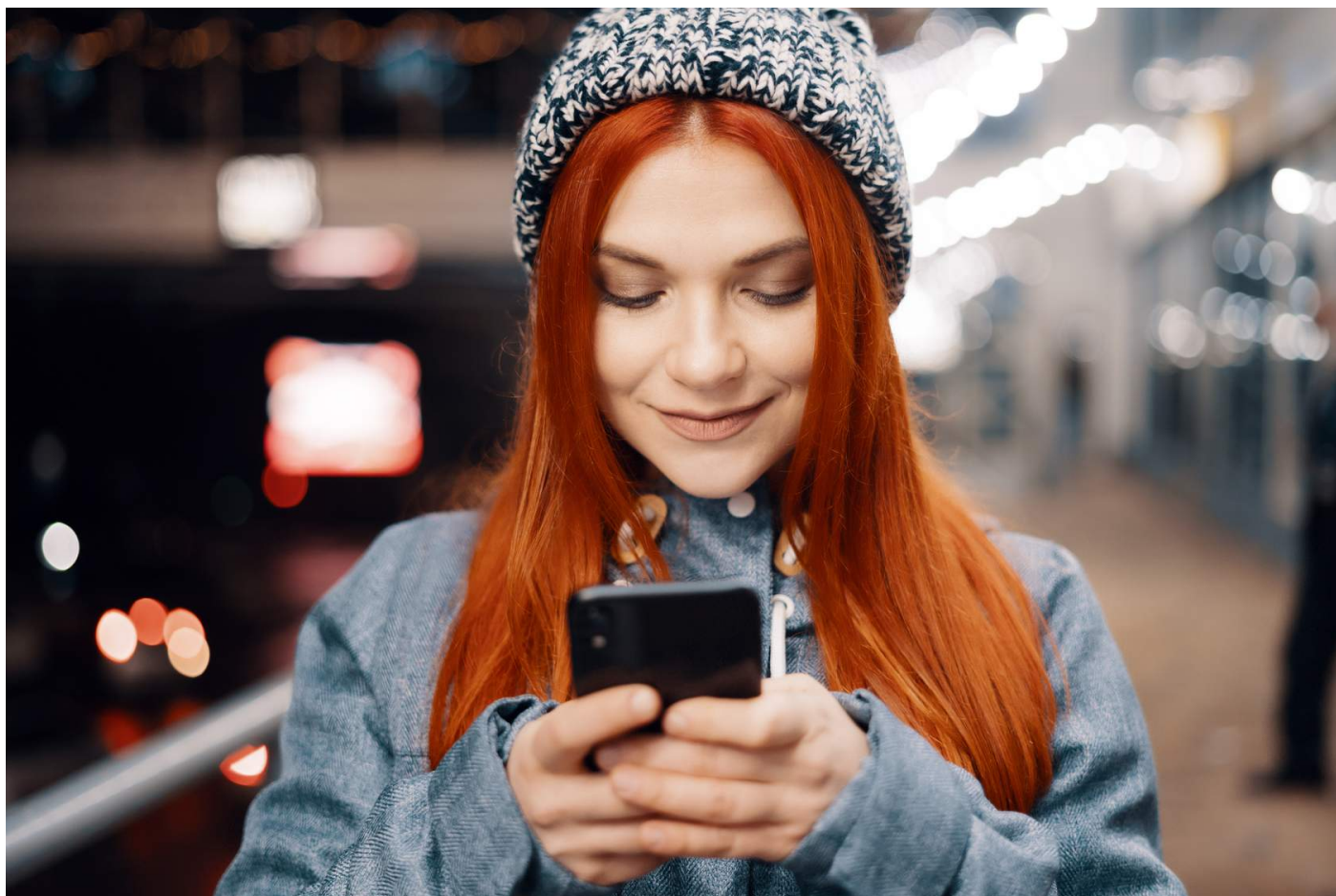
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack TNT Sports Premium	Valor referencial \$ 12960 - Días Facturados 30/30			12.286
Deco HD Adicional	Valor referencial \$ 3290 - (2) Días Facturados 30/30			6.260
Total Adicional Televisión				\$18.546

Resumen de Otros Cobros Adicionales				
Claro Video Mensual				0
TV FULL				0
Total otros cargos				\$0

Descuento de crossselling

CONTINUE

BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE LLAMADAS CON PREFIJO 809



Detallar como atender a clientes que soliciten el bloqueo o desbloqueo de llamadas con prefijo 809 correspondientes a comunicaciones comerciales no solicitadas.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- La gestión se debe realizar a través del **Front de Postventa Móvil (FPV)** y consiste en bloquear la recepción de llamadas provenientes de números con el **prefijo 809**. Al realizar esta gestión, el cliente no recibe una notificación.
- No existe un límite definido** para que el cliente solicite el bloqueo.
- Esta gestión **no tiene costo** para el cliente.
- El bloqueo se realiza **directamente sobre el servicio (PCS)** y no depende del equipo móvil que utilice el cliente.
- Esta gestión es distinta al procedimiento **NO MOLESTAR**, que aplica cuando el cliente **no desea recibir promociones o publicidad de Claro** (llamadas con prefijo 600). En cambio, el bloqueo de llamadas con **prefijo 809** corresponde a **comunicaciones no deseadas realizadas por otras compañías**, generalmente con fines comerciales o informativos.

VERIFICACIONES PREVIAS:

- Revisa en CRM One que la línea del cliente se encuentre en estado **activo**, para esto, apóyate de la publicación **REVISAR ESTADOS DE SERVICIO**:
 - Si la línea se encuentra en estado activo**, continúa con el **PASO N°2**.
 - Si la línea se encuentra en estado cancelado**, quiere decir que fue dada de baja. Si es la situación del cliente infórmale que no es posible realizar la gestión por este motivo y finaliza la atención.
- Revisa si la línea del cliente es **postpago o prepago**. Para esto, en CRM One, en la Página Principal de Interacción, selecciona la pestaña **"Suscripciones"**, selecciona el PCS del cliente y luego presiona **"Ver los Productos Asignados"**. Dentro de los Productos Asignados, visualiza el apartado **"Inalámbrico"** y revisa la fila **"Tipo de Plan"** o **"Plan Family Category"**:
 - Si la línea es postpago**, continúa con el **PASO N°3**.
 - Si la línea es prepago**, informa al cliente que no es posible realizar esta gestión y finaliza la atención.
- Verifica en Consulta QDN <http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/> que la línea del cliente tenga activo el perfil VoLTE:
 - Si la línea SI TIENE el perfil VoLTE activo**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

Ejemplo de línea con perfil VoLTE activo.

CONSULTA QDN									
HUB/PE	Numero PCS	96311712	Imei	2817	Customer Group	POSTPAGO			
	Registro VLR	REGISTRADO	Registro SGSN	UNKNOWN	Network Access Mode	ACTIVO			
	Camel Voz (OCIS)		Camel SMS (OSMCS)		Camel APN (OPRCS)				
	Restricciones NAM	SIN BLOQUEO DE DATOS	Servicio VOLTE	ACTIVO	CSP	CSP-16			
	Purget in VLR	NO	STYPE	STYPE-6	SCHAR	SCHAR-62	VLR		
MNP	Purget in SGSN	UNKNOWN	eSIM	NO					
	Tecnología (NMP)	ERIC-GSM							
ACTIVO									
HSS LTE	Profile	VOLTE	Bloqueo de Datos	NO ACTIVO	Roaming	ACTIVO			
MTAS (H/LT)	Profile	POVOLTE	Call Type	International	Carrier Code	+56171			
Estado Conexión Datos	Fecha última actualización localización	2025-11-11 21:44:20	País	CHL	Operator	Claro	Tecnología	4G (LTE)	CONECTADO

- Si la línea NO TIENE el perfil VoLTE activo**, informa al cliente que no es posible realizar el bloqueo de llamadas con prefijo 809 debido que posee una simcard obsoleta y que es recomendable que la actualice. Si el cliente solicita actualizar su simcard, continúa la atención según el procedimiento **CAMBIO DE SIM CARD SERVICIO MÓVIL**.

Ejemplo de línea sin perfil VoLTE:

CONSULTA QDN									
HUB/PE	Numero PCS	96311712	Imei	1221	Customer Group	POSTPAGO			
	Registro VLR	REGISTRADO	Registro SGSN	UNKNOWN	Network Access Mode	ACTIVO			
	Camel Voz (OCIS)		Camel SMS (OSMCS)		Camel APN (OPRCS)				
	Restricciones NAM	SIN BLOQUEO DE DATOS	Servicio VoLTE	INACTIVO	CSP	CSP-6	ACTIVO		
	Purget in VLR	NO	STYPE	STYPE-6	SCHAR	SCHAR-62			
	Purget in SGSN	UNKNOWN	eSIM	NO					
MNP	Tecnología (NMP)						ERIC-GSM		ACTIVO
HSS LTE	Profile	SGSRP01	Bloqueo de Datos	NO ACTIVO	Roaming	ACTIVO	ACTIVO		
MTAS (H/LT)	Profile	NO EXISTE	Call Type	NO EXISTE	Carrier Code	NO EXISTE	INACTIVO		
Estado Conexión Datos	Fecha última actualización	2025-11-12 15:10:46	País	Chile	Operador	Claro	Tecnología	4G (LTE)	CONECTADO

GESTIÓN:

1. Ingresa al **Front de PostVenta (FPV)** por medio del siguiente link <https://fpv-prod.clarovtrcloud.com> con las credenciales de IDM.



2. Solicita al cliente su **Rut y el número de serie de su carnet de identidad** (o número de documento si el carnet es antiguo con formato AXXXXXXXX) para iniciar la atención en el Front de PostVenta (FPV).

2.1. **Si el cliente no tiene o actualmente se encuentra sin su carnet de identidad**, informa que estos datos son necesarios para validar su identidad e iniciar la atención, y que si no dispone de ellos puede volver contactarnos cuando lo tenga disponible para realizar la solicitud. Apóyate del siguiente script y finaliza la atención:

Sr(a) XXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención son necesarios estos datos, y si no dispone de ellos en estos momentos, lo invito a que una vez que los tenga nos vuelva a contactar.

2.2. **Si el cliente muestra desconfianza para entregar el número de serie de su carnet de identidad**, informa que este dato es necesario para validar su identidad y para iniciar la atención y que no será mal utilizado. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención es necesario este dato. Le entrego la tranquilidad que sus datos no serán mal utilizado.

a. **Si el cliente acepta entregar los datos**, continúa con el **PASO N°2.3.**

b. **Si el cliente no acepta entregar los datos**, finaliza la atención.

2.3. **Si el cliente si entrega su Rut y número de serie**, ingresa estos datos en FPV y presiona Buscar.

a. **Si el número de serie es inválido**, informa al cliente que la información entregada no es correcta o que su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que esté vencido o bloqueado. Con esto, no es posible efectuar la atención y debes recomendar al cliente que verifique el estado de su carnet de identidad. Apóyate del siguiente script y finaliza la atención:

Sr(a) XXX, le informo que los datos que me entrega no están correctos o su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que este caducado o bloqueado. Frente a esto, no es posible continuar la atención y le recomiendo que verifique el estado de su carnet de identidad.

b. **Si el número de serie es válido**, continúa con el **PASO N°3.**

3. Selecciona el botón **Bloqueo de Prefijos** para realizar la gestión.

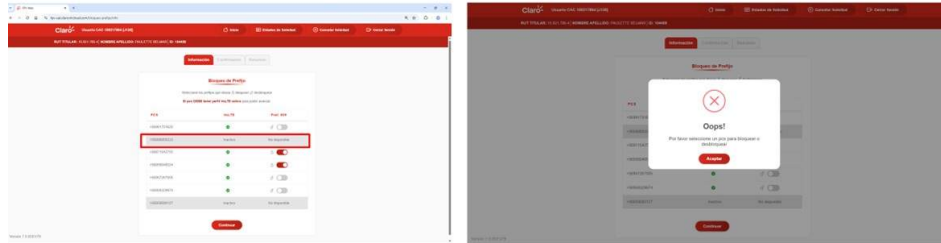


4. Se mostrarán todas las líneas asociadas al Rut del cliente. Posiciónate sobre la línea consultada y desliza **el botón hacia la derecha para activar el bloqueo en la columna Pref. 809** (para desbloquear debes deslizar el botón hacia la izquierda). Luego presiona **Continuar**.

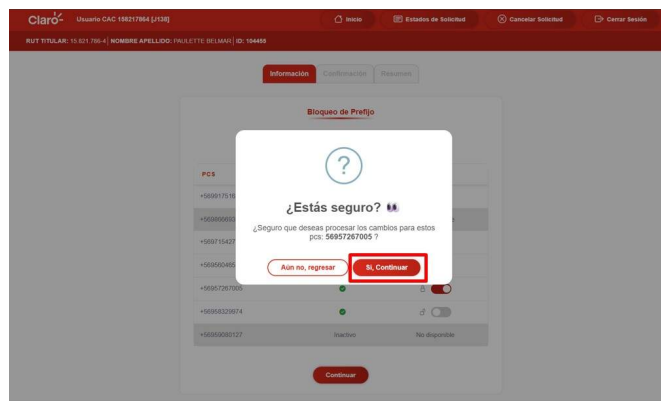




IMPORTANTE: Si la línea del cliente no tiene activo el perfil VolTE no podrá ser seleccionada apareciendo el siguiente mensaje "Por favor seleccione un PCS para bloquear o desbloquear".



5. Una vez presionado aparecerá un mensaje para confirmar la solicitud. Presiona **Sí, Continuar**.



6. A continuación, revisa y valida que la solicitud sea correcta. Si el cliente desiste o es incorrecta presiona en la parte superior el botón **Cancelar Solicitud**. Si está todo correcto presiona **Confirmar**.

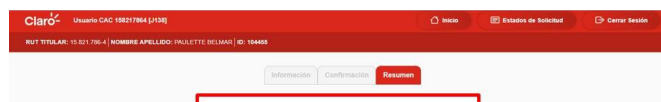
Si la gestión es de bloqueo:



Si la gestión es de desbloqueo:



7. Se generará un resumen de la solicitud, el cual incluirá el detalle de la gestión realizada y el número de seguimiento correspondiente. Presiona **Volver al Inicio**.



BAJA NO CURSADA



Detallar como atender a clientes que solicitaron la baja de sus servicios fijos y/o móviles con anterioridad, pero ésta no fue cursada.

ALCANCE:



- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center, Canales Digitales, Plataforma de Retención y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios fijos y/o móviles.
- Aplica para clientes persona. No aplica para funcionarios.

MATRIZ DE ATENCIÓN DE UNA BAJA NO CURSADA:

1. Revisa en CRM One que la línea del cliente se encuentre en estado **Activo**. Si se encuentra en estado **Cancelado** quiere decir que la línea si fue dada de baja.
2. Verifica si hay **respaldo** de una solicitud de baja en las interacciones de CRM One o Tipifica.
3. Si **existe respaldo** de la solicitud de baja, realiza la baja inmediata del servicio en CRM One. Apóyate de la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS y gestiona dependiendo si el cliente quiere finalizar la línea o dejarla como prepago.
4. **Ajusta** el valor cobrado desde el día de la solicitud de baja hasta el día de ésta atención, solo si corresponde. Apóyate del procedimiento AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO).
5. Si **no existe respaldo** de la solicitud de baja, se debe atender como si fuera la primera vez que el cliente lo solicita. Apóyate del procedimiento BAJA DE SERVICIOS y atiende según tú canal de atención.

INFORMA:

Si no existe evidencia en el sistema que el cliente solicitó la baja: —

Sr(a) XXXX, revisamos en sistema y no hemos encontrado registros de que haya solicitado una desconexión anteriormente, pero de todas maneras puedo ayudarle a realizar su solicitud.

Si existe evidencia en sistema que el cliente solicitó la baja: —

Sr(a). XXXX siento las molestias que esto le pudo ocasionar. El servicio quedó eliminado y el cobro de \$XX.XXX que se generó desde que solicitó la eliminación hasta hoy también se ha eliminado de su cuenta.

REGISTRA —

Tópicos de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Término de Contrato

Resultado: Solicitud Completada

Incluir siempre en la observación **#BAJANOCURSADA**

- Nombre del cliente.
- Motivo de la llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Información entregada.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 22 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°22!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR