

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 23 - Digital

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 15 AL 28 DE DICIEMBRE



PROCEDIMIENTO TV



VISITAS TÉCNICAS



ACTIVIDAD



NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART





DESAFÍO TERMINADO

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. ◦ <u>Si es así</u>, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. ◦ <u>Si no tiene el botón habilitado</u>, 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

PASO 1 Y 2

Informa al cliente sobre las gestiones a realizar, hazlo a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, revisaré algunas características de su servicio de TV en el sistema, para poder hacer un diagnóstico más certero.

1- Revisa si el cliente tiene o no retorno en su domicilio

2- Ir a Jerarquía de Cuentas y seleccionar la Cuenta de Servicio correspondiente a la dirección confirmada con el cliente al inicio de la atención

Más información	Resumen del cliente	Saldos totales	Jerarquía de cuentas	Fallas masivas	Contactos	Perfiles	Actividades	Solicitudes de servicio	Pedidos
Jerarquía de la organización de la cuenta Gráfica de jerarquías de cuentas									
Jerarquía de la organización de la cuenta									
Clase	Tipo	Identificador cue	Dirección	e-mail	Teléfono principal	Aplica convenio			
Facturación	Residencial	119447283667	APOQUINDO AV 4800 PISO 10	chricepcub@g...	963334698				
Facturación	Residencial	120130051057	APOQUINDO AV 4800 PISO 10	chricepcub@g...	963334698				
Facturación	Residencial	120293085914	APOQUINDO AV 4800 PISO 10	chricepcub@g...	963334698				
Facturación	Residencial	120725594934	APOQUINDO AV 4800 PISO 10	chricepcub@g...	963334698				
Servicio	Residencial	13059089-6-S-0...	ALTOS DEL MAR 1001 EDIF. B DEPTO 151	chricepcub@g...	963334698				
Servicio	Residencial	13059089-6-S-0...	AV CERRO PARANAL 360 DEPTO 197	diseño.creativo...	963334698				
Servicio	Residencial	13059089-6-S-0...	TARAPACA (MACHALI) 425	chricepcub@g...	963334698				
Servicio	Residencial	13059089-6-S-0...	APOQUINDO AV 2840	chricepcub@g...	963334698				
Servicio	Residencial	13059089-6-S-0...	EULOGIO ALTAMIRANO 0402	chricepcub@g...	963334698				

Imagen de referencia

PASO 3

3- Pinchar el visor de la dirección de instalación del servicio

Cuenta 13059089-6 | Cuenta 13059089-6 | Portal del cliente.

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

Lista de clientes Lista de clientes

13059089-6-S-002

[Ir a BEC](#)

Rut: 13059089-6	Dirección: AV CERRO BAJO	Teléfono principal: 963334698	Resultado última encuesta EPA:
Nombre: CHRISTIAN ALEJANDRO	Comuna: ANTOFAGASTA	En cobranza: ☐	Fecha última encuesta EPA:
Apellido paterno: CEPEDA	e-mail: disenocreativo10@gmail.com	Fallas masivas: ☐	Resultado última encuesta NPS:
Apellido materno: CUBILLOS	Edad: 44	Reiterados: ☐	Fecha última encuesta NPS:
Segmento valor: BAJO	Nacionalidad: Chilena	Cuenta Migrada: ☐	Id Twitter:
Tipo de documento: Cédula	Estado email: Pendiente Validar	Tipo: Residencial	Género: Masculino
Profesión: No Tiene	Región: II ANTOFAGASTA	Clase: Servicio	Fecha de nacimiento: 02/03/1976
	Código postal:	Subtipo:	Estado: Activo
		Subclase: Fijo	Cambio de Titularidad: ☐

Imagen de referencia

PASO4

4- Verificar si el concepto "Retorno" está o no tickeado para entender si tiene o no retorno

- **Sin retorno:** Ingresar a la casuística que corresponda al inconveniente indicado por el cliente dentro de "TV Lineal Sin retorno"

- **Con retorno,** continuar:

Direcciones de la cuenta

1 - 1 de 1

Comercial	Zona Roja	Modo Red	Retorno	Región	País
Y		ANDIG	☒	II ANTOFAGASTA	Chile

[Aceptar](#)

Imagen de referencia

PASO 5 —

5- Revisar el botón "Estado Domicilio" de BEC

Rojo > Ingresar solicitud de servicio de reparación de tipo "Señal deficiente". Incluir en la observación "...@TV..."

Verde > Ingresar a la casuística que corresponda al inconveniente indicado por el cliente dentro de "TV Lineal Con retorno"

Estado Domicilio:	
Estado Set Top Box:	
Marca - modelo:	GENERAL INSTRUMENT - DCX525E
Nº de serie:	M91935ERI359
MAC Address:	00000ACE1EDE
Tipo:	dBoxHD_CPE
Tecnología:	[]
cpeName:	GENERAL INSTRUMENT-DCX525E-dBoxHD_CPE
cpeUnitAddress:	0000181280478203
Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Init	<button>Refresh Dac</button>
<button>Realizar ping</button>	

A continuación reforzaremos algunas gestiones que se pueden realiza:

D-BOX NO ENCIENDE

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

Sr(a) XXX, necesitaremos hacer pruebas de las conexiones de su servicio y de ser necesario podríamos reiniciar y/o ingresar una visita técnica.

1- Pedir al cliente verificar que las pilas de control remoto funcionen y el funcionamiento correcto del control remoto, si el inconveniente es éste, se debe revisar el procedimiento "Control Remoto no funciona"

2- Si el control remoto funciona correctamente, se debe pedir al cliente asegurar que las conexiones sean correctas en el D-box y la TV. ([Ver imagen](#))

3- Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada correcta de TV; AV / HDMI / Componentes.

La entrada correcta es HDMI, por lo tanto se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen. ([Ver imagen](#))

4- Hacer Ping en BEC ([Ver imagen](#))

5- Si el Ping no entrega respuesta, 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 DBOX NO ENCIENDE. Recuerda incluir en la observación "Dbox no enciende"

La respuesta del Ping no supera los 6 segundos, y de no haberla, se registrará con una cruz roja ([Ver imagen](#))

6- Tipifica

Atención técnica → TV - dBox HD, Pro y SD → Dbox no enciende

Incluir en la observación: "...D-box no enciende..."

7- Si el Ping entrega respuesta, se debe realizar un refresh DAC en BEC ([Ver imagen](#))

8- El Refresh DAC tendrá respuesta dentro de 30 segundos. Si el cliente indica que mantiene el inconveniente, se debe realizar un Reset Init en BEC. Informar al cliente, que esta solución implica reconfiguración de su PIN de Compras y PIN Parental ([Ver imagen](#))

9- Se debe esperar respuesta por mínimo 3 minutos, tiempo en el cual el cliente debiera percibir imagen o audio, lo que se entenderá como un Reset exitoso.

10- Si luego de 3 minutos, no se percibe audio ni imagen, 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 "D-box No Enciende"
Recuerda incluir en la observación "D-box no enciende"

11- Enviar información sobre configuración de PIN de Compras y Control familiar a través del link <https://d2l6zbleg3tpkt.cloudfront.net/login>

Sr(a) XXX, le enviaremos vía mail información de configuración de PIN y Control parental al correo que tenemos registrado en el sistema. Además, desde ahí podrá acceder a nuestro centro de ayuda para resolver dudas sobre el servicio de televisión"
([Ver imagen](#))

12- Tipifica
Atención técnica -> TV - dBox HD, Pro y SD -> Dbox no enciende
Incluir en observación: "...D-box no enciende..."

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 enviaríamos un técnico a su casa.

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

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.

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

VISITAS TÉCNICAS



Informamos que desde el 24 noviembre 2025, en las comunas Buin, Paine, los bloques horarios disponibles en Andes serán los siguientes, hasta nuevo aviso:

Lunes a viernes:

- 9:00 a 13:00
- 13:00 a 18:00

- 18:00 a 21:00

Sábados:

- 9:00 a 13:00
- 13:00 a 18:00

CONTEXTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas

CONSIDERACIONES GENERALES

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica

Sobre el horario de las visitas técnicas	Existen bloques horarios definido: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs. y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la visita se realizará entre las "XX:00 y las YY:00"
Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria
	Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
	Por servicio con falla masiva (Dificultad de servicio detectada)
Reasignarse solicitud de servicio	Si necesitas cancelar una solicitud de servicio, o asignarla a tu usuario, revisa el paso a paso en la publicación REASIGNACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO
Asistencia VTR	Solo aplica para clientes RESIDENCIALES y clientes que migraron sus servicios a NEGOCIOS
¿La visita técnica tiene cobro?	Informa al cliente lo siguiente: <i>"Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000"</i>
Diagnostico en Terreno del	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez

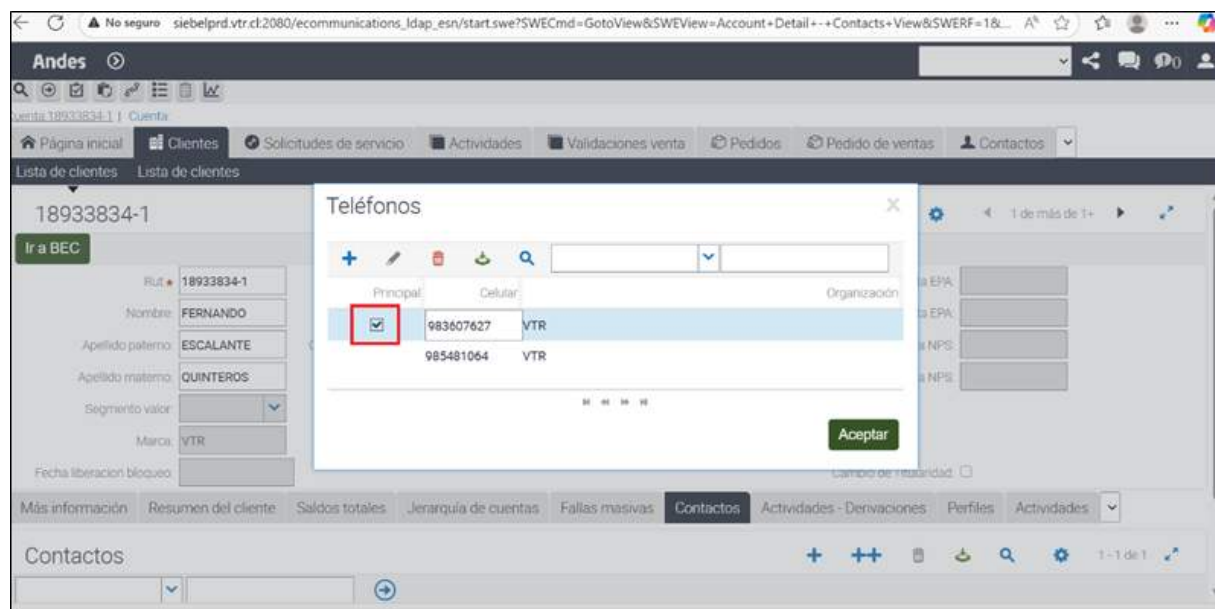
técnico	que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FIBRA (FTTH): Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación <u>VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA</u>
Clientes NEGOCIO	Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente.
Cliente solicita fecha de visita más cercana	Informa lo siguiente: <i>"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".</i>
Cliente consulta por visita pendiente	1.Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación ESTADO DE ACTIVIDADES 2.Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó.

Informa al cliente con el siguiente script

“Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?”

3. Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re agendamento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón REAGENDAR VISITAS

IMPORTANTE: Al ingresar o reagendar una visita técnica, debes siempre validar el teléfono de contacto del cliente y asegurar que éste quede marcado con el ticket de “principal” en ANDES, ya que a ese número serán enviadas las notificaciones relacionadas al agendamento de la visita (Where is my tech).



INCUMPLIMIENTO DE VISITA TÉCNICA

Consideraciones generales para los incumplimientos de visitas

¿Qué casos es un incumplimiento de visita?	Cientes que tengan una visita técnica finalizada, pero sin su consentimiento (por ejemplo, sin moradores y cliente estuvo esperando al técnico en domicilio)
	Si el cliente indica que no se ha realizado la instalación o traslado de servicios, debes revisar la publicación INSTALACIÓN O TRASLADO DE SERVICIOS PENDIENTE POR PROBLEMAS TÉCNICOS EN DOMICILIO
	Si el cliente indica que el técnico no llegó y la visita está aún dentro del rango horario, debes indicar que el técnico puede llegar aún
Priorización de Visitas incumplidas	Al volver agendar una visita técnica incumplida, de forma automática serán priorizadas por el sistema para poder asegurar el cumplimiento de esta en el rango acordado con el cliente.

GESTIÓN

1. En la vista 360 del cliente, ingresa a la actividad en **estado AGENDADA**, esta solicitud se genera automáticamente una vez incumplida la visita y que es la que tienes que volver a agendar.

2. En la pestaña **AGENDAMIENTO**, debes volver a agendar según las fechas que entrega el sistema e indicar al cliente que su visita tiene prioridad para ser concretada e informar la fecha y horario.

Actividades | Fallas masivas | SS relacionadas | Seguimiento de auditoría | Notas | Archivos adjuntos | Servicio Técnico

Código de resolución: Motivo:

Actividades

Id Actividad	Tipo	Descripción	* Motivo	* Código Cierre	* Estado
1-20J47T93	Resolución	Genera Requerimiento	Deriva a Terreno	Deriva a Terreno	Finalizada
1-20J4ABQG	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado	Falla Masiva	FM02	Derivada
1-20JAD4YW	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado			No agendada

Agendamiento | Más información | Seguimiento | Materiales Requeridos | Trazabilidad Interacción | Pasos | Finalización

Actualizar notas

Detalles de programación

Tiempo de trabajo:

Inicio más temprano:

Inicio más tardío:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta:

Ciudad:

Código postal:

Datos de Trabajo

RUT Técnico:

Id Técnico:

Nombre Técnico:

Bucket:

Territorio:

Fecha Agendamiento:

Hora Desde: Hora Hasta:

INFORMA

"Sr. XXXX su solicitud ha sido priorizada para que la visita sea concretada el día XX entre las XX:XX y XX:XX, le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas."

REGISTRA

**Atención
Comercial**

**Cons. estado pedido
cliente**

**Visita Técnica
reag/desi/incum**

En la observación: "incumplimiento de visita"

- Nombre, apellido de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información y gestión entregada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución

MOTIVOS POR EL CUAL SE GENERA UNA VISITA INCUMPLIDA

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN		TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS
Casuística	Motivo	Paso a paso	
ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	Técnico se está dirigiendo al domicilio	Explicar que el técnico va en camino INFORMA: <i>"Sr(a) xxx su técnico está en camino y próximo a llegar"</i>	

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN

TÉCNICO NO LLEGA EN
HORARIO

OTRAS CASUÍSTICAS

CASUÍSTICA

TÉCNICO NO LLEGA DENTRO DEL RANGO HORARIO INDICADO

MOTIVO

Técnico no asignado en sistema

PASO A PASO

1. Revisar la solicitud de servicio o pedido que se encuentra en estado EN EJECUCIÓN e ingresa a la pestaña ACTIVIDADES.
2. Revisa la pestaña AGENDAMIENTO y en el apartado de NOMBRE TÉCNICO, si éste está vacío, debes escalar el caso a través del correo de escalamiento.

The screenshot displays the 'Actividades' section of a software interface. At the top, a navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades' (highlighted with a red box), 'Validaciones venta', 'Pedidos', and 'Pedido de ventas'. Below this is the 'Lista de actividades' header. The main area shows details for a specific activity with the 'id Actividad' field (1-001903ES) highlighted by a red box and an arrow. Other fields include 'Estado' (En Ejecución), 'Fecha inicio' (23/11/2022 12:00), 'Fecha Cierre', 'Nombre Completo Cliente' (CARLOS ALEJANDER), 'RUT del Cliente' (8224941-9), 'RUT Contacto' (8224941-9), 'Nombre Completo Contacto' (CARLOS ALEJANDER), 'Creador' (MZUGAA), 'Propietario' (MZUGAA), 'Razón', 'Detalle Razón', 'Resolución', 'Fecha Comprometida' (24/11/2022 10:00:00), 'Código Cierre', and 'Área'. Below these fields are tabs: 'Mas información', 'Seguimiento', 'Materiales Requeridos', 'Trazabilidad Interacción', 'Agendamiento' (highlighted with a red box), 'Pasos', and 'Finalización'. The 'Agendamiento' sub-tab shows 'Detalles de programación' with 'Tiempo de trabajo' (60), 'Fecha Agendamiento' (24/11/2022), 'Inicio más temprano' (23/11/2022 00:00:00), 'Inicio más tardío' (12/01/2023 00:00:00), and 'Ubicación del servicio de cuenta'. It also shows 'Datos de Trabajo' with 'RUT Técnico' (19738994-K), 'id Técnico' (7267), and 'Nombre Técnico' (EMETEL_Angelo M), which is highlighted by a red box and an arrow.

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN

TÉCNICO NO LLEGA EN
HORARIO

OTRAS CASUÍSTICAS

Casuística	Motivo	Paso a paso
ACTIVIDAD FINALIZADA O CANCELADA	Se cancela o finaliza visita sin motivo	Debes ingresar una nueva visita a terreno Si el cliente no acepta el nuevo agendamiento, igualmente debes ingresar la solicitud
ACTIVIDAD NO AGENDADA	No se agendó la visita correctamente	Se debe revisar si hay actividad anterior relacionada y dónde fue derivada para ver si corresponde agendar o re agendar a. Si no hay actividad previa derivada, ingresa una nueva visita b. Si el cliente no acepta agendar o re agendar, igualmente debes ingresar la SS de reparación.
ACTIVIDAD DERIVADA A REDES	Actividades de terreno que presentan inconvenientes en cableado exterior	Para estos casos debes revisar la publicación ORDEN PENDIENTE A REDES
ACTIVIDAD DERIVADA A GSA- PROVISIÓN FAIL	Actividad con error	Revisa la hora de la derivación de la actividad. Dentro 48 hrs. Corridas -> Informa al cliente que la reparación está siendo ejecutada de forma remota. El inconveniente del cliente se solucionará en ese plazo.

		Fuera de 48 hrs corridas -> Debes escalar el caso según el procedimiento de MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES
ACTIVIDAD GESTIÓN MATERIALES PENDIENTE COMERCIAL	Técnico no tiene materiales para realizar la gestión de la visita técnica	Revisa la hora de la derivación de la actividad. Dentro de las primeras 24 hrs -> Informa al cliente que su visita tendrá prioridad para el día siguiente. No debes reagendar.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

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). Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



- Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de SVA's y/o canales premium en su boleta.
- La gestión de de call center voz y no voz es para todas los casos que se presenten, excepto cuando el cliente manifieste que NO reconoce la contratación de un canal premium.
- Aplica para clientes con servicios fijos.

**CONSIDERACIONES
IMPORTANTES**

**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN**

VERIFICA

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

• **¿Quién lo solicita?**

- Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

• **¿Dónde se puede solicitar?**

- Se puede solicitar en cualquier canal de atención.

• **¿Qué documentos se deben presentar?**

- Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

• **¿Aplica Validación de Identidad?**

- Si aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#).

• **Excepciones**

- En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o Canales Premium (las excepciones para Canales Premium no aplican para Call Center) puedes realizar las siguientes excepciones:
 - La excepción se puede realizar cada 3 meses calendario.
 - El ajuste por este motivo sólo se puede aplicar a la boleta actual y debe corresponder al valor del SVA objetado. Adicional al ajuste, debes eliminar el SVA que el cliente desconoce.
 - En caso que aplique, solo debes ingresar la Solicitud de Servicio indicada en esta publicación.
 - Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar.

- Para revisar todos los SVA y canales premium vigentes, revisa el [PLAN COMERCIAL](#)

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICA
• Para Call Center, en caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier Canal Premium debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR. Esto no aplica para la plataforma 105, quienes deben atender estas solicitudes. • Cada vez que realices un Ajuste, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente: ◦ SVA: #COBRO SVA ◦ CANALES PREMIUM: #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL) ◦ En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente: TNT SPORT → TNT, FOX SPORT → FOX, HBO MAX → HBO, UNIVERSAL → UNI, PACK ADULTO → ADU, TODO LO DEMAS → OTRO.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICA
VERIFICACIONES PREVIAS NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM		

1. Verifica en **Productos Instalados** de la vista 360 de Andes, **cuál es el servicio (SVA/Canal)** contratado y la fecha de contratación. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.
2. Verifica el **cobro realizado en la boleta emitida**.
3. Confirma en las boletas anteriores si tiene cobros por el mismo motivo y en cuantas.
4. Revisa si en las últimas **12 facturaciones se realizó un Ajuste**, eliminando el cobro de un SVA/CANAL. Para esta revisión, Ingresa al **Perfil de Facturación**, selecciona la pestaña **Ajuste** y revisa el campo **Comentarios**.
5. Verifica también en las **Actividades** si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA/CANAL.
6. Revisa la pestaña **Uso Sin Facturar** y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación.

GESTIÓN

CANALES PREMIUM

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS CANALES PREMIUM		
PASOS	CANAL DE ATENCIÓN	
	VOZ	NO VOZ – SUCURSALES

GESTIÓN

DESCONOCE CONTRATACIÓN

Transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

1. Elimina el canal.
Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.

2. Verifica si el cliente tuvo un Ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **NO TUVO AJUSTE:**
Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**.
Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#).
Debes elegir:
Submotivo:
SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.
Observación:
Registra para identificar la

		excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción. • TUVO AJUSTE: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio: Tipo: Facturación Área: Inconsistencia de venta Subárea: No reconoce cobro SVA Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.
VALOR DEL CANAL ES DIFERENTE AL OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN		1. Revisa el PLAN COMERCIAL para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido. 1. Revisa el PLAN COMERCIAL para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.

2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el **submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la **observación** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida

2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes **elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la observación registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar, da de

con el cliente si desea mantener el servicio. **En caso que desee eliminar,** transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice la baja del canal. Apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

baja el canal. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.

5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **No tuvo ajuste:**
Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#).
Debes elegir:
Submotivo:
SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.
Observación:
Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve

		una descripción. • Tuvo ajuste: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio: Tipo: Facturación Área: Inconsistencia de venta Subárea: No reconoce cobro SVA Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.
REGISTRA		Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS SVA

GESTIÓN

DESCONOCE CONTRATACIÓN

1. Elimina el SVA. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES**.

2. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un SVA.

- **NO TUVO AJUSTE:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir:
Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.
Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **TUVO AJUSTE:** Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio**:

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia de venta

Subárea: No reconoce cobro SVA

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

**VALOR DEL SVA ES
DIFERENTE AL
OFRECIDO /
TERMINO DE
PROMOCIÓN**

1. Revisa el [PLAN COMERCIAL](#) para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.
2. Verifica en los **Productos Instalados** si el SVA tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el: **submotivo:** SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO **observación;** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar, da de baja el SVA. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES**.
5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro:
 - **No tuvo ajuste:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu

		supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación AJUSTE. Debes elegir: Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO. Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
		• Tuvo ajuste: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio:
REGISTRA		Tipo: Facturación; Área: Inconsistencia de venta; Subárea: No reconoce cobro SVA; Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.
		Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



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

DEBES SABER

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz
 - Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
 - Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH
 - Este procedimiento aplica para dispositivos DBOX SMART y HDMI STICK
 - El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
 - Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
 - Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar VTR (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
 - Por defecto el Pin del d-BOX SMART es 9999.
 - Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
 - El D-box Smart se muestra en Andes como "d-BOX Smart II".
 - El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI.
 - El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama.
 - Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación [CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)
 - Ante consultas por Inconvenientes en Control Remoto, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre este tema. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#).
- IMPORTANTE:** Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica a Call Center Voz.

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 el uso de video llamada.

REVISIONES BÁSICAS

A

B

C

D

Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL** estén correctos/vigentes

**ESTÁN
CORRECTOS/VIGENTES**

NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES

Continúa la revisión.

Actualiza según el procedimiento **MODIFICACIÓN DE DATOS**

A

B

C

D

Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser **ACTIVO**.

ACTIVO

SUSPENDIDO

Continúa la revisión.

Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte.

A

B

C

D

Descartar falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado.

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión.

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA

NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA

Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución

Continúa la revisión.

A

B

C

D

Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72:

Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

1. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad).

El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico. *“Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem.”*

2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.

RESUELVE	NO RESUELVE
Finaliza la atención y tipifica en Andes la atención	Continúa la atención.

A	B	C	D
---	---	---	---

Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión.

HAY CONTINGENCIA	NO HAY CONTINGENCIA
Informa según lo que informe dicha publicación.	Continúa la revisión.

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

Revisa el MODELO Y N° DE SERIE en Andes esta información.

DBOX HD	DBOX SMART- HDMI STICK
---------	------------------------

Revisa el [PROCEDIMIENTO TV](#)

Continúa en este procedimiento.

A

B

C

D

Preguntar inconveniente es en todos sus decodificadores o solo 1

SOLO UNO

TODOS/EL ÚNICO QUE TIENE

Solicita al cliente que con la video llamada señale cuál es el decodificador afectado.

Si el cliente no acepta video llamada [IDENTIFICA EL DBOX](#) pidiendo al cliente que indique cuál es el número de serie del decodificador.

Continúa revisando

A

B

C

D

Revisa en BEC si alguno de los indicadores que se muestran en la imagen aparece en rojo

TEMPERATURA CPU

**USO
CPU**

STORAGE Y USO DE CAJA

**SEMÁFOROS EN
VERDE**

Indicar al cliente que, si mantiene el decodificador en un lugar cerrado o con poca ventilación, recomendar cambiar de lugar. Si no es el caso, continúa revisando.

Indica que se debe eliminar algunas aplicaciones para que el funcionamiento del decodificador se reestablezca. Para guiar en cómo eliminar aplicaciones, revisa en el botón Configuraciones del Dbox Smart.

Si todos los semáforos están en verde, elige uno de los siguientes botones para continuar tu atención:

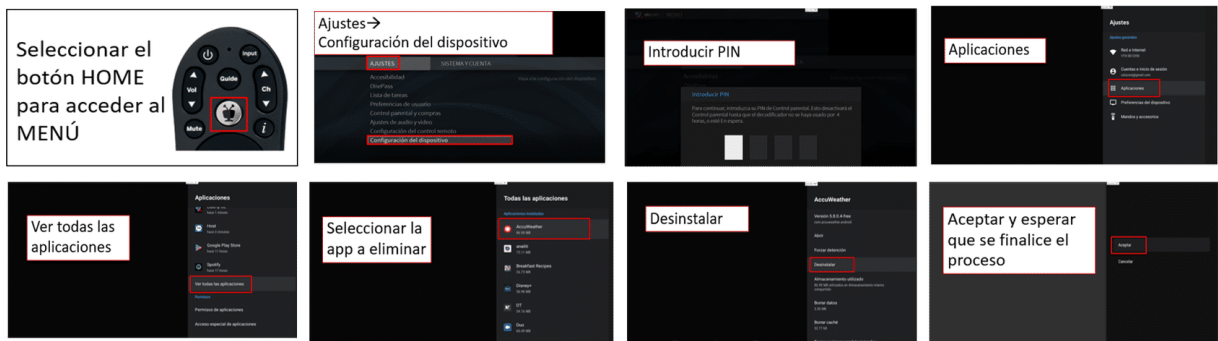
▼ Indicadores

Temperatura CPU:	
Uso CPU:	
Storage y uso de caja:	
Estado domicilio	
RAM y uso de caja:	

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

CONFIGURACIONES DEL DBOX SMART

DESINSTALAR APPS DE D-BOX SMART



INHABILITAR/HABILITAR NETFLIX Y APPS DE GOOGLE

Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



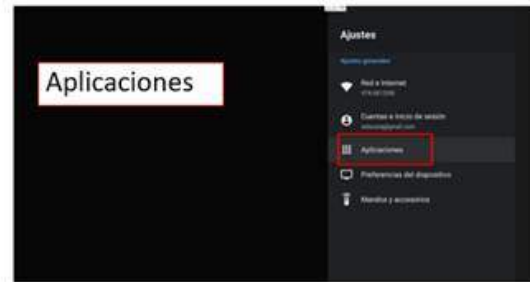
Ajustes→
Configuración del dispositivo



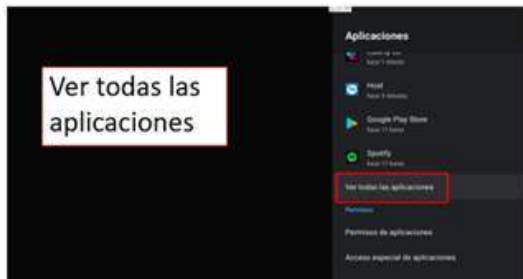
Introducir PIN



Aplicaciones



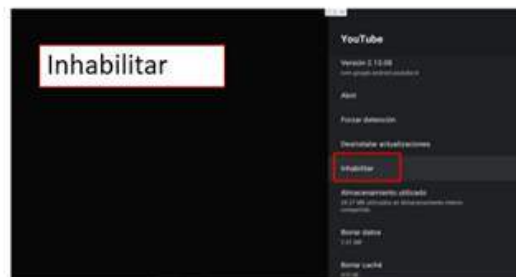
Ver todas las
aplicaciones



Seleccionar la
app que no se
quiere ver



Inhabilitar



Habilitar en
caso deseado



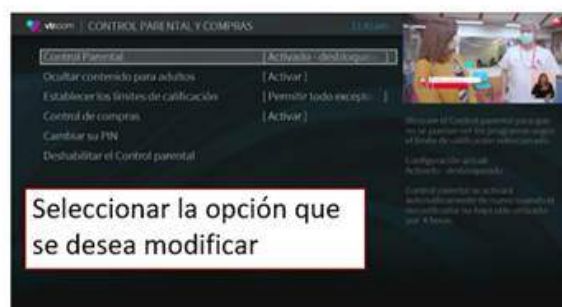
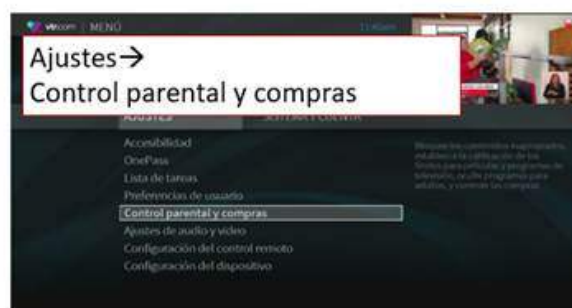
DESACTIVACIÓN TALK BACK (AUDIO DESCRIPTIVO)

Seleccionar información



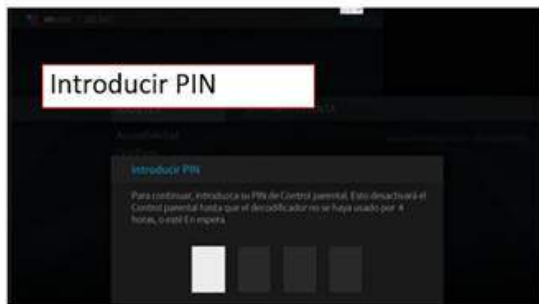
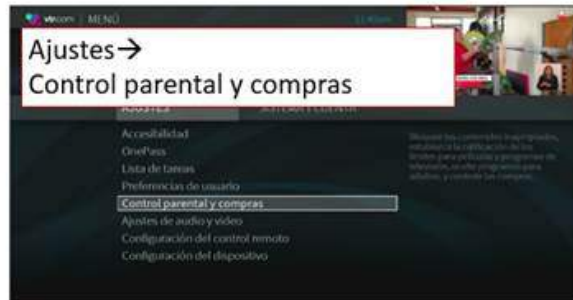
CONFIGURACIONES DEL CONTROL PARENTAL Y COMPRAS

Seleccionar el botón HOME para acceder al MENÚ



CAMBIAR PIN PARENTAL O DE COMPRAS

Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



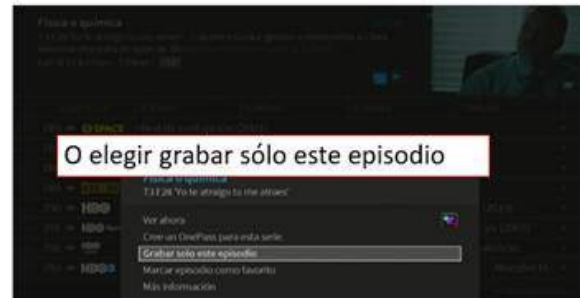
CAMBIAR IDIOMA DE AUDIO

Seleccionar
información



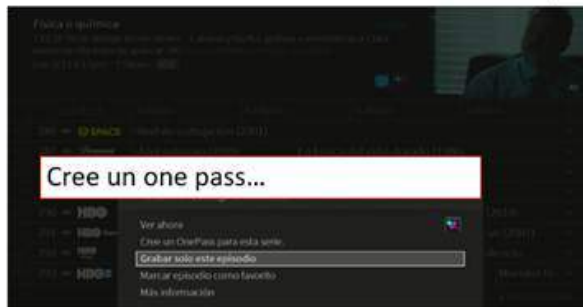
GRABACIÓN DE PROGRAMAS

Guide



CREAR UN ONE PASS —

Guide



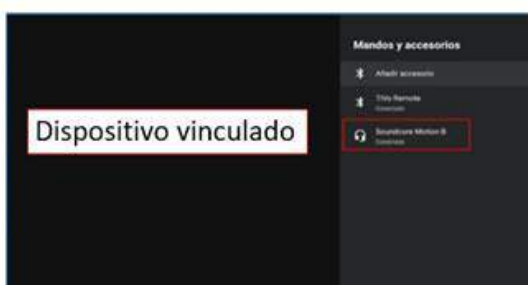
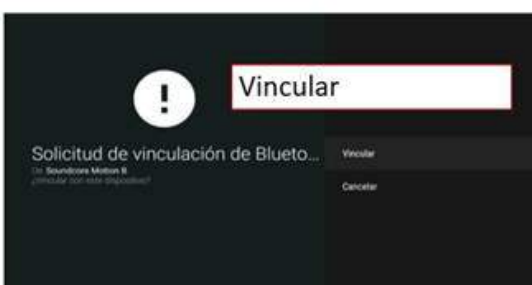
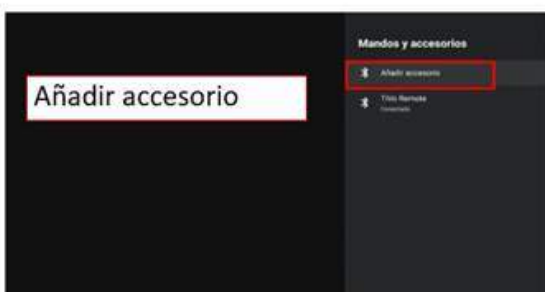
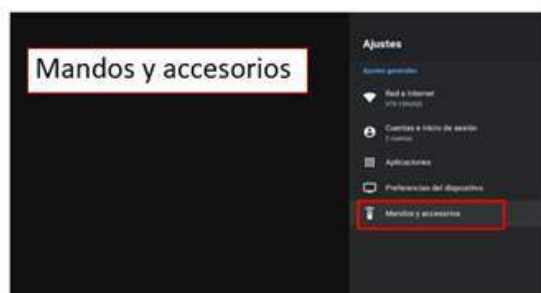
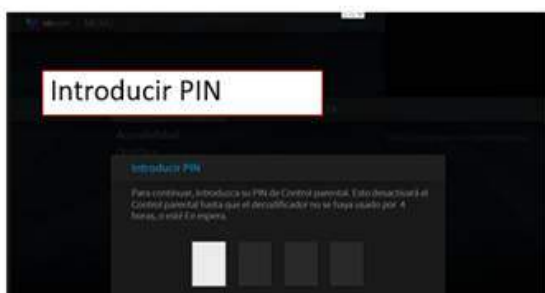
Incluir	Grabaciones y video de streaming: Incluye grabaciones y contenido VOD o de aplicaciones como Netflix y Prime Video (el contenido VOD no utiliza horas de grabación)
	Solo grabaciones: Solo grabaciones de canales de TV.
	Video de streaming solamente: contenido VOD o de aplicaciones como Netflix y Prime Video (el contenido VOD no utiliza horas de grabación)
Comenzar desde	La temporada en que quieres comenzar a grabar.
Alquilar o comprar	Incluido: Está incluido en el plan del cliente
	No incluido: Contenido no incluido en el plan del cliente.
Grabar	Nuevo y repeticiones: graba nuevos capítulos y repeticiones.
	Nuevo sólo: graba solamente los capítulos nuevos (de estreno)
	Todo: Graba capítulos antiguos y nuevos.
Canal	Puedes seleccionar la grabación del solo un canal o todos los canales que emitan el contenido.
Mantener máximo	el número máximo de grabaciones a realizar, puedes seleccionar todos
Mantener hasta	Se necesita espacio (se borra el programa más antiguo al completar el espacio)
	Mientras sea posible (indica que las grabaciones serán borradas manualmente)
Iniciar la grabación	10 minutos antes (recomendación por desfase de inicio del contenido)
Detener la grabación	15 minutos después (recomendación por desfase de inicio del contenido)

VINCULAR DISPOSITIVOS BLUETOOTH

Botón
TIVO



Ajustes→
Configuración del dispositivo



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 23 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
23!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR