



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°01 - HFC

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

≡ UNIDAD 1: ANDES - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA

≡ UNIDAD 2: INCOVENIENTES DE INTERNET HFC

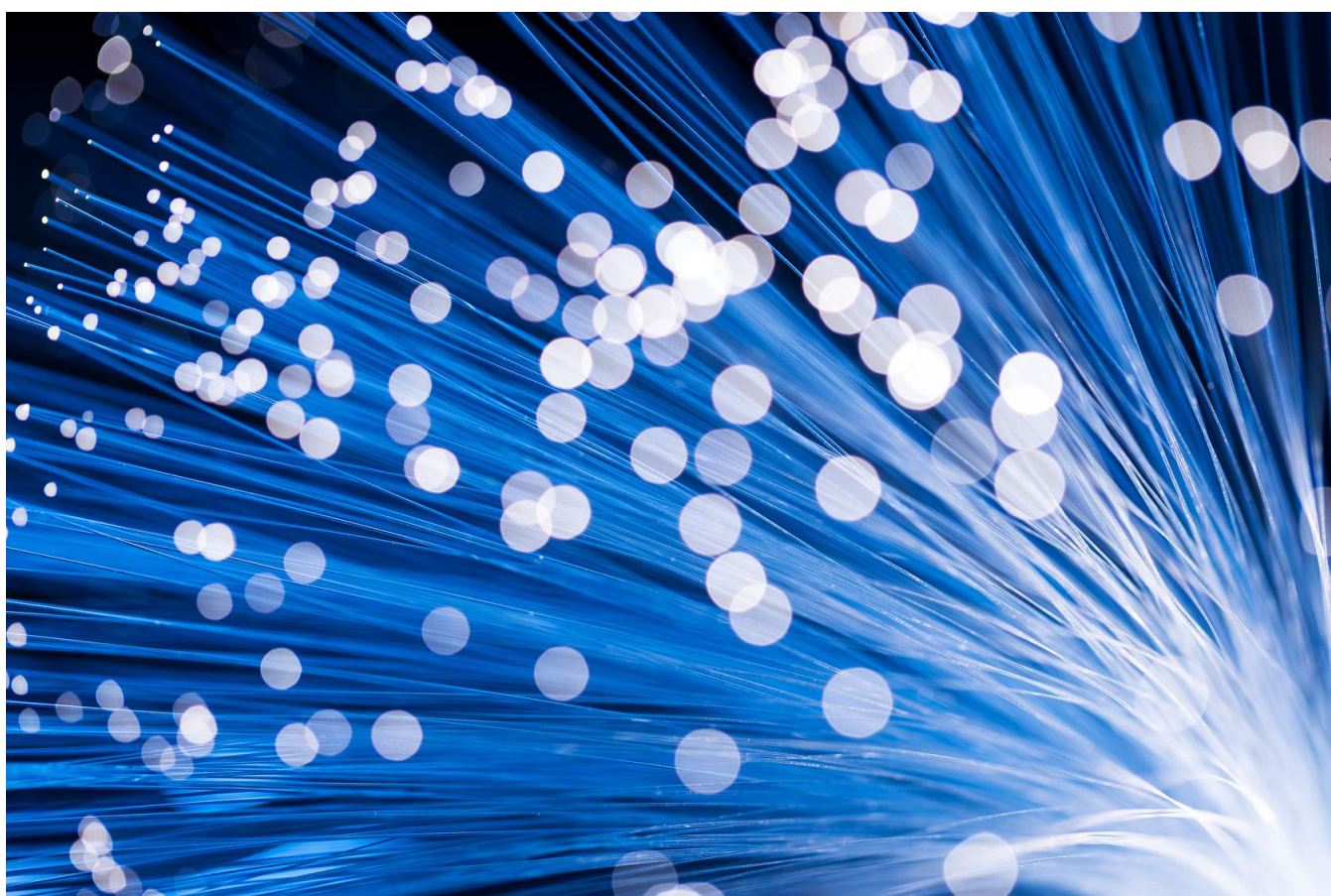
≡ UNIDAD 3: MODIFICACIÓN DE GRILLA DE CANALES

≡ UNIDAD 4: ANDES - AJUSTE

≡ UNIDAD 5: LEY DE VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ANDES - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- No debes indicar al cliente que estarás haciendo un cambio de tecnología, dado que este cambio sólo se podrá confirmar una vez que el técnico este en el domicilio del cliente. Para el cliente, estás ingresando una visita o una modificación, según corresponda.
- Si el cliente solicita explícitamente un cambio de tecnología, es decir, cliente con servicio HFC quiere optar por servicio de Fibra óptica (FTTH), debes informar que no hay factibilidad por el momento. Apóyate en el siguiente script: *"Sr(a) XXXX, la dirección que me indica no es factible para fibra óptica por el momento. Le estaremos informando oportunamente cuando sea factible en el futuro"*

DEBES SABER:

IMPORTANTE

En una primera etapa el cambio de tecnología será aplicable solo para **1 Play Internet HFC que no tenga Claro Video.**

El cambio de tecnología se debe realizar en la cuenta de SERVICIO.

Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente dejar el comentario del inconveniente que presenta el servicio del cliente.

El cambio de tecnología NO tiene costo para el cliente.

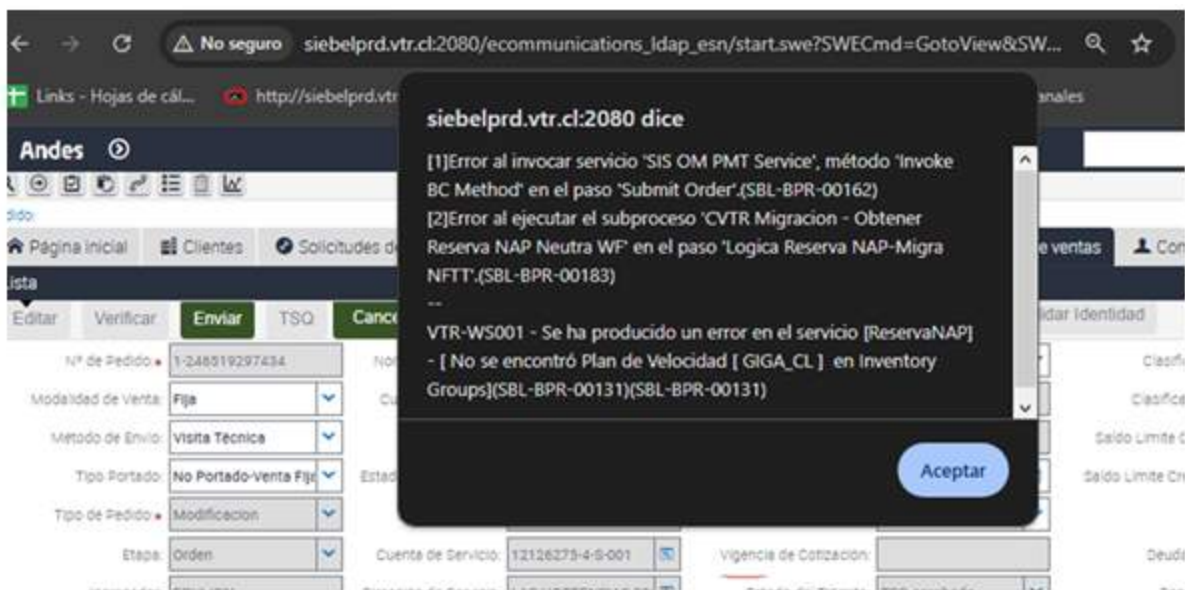
El cambio de tecnología no es compatible con cambios de plan.

Los cambios de tecnología NO se pueden revertir.

Andes no permitirá avanzar cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para el siguiente caso:

Cliente Internet HFC (migrado desde SUR) con planes que tienes Claro Video (ej. Internet, Stock Claro Video y Cable Internet Stock Claro Video HD).

Consideración: Si se presenta este caso, debes ingresar la reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes internet o televisión o ingresar pedido de modificación de instalación según corresponda.



VERIFICAR PRECONDICIONES:



1

Confirma que el estado de los servicios sea **ACTIVO**. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y se lleve a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada.

2

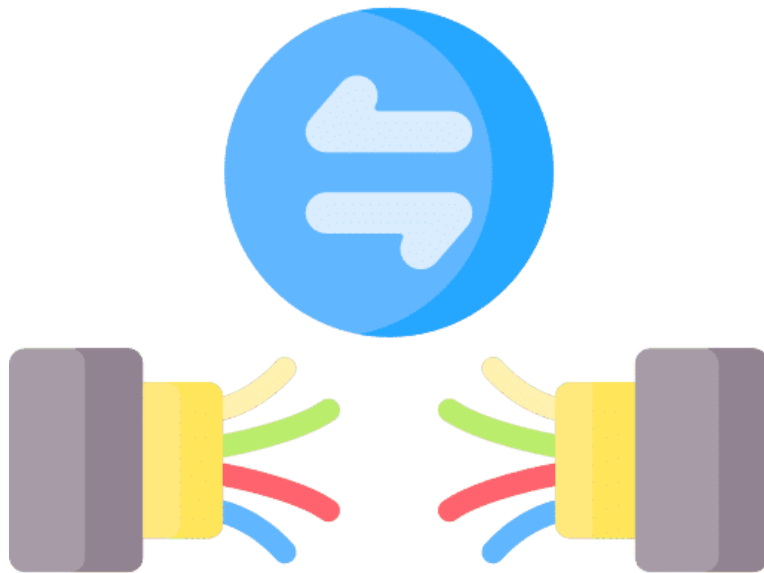
Verifica en Productos Instalados que el plan del cliente **no incluya Claro Video**. Recuerda que si el plan indica Claro Video el cambio de tecnología no podrá llevarse a cabo.

3

Valida que, en Productos instalados, el botón **CAMBIO DE TECNOLOGÍA esté en verde**, esto indica que el cambio de HFC a FTTH (Fibra óptica) sí se puede realizar. De lo contrario, debes ingresar la reparación respectiva. Para el ingreso de la solicitud de servicio con reparación técnico, apóyate en la publicación REPARACIONES TÉCNICAS.

Productos Instalados				
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología				
Producto▲▼	Estado	Descripción del Producto	Marca	Catego
○ Internet Stock Claro	Activo	Internet	CLARO	Promociones F
○ Equipo	Activo	Caja MTA / CM	CLARO	Otros Fijos
▶ Banda Ancha	Activo		CLARO	Producto Cust
○ Descuento Retencion x Meses	Activo	Descuento Retencion	CLARO	Descuentos Re

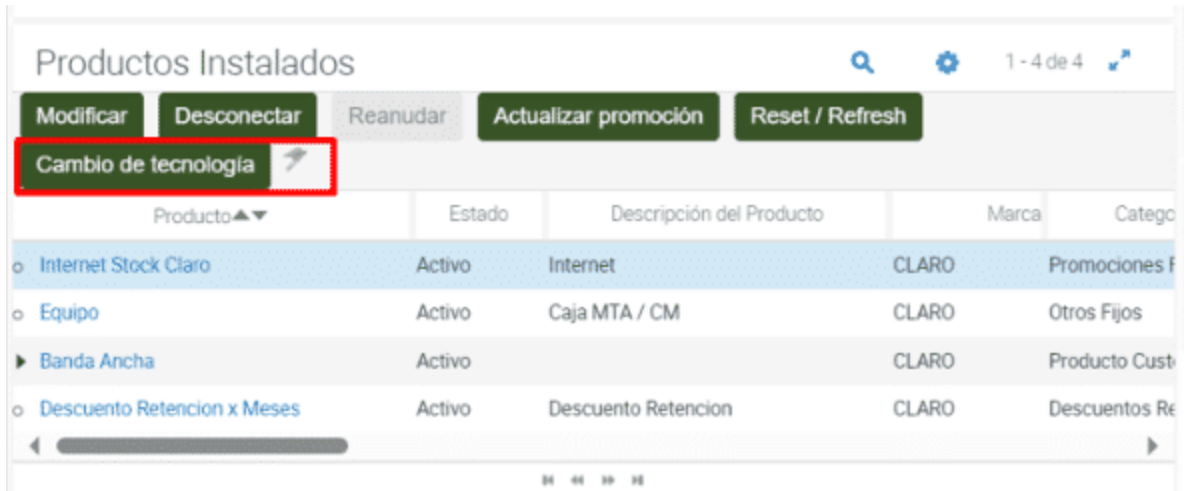
GESTIÓN:



Revisemos a continuación la gestión de cómo realizar un cambio de tecnología en Andes.

Paso 1

Cambio de Tecnología



1. Ingresa a la cuenta de Servicio de la dirección.
2. Haz clic en el botón Cambio tecnología

Paso 2

Cambio de Tecnología

The screenshot displays the 'Andes' software interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Vista', 'Diagnóstico', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a 'Pedido' section with a sub-menu including 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Preferencias del usuario'. The 'Pedido de ventas' tab is selected. The main area shows a form for 'Pedido de ventas' with fields for 'Motivo de cambio' (set to 'Baja Voluntaria'), 'Pago upfront', 'Orden con retiro en Sucursal', 'NP Solicitad Relacionada', 'Estado del contrato' (set to 'No enviado'), and 'Contiene actividades'. Below the form is a 'Detalles' section with a table of items. The table has columns: 'Nº de servicio', 'Producto', 'Lista de evaluación e', 'Cant', 'Precio de inicio', 'Cantidad aplicada', 'Precio neto', 'ID de servicio', 'Punto de servicio', 'Cuenta de servicio', 'Precio neto exten', 'SubTotal Cargo U', and 'Depende del ID del pedido'. The table contains four rows of data. At the bottom, there is a 'Totales' section with fields for 'CARGOS MENSUALES', 'CARGOS DE INSTALACIÓN Y EQUIPO', and 'TOTAL A PAGAR AHORA'.

Nº de servicio	Producto	Lista de evaluación e	Cant	Precio de inicio	Cantidad aplicada	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten	SubTotal Cargo U	Depende del ID del pedido
1	Banda Ancha		1		1	\$18.422				\$18.422	\$0	
2	Internet Stock O...		1		1		15885283-9-5-0...				\$0	
3	Equipo		1		1		15885283-9-5-0...				\$0	
4	Descuento Rete...		1		1	\$4.000	15885283-9-5-0...			\$4.000	\$0	

Totales
CARGOS MENSUALES CARGOS DE INSTALACIÓN Y EQUIPO TOTAL A PAGAR AHORA

3. Validar que en la pestaña “Detalles” estén todos los servicios contratados por el cliente.

Paso 3

Cambio de Tecnología

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a navigation bar with options like 'Inicio', 'Clientes', 'Actividades de servicio', 'Actividades', 'Validaciones de servicio', 'Pedidos', 'Pedidos en espera', 'Comentarios', 'Políticas de uso', and 'Preferencias del usuario'. Below this, a search bar contains the number '1-246827805366'. A row of buttons includes 'Enviar', 'TSQ' (highlighted with a red box), 'Cancelar pedido', 'Generar documento', 'Agregar servicios fijos', 'Resumen', and 'Verificar identidad'. The main area contains various input fields for customer information, service details, and dates. At the bottom, there's a 'Detalles' section with tabs for 'Más información', 'Comentarios', 'Detalles', 'Enviar a', 'Pagos', 'Documentos', 'Facturas', 'Pedidos', 'Activación de servicio', 'Rentabilidad', 'Activaciones', and 'Auditoría'.

4. Presionar sobre botón de TSQ, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente).- **Solo si, el botón “VERIFICAR” se encuentre habilitado, NO debes presionarlo.**

IMPORTANTE: Si aparece error de TSQ que no permita continuar con el pedido revisa la publicación [DICCIONARIO ALERTAS ANDES](#) para saber qué debes hacer y luego ingresar la reparación técnica o ingresar el pedido de modificación de instalación según corresponda.

Paso 4

Cambio de Tecnología

The screenshot shows the 'Andes' software interface for a 'Pedido de venta' (Sales Order). The top navigation bar includes 'Inicio', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Verificaciones ventas', 'Pedidos', 'Pedido de venta', 'Contactos', 'Faltas masivas', and 'Preferencias del usuario'. The main form displays the order number '1-246827805366' and various fields for client information, order details, and payment terms. The 'Generar documento' button is highlighted with a red box.

Datos del Pedido		Datos del Cliente		Fecha y Hora		Saldo y Límite	
Nº de Pedido	1-246827805366	Nombre del Cliente	ALFONSO JUAN SANLLUSTE	Fecha de creación	12/11/2024 09:00:00	Saldo Límite Crédito Fijo	\$1.968.000
Mediador de Venta	Fija	Cuenta del Cliente	788802809	Fecha de modificación	12/11/2024 09:59:00	Saldo Límite Crédito Móvil	
Método de Envío	Visita técnica	Nº de Serie (I)		Fecha de cierre	12/11/2024 00:00:00		
Tipo Portafolio	No Portafolio Venta Fija	Reserva Nº de Serie (I)					
Impugnación	00000000 F21						
Canal de Venta	00000000 F21						
Unidad	00000000 F21						

Botones de acción: Editar, Verificar, Enviar, TSO, Cancelar pedido, Generar documento, Agregar servicios, Resumen, Verificar identidad.

5. Una vez aprobado el TSO, debes GENERAR DOCUMENTO.

Paso 5

Cambio de Tecnología

The screenshot displays the 'Andes' system interface for a sales order. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consultar', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a menu with options like 'Programación', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Ventas de venta', 'Pedido de venta', 'Contratos', 'Faltas masivas', and 'Preferencias de usuario'. The main area shows a list of orders with the ID '1-246827805366' selected. A toolbar at the top of the form contains buttons: 'Editar', 'Verificar', 'Enviar' (highlighted with a red box), 'TSQ', 'Cancelar pedido', 'Generar documento', 'Agregar servicio fijo', 'Resumen', and 'Verificar inventario'. The form itself is divided into several sections for data entry, including 'Datos de Pedido', 'Datos de Cliente', 'Datos de Venta', 'Datos de Pago', and 'Datos de Entrega'. The 'Enviar' button is the primary action for this step.

6. Presionar el botón “ENVIAR”- IMPORTANTE: **NO** se debe presionar botón “Verificar”.

Paso 6

Cambio de Tecnología

The screenshot shows a web application interface for scheduling an appointment. A modal window titled 'Consulta Capacidad' is open, displaying a table of available time slots. The background form is partially visible, showing fields for 'Fecha Agendamiento', 'Hora Desde', 'Hora Hasta', and 'Ubicación del servicio de cuenta'.

Fecha Agend.	Hora Desde	Hora Hasta
14/12/2016	10:00:00	13:00:00
14/12/2016	13:00:00	16:00:00
14/12/2016	16:00:00	19:00:00
14/12/2016	19:00:00	21:00:00
15/12/2016	10:00:00	13:00:00
15/12/2016	13:00:00	16:00:00
15/12/2016	16:00:00	19:00:00
15/12/2016	19:00:00	21:00:00
16/12/2016	10:00:00	13:00:00
16/12/2016	13:00:00	16:00:00

Buttons: **Aceptar** **Cancelar**

7. Una vez enviado el pedido, este agendará la fecha más próxima. Elegir día y bloque horario acordado con el cliente y luego dar clic en "Aceptar" y "guardar".

Cambio de Tecnología

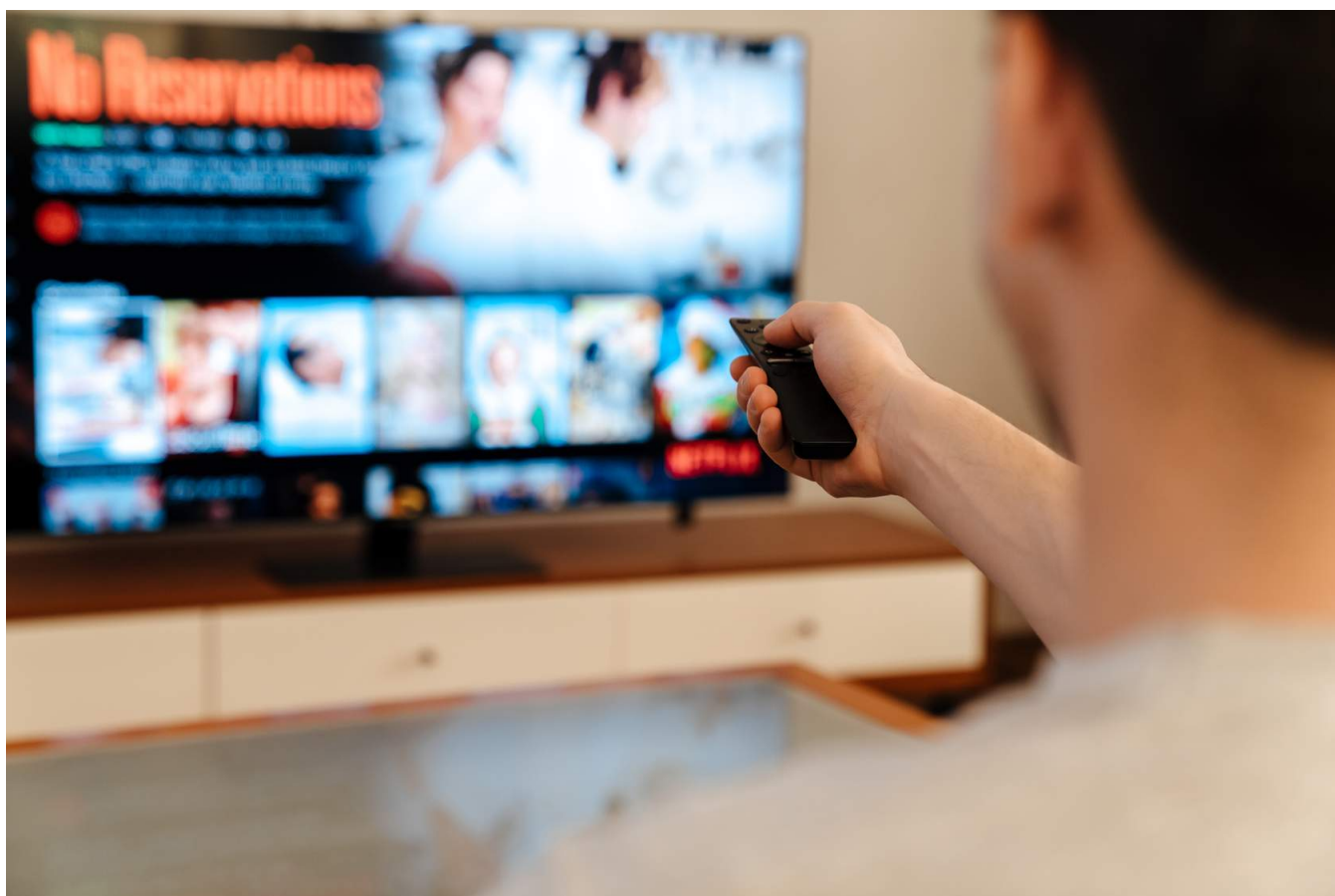
The screenshot shows a web application interface with a top navigation bar containing tabs: 'Información', 'Seguimiento', 'Actividades', 'Resumen', 'Actividad reciente', 'Agendamiento' (highlighted), 'Pases', and 'Procedimientos'. The main content area is divided into sections. On the left, there's a 'Datos de programación' section with fields for 'Tipo de trabajo', 'Fecha de programación', 'Hora de inicio', 'Hora de fin', 'Precio de trabajo', and 'Lugar de trabajo'. Below this is a 'Datos de cliente' section with fields for 'Nombre de cliente', 'Código de cliente', 'Apellido', 'Nombre', 'Fecha de nacimiento', 'Sexo', 'Estado civil', 'Profesión', 'Correo electrónico', and 'Teléfono'. On the right, there's a 'Datos de trabajo' section with fields for 'Tipo de trabajo', 'Fecha de trabajo', 'Hora de inicio', 'Hora de fin', 'Precio de trabajo', and 'Lugar de trabajo'. A red box highlights a 'Notas' field on the right side of the form.

8. En sección "ACTIVIDADES", en pestaña de "Agendamiento" agregar las Notas, ES IMPORTANTE DEJAR AQUÍ ESPECIFICADO EL TIPO DE REPARACIÓN QUE SE DEBE HACER EN TERRENO, YA QUE ES INFORMACIÓN VITAL PARA EL TRABAJO DEL TÉCNICO.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: INCOVENIENTES DE INTERNET HFC



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Sucursales: Con el fin de dar soporte a inconvenientes de internet, se debe preguntar al cliente si se puede comunicar con alguien que esté en el domicilio, con el fin de realizar revisiones con el equipo. Si cliente **no puede o no quiere** comunicarse con nadie, informa que debe contactarnos cuando esté en su domicilio, con el fin de, realizar pruebas con su servicio.
- 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.
- 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 3. FALLA MASIVA/SIX.

CASOS REITERADOS:

Revisar cuántas veces el cliente ha reiterado una llamada o una visita técnica de internet en los últimos 7 días.

UNA VEZ

Falla Masiva: Si la hora de solución de la falla se modificó respecto de la 1era llamada aumentando el plazo de solución, utiliza el siguiente script para informarlo:

CALL CENTER/SUCURSAL

"Sr(a) XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el plazo de solución se modificó para el XXX a las XX:XX ya que el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado. Le pedimos disculpas por las molestias que esto le ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente"

"Sr(a) XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado y esperamos finalizar lo antes posible sin poder comprometer una hora exacta de solución. Le pedimos disculpas por las molestias que esto le ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente"

• Incumplimiento de visita técnica – La Solicitud de servicio aún está abierta pero el técnico no llegó en el bloque horario informado.

Acción:

1- Reagendar visita técnica.

2-REGISTRA.

Atención técnica -> Internet >- Sin internet

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de atención/llamada.

- Información entregada.
- Gestión realizada.
- Visita Técnica anulada – Ya sea por el técnico o por el mismo cliente Acción:

1- Se reingresa la misma visita técnica, incluso con la misma observación que haya dejado el ejecutivo anterior

2- REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

- Nombre de la persona que atendemos
 - Motivo de atención/llamada
 - Información entregada
 - Gestión realizada
 - Visita técnica finalizada en terreno, pero continúa con inconvenientes de internet
- Acción: Atender con procedimiento 7 pasos de manera regular.

• En el contacto anterior se le entregó una solución online o remota pero continúa con inconvenientes internet.

Acción:

Atender con procedimiento 7 pasos de manera regular

- La visita técnica aún está en curso (no está atrasada)

Acción:

1- Entregar agendamiento y de ser solicitado por el cliente, se debe reagendar

2- REGISTRA:

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

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

Andes

Clientes

Lista de clientes

Todos los clientes

RUT	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna
11273484-8	11273484-8-S-001	Servicio	IVAN	ARANGUIZ	MORENO	HOLDERIN 2063	MAIPU
11273484-8	235374784304	Facturación	IVAN	ARANGUIZ	MORENO	HOLDERIN 2063	MAIPU
11273484-8	11273484-8	Cliente	IVAN	ARANGUIZ	MORENO	HOLDERIN 2063	MAIPU

11273484-8-S-001

RUT: 11273484-8

Nombre: IVAN

Apellido paterno: ARANGUIZ

Apellido materno: MORENO

Segmento valor:

Dirección: HOLDERIN 2063

Comuna: MAIPU

Correo electrónico: corea@gmail

Edad:

Teléfono principal: 965680014

En cobranza:

Fallas masivas:

Reiterados:

Cuenta Migrada:

Resultado última encuesta EPA:

Fecha última encuesta EPA:

Resultado última encuesta NPS:

Fecha última encuesta NPS:

MÁS DE UNA VEZ

- **Falla Masiva:** Si la hora de solución de la falla se modificó respecto de la 1era llamada aumentando el plazo de solución, utiliza el siguiente script para informarlo:

"Sr(a) XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el plazo de solución se modificó para el XXX a las XX:XX ya que el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado. Le pedimos disculpas por las molestias que esto le ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente".

Si no hay un nuevo horario de solución, utiliza el siguiente script:

"Sr(a) XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado y esperamos finalizar lo

antes posible sin poder comprometer una hora exacta de solución. Le pedimos disculpas por las molestias que esto le ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente”.

- Reiteración por motivos de internet:
- Revisar si la interacción anterior conllevó una solución remota (en línea) o una visita técnica cumplida (debe aparecer como finalizada en Andes).

a) Reiteración con solución remota anterior:

1.Ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación para que se dé una solución definitiva en terreno.

ACTIVO: SELECCIONAR INTERNET.

TIPO: INTERNET FTTH.

ÁREA: REPARACIÓN TÉCNICA.

SUBÁREA: 7 PASOS NO REALIZADO.

Incluir en el comentario:@Reiterado

2. Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración:

“Sr(a) XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de sus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requiera estar conectado a internet de forma permanente”.

3. Informar:

“Sr(a) XXX, su visita se realizará el día XX entre las XX y XX hrs.

Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

Le 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.

4. REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Velocidad internet

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de atención/llamada.
- Información entregada.
- Gestión realizada. b)Reiteración con solución anterior en terreno

-Realizar 7 pasos de manera regular.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 3: MODIFICACIÓN DE GRILLA DE CANALES



DEBES SABER:



Te informamos que, el 2 de Diciembre de 2024 se envió un mail a todos clientes TV FULL FTTH, informando que a contar del 1 Enero 2025 realizaremos un cambio en nuestra grilla, esta modificación incluirá la salida de los canales **“DHE”, “MULTIPREMIER” y serán reemplazadas por las señales “ATRESCINE” y “ATRESERIE”.**

SEÑAL ACTUAL	CANALES DE REEMPLAZO
- Multipremier (SD) (señal nro. 94)	- A3Series (SD)
- DHE (HD) (señal nro. 614)	- A3Series (HD)

Ante consultas de relacionadas al cambio de grilla, apóyate con el siguiente script:

“Sr(a) XXXX, le informo que a contar del 1 Enero 2025 se realizará una modificación en la grilla de canales que consiste en la salida de los canales “DHE” y “MULTIPREMIER” que serán reemplazadas por el canal “ATRESCINE” y “ATRESERIE”.



PREGUNTAS FRECUENTES:

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Por qué se eliminan los canales?

En Claro permanentemente estamos buscando como mejorar tu oferta para brindarte una mejor entretención.

¿Cómo afecta el cobro de mi plan?

No presentara cobros adicionales a su servicio.

IMPORTANTE:

En caso de que el cliente genere un reclamo por el período de reposición de canales, deberás rebajar el proporcional, al plan del cliente de acuerdo con el flujo establecido actualmente por casos sin señal.

REGISTRA:

Andes: Cable -> Capacitación -> GrillaEn la observación registra:

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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 4: ANDES - AJUSTE



DEBES SABER:

- ✓ En caso de corresponder ajuste, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado.

- ✓ 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.
- ✓ SIEMPRE informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su mail o domicilio (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- ✓ 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.

✓ NO ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.

✓ El Documento de Nota de crédito se crea de forma inmediata y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.

✓ En caso de generar un saldo a favor con opción de devolución por transferencia se debe realizar procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.

✓ Si el cliente no está de acuerdo con el valor a ajustar o si acepta el valor, pero insiste en un reclamo, se puede ingresar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello. En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE. El ejecutivo de primera línea, tiene permitido ajustar hasta el monto indicado a continuación. Si excede el monto, 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.

CARGO	MONTO MÁXIMO DE AJUSTE
Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Call Center y Canales Digitales	\$15.000

Ejecutivos Sucursal	No Ajustan
Ejecutivos Retención Multiskill	\$10.000
Ejecutivos Retención SSPP y Canales premium (plataforma retención y retención sucursales)	\$10.000
Botón Rojo, Reclamos	\$50.000
Supervisor Retención Externo	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Supervisor Call Center	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal	\$120.000
Jefe	\$200.000
Subgerente	\$1.000.000

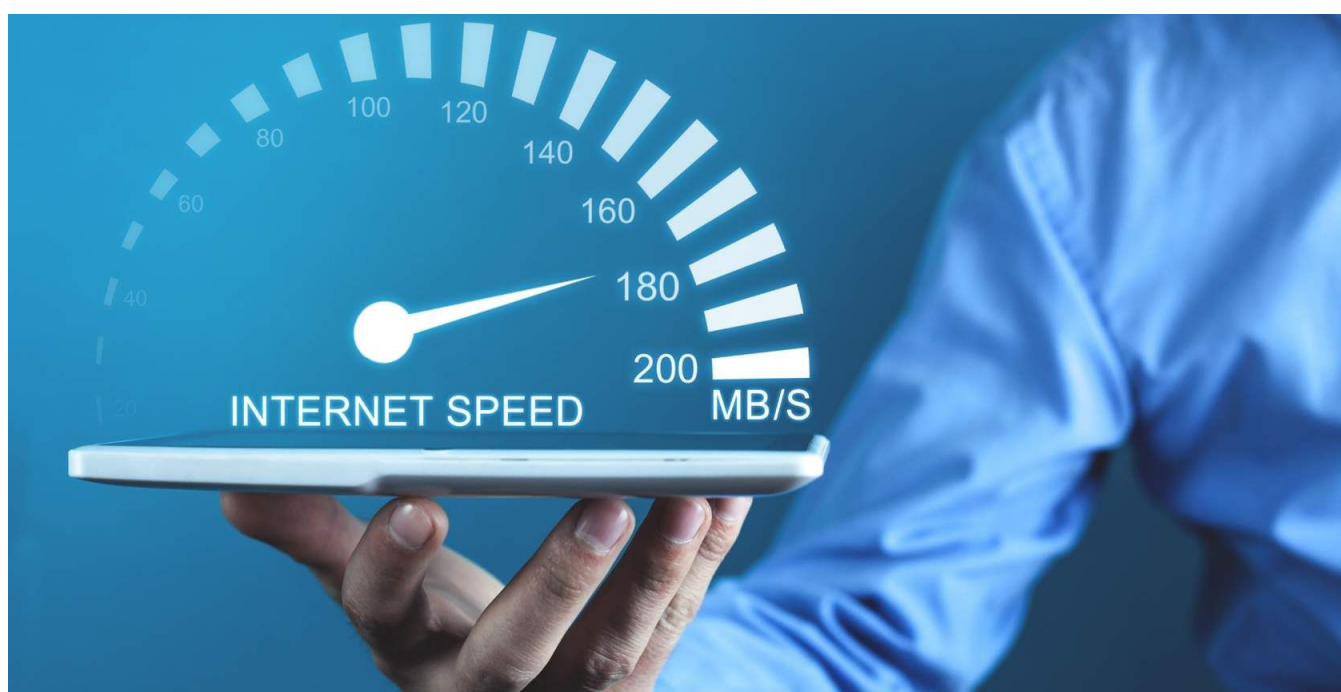
MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN

SERVICIO CONTRATADO	MONTO MÁXIMO AJUSTE PERMITIDO
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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 5: LEY DE VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA



DEBES SABER:

IMPORTANTE

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

- Los nombres de los planes del cliente cambiarán, puedes confirmar cada uno de ellos revisando el PLAN COMERCIAL.

- Si el cliente solicita realizar un reclamo, lo debes realizar desde la solicitud de servicio LEY DE VELOCIDAD MÍNIMA, si tienes dudas de cómo hacerlo puedes revisar **Ingreso de Reclamo.**

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

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

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

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

- Se pueden realizar 2 tipos de mediciones:

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

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

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

- Solo se realizarán las compensaciones correspondientes a los clientes que compartan el resultado de una medición promedio, ya que las mediciones instantáneas no son determinantes.

- A la hora de solicitar enviar el informe al correo **infolvm@clarochile.cl** al cliente, debes indicar que en el asunto ponga su Rut y dentro del cuerpo del mensaje su nombre completo, apellido y adjuntar el informe de medición.
- Las mediciones tardan demasiado en realizarse por lo que debes invitar al cliente a volver a contactarse una vez que tenga el resultado de la medición si así sea el caso.



GESTIÓN:

PRIMERA LÍNEA

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

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

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

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

2. Consulta si la medición fue inmediata o promedio.

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

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

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

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

a. En el asunto el cliente debe dejar su Rut y en el cuerpo del mensaje su nombre completa, apellido y el formulario adjunto. Recuerda que el informe debe ser enviado dentro de las 24 hrs después de haber realizado la medición, si no debe volver a medir su velocidad y enviar nuevamente el correo dentro del tiempo indicado.

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

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

b. Si el cliente no está dentro de una falla masiva, continua con el paso a paso normal 6. Revisa el tipo de red del cliente si es FTTH o HFC.

a. FTTH: debes ingresar la siguiente visita técnica:

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

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

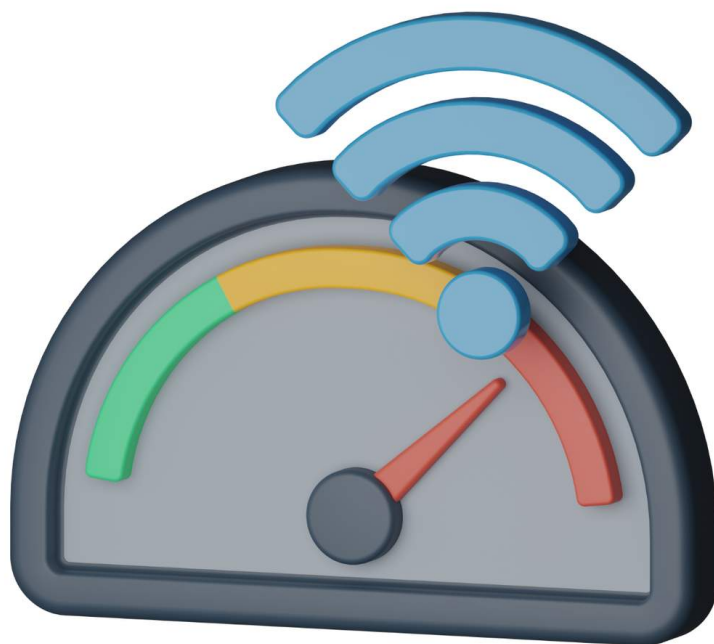
• Si no tiene factibilidad o no acepta el cambio de tecnología debes ingresar la siguiente visita técnica:

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

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

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

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



Para conocer la instalación de la aplicación para realizar la medición, cómo realizar la medición y preguntas frecuentes revisa [aquí](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO





DESAFÍO N°01 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°01 -
HFC**

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

FINALIZAR