



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°15 - 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.

≡ PREFIJOS TELEFÓNICOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS

≡ ESCALAMIENTO HOGAR- RESET RESULTADO FALLIDO O NO INICIA SERVICIO

≡ INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA

≡ DESAFÍO TERMINADO

PREFIJOS TELEFÓNICOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS



A partir del 7 de agosto, entra en vigencia una nueva normativa impulsada por Subtel que busca dar mayor transparencia a las llamadas comerciales que reciben nuestros clientes. Esta medida permitirá identificar fácilmente si una llamada es de tipo comercial, mejorando la confianza y disminuyendo el fraude telefónico.

¿Cómo reconocer estas llamadas?

TIPO DE LLAMADA ENTRANTE	PREFIJO TELEFÓNICO
Se utilizará para contactar a cualquier cliente de nuestra base, además de la transacción de clic to call	600
Se usará exclusivamente para contactos a no clientes	809

Preguntas Frecuentes



¿Existe algún cambio en la forma de marcar números telefónicos?

No, este cambio sólo impacta a los llamados entrantes que reciba un cliente y que tengan como motivo entregar algún tipo de promoción o información



¿Desde cuándo comienza este cambio en la numeración?

Oficialmente desde el 13 agosto 2025, sin embargo, como compañía comenzaremos a implementar esta medida desde el jueves 7 agosto 2025. Es importante destacar que estamos en proceso de implementación, por lo que es posible que aún vean numeraciones distintas durante estos días.



¿Qué hago si un cliente me dice que no reconoce el número?

Puedes explicarle que, por una nueva normativa, las empresas deben identificar el tipo de llamada según el prefijo. El cambio busca proteger a los clientes y reducir fraudes.



¿Qué debo informar al cliente si consulta por esta nueva normativa?

Explica que esta medida busca protegerlos de fraudes y spam, identificando mejor el tipo de llamada que reciben. Este cambio es parte de una política nacional que busca entregar

mayor seguridad a las personas y transparencia en las comunicaciones. Gracias por mantenerse informados y por apoyar el proceso de implementación.



Si el cliente indica que recibió una llamada de nuestra compañía, pero no autorizó a dicha llamada.

Explica que si mantiene un contrato vigente de servicios con un banco, aseguradora o empresa de telecomunicaciones, se entiende que las llamadas que esta entidad realice para ofrecer productos o servicios, son solicitadas. Si no desea recibir llamadas, apóyate en el procedimiento **“NO MOLESTAR”.**

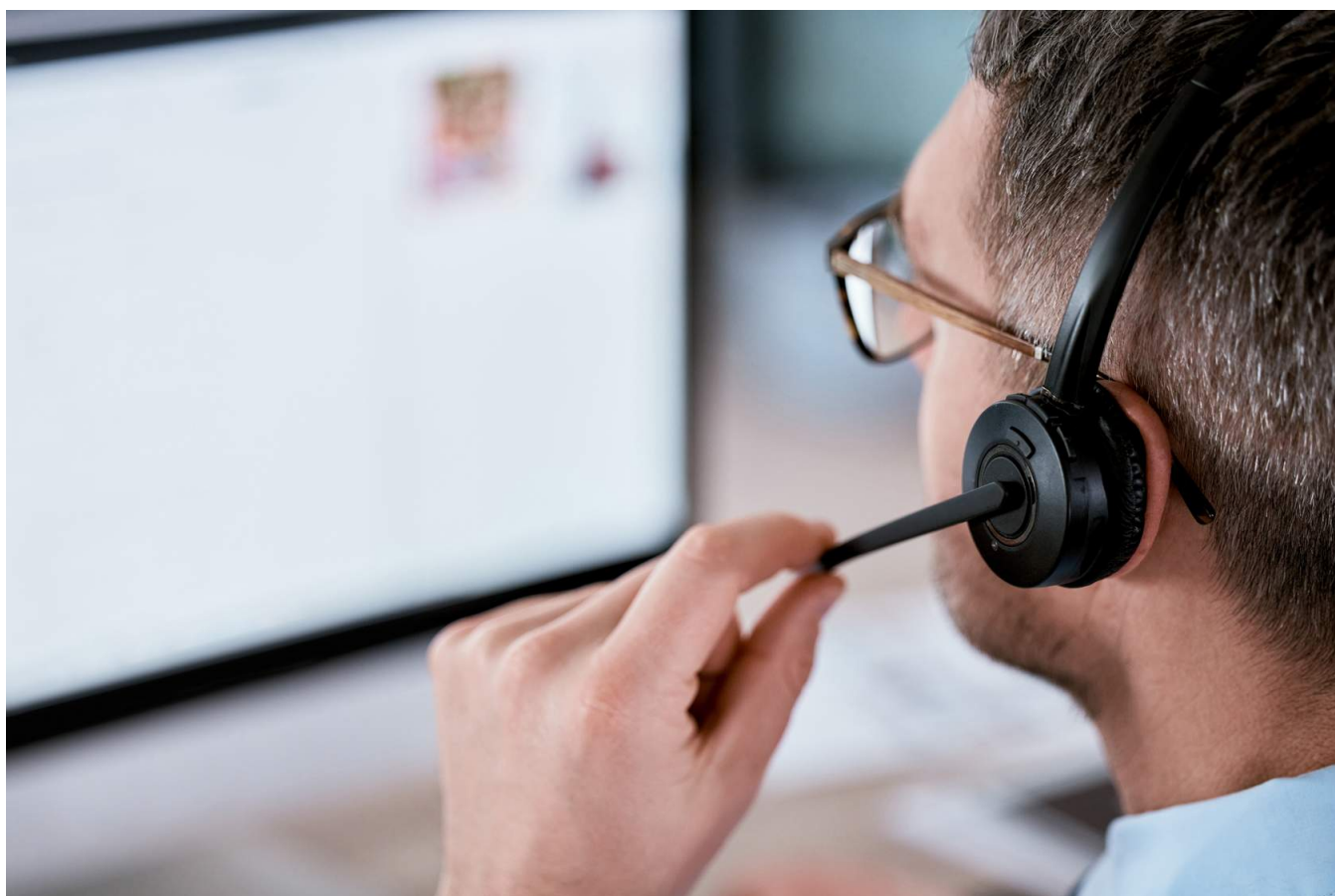
Registra

Gestión Interna -> Seguimiento -> Rut sin Gestión

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

CONTINUE

ESCALAMIENTO HOGAR- RESET RESULTADO FALLIDO O NO INICIA SERVICIO



Para atenciones de inconvenientes en servicio de Televisión, Internet o Telefonía, hemos mejorado el proceso en caso de que el servicio **no reinicie**, después de aplicar un reset de BEC, un reset refresh de Andes o en este aparezca el código 5: **Resultado Fallido**.

Para mayor claridad, guíate por esta tabla; sólo para estos casos aplica el escalamiento:

SERVICIO	SISTEMA	TIPO DE RESET	QUÉ DEBE SUCEDER
Internet	BEC	REAPROVISIONAMIENTO	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT
Internet	ANDES	RESET REFRESH	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT (NO APLICA SI EL MODEM/ONT ESTÁ OFFLINE)
Televisión	BEC	REBOOT	APAGA Y ENCENDER DECODIFICADOR
Televisión	ANDES	RESET REFRESH	APAGA Y ENCENDER DECODIFICADOR
Fono	ANDES	RESET REFRESH	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT (NO APLICA SI EL MODEM/ONT ESTÁ OFFLINE)



ESCALAMIENTO

Este escalamiento es válido sólo para casos que lleguen en el horario de **Lunes a sábado entre las 9:00 y las 20:59.**

Entre el sábado desde las 21:01 al lunes a las 08:59, debes hacer el procedimiento normal, es decir, no hacer este escalamiento, sino guiarse por los procedimientos establecidos en SOMOS CLAVE.

¿CÓMO SE DEBE ESCALAR?

**ACCESO A WEB
ESCALAMIENTO**

INGRESA EL CASO

INGRESA UNA
SOLICITUD DE
SERVICIO

REGISTRA

Ingresa con las credenciales

Usuario: callcenter

Clave: Aa123456



 Web consulta resets

Iniciar sesión

INGRESAR

**ACCESO A WEB
ESCALAMIENTO**

INGRESA EL CASO

**INGRESA UNA
SOLICITUD DE
SERVICIO**

REGISTRA

Ingresa el caso a la web de escalamiento http://172.17.102.170/consulta_resets/, informando al cliente que su caso será escalado a un equipo especialista para una revisión interna y que será contactado en las próximas 24 hrs. para confirmar la solución.

Recuerda validar el fono de contacto para comunicarnos con el cliente que está solicitando la atención.

Consulta resets - ingreso

Ingreso Calicenter Cerrar sesión

Ingreso

Marca: Seleccione

Canal de ingreso: Seleccione

Rut Cliente: Ej. 12345678-9

Telefono: Ej. 989876547

Servicio afectado: Seleccione

N° de serie MAC: Ej. A1B2C3D4E5

Aplicativo: Seleccione

Gestión: Seleccione

Tipología: Seleccione

Observación:

Guardar registro

**ACCESO A WEB
ESCALAMIENTO**

INGRESA EL CASO

**INGRESA UNA
SOLICITUD DE
SERVICIO**

REGISTRA

Junto con el caso en la web de escalamiento, debes ingresar una solicitud de servicio.

En la cuenta de Servicio de Andes, ingresa la siguiente solicitud:

- ACTIVO: Televisión, internet o telefonía, según corresponda
- ÁREA: Inconveniente en servicio
- SUBÁREA: Problemas de reproducción

- DESCRIPCIÓN: Pruebas realizadas, indicar en qué reset falló.

ACCESO A WEB ESCALAMIENTO	INGRESA EL CASO	INGRESA UNA SOLICITUD DE SERVICIO	REGISTRA
Atención técnica--Config. activaciones/Desact--Cambio/Config/ Capacitación - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión Realizada.			

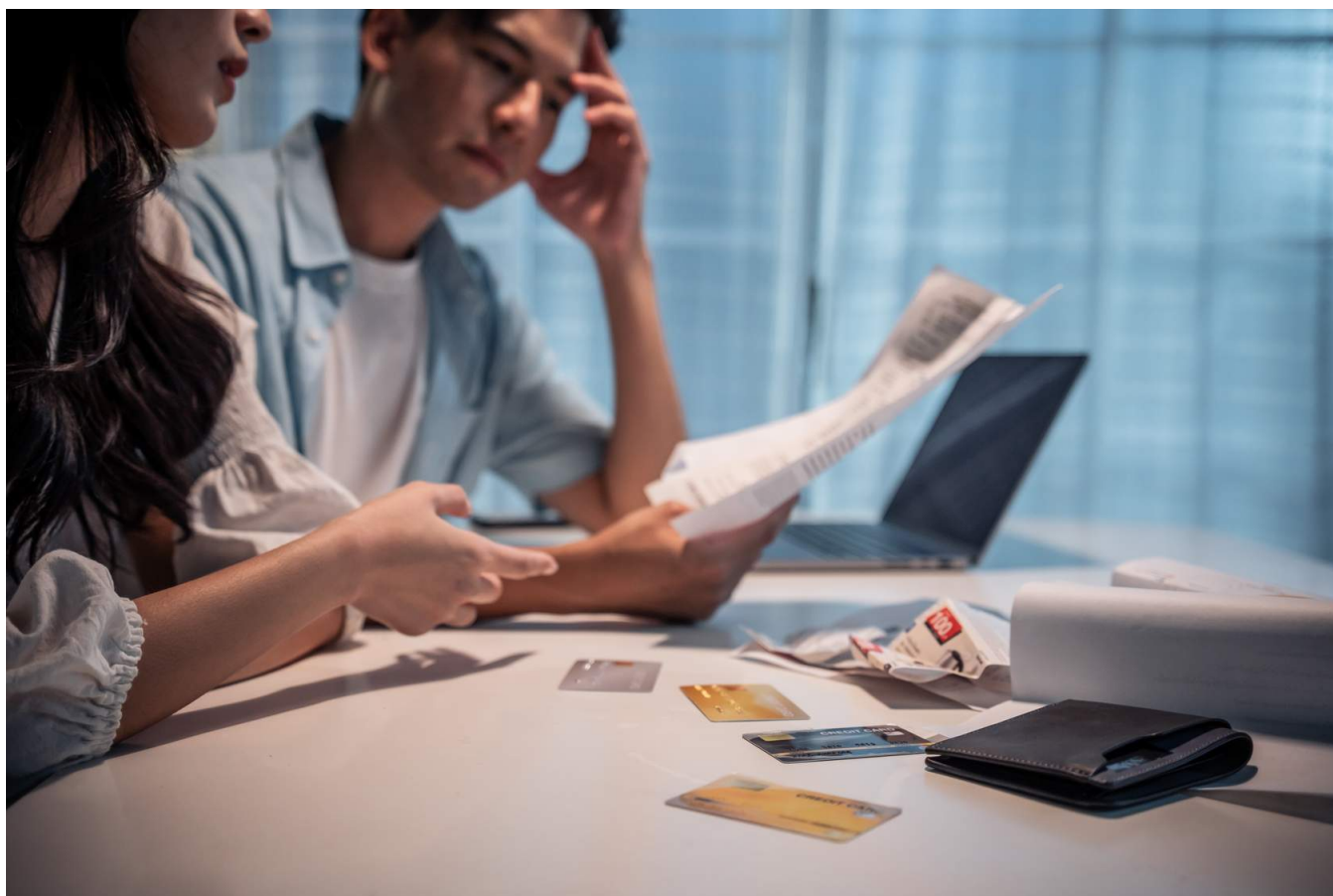
Cliente con escalamiento vigente vuelve a contactarse porque su inconveniente se mantiene

Verifica si tiene la solicitud de servicio que se menciona en el procedimiento.

- **SS Ingresada:** Indica al cliente que su caso está en revisión. Una vez finalice el proceso recibirá un whatsapp consultando si el inconveniente se mantiene o se solucionó.
- **SS no ingresada:** Debes realizar el procedimiento descrito.

CONTINUAR

INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO

¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal Claro / clarochile.cl (Pago Express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud	La solicitud debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.

por un Pago
no Aplicado?

Correcto
ingreso de la
Solicitud

- **SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS** dentro de la solicitud, para que pueda ser atendida por el área especialista.
- **SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA**, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor.
- **SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD**, que es donde el cliente realiza el pago, estos pueden ser **presenciales** como Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u **Online** como Servipag.com, clarochile.cl, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP Mi Claro. **No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).**



VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE:

1. ESTADO COMERCIAL

2. MEDIO DE PAGO

3. PAGO EN OTRA CUENTA

4. PAGO ASIGNADO

1. Verifica si existe **saldo pendiente de pago** en la cuenta de facturación del servicio del cliente.

1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.

a. **Si se encuentra activo**, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.

b. **Se si encuentra suspendido**, revisa el en Clave el apartado [SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA](#).

1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el **paso N°2**.



1. ESTADO
COMERCIAL

2. MEDIO DE PAGO

3. PAGO EN OTRA
CUENTA

4. PAGO ASIGNADO

2. Verifica el **método de pago** que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con en el **paso N°3.**

2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\).](#)

2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

1. ESTADO
COMERCIAL

2. MEDIO DE PAGO

3. PAGO EN OTRA
CUENTA

4. PAGO ASIGNADO

3. Confirma si el pago **se realizó por error en otra cuenta.**

3.1. Si el cliente sólo posee **una cuenta de facturación**, continúa con el **paso N°4.**

3.2. En caso que el cliente posea **más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado [TRASLADO DE PAGOS](#) de la publicación en Clave. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el **paso N°4**.

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. PAGO ASIGNADO
4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo). 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información en Clave del apartado PAGO NO ASIGNADO. 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO. 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.			

PAGO NO APLICADO

Consideraciones

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

RECAUDADOR PRESENCIAL	Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina y ServiEstado	SLA: 2 días hábiles
	Unired	SLA: 3 días hábiles
RECAUDADOR ON LINE	Servipag.com, botón de pago en clarochile para servipag, Banco Estado, Khipu, Match y Pago electrónico Banco Estado	SLA: 2 días hábiles
	Clarochile.cl WebPay, Clarochile.cl Sucursal Virtual y APP Mi Claro	SLA: 3 días hábiles

Gestión

1. Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una inhibición del flujo de cobranza por 6 días para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#). **Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.**

2. Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente Solicitud de Servicio:

Tipo: Cuenta

Área: Recaudación

Subárea: Pago no aplicado

Descripción: Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente).

- Siempre debes adjuntar el comprobante de pago ante esta solicitud y recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud.

Informa

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 6 días hábiles se resolverá.

"Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado."

Escalamiento

Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por el mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante. Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación



El escalamiento vía correo electrónico es solo para aquellos casos en donde el pago no aplicado no ha sido gestionado luego del SLA de solución de la Solicitud de Servicio. **Nunca debes escalar al mismo tiempo que se ingresa la solicitud de servicio.**



Escalamiento 1

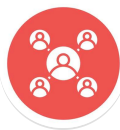
Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: recaudacion@clarochile.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com

Asunto: CRM ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.



Escalamiento 2

Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento):

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

Asunto: CRM ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.



"My secret power is actually a practice. I tell myself every morning that I'm on a once-in-a-lifetime adventure. So when things go wacky, I actually feel thankful that I'm experiencing something new."

- Avani Sadana

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°15 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°15 -
HFC**

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

FINALIZAR