

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 07 - Soporte Técnico

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 30 DE MARZO AL 12 DE ABRIL 2026



INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



HOGAR

Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center Voz, No Voz (Canales digitales) y Sucursales
- Aplica para el titular o un usuario del servicio

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- En sucursales, para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, confirma que se encuentre alguien en el domicilio para hacer pruebas. De lo contrario, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.
- Si el cliente solicita compensación busca el procedimiento DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO. [VTR - CLARO](#)
- Si solucionas el inconveniente del cliente, igualmente debes validar si tiene factibilidad a cambiarse a fibra y ofrecerla.

REVISIONES OBLIGATORIAS

CONFIRMA EL INCONVENIENTE DEL CLIENTE

1. Confirma con el cliente que el impacto a su servicio sea pérdida total. Apóyate con las siguientes preguntas si el cliente no es específico en la descripción de su problema.

- Si el “síntoma” es lentitud, intermitencia, revisa el procedimiento **INTERNET DEGRADADO**.

PREGUNTA	OBJETIVO DE LA PREGUNTA	PROCEDIMIENTO
¿Podría confirmarme si ningún dispositivo tiene conexión o si ocurre solo en uno?	Verificar si la falla afecta toda la red o un solo equipo.	Sin internet

¿Está conectado por Wi-Fi o por cable (Ethernet)?	Identificar si la causa es de red o de conexión local.	Sin internet
¿Las páginas cargan lento?	Diferenciar sin servicio de lentitud o congestión.	Internet degradado
¿La conexión se corta y vuelve sola?	Detectar intermitencia o baja potencia de señal.	Internet degradado
¿Desde cuándo presenta el inconveniente?	Conocer duración del evento (momentáneo o persistente).	Internet degradado
¿Ha notado si ocurre en ciertos horarios o todo el día?	Detectar congestión de red o sobreuso del canal WIFI	Internet degradado
¿El módem está conectado directamente a la corriente o a una zapatilla?	Descartar fluctuaciones eléctricas.	Internet degradado
¿Ha cambiado de lugar el módem o instalado un repetidor recientemente?	Revisar posibles interferencias nuevas.	Extensor instalado

Otro tipo de inconvenientes revisa el botón OTROS INCONVENIENTES.

DESCARTA UNA FALLA MASIVA

1. Revisa en Workspace si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. Podrás ver el número de FEN y la hora probable de solución

IMPORTANTE: Recuerda que igualmente puedes ver la falla masiva en BEC.

Mes, fecha y hora
de solución

Falla Masiva:

5396771#Octubre 14 01:24

N° de FEN

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO [VTR](#) - [CLARO](#)

2. Si el servicio está activo, ingresa a la cuenta de facturación y selecciona las “Alertas de crédito” para identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

- **a) No** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Continuar con las revisiones.
- **b) Si** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Solicitar al cliente hacer reset eléctrico. El encendido de la caja de internet tomará cerca de 5 minutos.
 - Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto. Si es así, finaliza la atención; de lo contrario, continúa con las revisiones

REALIZAR RESET ELÉCTRICO

Indica al cliente que es necesario desenchufar la caja de internet y volver a enchufarla. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Necesitamos realizar un reset eléctrico de su ONT para restablecer la conexión con la red y asegurar que el equipo cargue nuevamente todos sus parámetros. Esto nos permite descartar errores temporales y garantizar que el servicio funcione de manera estable.”

Una vez que el servicio de internet se reestablezca en el domicilio (luces de la caja internet encendida) valida con el cliente si puede navegar.

En caso que no pueda, continúa revisando.

REVISAR EL TIPO DE TECNOLOGÍA DEL DOMICILIO

Ver el tipo de tecnología y según eso, pincha el botón que corresponda



DATOS DEL
CLIENTE



RUT

Id Vivienda
1516524

Nodo
049-004

Nombre
MAGALY

Dirección
AV LAS TORRES

Email

Id Cliente
1-23CZX-

Comuna
QUILICURA - QUIL

Teléfono
No Disponible

Tipo de Red
HFC

Dificultad de servicio detectada



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



Completa la lección, antes de continuar.

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV y HDMI STICK

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
- 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 (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)
- 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 funciona solo en televisores con conexión HDMI, no funciona con televisores con puerto GPMI (General Purpose Media Interface)
- Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART
- Si el cliente VTR menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, o cliente CLARO ve logos VTR, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:
 - TIPO: Televisión
 - ÁREA: Reparación técnica
 - SUBÁREA: Mensaje de suscripción
- **CONSIDERACIONES EXCLUSIVAS VTR ->** El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama

REVISIONES OBLIGATORIAS

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
1. Revisa en Andes el estado comercial del servicio, el que debiese ser ACTIVO. Si está suspendido, explica al cliente que el servicio debe estar activo para poder entregar soporte.			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
2. 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			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
1. Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs.: Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas a. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad). Deberás esperar máximo 5 minutos desde la confirmación del reset eléctrico. Apóyate con el siguiente script: <i>"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."</i> b. Luego, valida si el servicio se reestableció. Si el inconveniente no se resuelve, continúa revisando.			

**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR PROCESO
DE COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión. Si existe una publicación informando que el servicio de televisión con Dbox Smart/HDMI Stick está afectado, informa según lo que indica en la publicación.

Una vez que hayas realizado todas las revisiones, consulta al cliente cuál es el inconveniente que presenta:

- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA C
- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V
- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA A
- SIN SEÑAL
- SIN AUDIO
- PANTALLA EN NEGRO
- IMAGEN CONGELADA
- MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN
- MENSAJE "LOADING"/ "CARGANDO"
- ANDROID DESMAYADO (ANDROID RECOVERY)

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

CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V

REVISAR

1. Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envío el link a su celular u otro integrante de su familia?"

CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

a. Guíate por el proceso de Video Llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada-VSIGHT VTR CLARO

b. Debes validar el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir

- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión
- Fuente de poder conectado al decodificador y a la electricidad
- Si la conexión es a través de cable de red (ethernet), este debe estar conectado a la caja de internet

CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

a. Solicita al cliente que indique el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir

- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión
- Fuente de poder conectado al decodificador y a la electricidad
- Si la conexión es a través de cable de red (ethernet), este debe estar conectado a la caja de internet

b. Ingresa a BEC y revisa el estado del semáforo APROVISIONAMIENTO DBOX SMART

VERDE -> Continúa al siguiente paso.

ROJO -> Haz clic en el botón REAPROVISIONAR. Una vez presionado, presiona el botón CONSULTA ESTADO

Resultados:

PROCESO FINALIZADO: Se aprovisionaron los paquetes correctamente.

ERROR EN EL PROCESO: Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

- TIPO: Televisión
- Área: Inconveniente en servicio
- Subárea: Problema de reproducción
- Descripción: Código de error, pruebas realizadas, información entregada

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN VERDE -> Continúa revisando

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN ROJO -> Indica 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.

STORAGE Y USO DE CAJA EN VERDE -> Continúa revisando

STORAGE Y USO DE CAJA EN ROJO -> 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 de esta publicación

c. Consulta al cliente qué código le aparece y revisa el procedimiento en Clave

PANTALLA EN NEGRO

GESTIÓN —

1. Valida con el cliente desde cuándo presenta el inconveniente:

Inconveniente se presenta en TV Nueva:

a) Valida con el cliente si el control remoto del decodificador está funcionado. En caso contrario, guía al cliente a hacer el pareo de control con televisor

b) Verifica que el HDMI CEC esté deshabilitado. Para revisar que esté apagado, o para apagarlo, sigue el siguiente paso a paso:

- Ir a Menú
- Ajustes
- Configuración de Dispositivo
- Integrar PIN de control Parental, por defecto 9999
- Acceder a Preferencias de Dispositivo
- Bajar hasta Mas
- Seleccionar HDMI CEC
- Desactivar Interruptor CEC, presionando botón OK.

2. Si el inconveniente persiste, explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema imagen/video	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

3. Si el inconveniente es reciente, es decir, el servicio dejó de funcionar de un momento a otro explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
--	-----	-------

TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema imagen/video	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

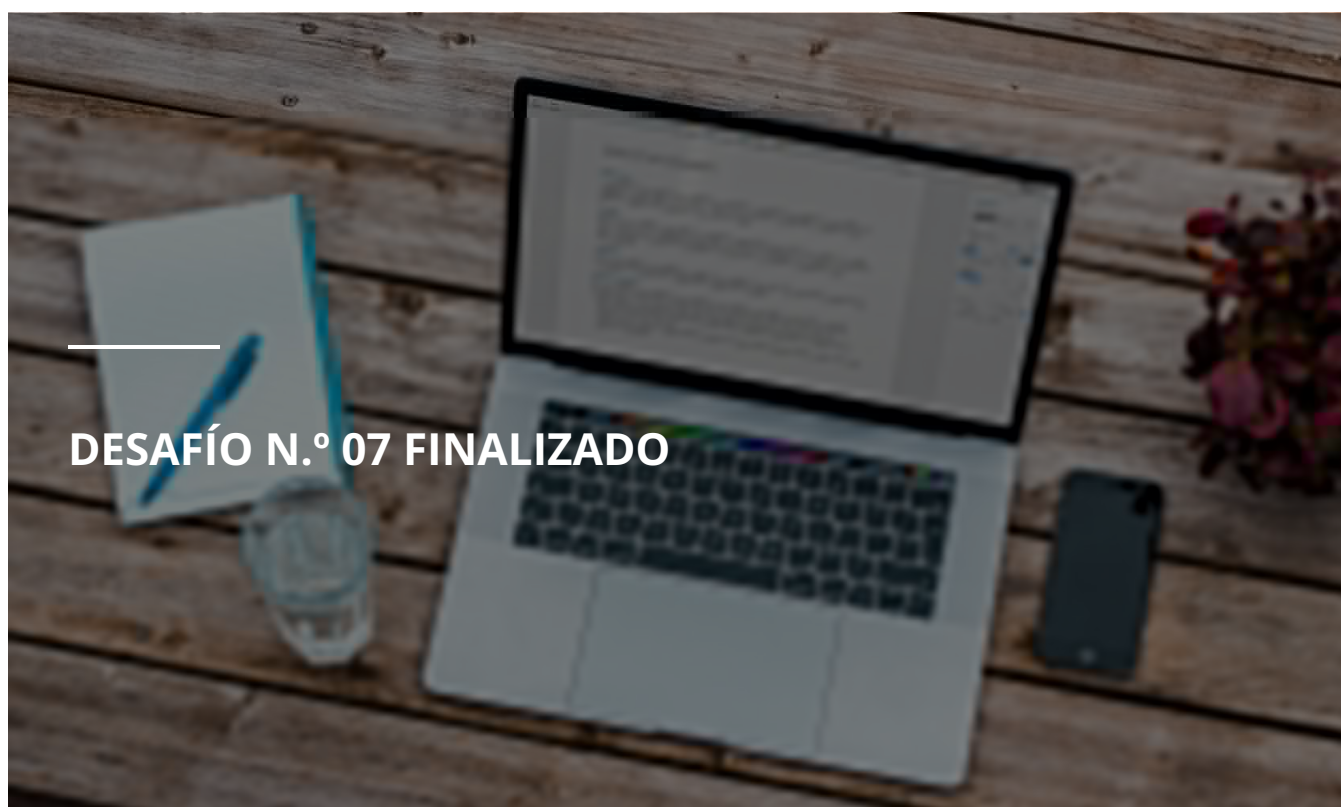


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
07!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR