

DESAFÍO DE LA SEMANA N° 02 - Sucursal

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 05 AL 25 DE FEBRERO

≡ INCONVENIENTES INTERNET HFC

≡ VALIDACIÓN IDENTIDAD Y FIRMA DIGITAL

❓ ACTIVIDAD

≡ NORMATIVA SUBTEL PARA EQUIPOS MÓVILES

≡ DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES INTERNET HFC



POLÍTICAS, PASO 1, 2, 3, 5 y CONSIDERACIONES

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
- Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio - Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. FALLA MASIVA/SIX. - Clientes con módem Sagemcom fast 3890, deben realizar revisiones hasta paso 6. Velocidad. Si no logra resolver inconveniente, se debe ingresar visita técnica.			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
- Cuál es la dirección donde está instalado el servicio. - Cuál es el plan contratado por el cliente. - Confirma Números de contacto y mail del titular			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días:			

1. Revisa las **actividades de “Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha Inicio” y su “Razón”
2. Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación “Internet”** desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha de Creación” y “Tipo” Internet.
3. Si el cliente **registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días**, debe ser atendido como un **caso reiterado**. Revisa el apartado de “Reiterados” en iSAC para su atención.

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

Explicar cómo se abordará la atención a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, revisaremos su servicio de internet completo a través de distintos pasos que nos permiten identificar dónde está el inconveniente que le afecta. Dependiendo de la causa encontrada, la solución que aplicaremos será en línea, y en otros casos deberemos comprometer una visita técnica. Este procedimiento va desde lo más general a lo más particular y le iré comentando cada una de las revisiones que haré.

Actividades					
Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón	
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante	Finalizada	Internet	Capacitación	
04/09/2018 00:38:44	Llamada – Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento	
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada			
04/09/2018 00:30:15	SMS – Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente	
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada			

Solicitudes de servicio				
Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	18/03/2021 21:...	Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Cerrada	07/03/2021 01:...	Internet	Reparación Técnica	Cambio Equipo Incompat
Cancelada	02/06/2020 23:...	Internet	Reparación Técnica	Servicio Degradado
Cancelada	14/02/2020 15:...	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad
Cancelada	04/09/2018 00:...	Todos	Reparación Técnica	Sin señal

PASO 1

REVISIONES BÁSICAS

Realizar paso 1 completo

Revisar el estado comercial del servicio en Andes. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)

1. Ingresar Rut del cliente
2. Desde la vista 360 de cliente ingresar a "Jerarquía de cuentas"
3. Seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.
4. En la sección "Productos Instalados" verificar el estado del servicio
5. Si el servicio está suspendido quiere decir que está cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora: Indicar que una vez que el servicio esté activo, de presentar aún inconvenientes, nos contacte para revisar. Al estar en sucursal, se puede ofrecer realizar el pago de inmediato (sin embargo, la activación del servicio no sería inmediata)

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Solicitud voluntaria: Dar opción de adelantar la activación del servicio, aunque de todas formas no será automático, por lo que deberá contactarnos nuevamente una vez activo el servicio.

Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

SERVICIO ESTÁ ACTIVO

1. Ir a "Alertas de crédito"
2. Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.
 - a) Si no pasó por un proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas, continuar con las revisiones del paso 2.
 - b) Si **pasó por un proceso de cobranza** dentro de las últimas 72 horas:

- i. Ir nuevamente a Jerarquía de cuentas y seleccionar la cuenta de servicio que corresponde a la dirección indicada por el cliente.
- ii. Seleccionar equipo asociado al servicio de internet y hacer clic en el **botón “RESET/REFRESH”**. Para revisar en detalle el procedimiento Reset/Refresh en Andes, pincha [AQUÍ](#)
- iii. Revisar en la actividad de Reset/Refresh el campo “COMENTARIOS”

Si el proceso fue fallido, continuar con las revisiones del paso 2.

Si el proceso fue exitoso, indicar al cliente que sus servicios ya fueron restablecidos.

PASO 2

FALLA MASIVA/SIX

Revisar si el servicio está siendo afectado por una Falla Masiva en BEC

1- Ingresar a BEC a través del botón de Andes

2- Revisar en BEC el Semáforo **“Dificultad de Servicio Detectada”**.

- Si está en color VERDE, continúa con el paso 3 ESTADO DE CABLE MÓDEM.
- Si está en color ROJO o Amarillo, hacer doble clic sobre él para obtener más información e indicar al cliente.

FEN

- Revisar información de la columna **“Problema”**.
- Si muestra comuna de cliente con afectación de servicios corresponde a Falla Masiva (FEN).
- Si muestra **ESCALADO-RED** corresponde a trabajos realizados en el sector del cliente para mejorar los niveles del servicio.

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

- Si no es posible revisar la hora de solución de la FEN en BEC, puedes hacerlo en www.vtr.com/seguimiento ingresando el rut del cliente y luego clic en "Ver estado":

INFORMA

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Una vez solucionado este inconveniente, si continúa presentando dificultades, le pido por favor nos contacte".

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió), utilizar el siguiente script:

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad lo antes posible. Una vez solucionado este inconveniente, si continúa presentando dificultades, le pido por favor nos contacte".

Problema: comuna o trabajo realizado

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Cometa_LICON_XX_TANGO_001_004_Televisión	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tu Televisión

N° FEN (Servirá para indicar en contacto)

Hora – Fecha solución

Servicios afectados

Estado del servicio

Revisa en qué condición se encuentra

RUT Cliente

Ej. 12.345.678-9

Ver estado

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

En esta modalidad el cliente percibirá algún corte o intermitencia en su servicio. Revisar la hora de inicio y término de los trabajos

INFORMA

"Sr(a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar.

- En esta situación, NO corresponde ingresar una visita técnica puesto que ya hay trabajos programados en el sector.
- En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO.

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS “Escalado a redes”

Si cliente se contacta y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: coordinadorescallcenter@clarovtr.cl

FORMATO DE CORREO:

ASUNTO: Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas

CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN

PROBLEMA: Incorporar el problema

FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

“Sr(a) XXXX, su caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas.”

REGISTRA

Atención técnica->Internet->Intermitencia Internet

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

Masivos						
FEN						
ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS	
263	ESCALADO-RED (SMGL 011 001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00			

SIX

No hay SIX asociado a este cuadrante

Cerrar

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

1. Revisar hora de inicio y término de los trabajos para informar.

Semáforo en ROJO:

Trabajo programado en ejecución. **El impacto será “Con pérdida”**. En esta modalidad el cliente percibirá corte en sus servicios, informar horario de trabajos.

INFORMA

“Sr(a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia y/o pérdida en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar.”

Semáforo en AMARILLO:

Trabajo programado para las próximas horas. El impacto podría ser “Sin pérdida”. Sin embargo, en esta modalidad el cliente puede percibir algún tipo de degradación de su servicio, informar horario de trabajos.

INFORMA

“Sr(a) XXX, hemos detectado inconvenientes en su servicio asociados a la red del sector. Por ello, hemos programado trabajos para el día XXX entre las XX:XX y XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar.”



Num SIK	Impacto	Fecha de Ini	Fecha de Fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Ciudad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
238380	Con Rendita	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	Zona Santiago	Santiago	Quinta Normal	010-003	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trazall - Hugo Andres Catalan Osorio	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

PASO 3

ESTADO DE CABLE MÓDEM

Explicar la revisión sobre el estado del cablemodem:

Sr(a) XXX, ya descartamos que no hayan trabajos o eventos en su sector, por lo tanto ahora revisaremos el estado del equipo módem instalado en su domicilio.

Realizar paso 3 completo.

1. Revisar el estado del cablemodem en BEC -> En la sección "Pasos Internet"

Una vez hecha la revisión, se debe hacer click sobre el botón **"enviar"** correspondiente a este paso.

2. CABLE MODEM OFFLINE

Preguntar al cliente si es posible comunicarse con alguien en el domicilio con quien se puedan hacer revisiones y algunas pruebas.

- **Si el cliente NO puede o no quiere comunicarse con nadie**, se debe indicar que nos contacte cuando esté en su casa y tenga tiempo (aprox 20 min) para hacer revisiones y pruebas: Sr(a) XXX, es vital poder hacer algunas revisiones con alguien en el domicilio. Le pido por favor que nos llame cuando esté usted y disponga de al menos 20 minutos para hacer una revisión completa de su servicio.
- **Si el cliente SÍ puede comunicarse con alguien**, pedir que revise que los cables estén correctamente conectados hacia el cablemódem y hacia la electricidad, hacer pruebas probando con enchufes distintos (Si está conectado en una "zapatilla", verificar que este encendida (O enchufada).

Verificar en BEC el modelo de Cable modem del cliente ya que en los casos de equipos NextGen y Compal, se puede revisar además, que el switch trasero on-off esté encendido (on):

Una vez hecha esta revisión, se debe presionar el botón "enviar"

- Equipo NextGen (Puede aparecer con los códigos TG2492LG, TG2492L2 o TG2482a)

Si las conexiones son correctas y el estado del Cablemodem sigue siendo Offline, se debe continuar las revisiones:

- No corresponde realizar reset sistémico a cablemodem que está OFFline

Pedir al cliente hacer un reset eléctrico, esto es: desconectar y volver a conectar el cablemodem de la energía eléctrica. El tiempo máximo de respuesta a esperar el cambio de estado de cablemodem es 5 minutos.

- Si el estado del cablemodem sigue siendo Offline post reset eléctrico, se debe ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación a terreno del tipo "Modem no enciende"

3. INGRESO SOLICITUD DE SERVICIO MODEM NO ENCIENDE

IMPORTANTE: Cablemodem offline no corresponde Reset Sistémico

1. Ingresar Solicitud de Servicio de reparación: Cablemodem Offline

Recuerda: Incluir siempre en la observación: "CM Offline post reset eléctrico"

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.

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

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

Sin Asistencia VTR:

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.

Con Asistencia VTR:

Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que ud tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno.

4. CABLE MODEM ONLINE

a) En la sección **"PortalC4"** pinchar el botón **"Detalle Portal C4"**

b) Al abrirse el cuadro de texto, sólo se debe mirar la línea destacada "CPE (ERTR)" en búsqueda de un número de **IP o IP NULL**

c) Si el resultado **es IP NULL**, se debe realizar un **Reset/Refresh al Cable Modem**.

- Para ello, posicionarse sobre el equipo asociado al servicio TELEFONÍA FIJA y pinchar el botón **RESET/REFRESH**.

d) Una vez **realizado el reset**, se debe indicar al cliente que dentro de **5 minutos su inconveniente se solucionará**:

INFORMA

Sr(a) XXX, hemos realizado un reinicio de su servicio lo que debería solucionar su inconveniente dentro de 5 minutos. Le pido disculpas por las molestias que esto le haya ocasionado.

SI RESET RESULTA FALLIDO

La actividad mostrará un mensaje en el campo Comentarios

Se debe realizar un RESET ingresando al CM del cliente.

1. Volver a BEC, pinchar el botón "Activar" en el concepto "Activar Administración WiFi"
2. Pinchar sobre la IP del concepto en verde
3. Ingresar con nombre de usuario "technician", contraseña "12345Vtr" y luego "Aplicar"
4. Seleccionar opción Utilidades (1) y luego Reiniciar Dispositivo (2)
5. Seleccionar opción reiniciar

PASO 5

ESTADO DEL DOMICILIO

Revisar en BEC el estado del semáforo "Estado del Domicilio" en la sección "7 Pasos Internet".

Explicar la revisión sobre el estado de la instalación en el domicilio

Sr(a) XXX, ahora pasaremos a revisar alertas a nivel de su domicilio. Si hubiesen, será necesario enviar un técnico a su domicilio.

Realizar paso 5 completo

- Luego de hacer la revisión del semáforo, hacer clic sobre el botón **"enviar"**

1- Si el color del **semáforo es ROJO**, se debe ingresar una **Solicitud de Servicio de Reparación** del tipo **"Niveles Fuera de Rango"** Incluir siempre en la observación: "Revisión hasta paso 5: Estado de domicilio"

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, el técnico llegará a su domicilio 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.

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

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

Sin Asistencia VTR:

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.

Con Asistencia VTR:

Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que ud tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno.

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

Observación: Nombre del cliente + Motivo de la llamada + Información revisada/informada por cada paso + Plazos

- Si el botón "Estado de Domicilio" está en verde continuar con las revisiones

CONSIDERACIONES

En esta edición revisaremos algunos casos de las consideraciones que puedes encontrar en la publicación

CASO: LAS REVISIONES ARROJAN TODO OK PERO CLIENTE INSISTE EN CONTINUAR CON INCONVENIENTES

IMPORTANTE: Se debe descartar con el cliente que el inconveniente que presenta se manifiesta en alguna aplicación como Netflix, Amazon, Disney+ u otras cuyo funcionamiento está sujeto al pago de una cuenta y tener usuario y password.

1- Ingreso de solicitud en Andes "7 Pasos OK, Cliente Insiste".

Informar 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"

2- Agendar e Informar:

Sr(a) XXX, dado que las revisiones que hicimos en nuestros sistemas arrojan que toda la instalación VTR está correcta en su domicilio, se hace necesario que vaya un técnico a revisar en terreno.

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

Sin Asistencia VTR:

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.

Con Asistencia VTR:

Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que ud tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno.

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Intermitencia internet

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

CASO: CLIENTE NO ESTÁ EN EL DOMICILIO —

1- Se debe indicar que **nos contacte cuando esté en su domicilio** ya que es necesario realizar pruebas.

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Devolución de llamado

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

- Gestión realizada

CASO: EL EQUIPO DEL CLIENTE NO ES NEXTGEN —

Para casos en que se confirme en BEC que el Cablemodem del cliente no es Nextgen. El procedimiento se podrá llevar a cabo sólo hasta el paso 6.5, con la opción de ingresar una solicitud de servicio del tipo **“Sin Conectividad”**

CASO: SMART WIFI PORTAL NO VISUALIZA DISPOSITIVOS VTR —

Puede suceder que SMART WIFI PORTAL no permita visualizar dispositivos VTR del cliente como:

- Módems
- Extensores
 - En estos casos, si no encuentras estos dispositivos en la página de **SMART WIFI PORTAL** y el cliente insiste que los tiene en su domicilio debes ingresar al siguiente link:
 - <https://lla-staging.cloudcheck.net/vtr/login-page>
 - La página tendrá el mismo formato de como la que trabajas habitualmente.
 - ! Recuerda que una vez que finalices esta atención, por este caso en particular, debes volver a utilizar la página habitual <https://lla.cloudcheck.net/vtr/login-page>



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VALIDACIÓN IDENTIDAD Y FIRMA DIGITAL



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

- El siguiente procedimiento te ayudara a realizar la efectiva validación de identidad y firma digital de los clientes a la hora de realizar ventas, actualización de promociones, cambios de equipos y simcards.

- Esta validación surge por mandato de SUBTEL y tiene como objetivo disminuir el riesgo de fraudes por suplantación de identidad.

DEBES SABER

- La validación y firma digital es un proceso obligatorio y se debe realizar tanto para contratos de servicios fijos como móvil
- Se debe validar identidad de cliente previo al ingreso de cualquier pedido en Andes.
- En caso de que la validación sea rechazada, el pedido no podrá concretarse.
- Solo en el caso de que validación biométrica sea rechazada 4 veces en DEC5, puedes realizar la validación a través de EQUIFAX
- Si quien solicita la atención es un tercero, se debe realizar la validación de identidad a tercero.

VALIDACIÓN BIOMÉTRICA

Paso 1

PASO 1



Inicia sesión en el **PC habilitado de tu sucursal**

Paso 2

PASO 2

Usar servidor proxy



Activado

Dirección

http://proxy.vtr.cl

Puerto

8080

Usa el servidor proxy excepto para direcciones que empiecen con las siguientes entradas. Usa punto y coma (;) para separar entradas.

.vtr.cl;.autentia.mb;*plugin.autentia



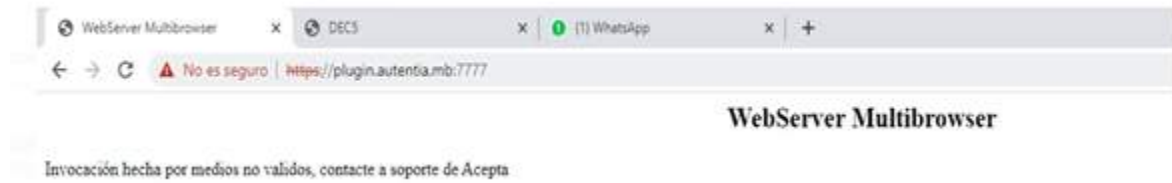
No usar el servidor proxy para direcciones locales (intranet)

Guardar

Debes validar la **configuración de proxy**. Verifica dirección `http://proxyvtr.vtr.cl`, puerto: 8080, con excepciones `*.autentia.mb; *plugin.autentia;*.vtr.cl`

Paso 3

PASO 3



Posteriormente **ingresa a la página <https://plugin.autentia.mb:7777>**, aparecerá que la conexión no es segura, debes pinchar en acceder a plugin.autentia.mb (sitio no seguro) para que se habilite.

Este paso solo se realiza una solo vez al momento de iniciar el computador.

Paso 4

PASO 4



The image shows a login interface for 'DEC 5'. At the top, it says 'DEC 5' in large blue letters, followed by 'Inicia Sesión' in blue. Below that is the question '¿Cómo quieres ingresar?'. There are four options: 'Usar Pin', 'Identidad Digital', 'Usar Claveúnica', and 'Usar Huella'. The 'Usar Huella' option is selected, indicated by a blue underline. Below the options is a text input field labeled 'RUT'. At the bottom is a button labeled 'Tomar Huella'.

Ingresa a la página <https://5.dec.cl/>, seleccionar la **opción usar huella y digita tu Rut** (ejecutivo)

Paso 5

PASO 5

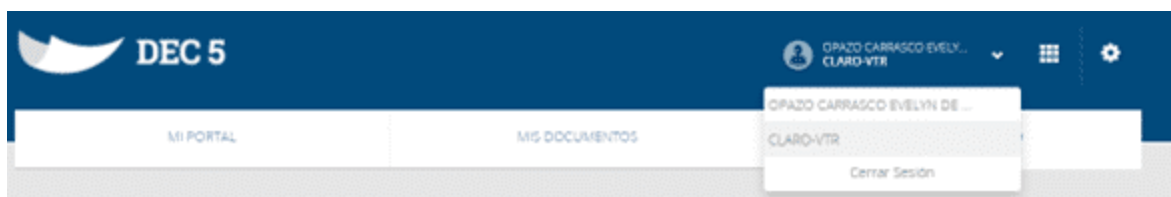


Una vez ingresado el **RUT** se desplegará pop up para validar huella con lector **biométrico** instalado en la posición.

Aquí debes poner tu huella (ejecutivo)

Paso 6

PASO 6



Ya **validada la huella** del usuario (ejecutivo) debes **ingresar al portal** para iniciar llenado de documentos, **selecciona la fecha marcada y luego opción CLARO-VTR**, para acceder a documentación

Paso 7

PASO 7

The screenshot shows the DEC 5 web portal interface. At the top, there is a blue header with the DEC 5 logo on the left and a user profile on the right labeled 'ORAZO CARRASCO EVELY... CLARO-VTR'. Below the header is a navigation bar with three tabs: 'MI PORTAL', 'MIS DOCUMENTOS', and 'CREAR DOCUMENTO'. The 'CREAR DOCUMENTO' tab is highlighted with a red rectangle. Below the navigation bar is a section titled 'Crear Documento'. It contains a search bar labeled 'Búsqueda' with the placeholder text 'Búsqueda por nombre o código'. Below the search bar is a list of document templates. The first template is 'Autorizacion Pre-Validacion De Datos' with ID 'AU2023562804854'. The second template is 'Contrato Fijo' with ID 'CO2023562632229'. The third template is 'Contrato Fijo Pdf' with ID 'CO2023798131183'. Each template has a 'Plantilla PDF' label and a 'Crear' button. The 'Contrato Fijo Pdf' template and its 'Crear' button are highlighted with a red rectangle, and a red arrow points to the 'Crear' button.

DEC 5

ORAZO CARRASCO EVELY...
CLARO-VTR

MI PORTAL MIS DOCUMENTOS **CREAR DOCUMENTO**

Crear Documento

Búsqueda

Búsqueda por nombre o código

Autorizacion Pre-Validacion De Datos
AU2023562804854

4.- Luego elige la opción "Selecciona el archivo de tu equipo" o "arrastra tu archivo aquí"

Plantilla PDF Crear

Contrato Fijo
CO2023562632229

Plantilla PDF Crear

Contrato Fijo Pdf
CO2023798131183

Archivo Crear

Debes hacer click en la **opción crear documento**, donde aparecerá la lista desplegable de cada documento disponible

Paso 8

PASO 8



Luego elige la opción **“Selecciona el archivo de tu equipo”** o **“arrastra tu archivo aquí”**.

Puedes descargar el PDF del contrato desde iSAC

Paso 9

PASO 9

NUEVO CONTRATO FIJO PDF

Archivo

CONTRATO Fijo_1_form 18094686-1.pdf

Información para el envío del Documento

Título del Documento Ingresa un nombre que te ayude a buscar este documento

Contrato Fijo PDF

Firmantes	Email	Orden	Acción	Notificar
PERSONAL	RUT	1	Firmar solo con Huella	Sin

Información para el envío del Documento

Título del Documento Ingresa un nombre que te ayude a buscar este documento

Autorización Pre-Validación de datos

Firmantes	Email	Orden	Acción	Notificar
PERSONAL	99999999-9 RUT no válido	1	Firmar solo con Huella	Sin

Ver firmante(s) ▼

Agregar comentario (opcional) ▼

Etiquetas

Mostrar etiquetas ▼

EEC

Una vez cargado el archivo, tienes que **ingresar el rut y correo electrónico del cliente**, y seleccionar la opción crear.

Paso 10

PASO 10



Con el documento ya creado se debe seleccionar opción **"Ir al documento"**.

Paso 11

PASO 11

Seleccionar todos

AUTORIZACION PRE-VALIDACION DE DATOS

✓ Autorización Pre-Validación de datos
CLARO-VTR - 19/01/2023 08:18 - CA800000325C77ALQ

AUTORIZACION PRE-VALIDACION DE DATOS

Autorización Pre-Validación de datos

Carpetas y Etiquetas [Agregar Carpeta](#)

MOVISTAR NÚM. CL. 19-01-2023 PRUEBA: 9999999-8 999999999

[Agregar Etiquetas](#)

Firmantes

17428873-5

CLARO-VTR - Auditor

CLARO-VTR - jefe Societal

OPAZO CARRASCO EVELYN DE LAS MERCE... [Crear](#)

Firma de Tercero

Posteriormente aparecerá el documento creado y debes presionar sobre la opción **“Firma de Tercero”**

Paso 12

PASO 12

Verificación de Identidad

AUTENTIA
SOLICITUD AUTENTIA

ACEPTA
SOLICITUD AUTENTIA

OPAZO CARRASCO EVELYN DE LAS
Rut: 18.094.686-1

Al colocar el dedo sobre el lector de huellas autorizo expresamente a Autentia para enrolar y almacenar en sus registros mis datos personales: Nombre, RUT, fecha de nacimiento, género y patrón de huella dactilar*, y a cotejar esos datos contra aquellos que ya estén almacenados en dichos registros con la finalidad de verificar mi identidad. Dichos datos no serán comunicados a terceros. Si deseo que mis datos personales sean bloqueados y eliminados o cualquier solicitud en relación a dichos registros, deberé comunicarlo a Autentia, a través de carta dirigida a Av. Providencia 1760, 8vo piso o al correo electrónico: solicitud@autentia.cl. *El patrón de huella dactilar es una representación matemática de los puntos característicos de una huella dactilar.

Por favor, coloque el INDICE DERECHO en el LECTOR



☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Cliente debe **posicionar el dedo enroldado en lector** para firmar el documento creado

Paso 13

PASO 13



Una vez aceptada la huella, **al final del documento quedará el respaldo de la firma del cliente** (siempre y cuando esté aprobado”), en caso de salir rechazado, debes realizar nuevamente la validación.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Se debe validar identidad de cliente previo al ingreso de cualquier pedido en Andes

☐

Falso

☐

Verdadero

NORMATIVA SUBTEL PARA EQUIPOS MÓVILES



PROCEDIMIENTO



Subsecretaría de
Telecomunicaciones



IMPORTANTE

Una vez que haya redes 5G lanzadas en nuestro país, al recibir consultas sobre este servicio en VTR, puedes apoyarte con el siguiente script:

“Sr(a) XXX, actualmente nuestro servicio de telefonía móvil no dispone de la tecnología 5G, aun si su teléfono móvil es compatible con ésta. Estamos trabajando para que pueda disfrutar de esta tecnología en el menor plazo posible. Una vez que 5G esté en operación, se lo haremos saber a través de nuestros canales de comunicación”

En caso de que el cliente necesite saber las bandas y frecuencias a las que accede su equipo puede verificarlo en el link <https://vtr.com/consulta-imei>.

Además, puede solicitar mayor información en cualquier sucursal de VTR o accediendo al siguiente enlace www.multibanda.cl, donde encontrará información de Multibanda 5G.”

NORMATIVA FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS MÓVILES

- SUBTEL generó una nueva normativa (política pública) que entró en vigencia en Chile a partir del 11 febrero 2019 y que tiene como objetivo:
 - Asegurar que todos los equipos vendidos en Chile funcionen con cualquier compañía móvil y no sólo con la que originalmente operaba.
 - Garantiza que todos los equipos de telefonía móvil comercializados en Chile deben ser compatibles con el Sistema de Alerta de Emergencia (SAE)
 - La fecha de inicio de los bloqueos de equipos será el 13 de Marzo del 2019. Por lo tanto, todos los equipos que no estén inscritos a esa fecha y que hayan sobrepasado los 30 días desde que insertaron una simcard nacional, serán bloqueados

¿CÓMO INSCRIBO MI TELÉFONO SI LO COMPRÉ EN EL EXTRANJERO?

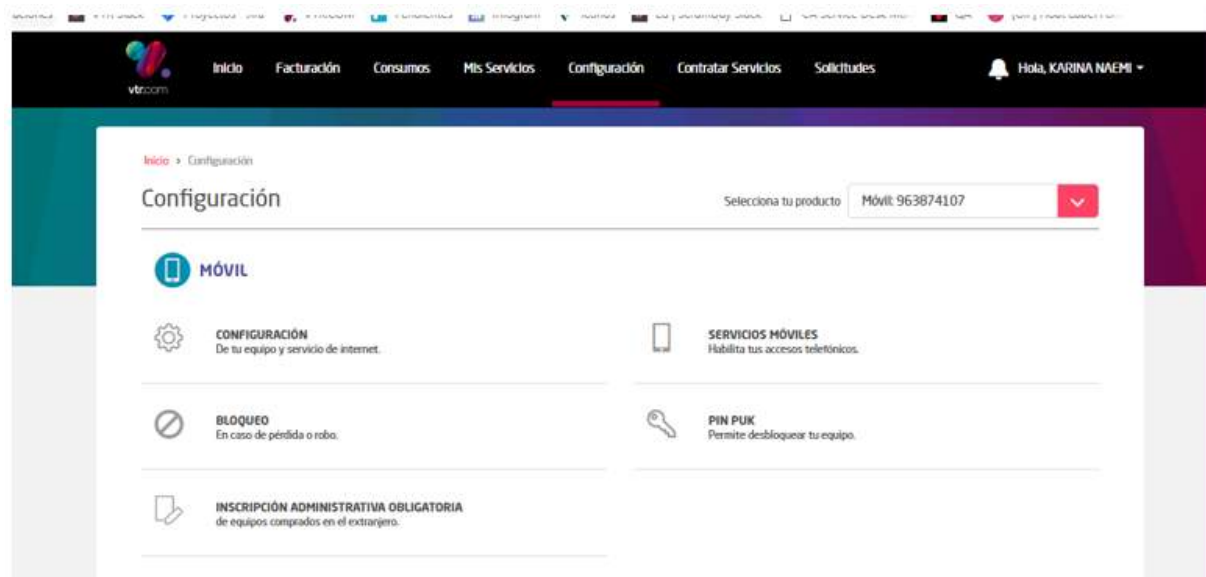
A partir del 11 de febrero de 2019, las personas naturales que adquieran un teléfono en el extranjero, deberán inscribirlo para que se pueda conectar a las redes móviles en Chile.

CASO 1

1. Equipo adquirido presencialmente en el extranjero por un residente en Chile

- a) **Ingresar a la Sucursal Virtual** -> Configuración y en "Seleccionar tu producto" escoger la línea móvil correspondiente. Luego clicar en "Inscripción Administrativa Obligatoria"
 - Este procedimiento web se puede hacer incluso con anterioridad a su ingreso al país.

- b) Se deberá **completar los campos indicados por el Ejecutivo de Atención al Cliente** (en Sucursal) o **solicitados por la web** (vía Online).



CASO 2

Equipo adquirido remotamente en el extranjero por un residente en Chile

a) Acudir a una sucursal VTR o Ingresar a la Sucursal Virtual-> Configuración y en "Seleccionar tu producto" escoger la línea móvil correspondiente. Luego clicar en "Inscripción Administrativa Obligatoria"

- El procedimiento web se puede hacer incluso con anterioridad a su ingreso al país.

b) Se deberá completar los campos indicados por el Ejecutivo de Atención al Cliente (en Sucursal) o **solicitados por la web** (vía Online).

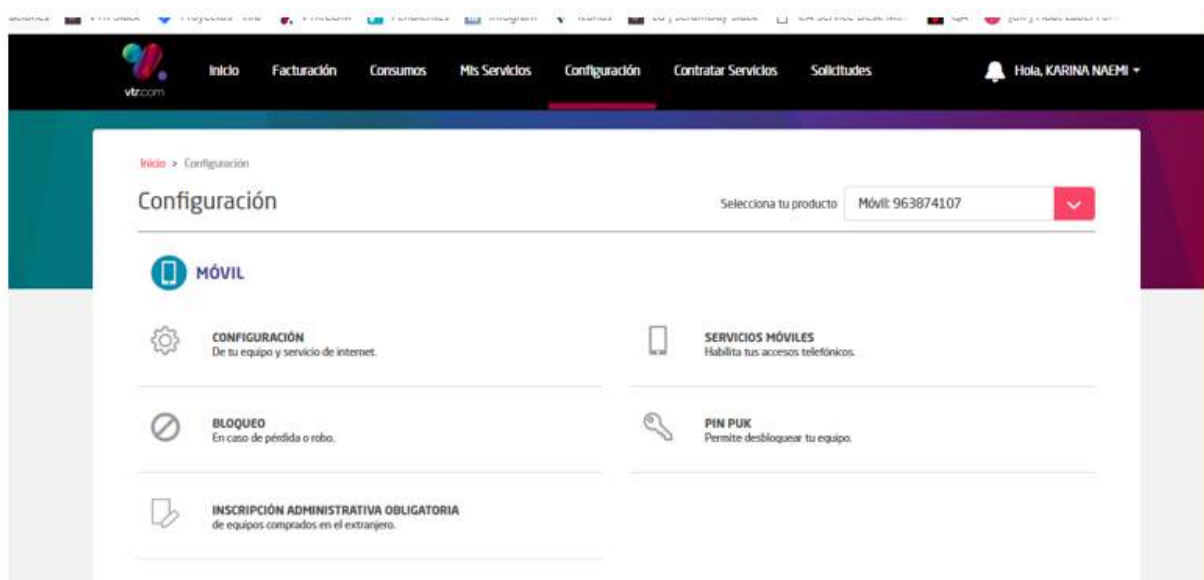
- Cuando un cliente acuda a una sucursal VTR para realizar la Inscripción Administrativa, el Ejecutivo de Atención al Cliente debe ingresar a <https://service.dekra.cl/insc-admin-vtr/es/index.html>
- Luego, deberá solicitar al cliente toda la documentación necesaria, siguiendo los pasos que serán señalados en ese sitio web, escaneando y subiendo la información requerida.

La Documentación a entregar (original o copia) es la siguiente:

- Cédula de identidad.

- Boleta, factura o documento que acredita la compra (aquel que no dé cuenta efectivamente de la realización de la compra o que solo corresponda a un paso intermedio, no servirá para acreditar la adquisición por si solo).
- Imagen (foto) del IMEI físico del teléfono. Habitualmente impreso en la carcasa, al interior del teléfono o en el módulo para insertar la Simcard.
- Captura de pantalla del número de IMEI obtenido a través de su teléfono marcando *#06#.
- Completar y firmar la Solicitud de Inscripción Administrativa [AQUÍ](#)

c) Se deberá aceptar la política de privacidad y términos legales.



INSCRIPCIÓN ADMINISTRATIVA

Aplica para ejecutivos de sucursales

El Ejecutivo de Atención al Cliente debe ingresar a <https://service.dekra.cl/insc-admin-vtr/es/index.html>

1. Luego, deberá solicitar al cliente toda la documentación necesaria, siguiendo los pasos que serán señalados en ese sitio web, escaneando y subiendo la información requerida.

La Documentación a entregar (original o copia) es la siguiente:

- Cédula de identidad.

- Cualquiera de los siguientes documentos: Boleta o factura, pasaporte con timbre de ingreso con antigüedad no superior a 1 mes o pasajes de regreso a Chile.
- Imagen (foto) del IMEI físico del teléfono. Habitualmente impreso en la carcasa, al interior del teléfono o en el módulo para insertar la Simcard.
- Captura de pantalla del número de IMEI obtenido a través de su teléfono marcando *#06#.
- Completar y firmar la Solicitud de Inscripción Administrativa [AQUÍ](#)

Se deberá aceptar la política de privacidad y términos legales.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 02 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 02!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR