

# VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 13 - Soporte Móvil

## 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 17 AL 30 DE JUNIO



VTR/NÚMERO TELEFÓNICO NO APARECE EN ANDES



CAMBIO DE EQUIPO MÓVIL



ACTIVIDAD



DELIVERY MÓVIL



INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES





DESAFÍO TERMINADO

# VTR/NÚMERO TELEFÓNICO NO APARECE EN ANDES

---



---

**CONTEXTO**

Informamos que los teléfonos de los clientes en Andes no están apareciendo en Sistema, por ende, no aparece el dato para actualizarse en Andes.

DEBES SABER

REGISTRA

El dato del teléfono del cliente en Andes **volverá a la normalidad dentro de los próximos días**, pero de todas maneras **es necesario que puedas agregar el número bajo las siguientes directrices:**

- **Siempre pregunta si el cliente que atiende es el titular o tercero:**
  - **Si es TITULAR:** consultar el número telefónico de contacto y actualízalo en sistema; puedes revisar la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)
  - **Si es un TERCERO:** Pedirle el número del titular y actualizar el contacto del cliente según la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)

**Si por algún motivo el cliente no desea entregar el número de contacto o no lo recuerda,** debes insistir que **debe mantener su teléfono de contacto actualizado** para una mejor atención en sus servicios, puedes apoyarte con el siguiente Script:

#### **VOZ**

*"Sr(a) XXXX es necesario mantener actualizado y que nos proporcione sus números de contactos para poder entregar una mejor atención en sus servicios"*

#### **NO VOZ**

*"XXXX es necesario mantener actualizado y que nos proporcione tus números de contactos para poder entregar una mejor atención en tus servicios"*



DEBES SABER

REGISTRA

**Atención Comercial -> Cambio datos(titular dom etc) -> Actualización Datos Cliente**

- En la observación: "error teléfono contacto Andes"



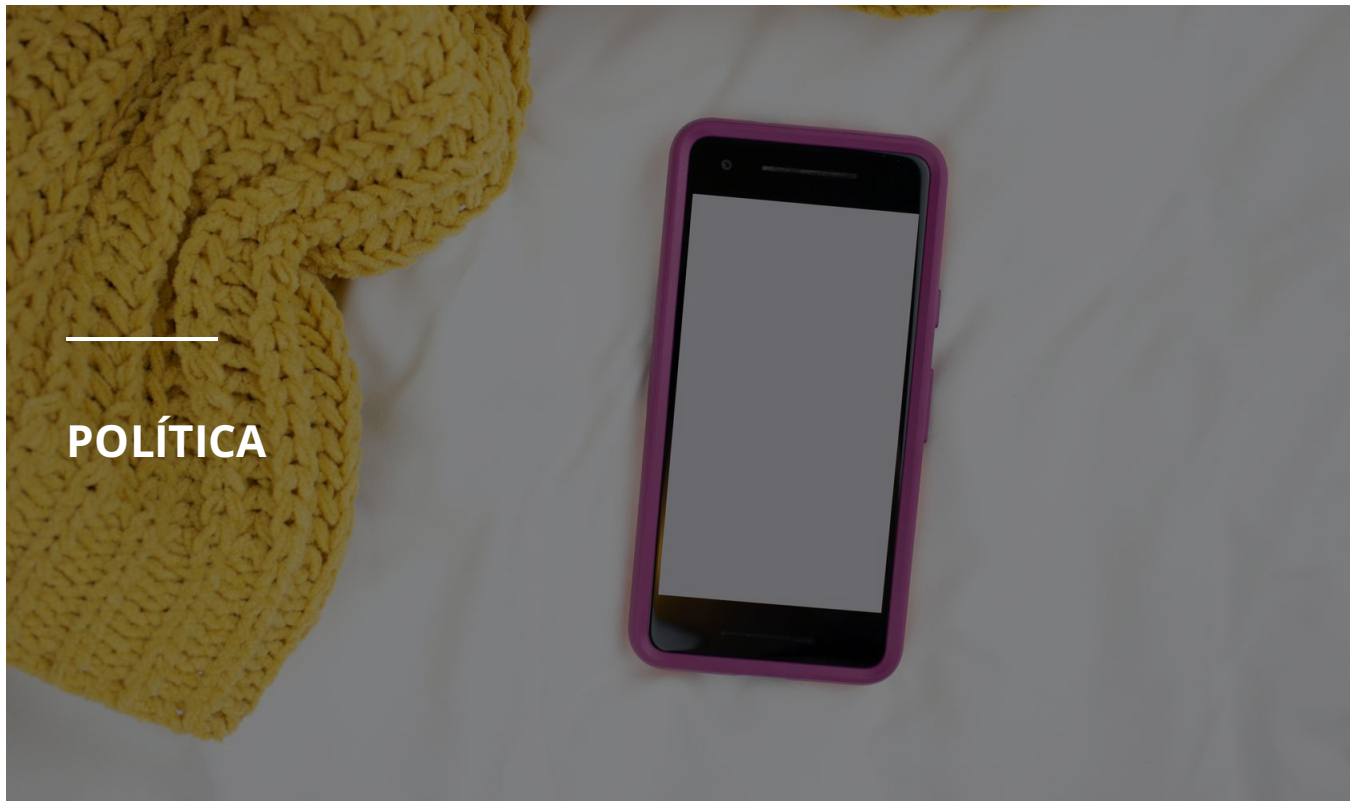
Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# CAMBIO DE EQUIPO MÓVIL

---



## CONTEXTO

Atender casos en donde el cliente solicite un cambio de equipo móvil (renovación o adición de un equipo móvil en un plan vigente). El equipo puede quedar en modalidad de venta o arriendo.

## DEBES SABER

Para atenciones en la **plataforma NO VOZ** que soliciten cambio de equipo, el ejecutivo debe

derivar al cliente a visitar su sucursal más cercana o contactarse directamente al 600 800 9000 para realizar su solicitud. Puedes apoyarte con el siguiente Script:

#### **NO VOZ**

*"XXXX Este tipo solicitud por cambio de equipo se deben realizar directamente en su sucursal más cercana o puede contactarse al 600 800 9000 para gestionar su solicitud."*

## **POLÍTICA CAMBIO DE EQUIPO**

### **Sujeta a Tipo de portabilidad y Segmento/score de cliente**

Cliente de origen portado pueden acceder a descuentos en cuota inicial de arriendo (según lo indicado en [Plan Comercial](#)) siempre y cuando su segmento de score lo permita.

| Tipo cliente | Permanencia | Pago cuotas remanentes equipo actual | Cambio de plan | Cambio de equipo |
|--------------|-------------|--------------------------------------|----------------|------------------|
|--------------|-------------|--------------------------------------|----------------|------------------|

|                                                      |                                                                                   |                                                                                                         |                                                                                                        |                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cliente<br/>stock<br/>plan<br/>no<br/>vigente</b> | A partir del<br>12vo ciclo de<br>facturación<br>emitido del<br>arriendo<br>actual | Obtiene un<br>50% de<br>descuento en<br>las cuotas<br>remanentes<br>del equipo en<br>arriendo<br>actual | Para<br>realizar<br>cambio<br>equipo en<br>modalidad<br>arriendo<br>debe migrar<br>a plan Móvil<br>300 | Renovación<br>equipo                                                                                                                                                        |
|                                                      |                                                                                   |                                                                                                         |                                                                                                        | <p>Opción 1<br/>Pagando<br/>cuota<br/>inicial + 18<br/>cuotas<br/>mensuales<br/>del nuevo<br/>equipo</p> <p>Opción 2<br/>Pagando<br/>totalidad<br/>del nuevo<br/>equipo</p> |

|                             |                                                                    |                                                                            |                                            |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|                             | Antes del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual    | Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual |                                            |
| <b>Cliente plan vigente</b> | A partir del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual | Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual | Mantiene plan Móvil 300                    |
|                             | Antes del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual    | Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual |                                            |
| <b>Cliente Sim only</b>     | No existe restricción de antigüedad para arrendar equipo           | N/A                                                                        | Arriendo solo disponible en plan Móvil 300 |

- Recuerda al cliente que cuando realiza un cambio equipo firma un contrato de arrendamiento por 18 meses.
- Clientes podrán realizar el pago de la cuota inicial para modalidad en arriendo o pago total de equipo para modalidad de venta en hasta 12 cuotas sin interés en Transbank, para montos desde \$21.000 mediante Pago Express de VTR.COM o sucursales y hasta en 24 cuotas sin interés (sólo en sucursales) con Banco de Chile sin límite de montos.

## POLÍTICA DE ATENCIÓN

- Esta solicitud puede ser realizada **por titular de la cuenta**, un tercero con poder notarial o representante legal en el caso de empresa, en todos los casos, mayor de 18 años y con cédula de identidad vigente.
- Siempre revisar oferta en el [PLAN COMERCIAL](#), sección "PLAN MÓVIL"
- Para **IPhone No aplica el descuento en la cuota inicial** del arriendo del equipo.
- El descuento automático en la cuota inicial del nuevo equipo, sólo se aplicará para Android cuando el equipo sea adquirido en modalidad de ARRIENDO y cumpla con las condiciones comerciales en términos de segmentos/score y tipo portabilidad, sin importar la modalidad de compra del equipo antiguo. Por lo tanto, no se generará descuento si el nuevo equipo se adquiere en modalidad de COMPRA, sólo rige plan comercial vigente
- **No se realiza ningún tipo de Ajuste en el procedimiento**, ANDES realiza los descuentos pertinentes en forma automática.
- Si **cliente tiene un plan NO vigente**, se debe actualizar a oferta comercial vigente. Para venta de equipos se deben considerar los precios de los equipos que están publicados en el EXCEL DE TERMINALES. Para mayor información, revisar el archivo "EXCEL DE TERMINALES" en el siguiente link [PLAN COMERCIAL MOVIL](#), sección "Plan Móvil".
- **El pedido una vez enviado no se podrá cancelar si es de atención inmediata.**
- Si el pedido está programado sólo puede cancelarse hasta un día antes de la fecha ingresada en el campo "Desde cuándo".
- El procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES" indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Para revisar el procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES", pinchar [AQUÍ](#)

## VERIFICA

- Cliente debe tener su cuenta al día.
- Debe estar con su cuenta activa y sin solicitudes pendientes.



- Siempre revisar el Historial de Interacciones, ya que cambio de equipo puede estar siendo gestionado por otro canal

## CONSIDERACIONES AL CAMBIO DE EQUIPO

- En los casos donde un cliente solicite un **cambio de equipo o cliente SIM ONLY solicite asociar un equipo móvil, SE DEBERÁ PRIMERO hacer una actualización de promoción móvil** (si no tiene plan vigente) y validar si aplica realizar el pago de cuotas mensuales pendientes de un equipo anterior. Luego se debe asociar el equipo. De lo contrario, el cliente quedará con valores distintos a la oferta comercial vigente.

## GESTIONA

1. Verifica si el plan del cliente es uno de los planes de stock en el [PLAN COMERCIAL](#)
2. Una vez identificado la promoción móvil, realiza una actualización de promoción a su homólogo de la columna **PLANES DE FLUJO**.
3. Cuando el pedido de la actualización de promoción esté **COMPLETADO**, realiza un segundo pedido para asociar el equipo móvil.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# ACTIVIDAD

Recordando contenido

*Pregunta*

**01/01**

El descuento en la cuota inicial del arriendo de equipo aplica para iPhone y Andriod

---

☐

Falso

☐

Verdadero

# DELIVERY MÓVIL

---



## PROCEDIMIENTO

### DEBES SABER

### REVISAR PRECONDICIONES

- Es importante que manejes los plazos de entrega para poder dar una información correcta al cliente
- En la actualidad, al momento de realizar la venta por Delivery, el o **los equipos que se despachan se encuentran desbloqueados.**
- La **activación de la línea** se realiza una vez entregado el producto al cliente.
  - **Número nuevo:** la activación de la simcard se realiza el mismo día que es entregada.

- **Número portado postpago:** la activación se realiza al día hábil siguiente (a excepción que se presenten problemas en la portabilidad). En caso de **delivery** se realiza la portabilidad **24 hrs posterior a la entrega de la sim.**
- **Número portado prepago:** área de delivery se contacta (hasta 3 intentos) con el cliente para solicitar el código CAP (tiene vigencia de 5 días), una vez confirmado, comienza el proceso de portabilidad.

Si no logran tener contacto, el caso pasa al área de ventas quienes intentarán contactar en un plazo **máximo de 7 días**. De no ser exitosa la recepción del código CAP en un plazo máximo de 8 días, la venta será anulada.

- Delivery se contacta con cliente para coordinar entrega de producto. Si no se logra contactar con cliente, se visitará sin agendamiento.
- **El producto puede ser entregado a titular o tercero con poder simple y fotocopia de cédula de identidad por ambos lados (ambos documentos impresos).**
- Las ventas que **requieran pago, tienen un máximo de 3 días** para que puedan ser pagadas, de lo contrario serán anuladas de manera automática en sistema.
- Cuando el delivery llega a destino, el cliente **recibe el contrato donde se especifica el n° de PCS** junto con la simcard asociada

| CONTRATACION SERVICIOS MÓVILES                                                           |                |                                     |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------|-------------|
| Número Telefónico: 939625700                                                             |                | Nombre Plan: Multimedios 300 GB     |             |
| Telefonía Móvil                                                                          | Minutos Libres | \$ 3000                             |             |
| Internet Móvil                                                                           | Datos 300 GB   | \$ 8900                             |             |
| Descuento Multiservicio:                                                                 |                | \$ -990                             |             |
| Total Venta Servicios Móviles                                                            |                | \$ 8900                             |             |
| Promoción:                                                                               |                | Descuento Slim Only 8% para Siempre |             |
| Cargo de Incorporación:                                                                  |                | \$ 0                                |             |
| ARRIENDO EQUIPO                                                                          |                |                                     |             |
| Tipo de Terminal                                                                         | Marca / Modelo | IMEI                                | Costo Total |
|                                                                                          |                |                                     |             |
| El descuento aplicable es de acuerdo al plan de telefonía móvil contratado en este acto: |                |                                     |             |
| COMPRA EQUIPO TERMINAL                                                                   |                |                                     |             |
| Tipo de Terminal                                                                         | Marca / Modelo | IMEI                                | Precio      |
|                                                                                          |                |                                     |             |
| COMPRA SIM                                                                               |                |                                     |             |
| IMSI                                                                                     | Precio         | Disponibilidad                      |             |
| 939625700                                                                                | \$ 4000        | 10                                  |             |
| HABILITACION DE ACCESOS TELEFONIA                                                        |                |                                     |             |
|                                                                                          |                | Fono 300                            |             |

DEBES SABER

REVISAR PRECONDICIONES

Revisar en el pedido de venta del cliente **el método de envío y el campo observaciones.**

1-219463886396

|                     |                          |                        |                          |                         |                   |                         |
|---------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------------|
| Editar              | Verificar                | Enviar                 | TSQ                      | Cancelar pedido         | Generar documento | Agregar servicios fijos |
| N° de Pedido:       | 1-219463886396           | Nombre del Cliente:    | INES ESTELVINA COLLAN    | Estado:                 |                   |                         |
| Modalidad de Venta: | Móvil                    | Cuenta del Cliente:    | 7830381-6                | Fecha de creación:      |                   |                         |
| Método de Envío:    | Venta Presencial         | N° de Serie Cl:        |                          | Fecha de Modificación:  |                   |                         |
| Tipo Portado:       | Móvil Prepago - Venta    | Estado N° de Serie Cl: |                          | Desde cuando:           |                   |                         |
| Tipo de Pedido:     | Pedido de ventas         | Subtipo Cuenta:        |                          | Motivo:                 |                   |                         |
| Etapas:             | Cotización               | Cuenta de Servicio:    | 7830381-6-S-005          | Vigencia de Cotización: |                   |                         |
| Ingresador:         | SSILVAS                  | Dirección de Servicio: | LOS GUINDOS 83           | Estado del Trámite:     |                   |                         |
| Canal de Ventas:    | Sucursal                 | Cuenta de Facturación: | 219563623839             | Contexto de Estado:     |                   |                         |
| Vendedor:           | SSILVAS                  | e-mail:                | inescolants@gmail.com    |                         |                   |                         |
| Acortar cuotas:     | <input type="checkbox"/> | Deuda no Vinculante:   | <input type="checkbox"/> | Pago Upfront Primera B: |                   |                         |
| Comentarios:        | #delivery2.0             | Motivo Desconexión:    |                          |                         |                   |                         |

## MÉTODO DE ENVÍO: VENTA DELIVERY (ALAS)

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

- Plazos de entrega a contar de la fecha de pago (si aplica) AQUÍ.

**Tramo de entrega:**

**Lunes a Viernes > AM:** 10:00 – 14:00

> **PM:** 14:00 – 19:00

**Sábados** > 10:00 – 15:00

| Región                           | Comuna           | Lu | Ma | Mi | Ju | Ví | Sá | Días Rang |
|----------------------------------|------------------|----|----|----|----|----|----|-----------|
| Región Metropolitana de Santiago | Alhue            |    | X  |    |    |    |    | 1 a 6     |
| Región Metropolitana de Santiago | Buin             | X  | X  | X  | X  | X  | X  | 1         |
| Región Metropolitana de Santiago | Calera de Tango  |    | X  |    | X  |    | X  | 1 a 2     |
| Región Metropolitana de Santiago | Cerrillos        | X  | X  | X  | X  | X  | X  | 1         |
| Región Metropolitana de Santiago | Cerro Navia      | X  | X  | X  | X  | X  | X  | 1         |
| Región Metropolitana de Santiago | Colina*          | X  | X  | X  | X  | X  | X  | 1         |
| Región Metropolitana de Santiago | Conchalí         | X  | X  | X  | X  | X  | X  | 1         |
| Región Metropolitana de Santiago | Curacaví         |    |    |    |    |    | X  | 1 a 6     |
| Región Metropolitana de Santiago | El Bosque        | X  | X  | X  | X  | X  | X  | 1         |
| Región Metropolitana de Santiago | El Monte         | X  |    | X  |    | X  |    | 1 a 2     |
| Región Metropolitana de Santiago | Estación Central | X  | X  | X  | X  | X  | X  | 1         |
| Región Metropolitana de Santiago | Huechuraba       | X  | X  | X  | X  | X  | X  | 1         |
| Región Metropolitana de Santiago | Independencia    | X  | X  | X  | X  | X  | X  | 1         |
| Región Metropolitana de Santiago | Isla de Maipo    | X  |    | X  |    | X  |    | 1 a 2     |
| Región Metropolitana de Santiago | La Cisterna      | X  | X  | X  | X  | X  | X  | 1         |
| Región Metropolitana de Santiago | La Florida*      | X  | X  | X  | X  | X  |    | 1 a 2     |
| Región Metropolitana de Santiago | La Granja        | X  | X  | X  | X  | X  | X  | 1         |
| Región Metropolitana de Santiago | La Pintana       | X  | X  | X  | X  | X  | X  | 1         |
| Región Metropolitana de Santiago | La Reina*        | X  | X  | X  | X  | X  |    | 1 a 2     |

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

OBJETIVO

Atender a clientes que indican no haber recibido su pedido con entrega en domicilio.

GESTIÓN

Revisar estado del pedido en Andes.

| Estados            | Descripción                                                                                                                               |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pendiente          | Estado de todos los pedidos de venta desde que se crean hasta que se envían a terreno. Pedido aún no es recibido por el área de Delivery. |
| Pendiente de Pago  | Está en espera de pago por parte de cliente (upfront). Pedido aún no es recibido por el área de Delivery.                                 |
| Pendiente de Envío | Venta confirmada. Delivery comienza la preparación del pedido.                                                                            |

|                          |                                                                                                                                                           |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Preparado                | Compra confirmada y preparada por delivery. Lista para salir a ruta.                                                                                      |
| Enviado                  | Orden de Delivery con singularización de equipos. Está en la ruta para la entrega al cliente.                                                             |
| Recibido                 | Orden que indica que el equipo está en manos del cliente                                                                                                  |
| Pendiente Portabilidad   | En espera de respuesta de OAP para cursar portabilidad                                                                                                    |
| Abierto                  | Pedidos enviados a activación                                                                                                                             |
| Completada               | Indica que el pedido ha sido procesado exitosamente por el sistema de aprovisionamiento                                                                   |
| Cancelado                | Todas las órdenes anuladas en cualquier punto de la venta. Puede ser manual o automático si se mantiene en estado pendiente y cumple su fecha de vigencia |
| Pendiente de Aprobación  | Estado de los pedidos después de enviados pero que requieren validación de asistente de convenio, RSE o funcionario.                                      |
| Pendiente de Cancelación | Estado transitorio de las órdenes que pasan de estado abierto y se cancelan. Se espera respuesta de OSM para liberar recursos.                            |

## MÉTODO DE ENVÍO: VENTA PRESENCIAL



**PLAZOS DE ENTREGA****INCONVENIENTES CON DELIVERY**

| CIUDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | TIEMPO DE ENTREGA |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Región Metropolitana y principales ciudades: Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, La Serena, Coquimbo, Valparaíso, Concón, Quilpué, Villa Alemana, Viña del mar, Limache, Rancagua, Graneros, Talca, Concepción, Coronel, Chiguayante, Lota, San Pedro de la Paz, Talcahuano, Tome, Hualpén, Chillán, Temuco, Puerto Montt, Puerto Varas | 2 días hábiles    |
| Resto del país                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5 días hábiles    |

- **Plazos de entrega**

**Lunes a Viernes** > 09:00 – 21:00

**Sábados** > 09:00 – 14:00

**PLAZOS DE ENTREGA****INCONVENIENTES CON DELIVERY****OBJETIVO**

Atender a clientes que indican no haber recibido su pedido con entrega en domicilio.

**GESTIÓN**

Revisar estado del pedido en Andes.

**Estados****Descripción**

|                        |                                                                                                                                           |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pendiente              | Estado de todos los pedidos de venta desde que se crean hasta que se envían a terreno. Pedido aún no es recibido por el área de Delivery. |
| Pendiente de Pago      | Está en espera de pago por parte de cliente (upfront). Pedido aún no es recibido por el área de Delivery.                                 |
| Pendiente de Envío     | Venta confirmada. Delivery comienza la preparación del pedido.                                                                            |
| Preparado              | Compra confirmada y preparada por delivery. Lista para salir a ruta.                                                                      |
| Enviado                | Orden de Delivery con singularización de equipos. Está en la ruta para la entrega al cliente.                                             |
| Recibido               | Orden que indica que el producto está en manos del cliente                                                                                |
| Pendiente Portabilidad | En espera de respuesta de OAP para cursar portabilidad                                                                                    |
| Abierto                | Pedidos enviados a activación                                                                                                             |
| Completada             | Indica que el pedido ha sido procesado exitosamente por el sistema de aprovisionamiento                                                   |
| Cancelado              | Todas las órdenes anuladas en cualquier punto de la venta.                                                                                |



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES

---

## REVISIONES BÁSICAS

### CONTEXTO



Esta atención puede ser entregada a titular o terceros (usuarios del servicio).

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
- **Recomendar el Centro de Ayuda Online** <http://centrodeayudaonline.vtr.com/> en vtr.com para orientar a nuestros clientes a que se auto atiendan ante algunas consultas y solicitudes del servicio móvil.
- **SÓLO NEGOCIOS:** Confirmar que el **usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado** en Andes. Para esto, en la vista 360 el ejecutivo/asesor deberá hacer clic en la [pestaña CONTACTOS](#).
- **CALL CENTER:** Pedir siempre un fono de contacto adicional en caso de haber un corte abrupto de llamada y así poder realizar la devolución y terminar la gestión con el cliente.
- En casos donde sea necesario ingresar una Solicitud de Servicio es muy importante que agregues **todo el detalle de la atención y revisión realizada en el campo "COMENTARIOS"** para que el ejecutivo Backoffice pueda gestionar de mejor manera la resolución del caso

#### POLÍTICAS DE ATENCIÓN

#### DEBES SABER

#### INDAGA

- Este procedimiento **NO aplica** para daños físicos evidentes en celular y/o accesorios del equipo
- **VTR NO entrega soporte ante inconvenientes con aplicaciones** (APP) de equipos smartphone.
- En casos donde cliente indique que **presenta intermitencias** debes informar que la red no es homogénea y que ésta puede variar según el sector y horario.
- Si cliente indica que presenta **inconvenientes de datos y voz**, debes realizar las revisiones en las secciones "LLAMADAS" y "NAVEGACIÓN" de acuerdo al caso que se presenta.
- Si cliente indica que ya se contactó anteriormente por mismo motivo, apóyate con la sección "CASOS REITERADOS"

Cliente **se puede auto atender ingresando el código USSD marcando \*103#** en su celular o accediendo a VTR.COM

Puede acceder a las siguientes opciones:

1. Consulta de Saldo (voz / SMS)
2. Consumo y contratación de Bolsas
3. Boleta y Servicios Contratados
4. Consulta cuota de navegación y renovación de cuota

- Para consultar IMEI de un equipo se debe marcar \*#06#
- Si cliente indica que tiene su buzón de voz lleno, debe escuchar todos los mensajes para que sean eliminados de su bandeja. Para esto, debe marcar al #111.
- Si cliente consulta porque le aparece una **"R"** en la señal del celular ([Ver imagen](#)), debes informar que esto corresponde a la activación de datos roaming (itinerancia de datos). Este servicio no tiene costo adicional en territorio nacional

**No aplica ingreso de Solicitud de Servicio bajo los siguientes casos:**

Explica al cliente de acuerdo al caso o lugar que indica.

| Casos/lugares                                                                  | Explicación                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Metro, edificio (sobre piso 10)                                                | Los lugares subterráneos o pisos muy altos pueden provocar lentitud e intermitencia del servicio móvil                                                 |
| Estadio, mall, eventos masivos                                                 | Lugares con aglomeración de personas puede provocar lentitud e intermitencia de los servicios móviles                                                  |
| Cliente de tercera edad indica que al llamar le arroja mensaje de buzón de voz | Indicar que no se debe inconvenientes con el servicio de VTR, sino que el contacto del cliente puede estar sin servicios o con el equipo móvil apagado |

**POLÍTICAS DE ATENCIÓN**

**DEBES SABER**

**INDAGA**

- ¿El inconveniente es permanente o ocurre sólo en ciertas ocasiones?
- ¿El inconveniente ocurre siempre a la misma hora?

## REVISIONES BÁSICAS

### PASOS DEL 1 AL 5

1. El N° de Servicio afectado en caso que el cliente tenga más de una **línea Móvil activa**
2. Verifica que el estado de servicios **esté ACTIVO en “Productos Instalados”**. Apóyate en [ESTADO DEL SERVICIO](#)
3. Verifica que el equipo **no se encuentre en modo avión**. Desactiva modo desde el panel de notificaciones del equipo.
4. Validar que cliente tenga datos móviles activados
5. Si cliente indica que **se encuentra sin servicios** (sin señal/sólo llamadas de emergencia). Se debe revisar si el equipo se encuentra bloqueado.
  - Solicita el número de IMEI del equipo (marcando \*#06#)
  - Revisar el IMEI del equipo en los siguientes links:
    - [VTR](#)
    - [ENTEL](#)
    - [MOVISTAR](#)
    - [WOM](#)
    - [CLARO](#)

**Si equipo está bloqueado, informa:**

**Bloqueo por otra compañía** → se debe regularizar en dicha compañía

**Bloqueo por VTR** → informar motivo de bloqueo (pérdida, robo o mora). Apóyate con el procedimiento [BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA](#)

6. **Si el equipo NO está bloqueado se debe revisar si la SIMCARD está bien aprovisionada.** Para esto, debes revisar si el n° de IMSI (últimos 3 dígitos) que muestra SGM coincide con el n° de SIM de ANDES (se debe quitar último dígito y comparar que finalice igual que N° de IMSI).

**Ejemplo:**

| SGM                     | ANDES                        |
|-------------------------|------------------------------|
| 730080101393 <b>370</b> | 895608017401393 <b>370</b> 1 |

**Al eliminar el último número de SIM en Andes, los últimos 3 dígitos deben coincidir con IMSI de SGM.**

**IMSI en SGM:** —

| Data HLR                      | Data OCS                              | Data PCRF                     |
|-------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| IMSI 730080100858525          | Ciclo 1                               | Carga Inicial 8,00 Gb         |
| N° Móvil 30993753883          | Cod. Plan 1064                        | Balance 4,62 Gb               |
| Internet Habilitado           | IMSI 730080100858525                  | Consumo 3,38 Gb               |
| Tipo de Mercado Post Pago     | Ciclo Vida Post-Pago                  | Estado Cuota Normal           |
| Roaming Voz Bloqueado         | Susp. por Cliente No                  | Reset Cuota 11-06-2018        |
| Roaming Datos Bloqueado       | Susp. por Robo No                     | Op. Condición Social_Networks |
| Llamadas Entrantes Habilitado | Susp. por Atraso No                   | Carga Inicial 10,00 Gb        |
| Llamadas Salientes Habilitado | Susp. por L. Crédito No               | Balance 9,41 Gb               |
| SMS Habilitado <<             | Este número tiene una cuenta PCETRA20 |                               |
| SMS Habilitado >>             |                                       | Consumo 603,3 Mb              |
| Larga Distancia Bloqueado     |                                       | Estado Cuota Normal           |
| S. Complementarios Bloqueado  |                                       | Reset Cuota 11-06-2018        |
|                               |                                       | Servicio EveryDayMobile       |
|                               |                                       | Servicio FirstTimeMobile      |
|                               |                                       | Servicio SoftCutRedirection   |

**IMSI en ANDES:** —

En la cuenta del servicio del cliente, revisa en "Productos instalados" → "Servicio móvil" → "Simcard" la columna **Identificador del servicio**.



| Productos Instalados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |        |                   |    |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------|-------------------|----|---------------------|
| <div> <div> <div>Modificar</div> <div>Desconectar</div> <div>Reanudar</div> <div>Actualizar promoción</div> <div>Reset / Refresh</div> </div> <div> <div>Producto▲▼</div> <div>Descripción del P...</div> <div>Estado</div> <div>Categoría detallar</div> <div>Nivel de empaq...</div> <div>Identificador del servici...</div> </div> </div> |                    |        |                   |    |                     |
| o Plan MMCC1001                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Multimedia 250 ... | Activo | Promociones M...  | CC |                     |
| ▼ Servicio Movil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    | Activo | Producto Custo... |    |                     |
| o Descuento Sim Only 10% p...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Descuento Sim ...  | Activo | Descuentos Co...  |    |                     |
| ▶ Servicio Datos Movil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    | Activo | Producto Custo... |    |                     |
| o Simcard                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Simcard            | Activo | Simcard           |    | 8956080174016616022 |

## PASO 7 y 8

### 7. Si el N° de SIM SI coincide:

- Recomienda al cliente dejar la búsqueda de red en su equipo en modo automático y además, activar datos **ROAMING o ITINERANCIA DE DATOS**.
- Indica al cliente que pruebe **si tiene acceso a los servicios de VTR**. Si el inconveniente persiste, continúa con las revisiones en el botón APROVISIONAMIENTO de la publicación.

### 8. Si el N° de SIM NO coincide:

Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio por tener distinta SIMCARD aprovisionada:

- **TIPO:** TELEFONÍA MÓVIL
- **ÁREA:** INCONVENIENTE EN SERVICIO
- **SUB ÁREA:** DEGRADACIÓN
- **COMENTARIO:**
  - Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
  - IMSI en Andes y SGM coinciden: No
  - Número del celular del cliente
  - Descripción del inconveniente o reclamo
  - Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)

- Número adicional de contacto

## INFORMA

**Informa al cliente que su caso será escalado a un área especialista quienes lo contactarán dentro de las próximas 72 horas hábiles para solucionar inconveniente.**

*"Sr(a) XXX, hemos escalado su caso a un área especialista. Dentro de las próximas 72 horas hábiles será contactado para corroborar que sus servicios se encuentran funcionando correctamente."*

## REGISTRA

**Atención técnica → Móvil → Problema Datos sin señal degra**

Registrar en la atención:

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



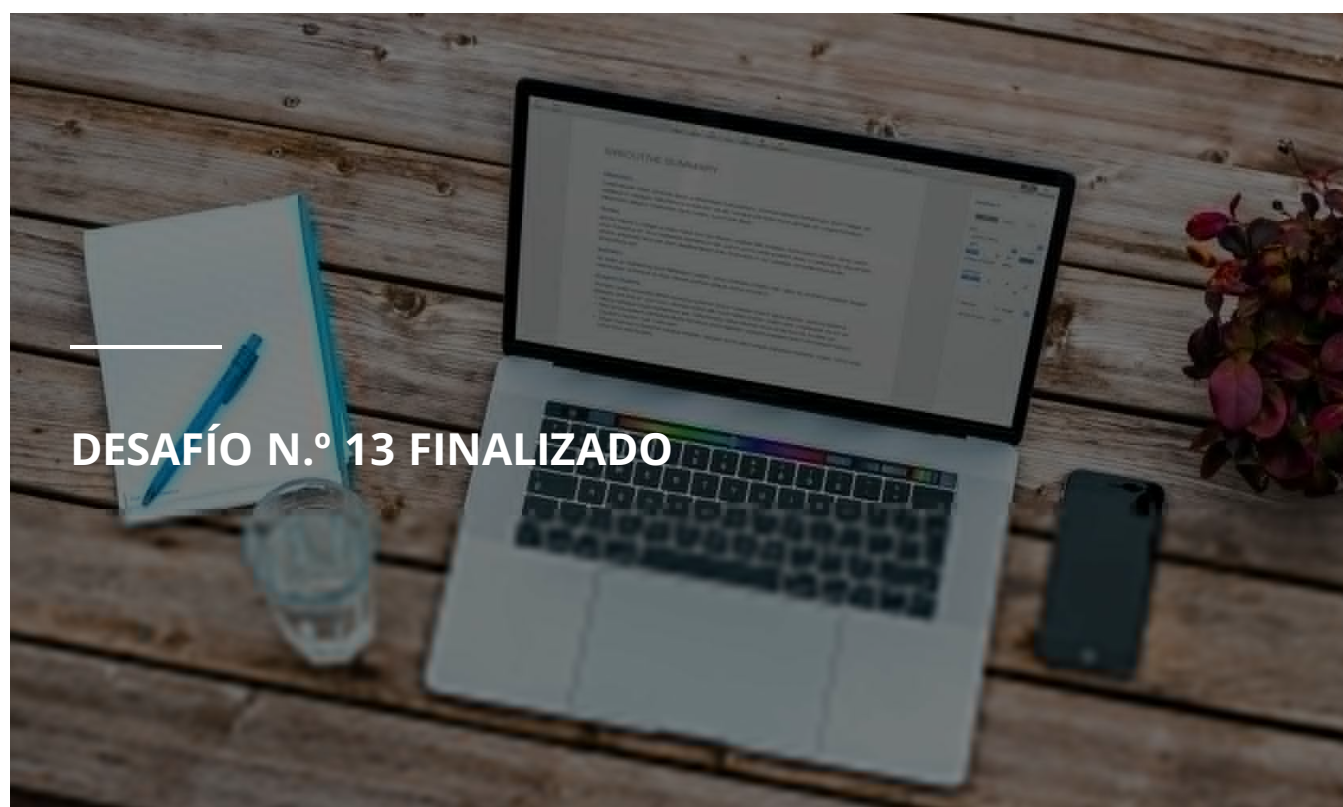
**Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)**



**DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR**

# DESAFÍO TERMINADO

---



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 13!**

**Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final**

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

FINALIZAR