

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 01 - Sucursal

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.

DESDE EL 06 AL 25 DE ENERO 2026



MODELO 3D - TEMPERAMENTOS DE CLIENTES



INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



ACTIVIDAD



PAGO POR ANTICIPADO CARGO DE INSTALACIÓN (PUF)



POLÍTICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



DESAFÍO TERMINADO



MODELO 3D - TEMPERAMENTOS DE CLIENTES



Dentro del Modelo 3D se encuentran los temperamentos de los clientes que ya hemos revisado en las ediciones pasadas del desafío, además estos temperamento tienen zonas las cuales revisaremos a continuación:



CLIENTE ANALÍTICO



Recordemos que el cliente Analítico se caracteriza por su necesidad de comprender en profundidad antes de actuar. Observa, analiza y evalúa cada detalle, buscando precisión y orden en lo que hace. Prefiere procesos claros y bien definidos.

Tiene un Temperamento: Melancólico
Es Introvertido y Centrado en sí mismo

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

Cuando está en su zona eficaz

- Es **respetuoso** con las normas y los procedimientos.
- Trabaja de forma **planificada**, anticipándose a los errores.

- Es **persistente**, no abandona hasta lograr un resultado correcto.

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

Cuando sale de su zona eficaz

- Puede volverse **escéptico**, dudando de nuevas ideas o cambios.
- Tiende a una mirada **negativa** frente a la incertidumbre.
- Puede mostrarse **resentido** si siente que no se valoran sus aportes.

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

- **Clave para interactuar con este perfil**

Entregar información clara, datos concretos y tiempo para analizar. Evitar presionarlo innecesariamente y validar su aporte técnico.

CLIENTE SERENO



El cliente Sereno busca armonía y estabilidad. Es empático, colaborador y prefiere ambientes tranquilos. Escucha con atención y valora las relaciones de confianza.

Tiene un Temperamento: Flemático
Es Introverso y Centrado en los demás

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

Cuando está en su zona eficaz

- Genera **conexión** con las personas.
- Es **amigable** y cercano en el trato.
- Demuestra mucha **paciencia**, incluso en situaciones complejas.

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

Cuando sale de su zona eficaz

- Puede volverse **desconfiado** frente a los cambios.
- Le cuesta decidir, mostrando **indecisión**.

- Puede actuar con **temor** a equivocarse o generar conflicto.

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	CLAVES
• Clave para interactuar con este perfil Dar seguridad, explicar los pasos y acompañar el proceso. Evitar presionarlo y reforzar la confianza.		

CLIENTE ESTRATEGA



El cliente Estratega está orientado a la acción y a los resultados. Toma decisiones rápidas y asume el liderazgo con naturalidad. Le gusta avanzar, resolver y concretar.

Tiene un Temperamento: Colérico
Es Extrovertido y Centrado en sí mismo

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	CLAVES
Cuando está en su zona eficaz • Es decidido, no duda al actuar.		

- Se muestra **seguro** al comunicar sus ideas.
- Es **concreto**, va directo al objetivo.

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

Cuando sale de su zona eficaz

- Puede tornarse **impaciente** con los procesos o las personas.
- Tiende a ser **controlador** si siente que pierde el rumbo.
- Puede actuar de forma **precipitada**, sin considerar todas las variables.

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

- **Clave para interactuar con este perfil**

Ir al punto, mostrar beneficios y resultados. Evitar rodeos y entregar opciones claras para la toma de decisiones.

CLIENTE COMUNICADOR



El cliente Comunicador es entusiasta y expresivo. Disfruta interactuar con otros, transmitir ideas y generar entusiasmo. Se mueve bien en entornos sociales y dinámicos.

Tiene un Temperamento: Sanguíneo
Es Extrovertido y Centrado en los demás

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

Cuando está en su zona eficaz

- Es **enérgico** y contagia motivación.
- Muy **sociable**, genera cercanía rápidamente.
- **Convincente**, influye positivamente en los demás.

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

Cuando sale de su zona eficaz

- Puede **interrumpir** a otros al comunicarse.
- Tiende a ser muy **hablador**, perdiendo foco.

- Puede mostrarse **descuidado** con detalles o procesos.

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

- **Clave para interactuar con este perfil**

Permitir la expresión, pero encauzar la conversación. Reforzar el foco y acordar compromisos claros.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



Si el cliente menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:

- TIPO: Televisión
- ÁREA: Reparación técnica
- SUBÁREA: Mensaje de suscripción

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
- Este procedimiento aplica para dispositivos DBOX SMART y HDMI STICK
- 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 VTR (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Por defecto el Pin del d-BOX SMART es 9999.
- 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 se muestra en Andes como "d-BOX Smart II".
 - El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI.
 - El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama.
 - Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación [CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)
- Ante consultas por Inconvenientes en Control Remoto, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre este tema. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#).
IMPORTANTE: Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica a Call Center Voz.

USO DE VIDEO LLAMADA

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará el uso de video llamada.

REVISIONES BÁSICAS

A

B

C

D

Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL** estén correctos/vigentes

**ESTÁN
CORRECTOS/VIGENTES**

NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES

Continúa la revisión.

Actualiza según el procedimiento **MODIFICACIÓN DE DATOS**

A

B

C

D

Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser **ACTIVO**.

ACTIVO

SUSPENDIDO

Continúa la revisión.

Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte.

A

B

C

D

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.

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA

NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA

Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución

Continúa la revisión.

A

B

C

D

Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72:

Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

1. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad).

El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico. *“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.”*

2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.

RESUELVE	NO RESUELVE
Finaliza la atención y tipifica en Andes la atención	Continúa la atención.

A	B	C	D
Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión.			
HAY CONTINGENCIA	NO HAY CONTINGENCIA		
Informa según lo que informe dicha publicación.	Continúa la revisión.		

A	B	C	D	
Revisa el MODELO Y N° DE SERIE en Andes esta información.				
DBOX HD		DBOX SMART- HDMI STICK		

Revisa el [PROCEDIMIENTO TV](#)

Continúa en este procedimiento.

A

B

C

D

Preguntar inconveniente es en todos sus decodificadores o solo 1

SOLO UNO

TODOS/EL ÚNICO QUE TIENE

Solicita al cliente que con la video llamada señale cuál es el decodificador afectado.

Si el cliente no acepta video llamada [IDENTIFICA EL DBOX](#) pidiendo al cliente que indique cuál es el número de serie del decodificador.

Continúa revisando

A

B

C

D

Revisa en BEC si alguno de los indicadores que se muestran en la imagen aparece en rojo

TEMPERATURA CPU

**USO
CPU**

STORAGE Y USO DE CAJA

**SEMÁFOROS EN
VERDE**

Indicar 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.

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.

Si todos los semáforos están en verde, elige uno de los siguientes botones para continuar tu atención:

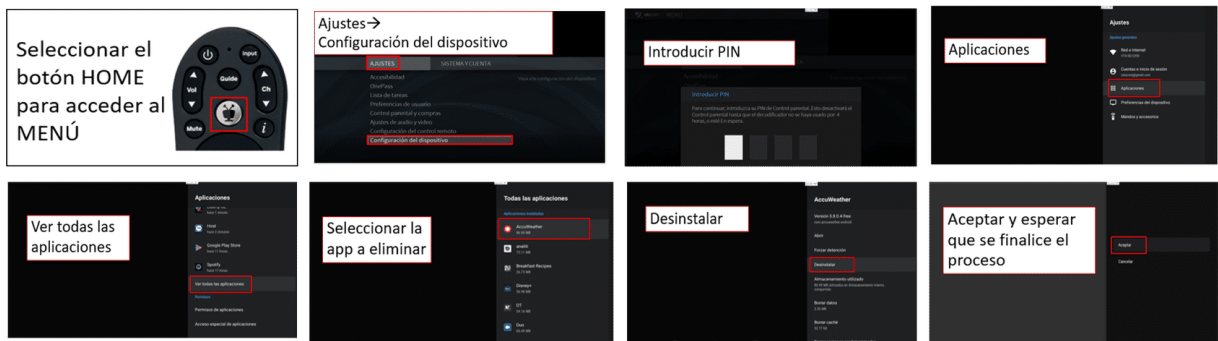
▼ Indicadores

Temperatura CPU:	
Uso CPU:	
Storage y uso de caja:	
Estado domicilio	
RAM y uso de caja:	

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

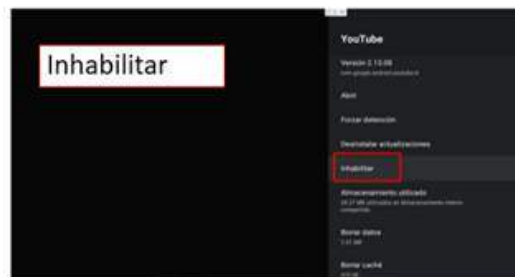
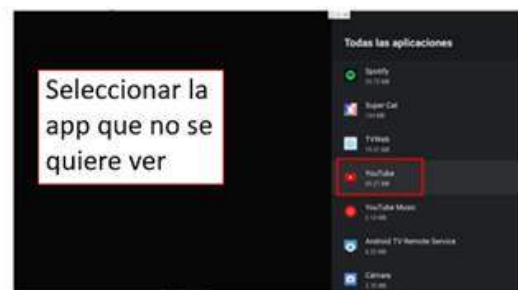
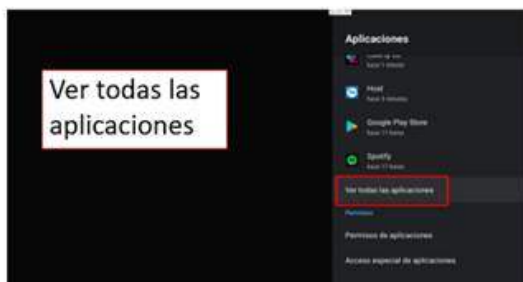
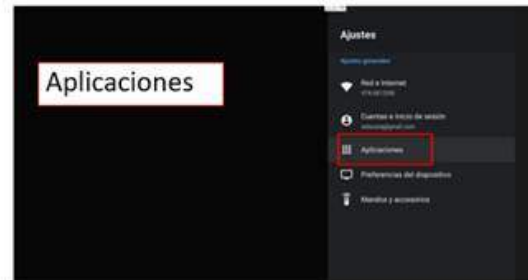
CONFIGURACIONES DEL DBOX SMART

DESINSTALAR APPS DE D-BOX SMART



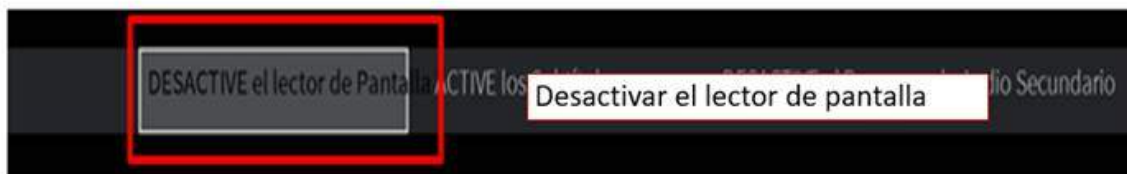
INHABILITAR/HABILITAR NETFLIX Y APPS DE GOOGLE

Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



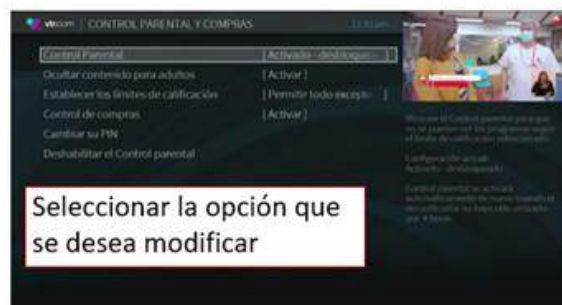
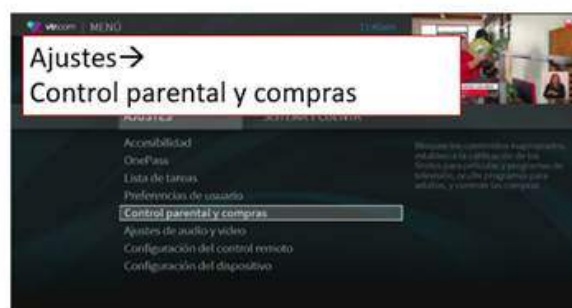
DESACTIVACIÓN TALK BACK (AUDIO DESCRIPTIVO)

Seleccionar información



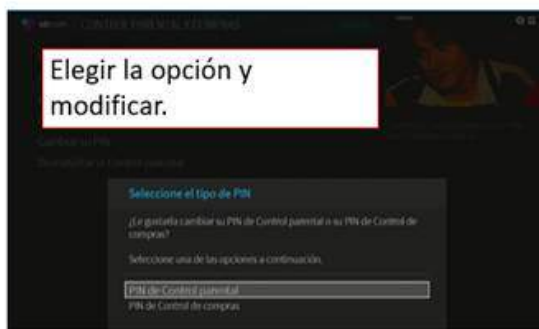
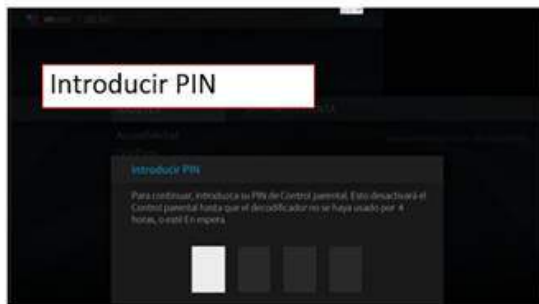
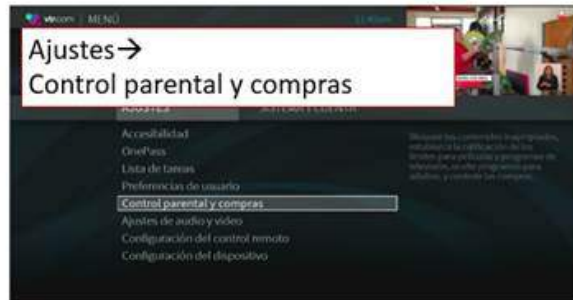
CONFIGURACIONES DEL CONTROL PARENTAL Y COMPRAS

Seleccionar el botón HOME para acceder al MENÚ



CAMBIAR PIN PARENTAL O DE COMPRAS

Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



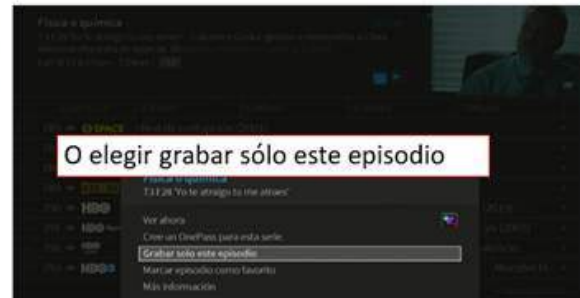
CAMBIAR IDIOMA DE AUDIO

Seleccionar
información



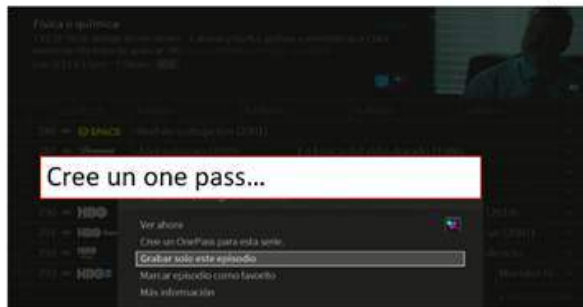
GRABACIÓN DE PROGRAMAS

Guide



CREAR UN ONE PASS —

Guide



Incluir	Grabaciones y video de streaming: Incluye grabaciones y contenido VOD o de aplicaciones como Netflix y Prime Video (el contenido VOD no utiliza horas de grabación)
	Solo grabaciones: Solo grabaciones de canales de TV.
	Video de streaming solamente: contenido VOD o de aplicaciones como Netflix y Prime Video (el contenido VOD no utiliza horas de grabación)
Comenzar desde	La temporada en que quieres comenzar a grabar.
Alquilar o comprar	Incluido: Está incluido en el plan del cliente
	No incluido: Contenido no incluido en el plan del cliente.
Grabar	Nuevo y repeticiones: graba nuevos capítulos y repeticiones.
	Nuevo sólo: graba solamente los capítulos nuevos (de estreno)
	Todo: Graba capítulos antiguos y nuevos.
Canal	Puedes seleccionar la grabación del solo un canal o todos los canales que emitan el contenido.
Mantener máximo	el número máximo de grabaciones a realizar, puedes seleccionar todos
Mantener hasta	Se necesita espacio (se borra el programa más antiguo al completar el espacio)
	Mientras sea posible (indica que las grabaciones serán borradas manualmente)
Iniciar la grabación	10 minutos antes (recomendación por desfase de inicio del contenido)
Detener la grabación	15 minutos después (recomendación por desfase de inicio del contenido)

VINCULAR DISPOSITIVOS BLUETOOTH

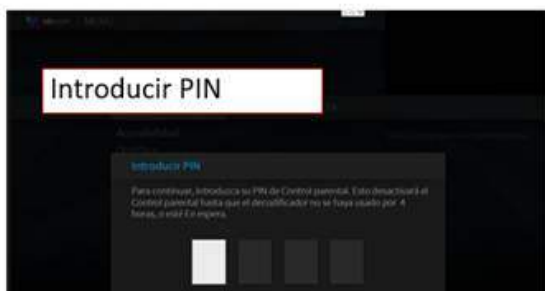
Botón
TIVO



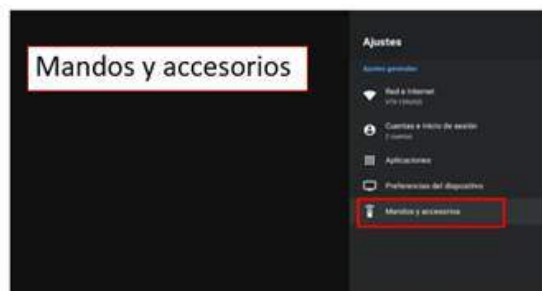
Ajustes→
Configuración del dispositivo



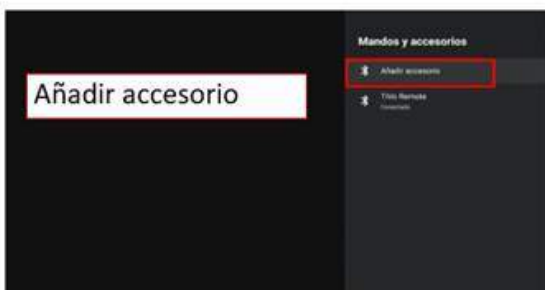
Introducir PIN



Mandos y accesorios



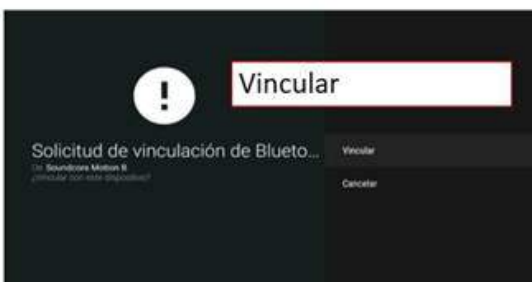
Añadir accesorio



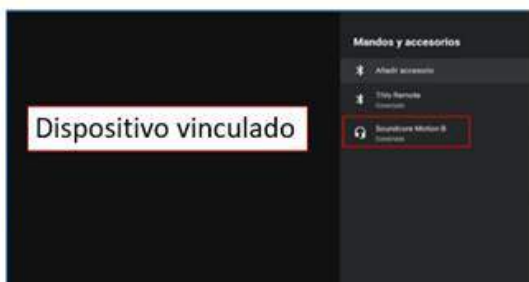
Buscando accesorios...



Vincular



Dispositivo vinculado



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

El HDMI STICK sólo se puede conectar por cable ethernet no vía wifi. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

PAGO POR ANTICIPADO CARGO DE INSTALACIÓN (PUF)



CONTEXTO

El pago por anticipado del costo de instalación (PUF) se determinará a clientes que deseen contratar servicios en un conjunto de domicilios predeterminados y a un conjunto de Clientes (RUT) para todos los canales de ventas.

Aplica para todo cliente fijo, incluyendo convenios y residencial.

DEBES SABER

- Al ingresar una venta en una vivienda con esta condición, el cliente deberá pagar anticipadamente el monto de \$20.000 por concepto de instalación y posteriormente en la primera boleta, se le devolverá la diferencia del monto pagado versus el costo de instalación que le corresponda por plan comercial. Revisa el Plan Comercial vigente.
- La visita será confirmada con el cliente al celular registrado en el campo contactos. Si tienes dudas de éste procedimiento revisa la publicación **CONFIRMACIÓN DE AGENDAMIENTO**
- Por el momento el pago de PUF está disponible solo por Pago Express y Sucursal Virtual y no en portales externos de pago.
- Si el cliente consulta por qué debe pagar por anticipado, se le informa que por política de venta en ciertas comunas de la región tienen esta característica y por ende, posterior a la instalación se realiza la devolución del dinero.
- Si el cliente luego de pagar desiste de la instalación, se debe realizar la devolución del dinero, revisa la publicación [ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR](#)

VERIFICA PRECONDICIONES

- IDENTIFICAR VENTA PUF EN SISTEMA

GESTIÓN

Step 1

INGRESO DE VENTA PUF

El ingreso de **una venta en una vivienda que tiene asociado un Pago Anticipado del Costo de Instalación sigue la misma lógica de una venta residencial normal**, teniendo como única diferencia que una vez ingresada la venta, el pedido queda a la espera del pago que son 3 días, mientras el pedido queda en estado Pendiente.

Recuerda **personalizar el descuento de instalación** (el cual encuentras en Gestiona: Personalizar Pedido, de la misma publicación que te sugerimos de ayuda para este ingreso de venta)

Puedes apoyarte en el procedimiento [VENTA FIJO MONO/MULTI PRODUCTO SIN PORTABILIDAD](#)

Step 2

VERIFICAR PEDIDO DE VENTAS

Andes

Inicio Inicio de cliente 1-123202719219

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Ofertas multibot Ofertas económicas Dirección del cliente

Lista Análisis de detalles Gráficos

1-123202719219

Editar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento Agregar servicios tipo

UP de Pedido: 1-123202719219 Nombre de Cliente: PATRICIO ANSEL MUÑOZ Estado: Pendiente Dirección Ppi: Libre

Modalidad de venta: Fija Cuenta de Cliente: 1-123202719219 Fecha de creación: 27/06/2020 18:57:40 Dirección usual:

Servicio de Envío: Visita Técnica N° de Serie C: Fecha de validación: 27/06/2020 18:57:40 Saldo Límite Crédito Ppi: \$1.878.570

Tipo Pedido: No Pagado - venta R Estado N° de Serie C: Saldo Límite Crédito usual: \$1.878.570

Tipo de Pedido: Pedido de ventas Subtipo Cuenta: Estado Funcionaria y TA: Deuda Ppi: \$22.200

Etapa: Cotización Cuenta de Servicio: 1-123202719219 Vigencia de Cotización: 27/06/2020 18:57:40 Deuda Demora: \$0

Ingresador: PMAUNOZ Dirección de Servicio: APOQUINDO, J.V. ABRA Deuda Prom: \$22.200

Canal de venta: SNC Cuenta de Facturación: 1234567890 Registro Prom: \$22.200

Vendedor: PMAUNOZ E-mail: PATRICIO.MUNOZ@ARRE

Deuda no vinculante: ☐ Regi. Lf. Prom. Imprima Boleto: ☐ Ppi Deuda Demora: \$0

Comentarios: Incluir Desconexión: ☐ Generar Boleto. Factura Única: ☐ Cuenta Facturación Deuda Demora: \$0

Deuda no vinculante: ☐ Incluir de cambio: ☐ Segmento: Alto

Recibe delivery: ☐ Regi. Lf. Prom. Imprima Boleto: ☐ Generar Boleto. Factura Única: ☐ Cuenta Facturación Deuda Demora: \$0

Orden con delivery: ☐ Incluir de cambio: ☐ Segmento: Alto

Dirección envío delivery:

Más información: Catálogo Detalles Envío Pagos Resumen Aprobaciones Envíos Documentos Trámite Órdenes de trabajo Respuestas a ofertas N° de teléfono Precios Resumen de la póliza

Detalles de la línea: Historial Atributos Totales Documentos adjuntos requeridos Resumen de la póliza Detalles de grupo de promoción

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Costos Cambiar Simcard

Luego de **ingresado el pedido de ventas y aprobado el TSQ**, se puede apreciar el cargo por **Pago Anticipado del Costo de Instalación** que debe efectuar el cliente.

Step 3

AGENDAMIENTO DE INSTALACIÓN CON ESTADO PENDIENTE POR PAGO

El agendamiento **será en forma automática para 3 días posterior al ingreso de la venta**, plazo en el cual el cliente debe realizar el pago adelantado.

IMPORTANTE

De **no cumplirse el pago dentro del plazo dentro de los 3 días**, un proceso automático del sistema cancelará el pedido se informará por mensaje de texto SMS móvil que se ha terminado el plazo específico.

Step 4

PAGO DEL PUF

Paga tu cuenta

1 Seleccionar cuenta 2 Pagar 3 Comprobante

Nombre: Patricio Ariel Mallea
Rut: 17.620.679-9

Cuenta	Monto
✓ Costo de activación	\$20.000

Total a pagar: **\$20.000**

PAGO SEGURO
vtr.com

Continuar

¿Necesitas otro tipo de información?

Ir a vtr.com

Facebook Twitter YouTube

Créditos de otros operadores: Prepagado (PUSO) VTR Conexiónes SPA

Tienda

- Todas las deudas se **pueden pagar a través de Pago Express y Sucursal Virtual**, entre las que se incluye el pago anticipado de costo de instalación, que aparecerá como el ítem “Costo de activación”.
- **Ítem Costo de Activación:** muestra los montos relacionados a costos necesarios para las activaciones de los servicios. En este ítem se encontrará: cuota inicial de equipo móvil, costo de Simcard y pago anticipado costo de instalación (PUF)
- En la imagen se muestra cómo se verá en Sucursal Virtual el pago anticipado del costo de instalación

Step 5

REVISIÓN DE PAGO

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

venta:21215815-1 | Portal del cliente:21215815-1 | Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Fallas masivas

Lista

Tipo Portado	No Portado - Venta Fi	Estado N° de Serie Cl	V DOCUMENTO VIGENT	Desde cuando	23/10/2019 15:21:24	Saldo Limite Credito Movil	
Tipo de Pedido	Pedido de ventas	Subtipo Cuenta		Motivo		Deuda Rut	\$0
Etapas	Orden	Cuenta de Servicio	21215815-1-S-004	Vigencia de Cotización	28/10/2019 15:21:24	Deuda Domicilio	\$0
Ingresador	ICHAVESC	Dirección de Servicio	PONTEVEDRA 1161	Estado del Trámite	En progreso	Pago Up Front	\$0
Canal de Ventas	Venta Dealer	Cuenta de Facturación	14296290031	Contexto de Estado	Todos las lineas del pedido estan completadas	Pago Up Front recibido	
Vendedor	ICHAVESC	e-mail	TEST@GMAIL.COM			Renta Mensual	\$33.990
Acelerar cuotas		Deuda no Vinculante		Pago Upfront Primera Boleta		Cargo Unica Vez	\$0
Comentarios		Motivo Desconexión		Generar Boleta/Factura Online		Rut Deuda Domicilio	39569505-3
		Convenio Aprobado				N° Solicitud Relacionada	
		Motivo de cambio	Sin motivo				

- Después de realizar el pago, **se puede validar que el pago pendiente “Pago Up Front”** se encuentra en \$0 y se indica con un flag “Pago Up Front Recibido”.
- **Con el pago aplicado**, se libera la actividad a terreno y cliente quedará con la fecha de agendamiento generado al ingresar el pedido venta.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

POLÍTICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



CONTEXTO

IMPORTANTES

- La validación de identidad es un paso obligatorio en la mayoría de las atenciones, independiente del canal de la atención.
- Esta se debe realizar según RESOLUCIÓN 566 EXENTA: ESTABLECE REQUISITOS MÍNIMOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y ESTÁNDARES DE SEGURIDAD APLICABLES POR PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN LOS CASOS INDICADOS
- Extracto de la resolución:

Al momento de celebrar y modificar cualquier contrato con sus clientes, y en aquellos casos que puedan traducirse en obligaciones a interesados o suscriptores, como la venta o entrega de equipos y la activación de SIM (prepago o postpago). En el caso de envío de la SIM a domicilio, se verificarán los datos del documento de identidad.

Requisitos mínimos de verificación de identidad en Chile a aplicar por las empresas de telecomunicaciones

- Solicitar el documento de identidad (cédula) o pasaporte vigente de la persona y verificar su identidad a través de biometría de huella dactilar viva, capturándola y comparándola con la huella registrada por el servicio del Registro Civil, en dicha cédula o pasaporte vigente, o en las bases de datos de los proveedores de servicios de biometría.
- Verificar la identidad del solicitante mediante biometría facial, validando la coincidencia entre la captura de la fotografía de la cédula de identidad y el rostro escaneado, efectuando una prueba de detección de vida y descartando la suplantación hecha con, a lo menos fotos, videos, cambio de imágenes, proyección de videos o máscaras.

Como parte de este proceso se deberá además utilizar firma electrónica avanzada, según lo dispuesto en la ley correspondiente, y la certificación de dicha firma por parte del Ministerio de Economía

CONTEXTO

IMPORTANTES

Sólo en Sucursales puedes aceptar un poder notarial en caso que el titular no pueda presentarse, pero este documento no es válido para la gestión en Call Center u otros canales de atención remota.

Si la validación de identidad no es exitosa, debes explicar al cliente que el procedimiento no se puede realizar, dado que la entidad regulatoria exige que se valide la identidad. Puedes apoyarte con el siguiente script:

SUCURSAL Y CALL CENTER

"Dn/ Sra XXX según la normativa de SUBTEL no podemos continuar con el proceso de [mencionar la transacción], dado que no hemos podido validar su identidad como titular y por el propio resguardo de sus datos no hay otra forma de validar"

Atenciones que se pueden entregar a un tercero

Diagnóstico y soporte técnico de servicios fijos y móviles

Atenciones que se pueden entregar sólo al titular

- Venta de cualquier tipo
- Cambios de plan
- Eliminación de servicios
- Activación de servicios que pueden implicar un cobro en boleta
- Entrega de copia de boleta (con detalle)
- Modificación de datos personales
- Suspensión transitoria
- Bloqueo y desbloqueo de sim card o equipo
- Otras transacciones que impliquen una modificación en el contrato aceptado por el cliente

VALIDACIÓN POR APLICATIVO

DEBES SABER

- Siempre recuerda al cliente tener su **cédula identidad a mano**
- La validación debe **hacerse a través de un dispositivo móvil**, para poder tener acceso a la cámara
- La validación siempre **tiene que ser a quien contrata el servicio**. En caso de portabilidad, quien debe realizar el proceso de validación es el titular de la cuenta y no un tercero usuario del servicio.
- El cliente tiene **3 intentos para realizar la validación por cada link enviado**, si los intentos fallan, no se puede realizar la transacción.
- Cada sistema indicará que, si el link de validación **no se logra enviar o se envía con error**, debes realizar preguntas de seguridad.
- En las preguntas de seguridad debes sólo hacer la pregunta y esperar que el cliente indique la respuesta. **NO debes leer las alternativas**.
- La validación será correcta si el cliente **responde 3 de 4 preguntas de manera correcta**

VALIDACIÓN POR ANDES

Step 1

The top screenshot shows a web application interface for managing orders. The 'Validar Identidad' button is highlighted in a red box. The interface includes a header with the order number '178557648' and a navigation bar with buttons: Verificar, Enviar, TSG, Cancelar pedido, Generar documento, Agregar servicios fijos, Resumen, and Validar Identidad. The main form contains fields for client information, order details, and a summary table.

The bottom screenshot shows the same interface with an error message displayed in a red box: '172.17.103.116:2080 dice: AITAU7H02 - Los Firmantes/Titular/Tercero deben estar todos validados (SBL-8P8-00131)'. The error message is accompanied by an 'Aceptar' button. The interface also shows a 'Pedido de ventas' section with a table of order details.

Una vez que el "Estado del trámite" se encuentre aprobado, debes validar la identidad del cliente haciendo clic en botón **"Validar Identidad"**.

IMPORTANTE:

Si no validas la identidad y envías el pedido, Andes desplegará un mensaje.

Step 2

The screenshot displays a web application interface with a top navigation bar and a main content area. The top navigation bar includes links for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Ofertas multibrito', and 'Ofertas económica'. The main content area is divided into two sections: 'Terceros o Firmantes' and 'Validaciones'. In the 'Terceros o Firmantes' section, the 'Validar identidad' button is highlighted with a red box. Below this button, there is a table with columns for 'RUT', 'Nombre', 'Email', 'Telefono', and 'Ultima validación'. The table contains one row with the following data: RUT: 1-47978557548, Nombre: KARINA CARMONA RODRIGUEZ, Email: RODRIGUEZzeujanoco@gmail.com, Telefono: 976616026, and Ultima validación: No Validado. The 'Validaciones' section shows a table with columns for 'Prioridad', 'Método', 'Reintentos', and 'Estado'. The table contains three rows: 1. Prioridad: Excepción, Método: Serie de RUT, Reintentos: 0, Estado: No Validado. 2. Prioridad: 10, Método: Facial, Reintentos: 0, Estado: No Validado. 3. Prioridad: 20, Método: Dactilar, Reintentos: 0, Estado: No Validado.

Nº de Pedido	Nombre	RUT
1-47978557548	KARINA CARMONA RODRIGUEZ	

Cuenta del Cliente	Método de validación 1	Estado de validación 1
1	Facial	No Validado

Nombre del Cliente	Método de validación 2	Estado de validación 2
KARINA CARMONA RODRIGUEZ	Dactilar	No Validado

Fecha Desbloqueo	Método de excepción	Estado de excepción
	Serie de RUT	No Validado

RUT	Nombre	Email	Telefono	Ultima validación
1-47978557548	KARINA CARMONA RODRIGUEZ	RODRIGUEZzeujanoco@gmail.com	976616026	No Validado

Prioridad	Método	Reintentos	Estado
Excepción	Serie de RUT	0	No Validado
10	Facial	0	No Validado
20	Dactilar	0	No Validado

Haz clic en la sección **“Terceros o Firmantes”** y hacer clic en el botón **“Validar identidad”**.
Andes desplegará en forma automática el primer método de validación que será huella dactilar, con 3 intentos, y si esta falla, se realizará la validación a través de facial

Step 3



Se desplegará una pantalla que te mostrará un mensaje de autorización para que el Ejecutivo ponga su huella dactilar para **"INICIAR VERIFICACIÓN"**. (El validador de identidad de huella está configurado para que cada 2 horas registres tu huella dactilar)

Step 4

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Inicio

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio

Mantenedores Faltas masivas

Autorización

Para continuar debemos autorizar por huella dactilar.

13.668.776-K
contactando a lgb@val.fruit.sovos.com...
Por favor, espere un momento.

Cancelar 0.0

Lista

Nº de Pedido: 1-244273502784 Nombre: BRENDA THAMARA MUNOZ CAM RUT: 13668776-K

Cuenta del Cliente: 13668776-K Método de validación 1: Dactilar

Nombre del Cliente: BRENDA THAMARA MUNOZ CAM Método de validación 2: Facial

Fecha Desbloqueo: Método de excepción: Serie de RUT

Más información Catálogo Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría Validar Identidad

Terceros o Firmantes 1 - 1 de 1

Contactos Cliente Validar Identidad Excepción

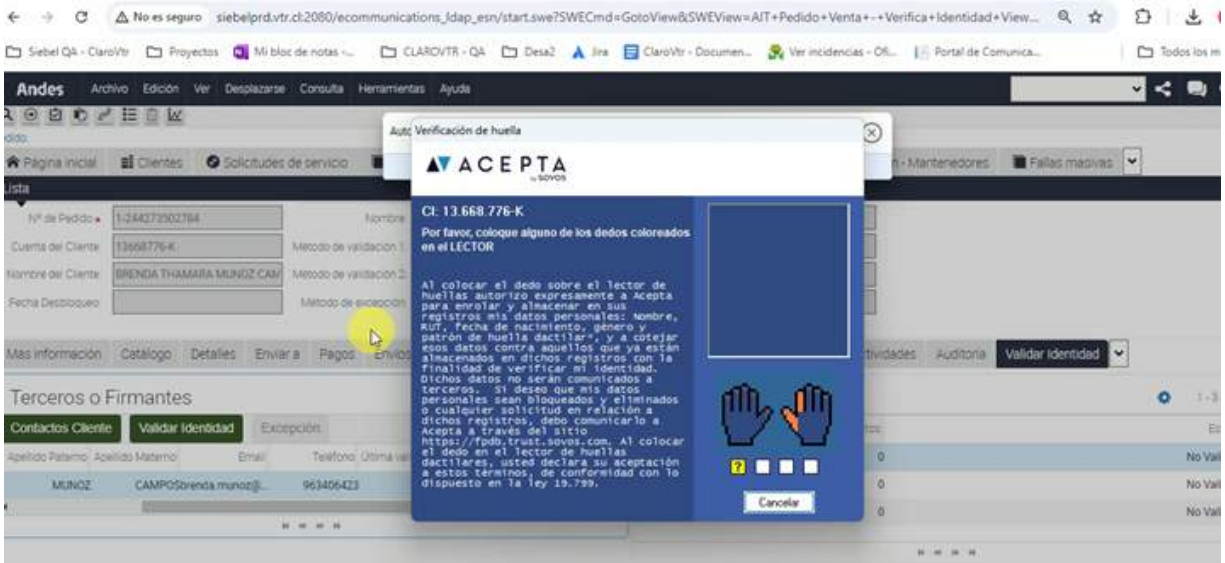
Apellido Paterno, Apellido Materno	Email	Teléfono	Última validación	Estado	Excepción
MUNOZ CAMPOS Brenda munoz@...		963406423		No Validado	

Validaciones 1 - 3 de 3

Excepción	Serie de RUT	Pendientes	Estado
		0	No Validado
10	Dactilar	0	No Validado
20	Facial	0	No Validado

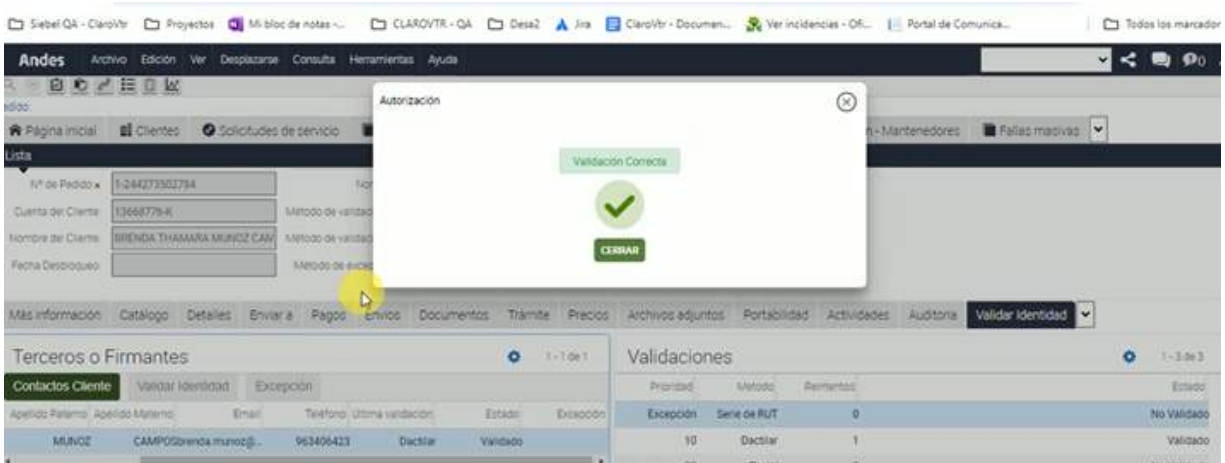
El sistema arroja mensaje de validación correcta para la huella dactilar del Ejecutivo y con esto se habilita su ID para poder enviar transacciones de validación de Identidad

Step 5



A continuación, el sistema habilita ventana con mensaje para que el Cliente registre su huella dactilar

Step 6



Una vez **validada la huella Ok**, el sistema muestra mensaje en ventana emergente para la huella registrada correctamente

VALIDACIÓN

El sistema realizará la validación la que puede ser **Exitosa o Rechazada**, revisa en Clave más información de cada una de ellas.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°01 - SUCURSAL



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 01

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

FINALIZAR