

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 08 - Soporte Técnico

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 13 AL 26 DE ABRIL 2026



INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



PROCEDIMIENTO

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

DEBES SABER

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet

- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI, no funciona con televisores con puerto GPMP (General Purpose Media Interface)
- Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART
- Si el cliente VTR menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, o cliente CLARO ve logos VTR, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:
 - TIPO: Televisión
 - ÁREA: Reparación técnica
 - SUBÁREA: Mensaje de suscripción
- **CONSIDERACIONES EXCLUSIVAS VTR ->** El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama

REVISIONES OBLIGATORIAS

**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR
PROCESO DE
COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

1. Revisa en Andes el estado comercial del servicio, el que debiese ser **ACTIVO**. Si está suspendido, explica al cliente que el servicio debe estar activo para poder entregar soporte.

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
2. Descartar falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene			

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

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión. Si existe una publicación informando que el servicio de televisión con Dbox Smart/HDMI Stick está afectado, informa según lo que indica en la publicación.			

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

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

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

CÓNTROL REMOTO - SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

Se enciende luz roja/No enciende ninguna luz —

Indicador de que las pilas están descargadas o no tienen suficiente carga para el funcionamiento óptimo. Recomienda al cliente hacer un cambio de pilas.

Informa al cliente que cuando las baterías (Pilas) del control remoto alcance un 20% o menos de carga, aparecerá un mensaje indicando batería baja, este mensaje se mostrará cuando:

- Se encienda el dBox Smart
- Cada 3 horas.
 - El mensaje que aparecerá un mensaje
 - El Cliente debe ACEPTAR para que desaparezca el mensaje.

- Si el Cliente cambia las pilas (baterías) por unas nuevas, el mensaje desaparecerá permanentemente hasta que vuelvan tener un 20% o menos de carga.



Enciende luz led amarilla/anaranjada

A	B	C Y D	E	
• Realiza el pareo del control con TV de este procedimiento. • Si el cliente no tiene señal de TV, debes continuar según el procedimiento SIN SEÑAL de este procedimiento. • Si el cliente tiene señal de TV pero no puede controlar el volumen, guía al cliente con los siguientes pasos: ○ a. Presionar durante 5 segundos el botón HOME+ TIVO. La luz led quedará encendida en color rojo				



A	B	C Y D	E	
---	---	-------	---	--

b. Presionar **3 veces el botón bajar volumen**; luego presionar el botón TIVO. Este comando hará que la luz del control parpadee 3 veces y luego se apague.



A	B	C Y D	E	
---	---	-------	---	--

c. Indica al cliente presionar **cualquier tecla EXCEPTO el de encendido**

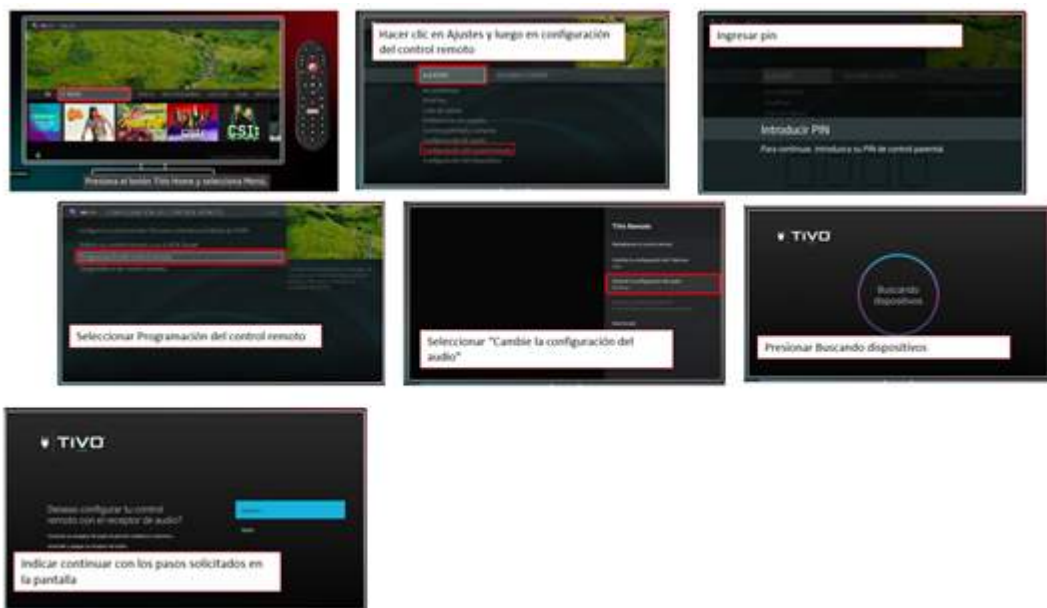
d. La pantalla mostrará esta imagen

- Si el cliente tiene el decodificador **modelo FUSE**, solicita presionar el botón lateral para llegar a la misma pantalla



A	B	C Y D	E	
---	---	-------	---	--

e. Solicitar al cliente **probar los comandos del volumen**. Si estos no cambian el volumen de la televisión, indica los siguientes pasos:



A	B	C Y D	E
f. Si aún así, no se cambia el volumen de tv, informa al cliente que su televisor no es compatible con el control remoto, por lo que debe ocupar tanto el control del decodificador como el de la televisión.			

SIN SEÑAL

- **Contexto del error:** Cliente no tiene señal de televisión. No aparece código de error
- **Falla del cliente:** Pantalla en negro, la pantalla dice SIN SEÑAL o la imagen está congelada

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

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

CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA —

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

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

- Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.
- Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input).
- La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.

CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA —

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

b) Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.

c) Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input).

La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.

1. Solicita al cliente presionar 2 veces seguida el botón TIVO y valida si retoma servicio, de lo contrario continúa revisando
2. Si no funciona, realizar Reboot al d-box con problema. Ingresar a BEC y seleccionar REBOOT en el decodificador que presenta el inconveniente.

Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.
- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, continuar la revisión

En caso de que siga sin poder reproducir contenido, si el cliente es HFC, Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón **CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE**

Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.

Si no tiene el botón habilitado o es cliente FIBRA, ingresa una reparación técnica

TIPO: Televisión.

ÁREA: Reparación Técnica.

SUBAREA: Sin Señal.

DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center Voz, No Voz (Canales digitales) y Sucursales

- Aplica para el titular o un usuario del servicio

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

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

REVISIONES BÁSICAS

CONFIRMA EL INCONVENIENTE DEL CLIENTE

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

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

PREGUNTA

OBJETIVO DE LA PREGUNTA

PROCEDIMIENTO

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

DESCARTA UNA FALLA MASIVA

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

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

Mes, fecha y hora
de solución

Falla Masiva:

5396771#Octubre 14 01:24

N° de FEN

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

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

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

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

Más información	Resumen del cliente	Saldo total	Jerarquia de cuentas	Fallas masivas	Contactos	Perfiles	Actividades	Solicitudes de servicio	Pedidos
-----------------	---------------------	-------------	----------------------	----------------	-----------	----------	-------------	-------------------------	---------

Siguiendo mejor Acción		Sin registros	Alertas de crédito
Ce Re	Acción		

Más información	Resumen del cliente	Saldo total	Jerarquia de cuentas	Fallas masivas	Contactos	Perfiles	Actividades	Solicitudes de servicio	Alertas de crédito
-----------------	---------------------	-------------	----------------------	----------------	-----------	----------	-------------	-------------------------	--------------------

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4-BAJO	Cerrado	Salio de Cobran...	\$0Salio de Cobran...		12/08/2020 16:00:00	Salio de Cobranza
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$29.990Entro en Cobra...		07/08/2020 16:00:00	Entro en Cobranza

REALIZAR RESET ELÉCTRICO

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

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

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

En caso que no pueda, continúa revisando.

REVISAR EL TIPO DE TECNOLOGIA DEL DOMICILIO

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

SIN INTERNET

FIBRA - OFFLINE

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

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

CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA —

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

b. Una vez conectado con el cliente, solicita que enfoque los siguientes aspectos de su cableado:

i. La posición del dispositivo que sea la misma donde el técnico dejó puesto el técnico. Si tiene antenas, estas deben estar en posición vertical. Si están en otra posición, solicitar al cliente modificar y dejar en posición vertical.

Si el inconveniente no se soluciona, valida con el cliente de qué manera se conecta: Wifi o Cable ethernet.

ii. La caja de internet conectada a la electricidad

iii. Que la fibra no esté dañada. En el caso de estarlo, ingresa una reparación técnica

ACTIVO : Seleccionar internet

TIPO : INTERNET FTTH

AREA : REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA : ONT OFFLINE

COMENTARIO: ONT offline, fibra dañada

iv. La caja de internet conectada correctamente

v. El estado de la led LOS. Si está en rojo o parpadea, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO : Seleccionar internet

TIPO : INTERNET FTTH

AREA : REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA : ONT OFFLINE

COMENTARIO: ONT offline, Led LOS en rojo

CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA —

Solicita al cliente no acepta video llamada, solicita que revise el estado de sus cables, debido a que si hay un daño, puede originar el inconveniente.

i. La posición del dispositivo que sea la misma donde el técnico dejó puesto el técnico. Si tiene antenas, estas deben estar en posición vertical. Si están en otra posición, solicitar al cliente modificar y dejar en posición vertical.

Si el inconveniente no se soluciona, valida con el cliente de qué manera se conecta: Wifi o Cable ethernet.

ii. La caja de internet conectada a la electricidad

iii. Que la fibra no esté dañada. En el caso de estarlo, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO : Seleccionar internet

TIPO : INTERNET FTTH

AREA : REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA : ONT OFFLINE

COMENTARIO: ONT offline, fibra dañada

iv. La caja de internet conectada correctamente

v. El estado de la led LOS. Si está en rojo o parpadea, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO : Seleccionar internet

TIPO : INTERNET FTTH

AREA : REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA : ONT OFFLINE

COMENTARIO: ONT offline, Led LOS en rojo

HFC - OFFLINE

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

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

CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA —

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

b) Una vez conectado con el cliente, solicita que enfoque los siguientes aspectos de su cableado:

- i. La posición del dispositivo que sea la misma donde el técnico dejó puesto el técnico. Si tiene antenas, estas deben estar en posición vertical. Si están en otra posición, solicitar al cliente modificar y dejar en posición vertical.

Si el inconveniente no se soluciona, valida con el cliente de qué manera se conecta: Wifi o Cable ethernet.

- ii. La caja de internet conectada a la electricidad

- iii. Que los cables no estén dañados. En el caso de estarlo, revisa si el cliente tiene factibilidad para Fibra. Apóyate en la publicación CAMBIO DE HFC A FIBRA. (VTR CLARO) Si es así, informa:

Sr(a) le comento que la visita consistirá en actualizar su tecnología a fibra; este cambio le permitirá contar con una conexión más rápida, estable y preparada para todas las necesidades de su hogar. Es importante mencionar que algunas conexiones antiguas de su domicilio dejarán de estar disponibles pronto, por lo que esta migración es necesaria para garantizar que pueda seguir disfrutando de un servicio moderno, seguro y sin interrupciones.

SÓLO si el cliente no acepta o no tiene factibilidad para cambiarse a fibra, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO : Seleccionar internet

TIPO : INTERNET

AREA : REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA : MODEM OFFLINE

COMENTARIO: MODEM offline, cables dañados

iv. La caja de internet conectada correctamente

CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA —

Solicita al cliente no acepta video llamada, solicita que revise el estado de sus cables, debido a que si hay un daño, puede originar el inconveniente.

i. La posición del dispositivo que sea la misma donde el técnico dejó puesto el técnico. Si tiene antenas, estas deben estar en posición vertical. Si están en otra posición, solicitar al cliente modificar y dejar en posición vertical.

Si el inconveniente no se soluciona, valida con el cliente de qué manera se conecta: Wifi o Cable ethernet.

ii. La caja de internet conectada a la electricidad

iii. Que los cables no estén dañados. En el caso de estarlo, revisa si el cliente tiene factibilidad para Fibra. . Apóyate en la publicación CAMBIO DE HFC A FIBRA. (VTR CLARO) Si es así, informa:

Sr(a) le comento que la visita consistirá en actualizar su tecnología a fibra; este cambio le permitirá contar con una conexión más rápida, estable y preparada para todas las necesidades de su hogar. Es importante mencionar que algunas conexiones antiguas de su domicilio dejarán de estar disponibles pronto, por lo que esta migración es necesaria para garantizar que pueda seguir disfrutando de un servicio moderno, seguro y sin interrupciones.

SÓLO si el cliente no acepta o no tiene factibilidad para cambiarse a fibra, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO : Seleccionar internet

TIPO : INTERNET

AREA : REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA : MODEM OFFLINE

COMENTARIO: MODEM offline, cables dañados

iv. La caja de internet conectada correctamente



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



Completa la lección, antes de continuar.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 08 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
08!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR