



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 01- SUCURSAL CLARO

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.



UNIDAD 1: MODELO 3D - TEMPERAMENTOS DE CLIENTES



UNIDAD 2: POLÍTICA MÓVIL DE PNG (PERSONA NATURAL CON GIRO)



UNIDAD 3: BAJA DE SERVICIOS

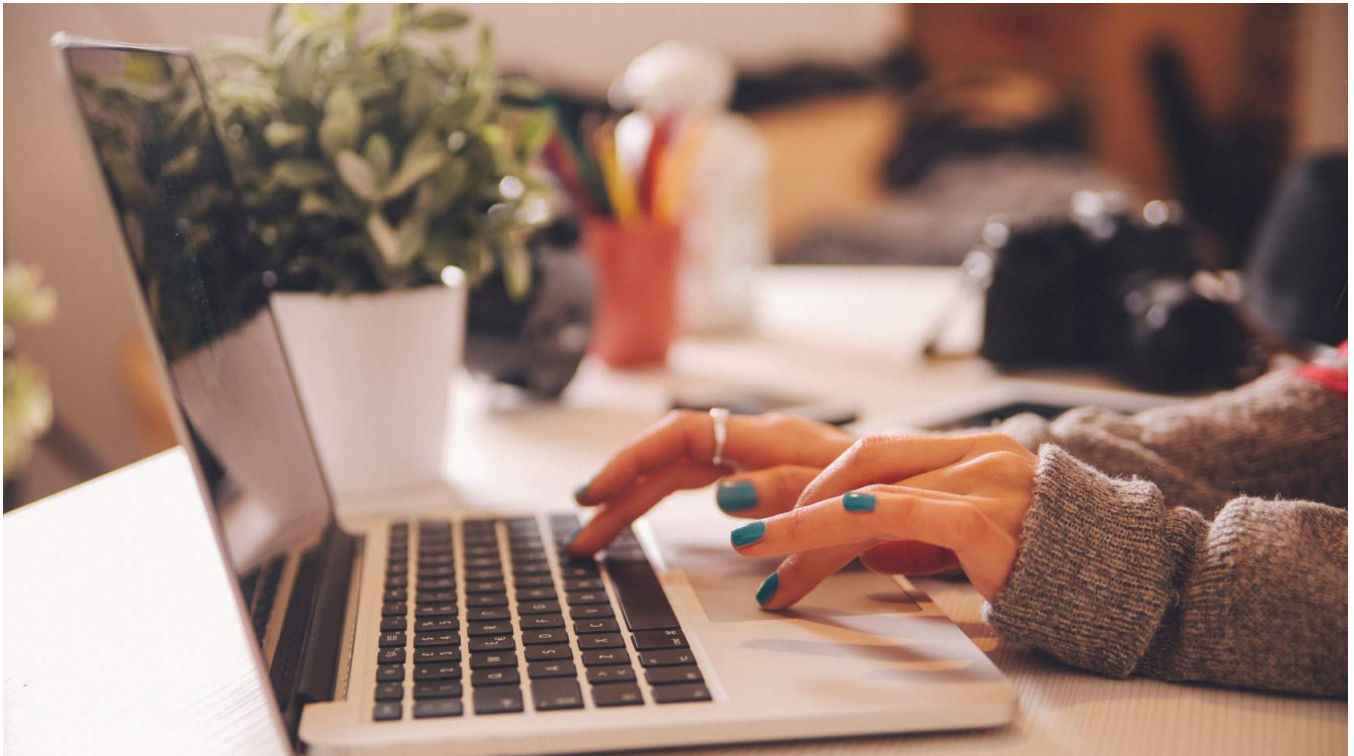


UNIDAD 4: POLÍTICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: 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.

CONTINUE

UNIDAD 2: POLÍTICA MÓVIL DE PNG (PERSONA NATURAL CON GIRO)



ALCANCE:

- Aplica para Vendedores y Backoffice de Ventas

DEBE SABER:

A través de un Back Office se acreditará el cumplimiento de las políticas comerciales definidas:

- Inicio de actividades hace 3 meses o más.
- Año último timbraje:
 - Período hoy enero a Junio: año actual o anterior.
 - Período hoy Julio a Diciembre: año actual.
- Presentar carpeta tributaria para créditos (opcional). Generado año actual

Plazos carga y apelaciones:

- Carga en forms: Máximo 48 horas desde ingresada la venta.
- Apelaciones: Máximo 72 horas desde envío de reporte.

GESTIÓN:

GESTIÓN	DATOS A SOLICITAR	FECHA INICIO DE ACTIVIDADES Y AÑO ÚLTIMO TIMBRAJE	OBTENIDO POR CLIENTE EN SII
---------	-------------------	---	-----------------------------

El Ejecutivo de Ventas deberá completar el **Formulario de Ingreso de Acreditación**, disponible a través de **Google Forms**, el cual será utilizado para registrar y gestionar la información correspondiente al proceso de acreditación. **Importante:** Para acceder al formulario y permitir la carga de archivos, es requisito iniciar sesión con una cuenta de **Gmail**.

URL:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd1QIEpTs1V_kUTDya7fvj32tBrVLkNELgJVYfuNpT1bFdE5Q/viewform



The image shows a Google Form titled "Acreditación PNG ClaroVTR". At the top, there is a red header bar with a small graphic of a person. Below the title, a message states: "El nombre, el correo y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario". A red asterisk indicates that the following question is mandatory. The question is "Fecha de Venta *", with a sub-label "Fecha". The input field shows the format "dd-mm-aaaa" and a calendar icon. Below this, another mandatory question is "Rut Cliente *", with a sub-label "(Formato 12345678-9)".

Acreditación PNG ClaroVTR

El nombre, el correo y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario

* Indica que la pregunta es obligatoria

Fecha de Venta *

Fecha

dd-mm-aaaa 

Rut Cliente *

(Formato 12345678-9)

GESTIÓN	DATOS A SOLICITAR	FECHA INICIO DE ACTIVIDADES Y AÑO ÚLTIMO TIMBRAJE	OBTENIDO POR CLIENTE EN SII
	• Fecha de Venta • Rut Cliente • Rut Vendedor / Ejecutivo • N° de PCS • PCS Gestionados • Respaldo Inicio de Actividades (Obligatorio, Imagen o PDF) • Respaldo año último timbraje (Obligatorio, Imagen o PDF) • Respaldo carpeta tributaria para créditos año en curso (Opcional, Imagen o PDF) • Respaldo Inicio de Actividades y fecha último timbraje.		

LINK: <https://zeus.sii.cl/cvc/stc/stc.html>

CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS

A través de esta opción, el SII proporciona información a los contribuyentes respecto de su situación tributaria, de manera que tomen conocimiento del estado en que se encuentran, al momento de realizar la consulta, y las situaciones que deben ser solucionadas. Junto con lo anterior, permite alertar a aquellas personas que efectúan operaciones con contribuyentes de comportamiento tributario irregular.

De acuerdo a la condición del contribuyente, la respuesta generada incluye una descripción de las situaciones que le afectan así como recomendaciones o advertencias derivadas de su posición.

Cabe destacar que la información disponible en esta consulta describe la situación del contribuyente, sólo en las causales que se indican y actualizadas a la fecha de consulta. Por lo tanto, esta información es parcial, ya que el contribuyente puede tener otras observaciones distintas a las que aparecen en esta consulta por parte del SII.

Por lo anterior, esta consulta no constituye una certificación del comportamiento tributario del contribuyente. De esta manera, si para un RUT no aparecen observaciones no significa que en una posterior auditoría no se detecten problemas.

Si el contribuyente correspondiente al RUT consultado, no está de acuerdo o desconoce la situación informada en esta consulta, deberá concurrir a la unidad del SII correspondiente a su domicilio, para aclarar o resolver su situación.

Ingrese Rut del Contribuyente :



Escriba Captcha

Consultar situación tributaria

GESTIÓN

DATOS A SOLICITAR

FECHA INICIO DE
ACTIVIDADES Y AÑO
ÚLTIMO TIMBRAJE

OBTENIDO POR
CLIENTE EN SII

CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS

A través de esta opción, el SII proporciona información a los contribuyentes respecto de su situación tributaria, de manera que tomen conocimiento del estado en que se encuentran, al momento de realizar la consulta, y las situaciones que deben ser solucionadas. Junto con lo anterior, permite alertar a aquellas personas que efectúan operaciones con contribuyentes de comportamiento tributario irregular.

Nombre o Razón Social : BRUNO IGNACIO MAC ALLENDES OROZCO

RUT Contribuyente : 17560751-K

Fecha de realización de la consulta: 09-10-2025 11:15 hrs

Contribuyente presenta Inicio de Actividades: SI

Fecha de Inicio de Actividades: 01-08-2015

Contribuyente autorizado para declarar y pagar sus impuestos en moneda extranjera: NO

Contribuyente es Empresa de Menor Tamaño (según Ley N°20.416) *: NO

(*) Las empresas de menor tamaño, según la Ley N° 20.416 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se clasifican en función de sus ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro en el último año calendario, en micro empresas (hasta 2.400 UF); pequeñas empresas (desde 2.401 y 25.000 UF); y medianas empresas (desde 25.001 y 100.000 UF).

Actividades Económicas vigentes:

Actividades	Código	Categoría	Afecta IVA	Fecha
OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P.	960909	Segunda	No	01-08-2015

Documentos Timbrados:

Documento	Año último timbraje
Boletas De Honorarios Electronicas	2016

GESTIÓN

DATOS A SOLICITAR

**FECHA INICIO DE
ACTIVIDADES Y AÑO
ÚLTIMO TIMBRAJE**

**OBTENIDO POR
CLIENTE EN SII**

Situación Tributaria -> Carpeta Tributaria Electrónica -> Generar Carpeta Tributaria para Créditos

Situación Tributaria -> Carpeta Tributaria Electrónica -> Revisar Historial de Carpetas Tributarias Regulares Emitidas

CARPETA TRIBUTARIA REGULAR PARA SOLICITAR CRÉDITO					
Importante: Esta información es válida para la fecha y hora en que se generó la carpeta					
Toda declaración y pago que sea presentada en papel retrasa la actualización de las bases de datos del SII, por lo que, eventualmente, podrían no aparecer en esta carpeta					
Nombre del Emisor:					
RUT del Emisor:					
Fecha de generación de la Carpeta:					
Datos del Contribuyente					
Fecha de Inicio de Actividades:		01/08/2015			
Fecha de Constitución:		-			
Clasificación Entidad:		-			
Actividades Económicas:					
Código	Actividad	Categoría Tributaria	A partir de		
960909	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P.	Segunda Categoría	01/08/2015		
Categoría Tributaria:					
Régimen Tributario:					
Domicilio:					
Sucursales:					
Últimos documentos autorizados:					
Anotaciones y Observaciones tributarias vigentes					
Fecha	Glosa	Descripción			
No registra información					
Información proporcionada por el contribuyente para fines tributarios (1)					
Representante(s) Legal(es)	Nombre o Razón Social	RUT	Fecha de Incorporación	Forma de actuación	
	No registra información				
	Nombre o Razón Social	RUT	Fecha de Incorporación	% de participación (capital)	% de participación (utilidades)

CONTINUAR

UNIDAD 3: BAJA DE SERVICIOS



Este procedimiento explica cómo atender a clientes que manifiesten el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	
Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	
La baja de servicios se puede solicitar en cualquier canal de atención.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	
Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	
Validación a través de Autentikar. Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.</u>				

- Los canales que ingresan la desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente.

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD
---------------------	----------------------------	------------------------------------	-------------------------

No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que **no se debe usar como argumento de retención**. Si se debe sugerir pagar la deuda.

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD
---------------------	----------------------------	------------------------------------	-------------------------

- Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de **1 día hábil. NO SE DEBE** indicar 24 horas hábiles ni otro plazo distinto.
- Sólo si cliente lo solicita se debe ingresar en una fecha distinta o según el DOM del servicio.
- Para ingresar la baja, si el cliente tiene deuda vencida, se debe ingresar una **inhibición del flujo de cobranza**, revisa la publicación **COBRANZA**.

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD
---------------------	----------------------------	------------------------------------	-------------------------

- **El número telefónico no se pierde.** Por regulación el número entra en hibernación (reserva):
- **Baja voluntaria:** El número telefónico se reserva por 2 años.
- **Baja involuntaria (mora):** El número telefónico se reserva por **180 días**.
- Si el cliente desea portar su número **NO debe solicitar la baja ya que debe solicitar la portabilidad en la nueva compañía.**

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	
No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días , sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	
El servicio fijo se factura mes en curso , sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VOD, etc., se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	
Es de suma IMPORTANCIA que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en el CRM respectivo, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Dentro del registro siempre debes indicar: • Porcentaje/monto de descuento al cargo fijo prometido. • Duración de la promoción prometida en meses. • Valor a pagar por el servicio prometido al cliente				

DESCONEXIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES:

MATRIZ DE ATENCIÓN

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

✓ En el caso que un tercero sin poder notarial solicite la desconexión de servicios, ésta SÓLO se podrá llevar a cabo con la siguiente consideración:

- Si el tercero presenta certificado original de centro asistencial que indique que el titular está Hospitalizado. Este certificado debe ser original y es necesario que indique diagnóstico y fecha de hospitalización.
- El tercero debe demostrar el parentesco consanguíneo con el titular presentando Certificado del registro civil/libreta de familia que acredite la calidad de hija/o, cónyuge, madre/padre.

✓ Siempre debes verificar, si el cliente es HFC, que se le pueda ofrecer migrar a fibra óptica FTTH, para esto, apóyate del procedimiento **ANDES - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA.**

✓ Siempre debes manejar la información contenida en el **PLAN DE RETENCIÓN** vigente.

✓ Si el cliente desea eliminar solo un servicio, debes hacer un cambio de plan. Apóyate en la publicación **ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO.**

✓ En caso de que el cliente lo exija y/o lleve los equipos a la sucursal, se debe ingresar la baja inmediata y realizar la devolución de dinero en caso de que aplique.

✓ Registra en sistema el motivo de la desconexión de servicios, si tienes dudas de cuáles son estos motivos puedes revisar la publicación **ANDES - TIPIFICACIONES** y en el apartado **DESCRIPCIÓN** de la tipificación que dejas, debes indicar el detalle de los descuentos ofrecidos o cambio de plan durante la atención como también si fueron aceptados o rechazados por el cliente. En el apartado **COMENTARIOS**, debes dejar cualquier detalle que no esté relacionado con los descuentos ofrecidos durante la atención.

✓ De acuerdo al motivo de baja que indica el cliente, intenta resolver el inconveniente apoyándote de la siguiente **Matriz de Atención**:

MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES

MOTIVO DESCONEXIÓN

**DIFICULTADES
ECONÓMICAS**

**CAMBIO A LA
COMPETENCIA**

**NO UTILIZA EL
SERVICIO**

**INCONVENIENTES
TÉCNICOS**

TI
C
D

1. Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indica que los puede eliminar para abaratar costos.

2. Si el cliente acepta debes eliminar el o los SVA's. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.**

3. Valida el empaquetamiento del cliente y si es desconexión parcial o total.

4. Ofrece descuentos de retención de forma escalonada según corresponda para mantener el plan actual. Apóyate del **PLAN DE RETENCIÓN.**

5. Dependiendo del plan de retención ofrece un cambio de plan. Apóyate del procedimiento **ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO.**

6. En caso de desconexión parcial y si corresponde en el plan de retención, puedes entregar cómo acción desconectar un servicio principal (RGU).

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	TÉRMINOS DE CONDICIONES
1. Indaga el por qué se desea cambiar a la competencia. 2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver con las casuísticas indicadas en esta matriz. 3. Resalta los atributos de los productos Claro que son superior a las otras compañías del mercado, encuentra estas características en el benchmark del <u>PLAN COMERCIAL.</u> 4. Modifica el plan de acuerdo al servicio que desee mantener el cliente, apóyate de la publicación <u>ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO.</u> 5. Ofrece descuento de retención que permita que el valor a pagar sea similar o mejor al que ofrece la competencia.				

Apóyate del **PLAN DE RETENCIÓN**

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	TE C D
1. Indaga el motivo por el cual el cliente no utiliza el servicio. 2. Resalta los atributos de los productos Claro, encuéntralos en el benchmark del <u>PLAN COMERCIAL</u>. 3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo ocupa lo indicado en el apartado DIFICULTADES ECONÓMICAS. 4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece una suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento <u>ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA</u>. 5. Si no lo ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece también la suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento <u>ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA</u>. 6. Valida el empaquetamiento del cliente y si es desconexión parcial o total. 7. Ofrece descuentos de retención de forma escalonada según corresponda para mantener el plan actual. Apóyate del <u>PLAN DE RETENCIÓN</u>. 8. Dependiendo del plan de retención ofrece un cambio de plan. Apóyate del procedimiento <u>ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO</u>. 9. En caso de desconexión parcial y si corresponde en el plan de retención, puedes entregar cómo acción desconectar un servicio principal (RGU)				

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	TEC C D
1. Indaga cuál es el servicio que presenta inconvenientes. 2. Ofrece al cliente soporte técnico para poder ayudarlo en su inconveniente. Apóyate de los procedimientos <u>ANDES - INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN</u>, <u>ANDES - INCONVENIENTES TELEFONIA FIJA</u>, <u>ANDES - INCONVENIENTES INTERNET HFC</u> o <u>ANDES - INCONVENIENTES INTERNET FTTH</u> según sea el caso. 3. Si una vez solucionado el inconveniente, el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate del procedimiento <u>ANDES - DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO</u>. 4. Ofrece ingresar una visita técnica sin costo, apóyate del procedimiento <u>VISITAS TÉCNICAS</u>.				

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	TEC C D
1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio. 2. Si la dirección es FACTIBLE, ingresa el traslado. Apóyate de la publicación <u>ANDES - TRASLADO DE SERVICIOS</u>. 3. Si el cliente indica que desea trasladar sus servicios, pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la suspensión transitoria con un máximo de 2 meses. Apóyate del procedimiento <u>ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA</u>. 4. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio.				

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	TI C D
1. Esta atención se puede entregar a un usuario, un cercano o cualquier familiar del titular. 2. No aplica entregar ofertas de retención para este motivo. 3. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que la necesaria se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil. Revisa en el apartado ANEXO de esta publicación para guiarte en el paso a paso.				

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	TI C D
Ingresa la desconexión de los Servicios. Apóyate de la publicación <u>PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.</u>				



Si quieres revisar la recepción de equipos en sucursal, revisa la siguiente publicación **aquí.**

DESCONEXIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Para call center, las solicitudes de eliminación exclusivas de SVA's **no deben ser transferidas a Retención.**
- Los servicios adicionales pueden ser decodificadores, extensores y adicionales al teléfono entre otros. Puedes revisar los SVA vigentes en el **PLAN COMERCIAL.**
- La eliminación de un servicio adicional es un pedido de **MODIFICACIÓN** e implica que la cuenta del cliente se reducirá en costos, desde la próxima factura.

MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES

¿QUÉ CANALES PUEDEN REALIZAR LA BAJA DE SVA'S?	¿QUIÉN PUEDE ELIMINAR SVA'S?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	CONSIDERACIONES	
Todos los canales de atención pueden realizar este procedimiento.				

¿QUÉ CANALES PUEDEN REALIZAR LA BAJA DE SVA'S?	¿QUIÉN PUEDE ELIMINAR SVA'S?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	CONSIDERACIONES	
Sólo el titular del servicio.				

¿QUÉ CANALES PUEDEN REALIZAR LA BAJA DE SVA'S?	¿QUIÉN PUEDE ELIMINAR SVA'S?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	CONSIDERACIONES	
Sí, se debe validar según lo indicando en el procedimiento <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD</u> dependiendo del canal de atención y el sistema utilizado.				

¿QUÉ CANALES PUEDEN REALIZAR LA BAJA DE SVA'S?	¿QUIÉN PUEDE ELIMINAR SVA'S?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	CONSIDERACIONES	
• Valida la cuenta de Servicio en donde se eliminará el SVA. • Los servicios adicionales no se cortan luego de que termina la oferta. Es el cliente que debe solicitar la eliminación. • Informar del vencimiento de la oferta asociada según corresponda. El tener conocimiento de su fecha de facturación le permitirá al cliente saber cuándo puede dar de baja un adicional, para evitar cobro de días proporcionales. • Cuenta debe estar al día. No se debe ingresa la modificación si el cliente tiene valores en cobranza o la boleta del mes vencida. • No se puede agregar y eliminar SVA en un mismo pedido, se debe realizar en pedidos separados. • Siempre confirma con el cliente el N° de serie del decodificador a eliminar, para ingresar en sistema el correcto.				

¿QUÉ CANALES PUEDEN REALIZAR LA BAJA DE SVA'S?	¿QUIÉN PUEDE ELIMINAR SVA'S?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	CONSIDERACIONES
Según el SVA a eliminar, guíate por el paso a paso de la publicación <u>PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS</u>			

¿QUÉ CANALES PUEDEN REALIZAR LA BAJA DE SVA'S?	¿QUIÉN PUEDE ELIMINAR SVA'S?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	CONSIDERACIONES
• Registra en Andes según corresponda, apóyate de la publicación <u>ANDES - TIPIFICACIONES.</u> • Incluir en la Tipificación #BAJASVA.			

DESCONEXIÓN DE CANALES PREMIUM

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Aplica para los canales premium **TNT Sport, Hot Pack, HBO Max y Fox Sport Premium**, y para las **Aplicaciones de Streaming.**
- Siempre deja registro de la atención en sistema indicando la gestión realizada, apóyate de la publicación **ANDES - TIPIFICACIONES.**

IMPORTANTE: Recuerda que debes transferir a Retención Premium solo clientes que se encuentren en estado ACTIVO y no clientes SUSPENDIDOS.

MATRIZ DE ATENCIÓN BAJA CANALES PREMIUM / CASUÍSTICA

**CLIENTE SOLICITA LA
DESCONEXIÓN DE
UN CANAL PREMIUM**

**CLIENTE NO
RECONOCE EL
COBRO DE UN CANAL
PREMIUM**

**CLIENTE RECLAMA
POR EL ALTO PRECIO
DE SU CUENTA Y
TIENE CONTRATADO
CANALES PREMIUM**

**DESCONECTAR SUS
SERVICIOS
PRINCIPALES (SSPP)
Y TIENE
CONTRATADO**

1. Indaga con el cliente el motivo de la baja del canal y quién utiliza el servicio, etc.
2. Según la información entregada, aplica retención de forma escalonada:
 - a. Retención por **atributo** o **contenido**.
 - b. Retención por **DOM**, coméntale al cliente que dado a que ya lo tiene cancelado hasta el día X del mes (revisar ciclo o DOM del cliente) sugiérele que nos contacte el último día según su período facturado.
 - c. Retención con descuento, ofrece descuento especial si lo indica **PLAN DE RETENCIÓN** de canales Premium e ingresa en sistema el descuento.
3. Si el cliente **no acepta las alternativas entregadas**, ingresa la desconexión del canal.
Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS**.

**CLIENTE SOLICITA LA
DESCONEXIÓN DE
UN CANAL PREMIUM**

**CLIENTE NO
RECONOCE EL
COBRO DE UN CANAL
PREMIUM**

**CLIENTE RECLAMA
POR EL ALTO PRECIO
DE SU CUENTA Y
TIENE CONTRATADO
CANALES PREMIUM**

**DESCONECTAR SUS
SERVICIOS
PRINCIPALES (SSPP)
Y TIENE
CONTRATADO**

1. Indaga con el cliente el motivo de la baja del canal y quién utiliza el servicio, etc.
2. Según la información entregada, aplica retención de forma escalonada:
 - a. Retención por **atributo** o **contenido**.

b. Retención por **DOM**, coméntale al cliente que dado a que ya lo tiene cancelado hasta el día X del mes (revisar ciclo o DOM del cliente) sugiérele que nos contacte el último día según su período facturado.

c. Retención con descuento, ofrece descuento especial si lo indica **PLAN DE RETENCIÓN** de canales Premium e ingresa en sistema el descuento.

3. Si el cliente **no acepta las alternativas entregadas**, ingresa la desconexión del canal.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.**

CLIENTE SOLICITA LA
DESCONEXIÓN DE
UN CANAL PREMIUM

CLIENTE NO
RECONOCE EL
COBRO DE UN CANAL
PREMIUM

CLIENTE RECLAMA
POR EL ALTO PRECIO
DE SU CUENTA Y
TIENE CONTRATADO
CANALES PREMIUM

DESCONECTAR SUS
SERVICIOS
PRINCIPALES (SSPP)
Y TIENE
CONTRATADO

1. Indaga con el cliente el motivo de la baja del canal y quién utiliza el servicio, etc.

2. Según la información entregada, aplica retención de forma escalonada:

a. Retención por **atributo** o **contenido**.

b. Retención por **DOM**, coméntale al cliente que dado a que ya lo tiene cancelado hasta el día X del mes (revisar ciclo o DOM del cliente) sugiérele que nos contacte el último día según su período facturado.

c. Retención con descuento, ofrece descuento especial si lo indica **PLAN DE RETENCIÓN** de canales Premium e ingresa en sistema el descuento.

3. Si el cliente **no acepta las alternativas entregadas**, ingresa la desconexión del canal.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.**

CLIENTE SOLICITA LA
DESCONEXIÓN DE
UN CANAL PREMIUM

CLIENTE NO
RECONOCE EL
COBRO DE UN CANAL
PREMIUM

CLIENTE RECLAMA
POR EL ALTO PRECIO
DE SU CUENTA Y
TIENE CONTRATADO
CANALES PREMIUM

DESCONECTAR SUS
SERVICIOS
PRINCIPALES (SSPP)
Y TIENE
CONTRATADO

Atiende al cliente según lo descrito en el apartado **BAJA DE SERVICIOS PRINCIPALES – SUCURSALES**.

CONTINUAR

UNIDAD 4: POLÍTICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



VALIDACIÓN

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 pospago). 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

Paso 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, TSO, Cancelar pedido, Generar documento, Agregar servicios fijos, Resumen, and Validar Identidad. The main form contains fields for client information, order details, and a summary of the order status.

The bottom screenshot shows a warning message from Andes: "172.17.103.116:2080 dice: AITAU7H02 - Los Firmantes/Titular/Tercero deben estar todos validados (SBL-8P8-00131)". The message is displayed in a red box. The interface below the message shows the order details for order number 1-48153718031, including client information, order details, and a summary of the order status.

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.

Paso 2

The screenshot shows a web application interface with a top navigation bar and a main content area. The top navigation bar includes links like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Ofertas multibrito', and 'Ofertas económica'. The main content area has a sub-navigation bar with 'Lista', 'Análisis de detalles', and 'Gráficas'. Below this, there's a form with fields for 'Nº de Pedido', 'Nombre', 'Cuenta del Cliente', 'Nombre del Cliente', 'Fecha Desbloqueo', 'Método de validación 1', 'Método de validación 2', 'Método de excepción', 'Estado de validación 1', 'Estado de validación 2', and 'Estado de excepción'. The 'Validar identidad' button is highlighted in the 'Terceros o Firmantes' section. The 'Validaciones' table shows the following data:

Prioridad	Método	Reintentos
Excepción	Serie de RUT	0
10	Facial	0
20	Dactilar	0

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

Paso 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)

Paso 4

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Para continuar debemos autorizar por huella dactilar.

Autorización

13.668.776-K
contactando a fptb-ufi 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

Contatos Cliente Validar Identidad Excepción

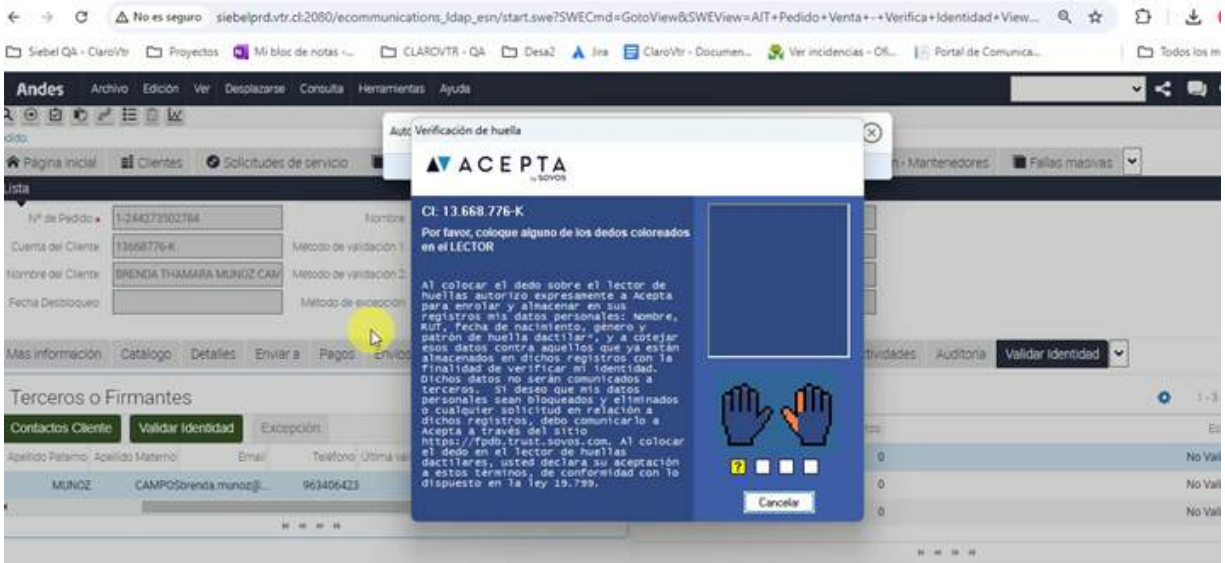
Apellido Paterno, Apellido Materno	Email	Teléfono	Última validación	Estado	Excepción
MUNOZ CAMPOS Brenda munoz@...		963406423		No Validado	

Validaciones 1 - 3 de 3

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

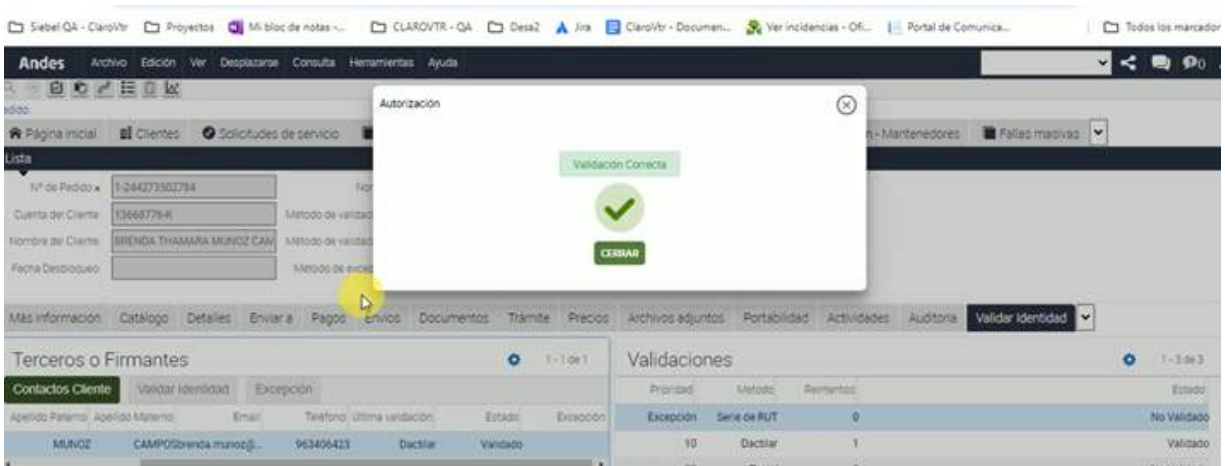
El sistema arroja mensaje de validación correcta para la huella dactilar del Ejecutivo y con esto se habilita su ID para poder enviar transacciones de validación de Identidad

Paso 5



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

Paso 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](#)

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°01 - SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°01 -
SUCURSAL CLARO**

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

FINALIZAR