



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°01 - CCDD HOGAR

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: ANDES - CLIENTE SIN BOLETA



UNIDAD 2: ANDES - AJUSTE



UNIDAD 3: MODIFICACIÓN DE GRILLA DE CANALES



UNIDAD 4: LEY DE VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ANDES - CLIENTE SIN BOLETA



DEBES SABER:

- El día de la emisión de la boleta es el mismo día del DOM (CICLO DE FACTURACIÓN) asignado.
- La emisión de la boleta puede en cualquier hora del día.
- Una boleta no emitida siempre aparecerá como B1, incluso puede aparecer como B1 el mismo día del DOM (CICLO DE FACTURACIÓN).
- La solicitud de servicio CLIENTE SIN FACTURACIÓN aplica sólo en

casos donde la boleta no haya sido emitida en un plazo posterior al DOM (CICLO DE FACTURACIÓN).

VERIFICAR PRECONDICIONES



VERIFICAR SI LA BOLETA ESTÁ EMITIDA

REVISAR COBRANZA

REVISAR SI ES BOLETA ALFANUMÉRICA

a) En la cuenta de facturación en Andes revisa si la cuenta por la que consulta el cliente tiene la boleta emitida.

Boleta emitida:

Informa al cliente que la boleta se encuentra disponible para pago.

Si la duda del cliente está referida a que no recibió la boleta, revisa el procedimiento CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA.

Boleta no emitida:

Revisa la fecha en que corresponde la emisión de la boleta. Puedes apoyarte en la publicación CICLOS DE FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETA

IMPORTANTE: La boleta se puede emitir durante cualquier horario del día, por lo tanto, debes guiarte por el día siguiente a la emisión de la boleta.

b) En caso en que la boleta se emite en una fecha posterior, informa al cliente el día en que su boleta estará disponible. Puedes apoyarte con el siguiente script: ***"Sr. (a) su boleta se emite a contar del día XXX. Es importante que tenga presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día"***

VERIFICAR SI LA BOLETA ESTÁ
EMITIDA

REVISAR COBRANZA

REVISAR SI ES BOLETA
ALFANUMÉRICA

a) Si la boleta ya debió estar emitida, revisa las alertas de crédito en la cuenta de facturación para revisar si el cliente tuvo una marca de DETENER RENTAS. Si es así, significa que, por atraso en el pago de la cuenta, la boleta no será emitida hasta que la cuenta no esté regularizada. El monto no facturado correspondiente se sumará a la siguiente boleta.

Cliente estuvo con cuenta suspendida:

Informa al cliente que debido al proceso de cobranza su boleta no se emitió. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX debido al pago fuera de fecha del mes de xxx, su boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que sus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se le facturará el mes correspondiente más el mes en curso"

Cliente no estuvo con cuenta suspendida:

Continúa con la siguiente revisión.

Período	Estado	Subjetado	Importe de deuda	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4-BAJO	Cerrado	Sello de Cobranza	\$2.341 Sello de Cobranza	01/11/2022 18:00:00	Sello de Cobranza	
4-BAJO	Completada	\$7.170 Incobranza	01/11/2022 18:00:00	Se carga deuda		
4-BAJO	Completada	\$2.341 Cobranza Externa	19/02/2022 21:00:00	Envío agencia de Cobranza Externa (pre judicial)		
4-BAJO	Pendiente	\$2.341 Agencia Servicios	09/02/2022 21:00:00	Cancela los servicios en las plataformas		
4-BAJO	Rechazada	\$2.341 Suscripción Total	06/01/2022 21:00:00	El cliente no tiene activos asociados		
4-BAJO	Completada	\$2.341 Agencia Corto BI	03/01/2022 21:00:00	Se agenda inactivación de servicios para el fin de la venta		
4-BAJO	Completada	\$2.341 Detener Rentas	03/01/2022 21:00:00	Se asigna fecha de fin a la venta		
4-BAJO	Rechazada	\$2.341 Suspensión Parcial	04/01/2022 21:00:00	El cliente no tiene activos asociados		
4-BAJO	Cerrado	Entró en Cobranza	\$2.341 Entró en Cobranza	30/10/2021 21:00:00	Entró en Cobranza	

**VERIFICAR SI LA BOLETA ESTÁ
EMITIDA**

REVISAR COBRANZA

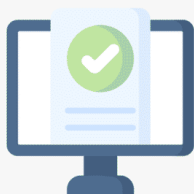
**REVISAR SI ES BOLETA
ALFANUMÉRICA**

a) Revisa el N° DE FACTURACIÓN de la cuenta de facturación y descarta que sea una boleta alfanumérica.

Las boletas alfanuméricas presentan un número de facturación con B1, mientras que las boletas normales tienen un número de folio.

Número de factura	
B1-31599017	BOLETA ALFANUMÉRICA
192414693	BOLETA CON FOLIO

BOLETA ALFANUMÉRICA



IMPORTANTE

DEBES SABER:

- Para solucionar, se debe ingresar un ticket a mesa de ayuda independiente si el cliente tiene o no tiene una inhibición de cobranza.
- En el ticket se debe solicitar regularizar solo la última boleta alfanumérica que posea el cliente, esto para evitar, en caso que tenga más de una, que se genere un saldo anterior.
- NO entregar detalles específicos de la boleta o datos del cliente a un tercero sin poder notarial.

- Para casos donde el cliente tenga emitida una boleta alfanumérica con monto \$0, no se debe generar un ticket a mesa de ayuda, ya que es el monto real facturado de la boleta.

VERIFICA PRECONDICIONES:

1. Confirma si el cliente tiene ingresada una INHIBICIÓN DE COBRANZA

1.1. Desde la cuenta de Facturación, luego en la pestaña **PERFILES** verifica que el cliente tenga una Inhibición ingresada en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**.

Si el campo aparece en blanco, significa que no hay una inhibición ingresada

GESTIÓN:

SIN INHIBICIÓN

1. Ingresar una inhibición tal como se detalla en la publicación ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

2. Ingresar la solicitud de servicio para que el área de facturación tome el caso y pueda solucionarlo a la brevedad. **(SLA máximo 48 horas hábiles)**.

Tipo de Registro: Andes.

Aplicación: Andes.

Categoría: Boleta.

Tipo de Solicitud: No se Visualiza.

Detalle de Solicitud: Registra el N° de cuenta de facturación // cliente SIN inhibición.

Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Apóyate con el siguiente script:

INFORMA:

Sr. XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros queremos que usted tenga. Hemos experimentado un inconveniente

en la emisión de su boleta, el que debería estar resuelto el XX de XX (informar de acuerdo al SLA del ticket)”

Andes

Inicio | Edición | Ver | Desplazarse | Consulta | Herramientas | Ayuda

Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Validaciones venta | Pedidos | Pedido de venta | Contactos | Fallas masivas | Perfil de facturación

Lista de clientes

Ruta	Dirección	Teléfono principal	Resultado última encuesta BSA
00000000	00000000	00000000	

Nombre: 00000000 | Correo: 00000000@gmail.com | Estado: 00

Más información | Resumen del cliente | Saldo total | Jerarquía de cuentas | Fallas masivas | Contactos | **Perfiles** | Actividades | Solicitudes de servicio | Pedidos | Activos probados

Perfil de facturación

Nombre	Empresa	Presupuesto	Medio de pago	Medio de pago no contratado	Electrónico	Boleta	Fecha de emisión	Fecha de emisión
00000000	00	Manual	Medio Pago no Contratado	Electrónico	00000000@gmail.com, FRANCISCO M., 12	Boleta	21/12/2020 23:59:00	00000000

Medio Pago no Contratado

Medio Pago no Contratado

PAT

PAC

UNIDAD 2: ANDES - AJUSTE



DEBES SABER:

- ✓ En caso de corresponder ajuste, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado.

- ✓ Cada ajuste debe estar respaldado por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- ✓ Todos los ajustes deben tener una **observación clara y completa del caso.**
- ✓ Las BOLETAS PAGADAS nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos **SÍ** aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Las BOLETAS NO PAGADAS, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos **SÍ** aplica generar Nota de Crédito. Para los montos no facturados NO aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ El ajuste puede ser por la totalidad o solo un monto parcial de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- ✓ SIEMPRE informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su mail o domicilio (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- ✓ Recuerda que siempre debes indagar el motivo por el cual el cliente reclama y realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.

✓ NO ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.

✓ El Documento de Nota de crédito se crea de forma inmediata y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.

✓ En caso de generar un saldo a favor con opción de devolución por transferencia se debe realizar procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.

✓ Si el cliente no está de acuerdo con el valor a ajustar o si acepta el valor, pero insiste en un reclamo, se puede ingresar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello. En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE. El ejecutivo de primera línea, tiene permitido ajustar hasta el monto indicado a continuación. Si excede el monto, retornará el siguiente mensaje: "Monto máximo a ajustar excedido", y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

CARGO	MONTO MÁXIMO DE AJUSTE
Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Call Center y Canales Digitales	\$15.000

Ejecutivos Sucursal	No Ajustan
Ejecutivos Retención Multiskill	\$10.000
Ejecutivos Retención SSPP y Canales premium (plataforma retención y retención sucursales)	\$10.000
Botón Rojo, Reclamos	\$50.000
Supervisor Retención Externo	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Supervisor Call Center	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal	\$120.000
Jefe	\$200.000
Subgerente	\$1.000.000

MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN

SERVICIO CONTRATADO	MONTO MÁXIMO AJUSTE PERMITIDO
TRIPLE PACK	\$60.000
TV+ INTERNET	\$50.000
TV+ FONO	\$45.000
INTERNET + FONO	\$45.000
INTERNET	\$35.000
TELEVISIÓN	\$30.000
FONO	\$30.000



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 3: MODIFICACIÓN DE GRILLA DE CANALES



DEBES SABER:



Te informamos que, el 2 de Diciembre de 2024 se envió un mail a todos clientes TV FULL FTTH, informando que a contar del 1 Enero 2025 realizaremos un cambio en nuestra grilla, esta modificación incluirá la salida de los canales **“DHE”, “MULTIPREMIER” y serán reemplazadas por las señales “ATRESCINE” y “ATRESERIE”.**

SEÑAL ACTUAL	CANALES DE REEMPLAZO
- Multipremier (SD) (señal nro. 94)	- A3Series (SD)
- DHE (HD) (señal nro. 614)	- A3Series (HD)

Ante consultas de relacionadas al cambio de grilla, apóyate con el siguiente script:

“Sr(a) XXXX, le informo que a contar del 1 Enero 2025 se realizará una modificación en la grilla de canales que consiste en la salida de los canales “DHE” y “MULTIPREMIER” que serán reemplazadas por el canal “ATRESCINE” y “ATRESERIE”.



PREGUNTAS FRECUENTES:

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Por qué se eliminan los canales?

En Claro permanentemente estamos buscando como mejorar tu oferta para brindarte una mejor entretención.

¿Cómo afecta el cobro de mi plan?

No presentara cobros adicionales a su servicio.

IMPORTANTE:

En caso de que el cliente genere un reclamo por el período de reposición de canales, deberás rebajar el proporcional, al plan del cliente de acuerdo con el flujo establecido actualmente por casos sin señal.

REGISTRA:

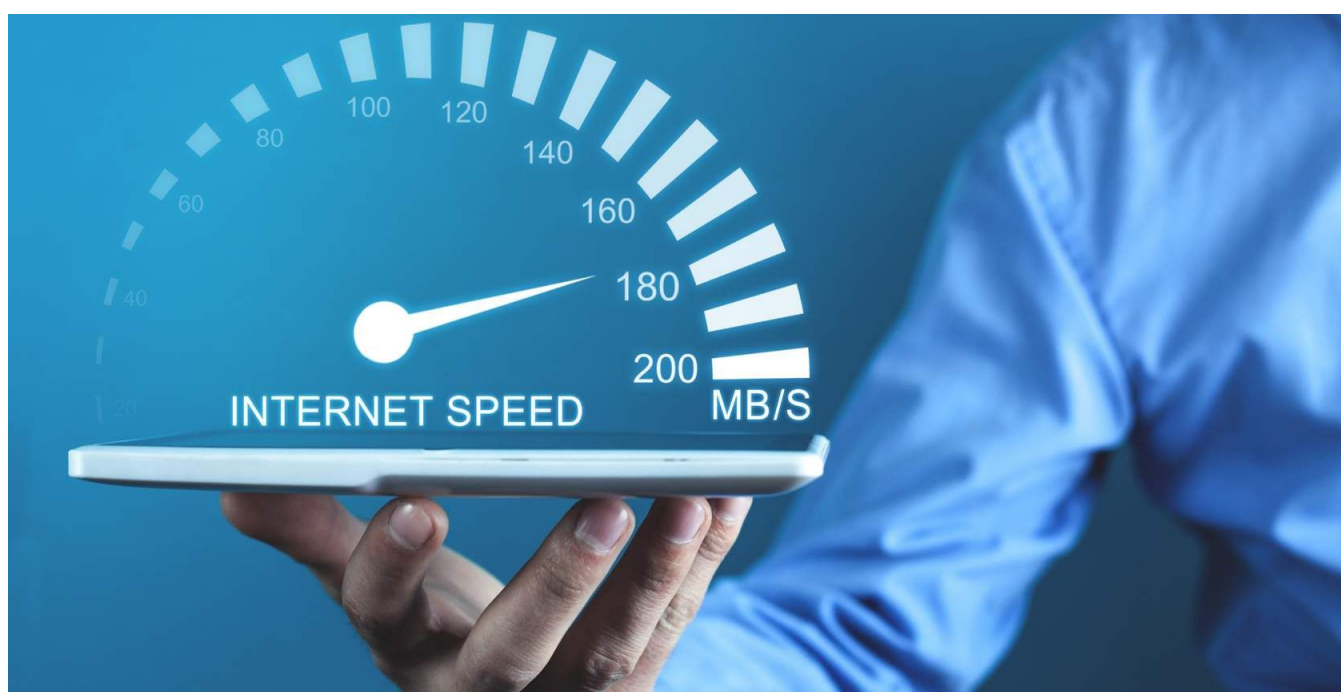
Andes: Cable -> Capacitación -> GrillaEn la observación registra:

- Nombre del cliente
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Plazo informado (si aplica)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 4: LEY DE VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA



DEBES SABER:

IMPORTANTE

- Esta ley solo aplica para clientes con servicios de internet Hogar.

- Los nombres de los planes del cliente cambiarán, puedes confirmar cada uno de ellos revisando el PLAN COMERCIAL.

- Si el cliente solicita realizar un reclamo, lo debes realizar desde la solicitud de servicio LEY DE VELOCIDAD MÍNIMA, si tienes dudas de cómo hacerlo puedes revisar **Ingreso de Reclamo.**

- Para poder realizar la medición de velocidad se debe hacer desde la aplicación definida por la Subtel que se puede descargar desde **<https://vmgchile.cl/>**.

- Si el cliente realiza la medición a través de otra aplicación, distinta a la determinada por la subtel, no corresponde realizar la gestión por Ley de velocidad mínima.

- La medición se debe realizar solo computadoras, no se pueden realizar desde celulares.

- La medición actualmente se realiza a través de una conexión por cable, por lo que mediciones desde un computador conectado a WIFI no aplican.

- Se pueden realizar 2 tipos de mediciones:

- Instantánea: Aquella que registra la velocidad del usuario en un instante determinado.

- Promedio: Está compuesta por una serie de mediciones instantáneas que permiten que el sistema calcule las velocidades promedio representativas. Suelen durar alrededor de 40 minutos.

- En el caso de las mediciones de velocidad promedio, las mediciones programadas pueden ocasionar un uso intensivo temporal del ancho de banda del usuario.

- Solo se realizarán las compensaciones correspondientes a los clientes que compartan el resultado de una medición promedio, ya que las mediciones instantáneas no son determinantes.

- A la hora de solicitar enviar el informe al correo **infolvm@clarochile.cl** al cliente, debes indicar que en el asunto ponga su Rut y dentro del cuerpo del mensaje su nombre completo, apellido y adjuntar el informe de medición.
- Las mediciones tardan demasiado en realizarse por lo que debes invitar al cliente a volver a contactarse una vez que tenga el resultado de la medición si así sea el caso.



GESTIÓN:

PRIMERA LÍNEA

Si el cliente indica que ha realizado la medición y esta no cumple con velocidad mínima garantizada debes realizar lo siguiente:

1. Confirma con el cliente si para realizar la medición lo hizo a través de la **aplicación descargada desde la página** <https://vmgchile.cl/>.

a. Si la medición se realizó con otra aplicación distinta, debes indicar que tiene que hacerlo desde la aplicación que entregó la Subtel para estos casos. Indicar que dentro de la aplicación debe seleccionar el tipo de medición PROMEDIO y volver a contactarse nuevamente con nosotros cuando tenga el resultado si esté no cumple con la velocidad mínima garantizada.

b. Si efectivamente realizó la medición a través de la aplicación entregada por la Subtel, continua con el paso a paso.

2. Consulta si la medición fue inmediata o promedio.

a. Si fue una medición inmediata, debes informar que esta medición no entrega un resultado verdadero y la ley no tiene en cuenta esta medición para realizar las compensaciones correspondientes, por lo que debe realizar la medición Promedio, una vez que tenga el resultado se debe a volver a poner en contacto con nosotros nuevamente.

b. Si el cliente realizó una medición promedio, debes continuar con el paso a paso.

3. Confirma con el cliente la dirección en la que realizó la medición.

4. Indicar que debe enviar el formulario de la medición al correo **infolvm@clarochile.cl**.

a. En el asunto el cliente debe dejar su Rut y en el cuerpo del mensaje su nombre completa, apellido y el formulario adjunto. Recuerda que el informe debe ser enviado dentro de las 24 hrs después de haber realizado la medición, si no debe volver a medir su velocidad y enviar nuevamente el correo dentro del tiempo indicado.

5. Revisa si el cliente se encuentra dentro de una falla masiva.

a. si esto es así informa que no es posible realizar una visita técnica ya que se está trabajando para entregar una pronta solución y que su solicitud ya fue ingresada para que se contacte un especialista dentro de los próximos 5 días hábiles.

b. Si el cliente no está dentro de una falla masiva, continua con el paso a paso normal 6. Revisa el tipo de red del cliente si es FTTH o HFC.

a. FTTH: debes ingresar la siguiente visita técnica:

- Tipo: Internet
- Área: Orden de retención técnica
- Sub Área: Sin conectividad
- Obs: @subtelLVM

b. HFC: revisa si tiene factibilidad técnica para ofrecer el cambio de red a fibra.

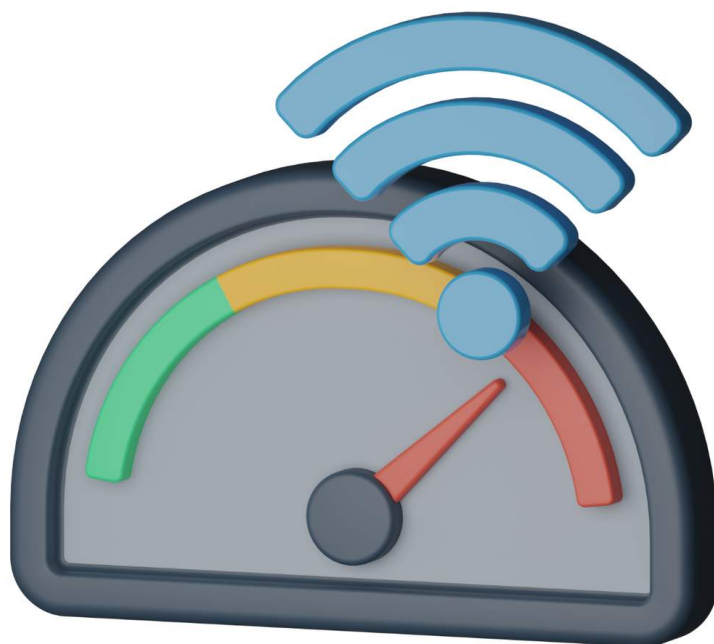
• Si no tiene factibilidad o no acepta el cambio de tecnología debes ingresar la siguiente visita técnica:

- Tipo: Internet
- Área: Orden de retención técnica
- Sub Área: Sin conectividad
- Obs: @subtelLVM

• Si tiene factibilidad y acepta el cambio de tecnología debes ingresarlo, puedes apoyarte con la publicación **Cambio de Tecnología a Fibra Óptica**

7. Informa al cliente que un ejecutivo se contactará con él para revisar su caso dentro de los próximos 5 días hábiles.

Es importante que durante este periodo mientras se envía una respuesta, el cliente no debe volver a enviar mediciones ya que el caso está asociado a la medición por la que se contactó.



Para conocer la instalación de la aplicación para realizar la medición, cómo realizar la medición y preguntas frecuentes revisa [aquí](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°01 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°01 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR