



# Plataforma de Servicio al cliente

---

Guía Paso a Paso para la  
Gestión de Solicitudes

# El Nuevo Estándar de Servicio



Hemos implementado este sistema para **agilizar nuestros procesos** y mantener la **máxima cercanía** con usted.



## Canal Único Oficial.

Para garantizar una atención rápida y respaldada, la plataforma web **es la única forma de contacto aceptada.** No se cursarán solicitudes por otras vías.



[www.ictinos.cl/servicio-cliente.html](http://www.ictinos.cl/servicio-cliente.html)



Horarios de atención:  
Lunes a jueves 08:00 a 17:30 | Viernes 08:00 a 14:00

# Sus Credenciales de Acceso



## Contraseña Inicial

Los primeros 6 dígitos de su RUT (Ej: 123456).

## Usuario

Su RUT completo, sin puntos, con guión y dígito verificador (Ej: 12345678-9).

Rut

Contraseña:

Iniciar sesión

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[Soy arrendatario](#)



## ¿Olvidó su contraseña?

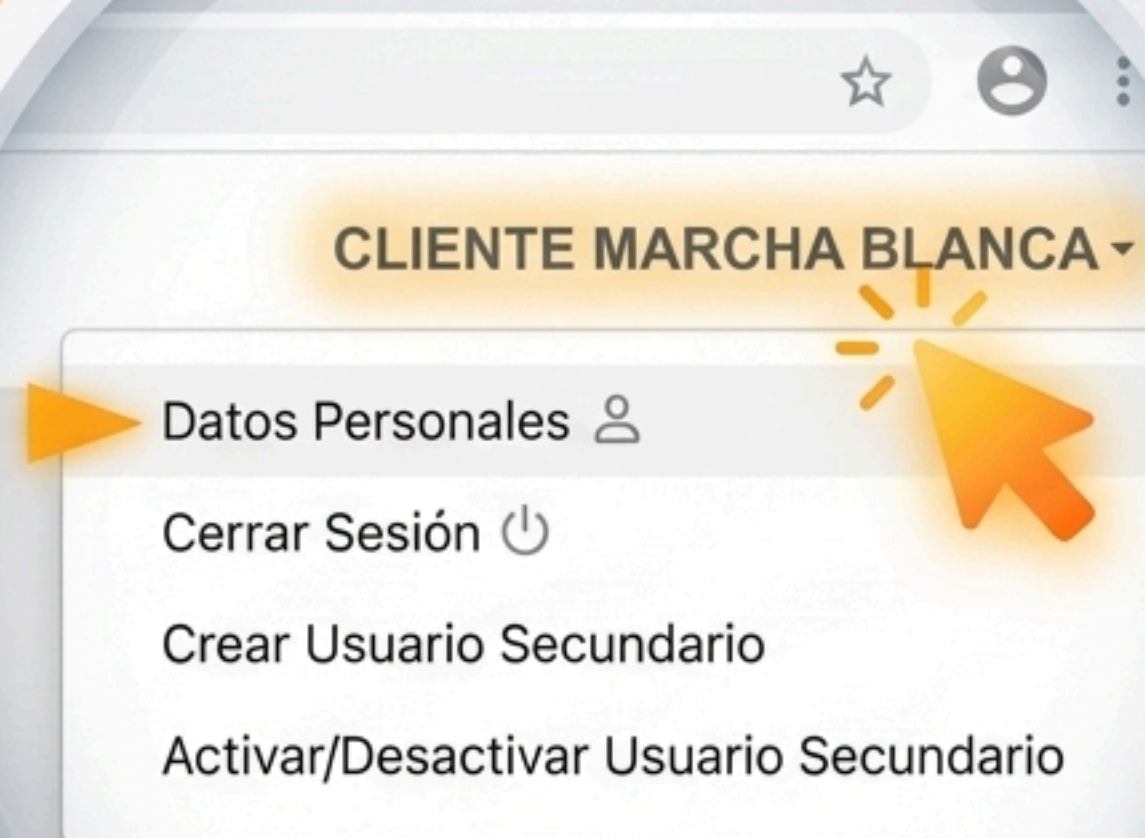
Haga clic en el enlace inferior de la pantalla de inicio para recuperarla al instante.

# Personalice su Seguridad

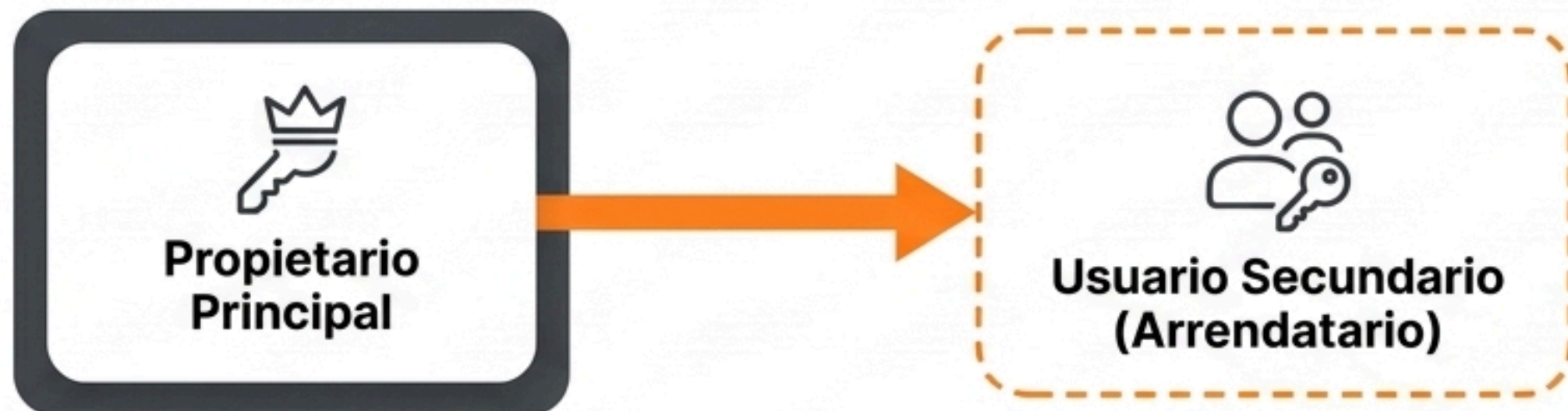
1. Haga clic sobre su **Nombre de Usuario** en la esquina superior.

2. Seleccione **Datos Personales**.

3. Ingrese a **Cambio de contraseña** y defina su clave segura.



# Delegación de Acceso a Arrendatarios



1.

1. En el menú de su perfil, seleccione **Crear usuario secundario**.

2.

2. Complete los datos personales del arrendatario.

3.

3. **Asignación de Bienes (Crítico):** Marque únicamente las propiedades (departamento, bodega, estacionamiento) a las que el arrendatario tendrá acceso para reportar problemas.

👤 Crear un Usuario Secundario

Datos del usuario

Ingrese Nombre completo

Designar Contraseña

Ingrese Apellidos

Ingrese Rut

Teléfono

Correo

Seleccione el bien o bienes que desea asignar al usuario secundario.

Buscar bienes...

- ESTACIONAMIENTO - E6 (Piso -2)
- ESTACIONAMIENTO - E2 (Piso -1)

✓ Guardar

# Notificación Automática

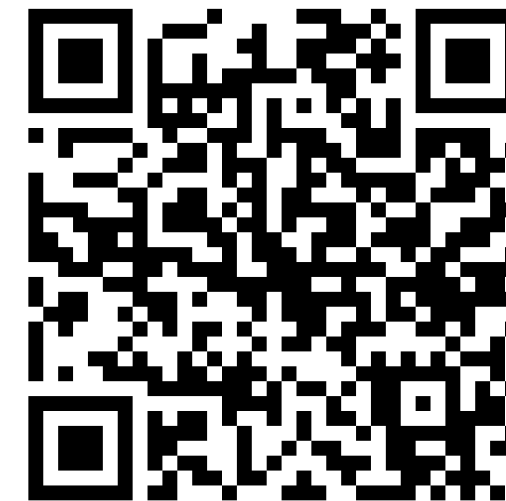


Al presionar 'Guardar', el sistema envía automáticamente un correo electrónico a su arrendatario con sus credenciales únicas de acceso. Usted no necesita gestionar contraseñas manualmente.











# Plataforma de Servicio al cliente

Tu proyecto en la palma de tu mano



# Iniciar un Requerimiento

Acciones	N°	Tipo
 	E5	ESTACIONAMIENTO
 	309	DEPARTAMENTO
 	B5	BODEGA
 	B10	



Ubique la propiedad afectada en su lista de Bienes y haga clic en el ícono '+' en la columna de Acciones.

# Anatomía de una Solicitud Perfecta

The diagram illustrates the anatomy of a request form, divided into several key sections:



- Lugar & Ítem:** ¿Dónde está el problema? (Ej: Baño 1 / Celosía). This section includes dropdown menus for "Lugar:" (BAÑO 1) and "Ítem:" (CELOSIA).
- Detalle & Problema:** ¿Qué ocurre exactamente? (Ej: Tornillo / Suelto). This section includes dropdown menus for "Detalle:" (TORNILLO) and "Problema:" (SUELTO(A)). Below these are several tags: DAÑADO(A), DESCONECTADO(A), TORNILLO(A), SUELTO(A), DESCONECTADO(A), and EANNIOR VELTO(A).
- Observación:** Celosia mal instalada. A text input field for providing context.
- Archivos Adjuntos:** (Máximo 4 archivos). A section for attaching photos, showing a document icon and a "+ 🗑️" button.
- Botón de Acción:** + Agregar Requerimiento. A button to save the request.

Callouts provide additional instructions:


- Observación Escrita:** Añada contexto clave que ayude al técnico.
- Archivos Adjuntos:** Recomendamos encarecidamente adjuntar fotos (PNG o JPG, máximo 4) para un diagnóstico rápido.
- Haga clic en **Agregar Requerimiento** para guardar.

# Revisar y Enviar

## Requerimientos añadidos

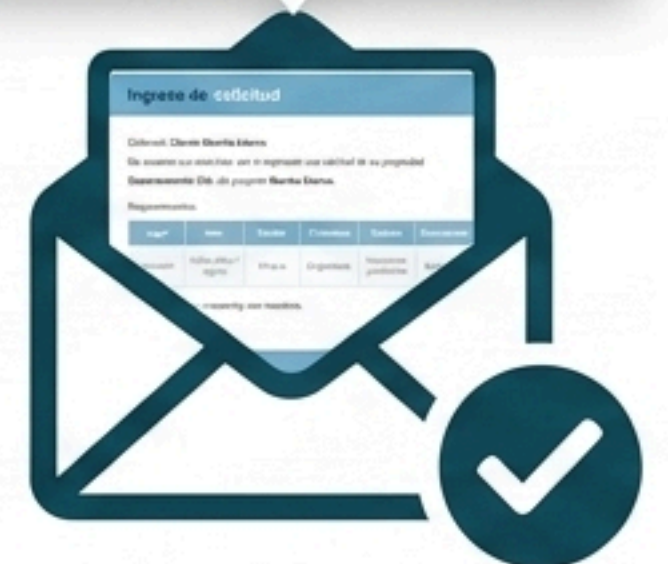
Lugar	Problema	Item	Detalle Item	Descripción	Archivos	Borrar
BAÑO 1	CELOSIA	TORNILLO	SUELTO(A)	Celosia m... <a href="#">Ver más</a>		

**Agrupe sus requerimientos:**  
Los problemas ingresados se enlistarán en la parte inferior. Puede repetir el proceso para **agregar más observaciones** a una misma visita.

 Enviar

**Paso Final:** Su solicitud no será procesada hasta que presione el botón **Enviar**.

Recibirá un correo electrónico de respaldo confirmando el ingreso exitoso.



# Su Centro de Control (Historial)

Mantenga el control total de sus solicitudes.

**Historial solicitudes**

Activas: Solicitudes en curso.

Terminadas: Reparaciones e inspecciones finalizadas.

Historías: Archivo de su propiedad.

Historial solicitudes

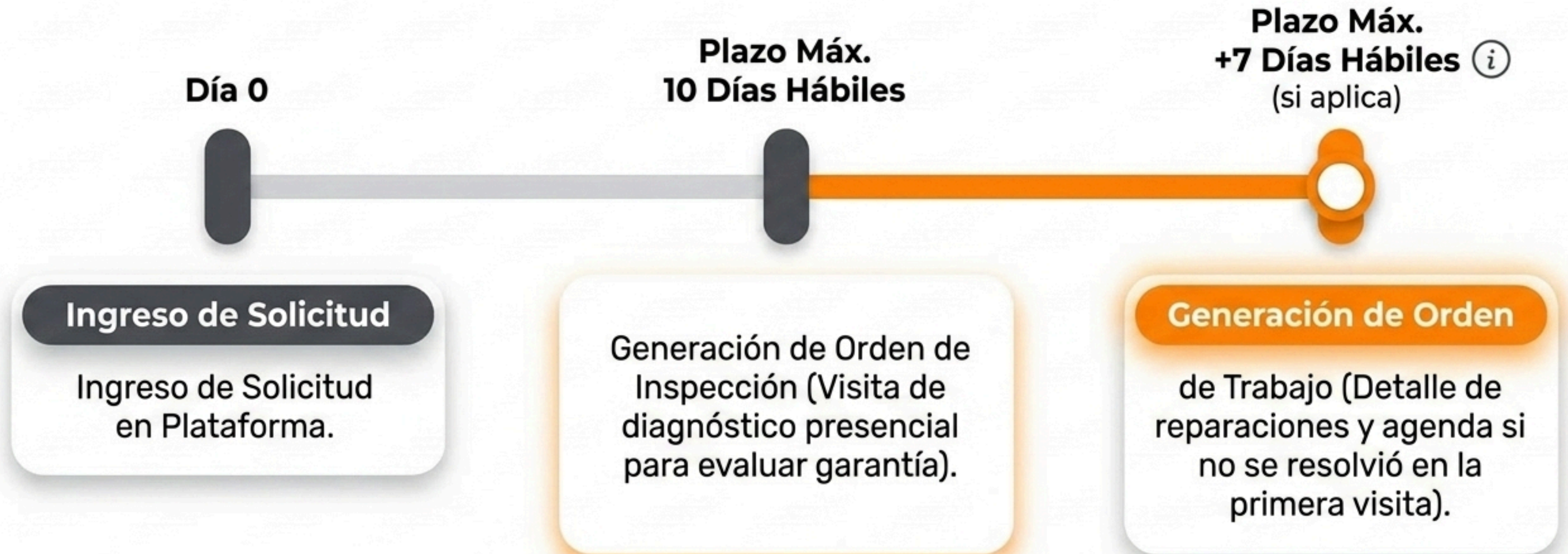
Activas Terminadas Históricas No Tecnicas

OI-MARCHA BLANCA-218175 (1)

**Solicitudes:** Buscar:

Solicitudes:	Lugar	Item	Item Detalle	Problema	Observación
OI-MARCHA BLANCA-218175 (1)	BAÑO	GRIFERIA	APARATO	DAÑADO(A)	dañado... <a href="#">Ver más</a>

# Tiempos de Respuesta Estándar



*La duración final de los trabajos dependerá de la complejidad, accesibilidad y coordinación con los propietarios.* ⓘ

# Entendiendo los Estados de su Solicitud

## Orden de Inspección (OI)

### Objetivo:

Diagnóstico inicial. Revisar las observaciones registradas.

### Resultado:

Determinar si procede la reparación según la ley de garantía vigente.

## Orden de Trabajo (OT)

### Objetivo:

Ejecución. Se emite vía email si las observaciones no se resolvieron en la inspección.

### Resultado:

Indica el detalle exacto de los trabajos a realizar y los horarios acordados.

# Checklist

- 1. Acceso y Seguridad:** Ingrese a la plataforma web única con su RUT y clave inicial (sus primeros 6 dígitos), cambie su contraseña por una más segura, asigne credenciales a sus arrendatarios si corresponde, y descargué la app.
- 2. Selección del Bien:** En la plataforma, localice la propiedad que presenta el problema (Departamento, Bodega o Estacionamiento) y seleccione el ícono "+".
- 3. Detalle y Evidencia:** Identifique el lugar y el ítem afectado, escriba una observación detallada del problema y adjunte hasta 4 fotos en formato PNG o JPG.
- 4. Envío Obligatorio (Paso Crítico):** Haga clic en el botón "Enviar" para que la solicitud sea procesada; de lo contrario, el requerimiento no ingresará al sistema.
- 5. Tiempos y Seguimiento:** Revise el "Historial" para monitorear el estado y considere los plazos de atención: hasta 10 días hábiles para la visita de inspección (OI) y 7 días hábiles más si se genera una orden de trabajo (OT).

## Todo Listo para Comenzar

Su tranquilidad es nuestra prioridad. Recuerda también que puedes descargar el manual del propietario, y manual de recomendaciones desde nuestra página web.

**Ir a [www.ictinos.cl/servicio-cliente.html](http://www.ictinos.cl/servicio-cliente.html)**

**o**

**Descarga tu aplicación de Google Play o del Play Store**