



14 TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA N° 14 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 06 AL 19 JULIO 2026

≡ INCONVENIENTES TÉCNICOS SERVICIO MÓVIL

≡ CAMBIO A ESIM MÓVIL (CALL CENTER Y CANALES DIGITALES)

≡ DESCUENTO NO CARGADO

≡ VISITAS TÉCNICAS

≡ DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES TÉCNICOS SERVICIO MÓVIL



ANALIZA ESTE CASO (NO NAVEGA Y NO REALIZA NI RECIBE LLAMADAS)

Juan nos contacta e indica que, **no tiene servicio de voz ni datos móviles**, aunque el teléfono muestra señal en pantalla. El

inconveniente lo presenta desde hace muy poco y, según indica, **no realizó cambios** en su equipo, ni tarjeta SIM, no ha configurado nada del dispositivo. El teléfono parece estar conectado a la red, pero en la práctica no permite realizar y recibir llamadas, ni navegar por internet móvil.

Este tipo de falla suele ser confusa porque la presencia de barras de señal puede hacer pensar que la conexión está funcionando correctamente, cuando en realidad el servicio está degradado, limitado o mal registrado en la red.

INDAGA

IMPORTANCIA DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

El diagnóstico inicial es crucial para identificar información relevante antes de escalar o usar los sistemas, evitando respuestas automáticas.

INDAGA

PROCEDIMIENTO A REVISAR

- ¿Puede navegar por internet o usar aplicaciones que requieren datos?
- ¿Su teléfono muestra señal de datos (3G/4G/5G) pero no puede conectarse a ninguna página ni app?

Para más preguntas y procedimientos sugeridos, apóyate en la siguiente publicación [aquí](#)

INDAGA

PROCEDIMIENTO A REVISAR

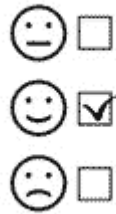
No navega y no realiza ni recibe llamados.

VISIÓN DEL PROCEDIMIENTO



Estructura del flujo:

El flujo avanza desde validaciones generales hacia revisiones técnicas específicas para abordar causas probables con mayor impacto.



Pasos principales del diagnóstico:

Incluye revisión del estado comercial, validación en ONE, órdenes pendientes, configuración y análisis en QDN.



Beneficios del flujo disciplinado:

Reduce variabilidad, facilita comunicación con el cliente y minimiza reprocesos y reclamos.

PASOS A REVISAR

Es crucial verificar que los componentes de voz y datos estén correctamente cargados y activos en el sistema ONE para asegurar el servicio.

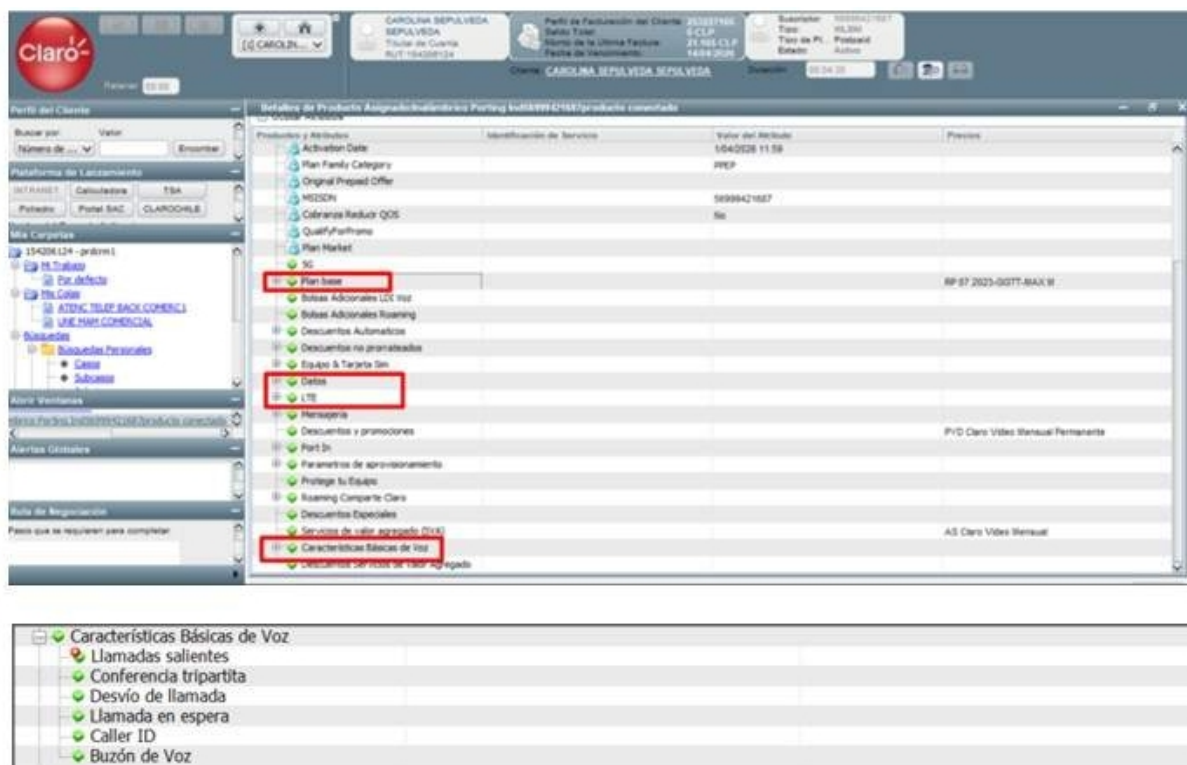
Identificación de Estados Inadecuados

Detectar componentes bloqueados, pausados o ausentes ayuda a identificar causas de interrupción total del servicio.

Resolución Mediante Recarga

La eliminación y recarga correcta de componentes mediante órdenes en ONE permite restaurar el servicio sin escalamientos innecesarios.

Para el paso a paso de eliminación y agregar componente bloqueado apóyate en la siguiente publicación [aquí](#).



Paso 3: Revisión de órdenes pendientes

Verificación de órdenes pendientes

Revisar órdenes incompletas o mal finalizadas para identificar procesos que afectan el servicio.

Impacto en la provisión del servicio

Órdenes en curso o fallidas pueden causar pérdida total de voz y datos en la línea.

Importancia de la revisión exhaustiva

Detectar y resolver órdenes pendientes evita escalaciones y demuestra análisis detallado al cliente.

Paso 4: Revisión de configuración del equipo —

Objetivo de la revisión

Descartar ajustes locales que impidan el correcto funcionamiento del servicio en el equipo del cliente.

Aspectos críticos a verificar

Verificar datos móviles activos, modo red automático, VoLTE habilitado, sin desvíos y roaming nacional encendido.

Errores frecuentes detectados

Datos desactivados, selección manual incorrecta o bloqueos en configuraciones de llamadas impactan el servicio.

Importancia del paso

Completar esta revisión es indispensable para evitar diagnósticos erróneos y mejorar la experiencia del cliente.

Revisa con el cliente la configuración del equipo. En caso de que las configuraciones estén incorrectas, solicita al cliente cambiarlas. Apóyate en la siguiente publicación [aquí](#).

Paso 5: Análisis de parámetros en QDN —

Revisión de Parámetros en QDN

QDN permite analizar el comportamiento técnico de la línea y validar estados de conexión y registros.

Identificación de Problemas Técnicos

Se detectan estados desconocidos, desincronizaciones o bloqueos que requieren intervención especializada.

Validación para Escalamiento

Este paso es la validación final antes de escalar, asegurando información clara y fundamentada.

Para revisar los componentes que debes revisar:

- Línea con todos sus componentes,
- Bloqueo hotline cobranza,
- Comparación entre el nombre del plan en One y Customer Group,
- Registro VLR
- Tecnología

Apóyate en la siguiente publicación [aquí](#).

USO DEL NUEVO QDN DENTRO DEL FLUJO

FUNCIÓN DEL QDN

El **QDN** ofrece información técnica detallada no disponible en sistemas comerciales, esencial para diagnóstico preciso.

MOMENTO DE USO ADECUADO

El **QDN** debe usarse al final del flujo, tras descartar causas comerciales y ajustes de equipo, para evitar confusión.

BENEFICIOS PARA EJECUTIVOS

Usar **QDN** fortalece la autonomía del ejecutivo y mejora la comunicación con soporte especializado mediante datos concretos.

IMPORTANCIA EN EL DIAGNÓSTICO

QDN es un cierre técnico del diagnóstico, no un atajo, y su valor aumenta cuando se usa en el momento correcto.

GEOREFERENCIADOR EN FRONT COMERCIAL

FUNCIÓN DEL GEOREFERENCIADOR

Herramienta para registrar y analizar problemas de servicio asociados a ubicaciones específicas con precisión.

USO EN FLUJO DE DIAGNÓSTICO

Se usa tras validar problemas persistentes, identificando posibles causas en cobertura o infraestructura.

MEJORA EN GESTIÓN Y COMUNICACIÓN

Evita derivaciones genéricas y permite explicar claramente al cliente los siguientes pasos a seguir.

GESTIÓN BASADA EN EVIDENCIA

Integrar esta herramienta refuerza una gestión responsable y fundamentada en datos precisos.

INGRESO A GEOREFERENCIADOR EN FRONT COMERCIAL

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa al GEOREFERENCIADOR desde QDN Front de post venta y selecciona FALLAS DE RED



PASO 1

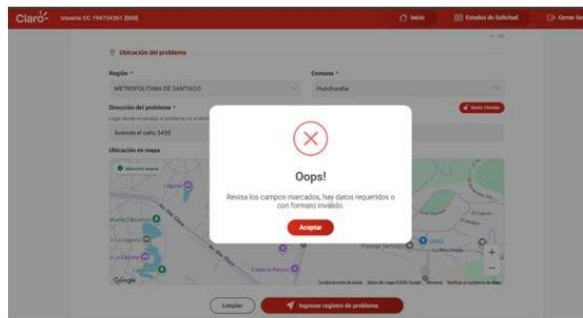
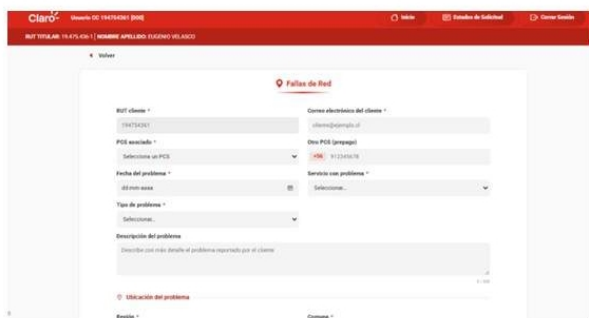
PASO 2

PASO 3

PASO 4

Completa todos los datos solicitados.

En el caso que falte alguna información - o exista algún dato incorrecto- y quieras enviar el formulario, se desplegará un mensaje de alerta:



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Al momento de ingresar la dirección donde el servicio se afecta, puedes seleccionar el MODO FLEXIBLE; así mover el cursor al punto exacto en el mapa

Ubicación del problema

Región * METROPOLITANA DE SANTIAGO Comuna * Huechuraba

Dirección del problema *
 Lugar donde se produjo el problema, no el domicilio del cliente.
 Avenida el salto 5450

Ubicación en mapa

Limpiar Ingresar registro de problema

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Completados todos los datos, haz clic en INGRESAR REGISTRO DE PROBLEMA. Se desplegará un resumen de toda la información completada. Si necesitas modificar algún dato, vuelve atrás en el navegador. Si la información es la correcta, pincha el botón CONFIRMAR Y ENVIAR

[Volver](#)

Resumen
Revisa la información antes de registrar la falla.

DATOS DEL CLIENTE

RUT CLIENTE 194754361	CORREO ELECTRÓNICO evelasco@clarovtr.cl
--------------------------	--

DIAGNÓSTICO DE RED

PCS ASOCIADO 56997335272	OTRO PCS (PREPAGO) — No ingresado
FECHA DEL PROBLEMA 20/05/2026	SERVICIO CON PROBLEMA Solo datos
TIPO DE PROBLEMA Lentitud	
DESCRIPCIÓN PRUEBA	

UBICACIÓN DEL PROBLEMA

REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	COMUNA Huechuraba
DIRECCIÓN DEL PROBLEMA Avenida el salto 5450	

Datos validados / Datos para enviar
Editar
Confirmar y enviar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En tu pantalla aparecerá la confirmación del envío exitoso.

CONTINUE

CAMBIO A ESIM MÓVIL (CALL CENTER Y CANALES DIGITALES)



OBJETIVO:

Detallar el procedimiento de atención para clientes que requieran el cambio a eSIM, ya sea por **solicitud directa del cliente** o porque presentan una **simcard obsoleta**, haciendo necesario el cambio a eSIM para asegurar el correcto funcionamiento del servicio.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center** y **Canales Digitales**.
- Aplica para clientes con **servicio móvil**.
- Esta atención se entrega solo al **titular del servicio**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

- El cambio a eSIM es sin costo a todo evento.
- Al realizar el cambio a eSIM, el cliente recibirá en su correo electrónico el código QR con la nueva eSIM para su activación. Es importante considerar que, una vez emitida la nueva eSIM, la anterior perderá señal automáticamente. Por este motivo, para completar la configuración de forma exitosa, el cliente debe estar conectado a una red WiFi al momento de realizar la activación.
- Para Call Center, en caso de que el cliente se comunique desde la misma línea en la que se realizará el cambio a eSIM, al finalizar la gestión la llamada podría cortarse

debido a la desactivación de la simcard actual. Siempre considera esta situación e informa al cliente con anticipación que esto podría ocurrir.

- El cliente puede escanear el código QR hasta 3 veces en el mismo equipo. Si escanea un cuarto intento, ya no será posible realizar la activación y debe solicitar nuevamente el cambio de eSIM.
 - Clientes con equipos Claro Up no pueden acceder actualmente a eSIM, esto debido que sistémicamente el servicio no soporta esta tecnología. En estos casos, si el cliente necesita igualmente cambiar su simcard física, deberá realizar la solicitud de forma presencial en una Sucursal.
 - En las siguientes situaciones, si el cliente presenta eSIM, debes derivarlo a una Sucursal:
 - Cliente realizó un bloqueo de su servicio por robo o pérdida y necesita recuperar su eSIM.
 - Cliente solicita cambiar su eSIM por una simcard física.
- Para estos casos, puedes utilizar el siguiente script:

Sr(a) XXXX, para este caso será necesario que se acerque a una Sucursal para gestionar su solicitud, ya que su servicio actualmente cuenta con una eSIM. Allí podrán ayudarle con la recuperación o cambio de su eSIM, según corresponda.



Según el tipo de atención que se presente con el cliente, continúa con el apartado correspondiente: Cliente solicita cambio a e-Sim (atención reactiva), Cliente con sim obsoleta (atención proactiva) y anexo N°1: cómo desinstalar la e-Sim del equipo actual, revisa [aquí](#).

CONTINUE

Lesson 3 of 5

DESCUENTO NO CARGADO



GESTIONA

INTRODUCCIÓN

- Gestionar **casos donde cliente** manifieste que no está reflejado en su facturación un descuento ofrecido por venta o retención para servicios principales.
- **Esta atención se puede dar al Titular o un tercero**

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA

- Debes realizar correctamente el caso. **Sólo cuando el descuento proceda, derivar a la WEB escalamientos**
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- Recuerda que los **planes FINIX NO OPTAN A DESCUENTOS DE VENTA** (Adquisición). Rígete por la información del Plan Comercial para no entregar información errónea.
- En caso que un cliente **con plan Finix indique que se le ofreció un descuento de venta pero este no se encuentra cargado**, informa:
 - *"Sr. XXX el plan al que se cambió no es compatible con ningún descuento de adquisición. Lamentamos la información errónea que se le entregó"*
- Si el cliente **manifiesta intención de desconexión**, transfiere a la **plataforma de Retención**.
- **Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero**, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema
- Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar
- En la observación obligatoria, registra **#DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación**.
Ejemplo: **#DESCUENTO**, se acredita primer mes descuento no aplicado 4x3, **#DIASSINSERVICIO** descuento por 3 días sin servicio 1.000, **#CANALNOCONTRATADO 7.000**
- Al registrar el **#DESCUENTO** permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes

- **EN CASO QUE APLIQUE**, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación

DEBES SABER**INDAGA****VERIFICA**

1. ¿Cuál es el descuento que se le ofreció?
2. El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios?
3. ¿En qué fecha le ingresaron el descuento?
4. ¿Por cuanto tiempo es el descuento?
5. ¿Esta atención fue a través de que medio?
6. ¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?

DEBES SABER**INDAGA****VERIFICA****1. CONFIRMAR DESCUENTO CARGADO**

Revisa que el descuento reclamado por el cliente se encuentre cargado en productos instalados.

1.1 Descuento no cargado, transfiere de forma asistida a N1 Comercial. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR

1.2 Descuento cargado, revisa la fecha en que se activó y su vigencia.

2. REVISAR DOM (CICLO)

Revisar DOM del cliente y comparar con la fecha de carga del descuento.

2.1.Descuento cargado posterior al DOM, informa al cliente que descuento vendrá aplicado en la siguiente boleta. Apóyate con el siguiente script:

"Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan".

Si el Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida, puedes ajustar la primera cuota del descuento como excepción.

En el ajuste, deja en la observación #DESCUENTO- más el o los motivos de ajuste. Revisa la publicación AJUSTES.

Debes elegir el submotivo de ajuste PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.

2.2.Descuento cargado anterior al DOM, continuar al paso 3

3. CONFIRMAR DESCUENTO APLICADO EN BOLETA

Revisar detalle de la boleta para identificar si el descuento está cargado o no. Ingresa al perfil de facturación, pinchar última boleta y así obtenemos la boleta en PDF.

3.1. Si el descuento está aplicado, informa al cliente que el descuento está correctamente cargado y aplicado en la boleta.

3.2. Si el descuento no está aplicado, informa al cliente que descuento finalizó.

CALL CENTER

DESCUENTO CARGADO —

Si el descuento aparece cargado en sistema, explica:

VOZ

"Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan".

NO VOZ

"XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, tu boleta volverá a facturarse por el valor real de tu plan".

Se presentan 2 escenarios:

1. Cliente acepta conforme → Finaliza tu atención.

2. Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida → Puedes ajustar la primera cuota del descuento como excepción.

- **En el ajuste, deja en la observación “#DESCUENTO más el o los motivo de ajuste**
- Debes elegir el sub-motivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.**

Explica al cliente:

VOZ

“Sr. XXX, entiendo su molestia y para dar solución a su inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tiene emitida, por tanto el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerde que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X su boleta retornará al valor normal”.

NO VOZ

“XXX, entiendo tu molestia y para dar solución a tu inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tienes emitida, por tanto el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerda que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X tu boleta retornará al valor normal”.

DESCUENTO NO CARGADO —

Si el descuento ofrecido no aparece en PRODUCTOS INSTALADOS, debes transferir a la plataforma N1 Comercial. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR

Si el descuento finalizó, y cliente solicita “renovación” revisa la publicación INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO en el acordeón CLIENTE RECLAMA POR TÉRMINO DE PROMOCIÓN



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VISITAS TÉCNICAS



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas

CONSIDERACIONES GENERALES

IMPORTANTE

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica

Sobre el horario de las visitas técnicas	Existen bloques horarios definido: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs. y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la visita se realizará entre las "XX:00 y las YY:00"
Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria
	Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
	Por servicio con falla masiva (Dificultad de servicio detectada)
Reasignarse solicitud de	Si necesitas cancelar una solicitud de servicio, o asignarla a tu usuario, revisa el paso a paso en la publicación REASIGNACIÓN DE SOLICITUD

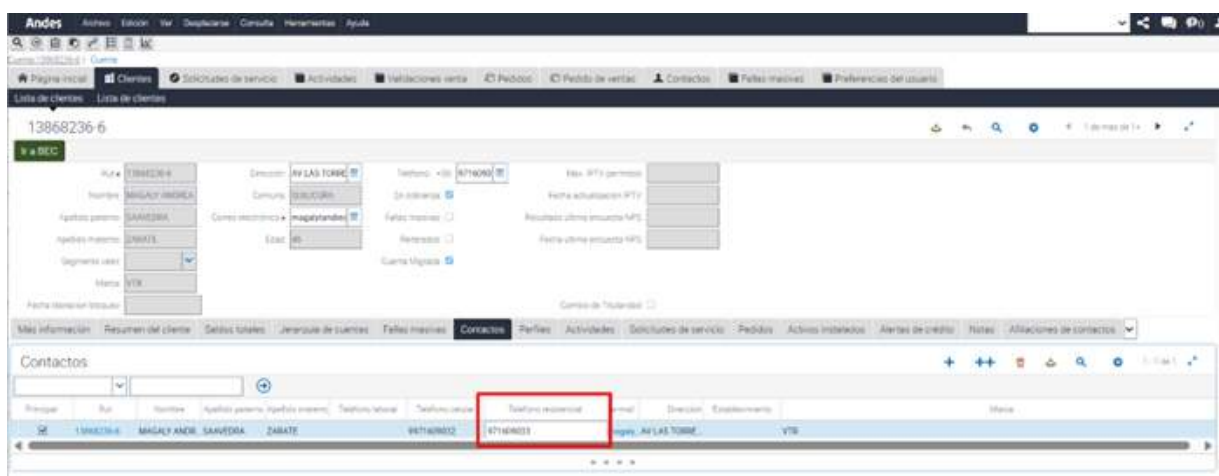
servicio	<u>DE SERVICIO</u>
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FIBRA (FTTH): Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación <u>VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA</u>
Cliente solicita fecha de visita más cercana	Informa lo siguiente: <i>"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".</i>
Sobre la migración a fibra	Si el cliente rechaza la migración, debes registrar en la descripción de la solicitud de servicio de reparación, el #RECHAZAMIGRA

CONSIDERACIONES GENERALES

IMPORTANTE

Al ingresar o reagendar una visita técnica, debes siempre validar el TELÉFONO RESIDENCIAL DE LA PESTAÑA CONTACTO y asegurar que éste quede marcado con el ticket de **“principal”** en ANDES, ya que a ese número serán enviadas las notificaciones relacionadas al agendamiento de la visita (Where is my tech).

Si necesitas modificar el número de contacto, debes seleccionar el campo TELÉFONO RESIDENCIAL y reescribir el dato colocando el número celular (SIN +56)



INGRESO DE VISITA TÉCNICA

GESTIÓN

1. Seleccionar cuenta de servicio donde cliente tiene instalado los productos.
2. Pincha la pestaña **“SOLICITUDES DE SERVICIO”**
3. Presiona el botón
4. Completa todos los campos destacados.

- **IMPORTANTE:** Siempre selecciona el **ACTIVO** según el servicio de la solicitud de servicio.

5. Escoger el **TIPO** de la solicitud de entre:

- Telefonía Fija
- Internet
- Cuenta
- Telefonía Móvil
- Reposición por Robo
- Televisión
- Carrier

6. En ÁREA seleccionar **REPARACIÓN TÉCNICA**.

7. En SUBÁREA, debe ser elegida según el **DIAGNOSTICO TÉCNICO** previamente realizado, si tienes dudas puedes apoyarte con la publicación **ÍNDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO**.

8. En campo **“DESCRIPCIÓN”** completar con los siguientes datos:

- Inconveniente detectado
- Pruebas realizadas
- Hasta qué parte del procedimiento de inconvenientes pudiste revisar
- #RECHAZAMIGRA, si el cliente rechazó la migración a fibra.

9. Una vez completados los campos, pinchar botón guardar

10. Selecciona el ícono para que se despliegue la agenda disponible. Recuerda que debes indicar al cliente que el agendamiento en sistema **ES EL AGENDAMIENTO DISPONIBLE**

11. Previa coordinación del agendamiento con el cliente, selecciona el bloque disponible y haz clic en **ACEPTAR**

12. Presiona **GUARDAR** para finalizar

- En este punto, se generarán 2 actividades: de **RESOLUCIÓN y TERRENO**.
- La actividad de **RESOLUCIÓN**, la que debe quedar como **DERIVADA A TERRENO**, mientras que la actividad terreno, debe quedar **AGENDADA**.

- Pero, si la actividad a terreno está como **NO AGENDADA**, ingresa un ticket a mesa de ayuda, bajo la siguiente ruta:

Aplicación: Andes

Categoría: Problema con ingreso de solicitud de servicio

REAGENDAR VISITAS TÉCNICAS

Consideraciones generales para el Reagendamiento de visitas técnicas

Tipo de orden que puedes reagendar	Solicitudes en estadio ABIERTA
	Se puede hacer dentro del bloque horario de la visita, siempre y cuando la orden esté en estado ABIERTA
	Hasta 1 hora antes del comienzo del bloque horario original.
No registro de historial de Re agendamientos	El re agendamiento genera una nueva actividad, por tanto, NO registra historial de las veces en que se ha re agendado

Al Reagendar no se puede volver al horario de origen	Si la orden está sin capacidad técnica en el bloque de origen
Agendamiento por Sucursal Virtual	Está opción no está disponible para clientes en Andes

GESTIÓN

CONFIRMAR QUE TIENE UNA VISITA INGRESADA

1. Desde la cuenta de Cliente o de servicio, selecciona la solicitud de servicio, la que estará en estado ABIERTA
2. Estarás en la pestaña ACTIVIDADES. Aquí haz clic en la actividad de tipo TERRENO
3. En detalles de la programación, aparece el día y la hora de la visita

REAGENDAR UNA VISITA

1. Desde la CUENTA DE SERVICIO, selecciona la solicitud de servicio ingresada
2. Selecciona la actividad de tipo TERRENO
3. Selecciona el ícono "Lupa" para editar la agenda, previa coordinación con el cliente.
4. Se disponibilizará la capacidad agenda disponible. Haz clic en ACEPTAR para ingresar la nueva fecha



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER Nº 14 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER Nº14!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR