



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS MAYO - DAC 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.

☰ POLÍTICA PNG MÓVIL Y FIJO

☰ ANDES - VERIFICAR TSQ

☰ ANDES - PAGO POR ANTICIPADO CARGO DE INSTALACIÓN (PUF)

☰ ANDES - VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN

☰ DESAFÍO TERMINADO

POLÍTICA PNG MÓVIL Y FIJO



DEBES 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

A

B

C

D

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_kUTDya7fvj32tBrVLkNELgVYfuNpT1bFdE5O/vi_ewform

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)

A

B

C

D

Datos a solicitar:

- Fecha de Venta
- Rut Cliente
- Rut Vendedor / Ejecutivo
- N° de PCS / N° de Pedido
- PCS / Pedidos 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://www2.sii.cl/stc/noauthz>



Mi SII

Servicios online

Ayuda

Contacto

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 :



Refrescar

Consultar situación tributaria

A

B

C

D

- Fecha Inicio de Actividades y Año Último Timbraje

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

A

B

C

D

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)



Revisa la Política en Clave ingresando [AQUÍ](#)



Debes ver todo el contenido para continuar

ANDES - VERIFICAR TSQ



Este procedimiento se realiza siempre que se ingrese una venta. Verificar el TSQ, te permitirá verificar los siguientes puntos:

- Verificar que los productos estén cargados en el carro de compra.

- Validar que el Descuento Comercial aplicado previamente corresponde al Plan Comercial Vigente.
- Revisar que los productos cargados entre sí sean compatibles (regla de Compatibilidad)
- Ratificar que la cantidad de componentes seleccionados no excedan el máximo permitido por el sistema (Regla de Cardinalidad).

1

PASO 1

PASO 2

Una vez que hayas ingresado todos los aspectos de la venta, debes realizar el TSQ, el que se encuentra en el encabezado del pedido.

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface for a sales order. The top navigation bar includes buttons for 'Revisar', 'Verificar', 'Ejecutar', 'TSQ' (highlighted with a red arrow), 'Cancelar pedido', and 'Generar documento'. The main form is divided into several sections:

- Header:** Includes the phone number '1-6904645694' and a list of tabs: 'Revisar', 'Verificar', 'Ejecutar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', 'Generar documento'.
- Customer Information:** Fields for 'Nº de negocio', 'Nombre de Cliente', 'Cuenta de Cliente', 'Nº de Serie', 'Estados', 'Subtipo Cuenta', 'Cuenta de servicio', 'Dirección de Servicio', 'Cuenta de Facturación', 'Email', 'Dirección de entrega', 'Movimiento', 'Motivo de cancelación', 'Motivo de cambio'.
- Product and Pricing:** Fields for 'Producto', 'Precio de venta', 'Precio de costo', 'Precio de venta', 'Precio de costo', 'Precio de venta', 'Precio de costo'.
- Payment and Billing:** Fields for 'Pago por adelantado', 'Pago por adelantado', 'Pago por adelantado', 'Pago por adelantado'.
- Footer:** Includes a navigation bar with 'Inicio', 'Pagos', 'Envíos', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', 'Formularios', 'Actividades'.

PASO 1

PASO 2

Presiona Ctrl + S para ir actualizando la consulta.

The screenshot shows the 'Andes' software interface for a sales order. The form is titled 'Pedido de ventas' and includes the following fields:

- Cliente:** Nombre del Cliente: PERHUNDA PEREZ MARI, Cuenta de Cliente: 0190428-8
- Producto:** Tipo de Pedido: Venta Preseccional, Tipo de Producto: No Portado - Venta M, Estado: Orden
- Financiero:** Ingresador: BAUNOCC, Canal de Ventas: Sucursal, Verificador: BAUNOCC
- Estado de Transito:** TSQ pendiente (highlighted in red)
- Pago por Front:** 21.33.999

2

RESULTADOS DE LA CONSULTA

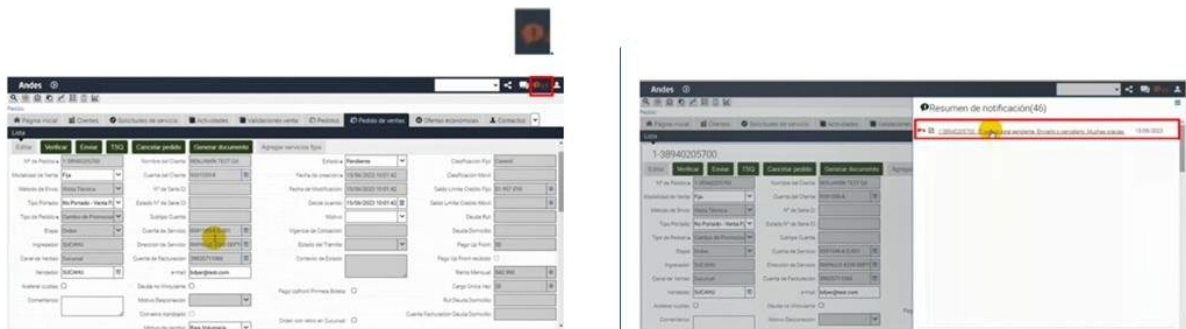
- **TSQ APROBADO** -> Continua con los pasos siguientes de la venta
- **TSQ RECHAZADO** -> Los errores de TSQ se pueden dar por:
 - Falta del stock del equipo
 - No hay recurso de red para el N° de teléfono

- Existe un error en la orden de venta En este caso, puedes ofrecer velocidad más baja de internet o empaquetamiento sin internet o bien si es móvil, cambiar el equipo, sin embargo, esto no debería ocurrir, ya que siempre antes de realizar la venta se debe verificar Stock disponible en Bodega.

Hacer clic para revisar detalle de la notificación.

- Si haces clic sobre el mensaje, te direccionará directamente al pedido que quedó pendiente de envío.

SI EL PEDIDO NO SE ENCUENTRA ENVIADO SISTEMA MOSTRará UNA ALERTA EN EL SIGUIENTE ICONO.



CONTINUAR

ANDES - PAGO POR ANTICIPADO CARGO DE INSTALACIÓN (PUF)



El pago por anticipado del costo de instalación (PUF) se determinará a clientes que deseen contratar servicios en un conjunto de domicilios, y a un conjunto de Clientes (RUT) para todos los canales de ventas.

GESTIÓN

PASO 1	PASO 2	PASO 2.1	PASO 3	
Ingreso de venta PUF El ingreso de una venta en una vivienda que tiene asociado un Pago Anticipado del Costo de Instalación (PUF), tiene como única diferencia que, una vez ingresada la venta, el pedido queda a la espera del pago que son 3 días, mientras el pedido queda en estado Pendiente. Recuerda personalizar el descuento de instalación (el cual encuentras en Gestiona: Personalizar Pedido, de la misma publicación que te sugerimos de ayuda para este ingreso de venta) Puedes apoyarte en el procedimiento Venta Fijo Sin Y Con Portabilidad				

PASO 1	PASO 2	PASO 2.1	PASO 3	
Verifica el pedido de ventas				

PASO 1	PASO 2	PASO 2.1	PASO 3	
Ingresa el pedido de ventas y aprobado el TSQ, se puede apreciar el cargo por Pago Anticipado del Costo de Instalación que debe efectuar el cliente.				

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 10456807-6-5-001 | Portal del cliente 10456807-6-5-001 | Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Fallas masivas Preferencias del usuario

Lista

1-237836653443

Editar	Verificar	Enviar	TSQ	Cancelar pedido	Generar documento	Agregar servicios fijos	
Nº de Pedido	1-237836653443	Nombre del Cliente	LAURA DE LAS MERCEDE	Estado	Completada	Clasificación Fijo	Inicio
Modalidad de Venta	Fija	Cuenta del Cliente	10456807-6	Fecha de creación	15/06/2024 12:43:48	Clasificación Movil	
Método de Envío	Visita Técnica	Nº de Serie CI		Fecha de Modificación	15/06/2024 13:42:28	Saldo Limite Crédito Fijo	\$1.974.210
Tipo Portado	No Portado - Venta Fi	Estado N° de Serie CI		Desde cuando	15/06/2024 12:43:47	Saldo Limite Crédito Movil	
Tipo de Pedido	Pedido de ventas	Subtipo Cuenta		Motivo		Deuda Rut	\$0
Etapas	Orden	Cuenta de Servicio	10456807-6-5-001	Vigencia de Cotización	20/06/2024 12:43:48	Deuda Domicilio	\$0
Ingresador	ELUGO	Dirección de Servicio	4 PONIENTE 6082	Estado del Trámite	Completada	Pago Up Front	\$0
Canal de Ventas	CL_Dealer Terreno	Cuenta de Facturación	237936653331	Contexto de Estado	Todos las líneas del pedido están completadas	Pago Up Front recibido	
Vendedor	JYANEZLA	e-mail	Lauritaautok73@gmail.c	Pago Upfront Primera Boleta		Renta Mensual	\$25.790
Acortar cuotas		Deuda no Vinculante		Orden con retro en Sucursal		Cargo Única Vez	\$0
Comentarios	2P 500 Megas + Claro TV Plus	Motivo Desconexión				Rut Deuda Domicilio	
		Convenio Aprobado				Cuenta Facturación Deuda Domicilio	
		Motivo de cambio	Sin motivo			Nº Solicitud Relacionada	
		Segmento				Estado del contrato	No enviado
Código de reserva		Mensajes de validación				Contiene actividades	
Reserva delivery							

Más información Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Detalles de la línea Atributos Totales

*Fotografía de referencia

PASO 1

PASO 2

PASO 2.1

PASO 3

Agendamiento de instalación con estado pendiente de pago.

El agendamiento será en forma automática para 3 días posterior al ingreso de la venta, plazo en el cual el cliente debe realizar el pago adelantado.

IMPORTANTE

De no cumplirse el pago dentro del plazo dentro de los 3 días, un proceso automático del sistema cancelará el pedido.

PASO 1	PASO 2	PASO 2.1	PASO 3
PAGO DEL PUF			

PASO 1	PASO 2	PASO 2.1	PASO 3
Revisión de Pago ✓ Después de realizado el pago, se puede validar que el pago pendiente "Pago Up Front" se encuentra en \$0 y se indica con un flag "Pago Up Front Recibido". ✓ Con el pago aplicado, se libera la actividad a terreno y cliente quedará con la fecha de agendamiento generado al ingresar el pedido venta.			

Andes

ArchivoEdiciónVerDesplazarseConsultaHerramientasAyuda

10456807-6-S-001 | Portal del cliente:10456807-6-S-001 | Pedido

Página inicial

Cientes

Solicitudes de servicio

Actividades

Validaciones venta

Pedidos

Pedido de ventas

Contactos

Fallas masivas

Preferencias del usuario

Lista

1-237836653443

EditarVerificarEnviarTSQCancelar pedidoGenerar documentoAgregar servicios fijos

Nº de Pedido1-237836653443

Modalidad de VentaFija

Método de EnvíoVisita Técnica

Tipo PortadoNo Portado - Venta Fija

Tipo de PedidoPedido de ventas

EtapasOrden

IngresadorELUGO

Canal de VentasCL_Dealer Terreno

VendedorJIVANEZLA

Comentarios2P 500 Megas + Claro TV Plus

Código de reserva

Reserva delivery

Nombre del ClienteLAURA DE LAS MERCEDE

Cuenta del Cliente10456807-6

Nº de Serie CIL

Estado Nº de Serie CIL

Subtipo Cuenta

Cuenta de Servicio10456807-6-S-001

Dirección de Servicio4 PONIENTE 6082

Cuenta de Facturación237936653331

e-mailLauritaautlok73@gmail.co

Deuda no Vinculante

Motivo Desconexión

Convenio Aprobado

Motivo de cambioSin motivo

Segmento

Mensajes de validación

EstadoCompletada

Fecha de creación15/06/2024 12:43:48

Fecha de Modificación15/06/2024 13:42:28

Desde cuando15/06/2024 12:43:47

Motivo

Vigencia de Cotización20/06/2024 12:43:48

Estado del TrámiteCompletada

Contexto de EstadoTodos las líneas del pedido estan completadas

Pago Upfront Primera Boleta

Orden con retiro en Sucursal

Clasificación FijoInicio

Clasificación Movil

Saldo Limite Crédito Fijo\$1.974.210

Saldo Limite Crédito Movil

Deuda Rut\$0

Deuda Domicilio\$0

Pago Up Front\$0

Pago Up Front recibido

Renta Mensual\$25.790

Cargo Unica Vez\$0

Rut Deuda Domicilio

Cuenta Facturación Deuda Domicilio

Nº Solicitud Relacionada

Estado del contratoNo enviado

Contiene actividades

Más información

Detalles

Enviar a

Pagos

Envíos

Documentos

Trámite

Precios

Archivos adjuntos

Portabilidad

Actividades

Auditoría

Detalles de la líneaAtributosTotales

Detalles

*Fotografía de referencia

CONTINUAR

ANDES - VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN

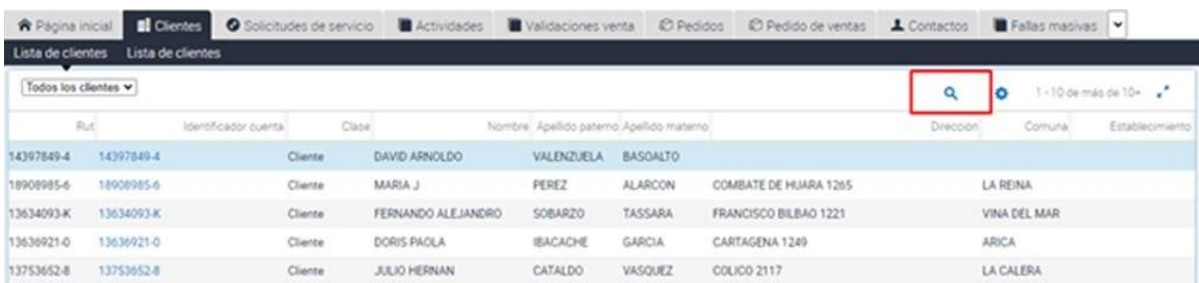


ALCANCE

GESTIÓN:

**Confirmar que el cliente tiene factibilidad en el domicilio que consulta,
debes realizar los siguientes pasos:**

Paso 1



Lista de clientes

Todos los clientes

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
14397849-4	14397849-4	Cliente	DAVID ARNOLDO	VALENZUELA	BASOALTO			
18908985-6	18908985-6	Cliente	MARIA J	PEREZ	ALARCON	COMBATE DE HUARA 1265	LA REINA	
13634093-K	13634093-K	Cliente	FERNANDO ALEJANDRO	SOBARZO	TASSARA	FRANCISCO BILBAO 1221	VINA DEL MAR	
13636921-0	13636921-0	Cliente	DORIS PAOLA	IBACACHE	GARCIA	CARTAGENA 1249	ARICA	
13753652-8	13753652-8	Cliente	JULIO HERNAN	CATALDO	VASQUEZ	COLICO 2117	LA CALERA	

Ingresa a Andes, en la pestaña Clientes debes hacer clic en la lupa

Paso 2

The screenshot shows a web application interface with a navigation bar at the top containing links: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below the navigation bar, there are two tabs: 'Lista de clientes' and 'Lista de clientes'. A dropdown menu is set to 'Todos los clientes'. To the right of the dropdown are three icons: a plus sign, a minus sign, and a person icon, followed by the text 'Especificar consulta'. Below this is a table with the following columns: 'Rut', 'Identificador cuenta', 'Clase', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Dirección', 'Comuna', and 'Establecimiento'. The first row of the table has the value '19938840' in the 'Rut' column, which is highlighted with a red box. Below the table, there are three small square icons.

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
19938840								

Ingresa en el Rut en la columna RUT y aprieta ENTER

Paso 3



Cliente con el RUT 19938840 no encontrado

¿Que te gustaria hacer?

Busca de nuevo por RUT

RUT:

Buscar

Busca de nuevo por nombre

Nombre:

Apellido:

Apellido:

Buscar

Crear nuevo cliente

RUT: 19938840

Crear

En la siguiente pantalla, dirígete al apartado CREAR NUEVO CLIENTE y haz clic en el botón CREAR

Paso 4

The screenshot shows a web application interface for managing clients. The top navigation bar includes links to 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below this, there's a sub-navigation bar with 'Lista de clientes' and 'Lista de clientes'. A dropdown menu shows 'Todos los clientes'. The main content area displays a list of clients with columns for 'Rut', 'Identificador cuenta', 'Clase', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Dirección', 'Comuna', and 'Establecimiento'. Below the list, there's a detailed form for a client. The 'Dirección' field is highlighted with a red box, and a red arrow points to a magnifying glass icon next to it, indicating a search function. Other fields in the form include 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Tipo de documento', 'Profesión', 'Comuna', 'Correo electrónico', 'Edad', 'Nacionalidad', 'Estado email', 'Región', 'Teléfono principal', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Reiterados', 'Cuenta Migrada', 'Tipo', 'Clase', 'Resultado última encuesta ERA', 'Fecha última encuesta ERA', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Id Twitter', 'Género', and 'Fecha de nacimiento'.

En la sección Dirección, debes buscar la dirección indicada por el cliente y haz clic en el botón indicado

Paso 5

Direcciones de la cuenta

+ 🔍

Dirección (1ª línea) Echaurren 301 + 1 - 10 de más de 10+

Disponibles

Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)	Ciudad
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 11		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 12		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 13		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 14		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 21		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 22		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 23		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 24		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 31		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 32		SANTIAGO

1 2 3 4

Sin registros

Seleccionado

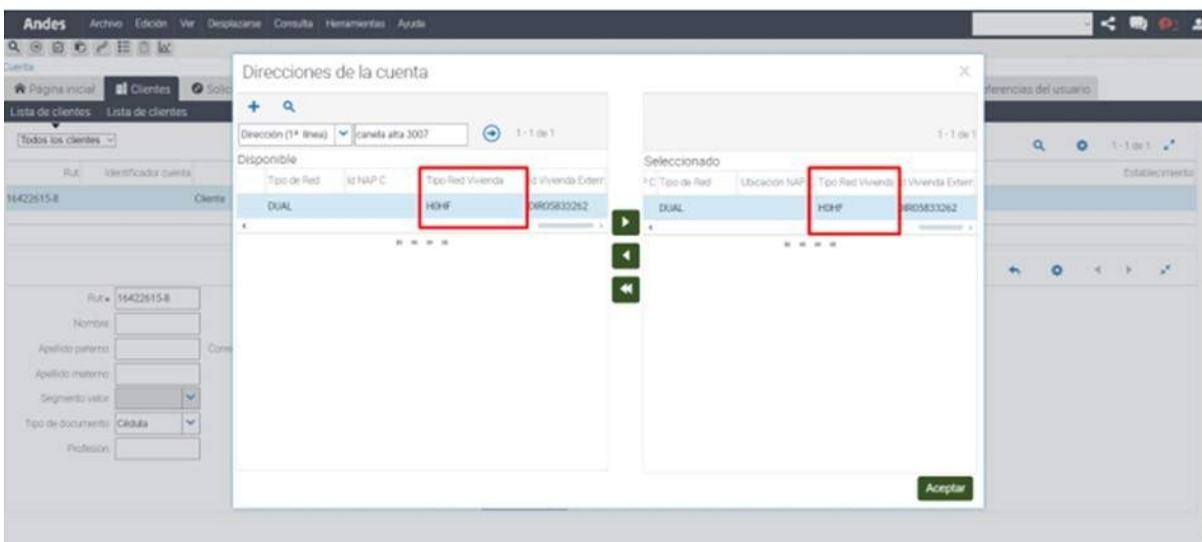
Principal	Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)	Ciudad
-----------	----------------------	----------------------	--------

1 2 3 4

Aceptar

Ingresa la dirección exacta que buscas

Paso 6



Desliza la barra inferior para poder revisar la columna TIPO RED VIVIENDA

Paso 7

Direcciones de la cuenta



Dirección (1ª línea) 

 1 - 10 de más de 10+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	d
LAS CONDES				

- a. Si en la columna TIPO RED VIVIENDA no se indica información, es decir, está el campo en blanco, debes informar al cliente que no tiene factibilidad técnica.

Paso 8

Mono Red					
Red	Resultado mostrado en Andes				
HFC	HFC				
	CHFC				
FTTH (Fibra)	FTTH				
	CFTT				
	NFTT				

+ 🔍		+ 🔍		+ 🔍	
Dirección (1ª línea) ▼		Dirección (1ª línea) ▼		Dirección (1ª línea) ▼	
71 - 80 de más de 80+		11 - 20 de más de 20+		11 - 20 de más de 20+	
Disponible		Disponible		Disponible	
Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Comuna	Tipo de Red
HUECHURABA	FTTH		NFTT	LAS CONDES	HFC

+ 🔍		+ 🔍		+ 🔍	
Dirección (1ª línea) ▼		Dirección (1ª línea) ▼		Dirección (1ª línea) ▼	
569 - 578 de más de 580+		111 - 120 de más de 120+		191 - 200 de más de 200+	
Disponible		Disponible		Disponible	
Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Comuna	Tipo de Red
PUDAHUEL	FTTH	PUDA-002-022	CFTT	LEBU	FTTH

+ 🔍		+ 🔍		+ 🔍	
Dirección (1ª línea) ▼		Dirección (1ª línea) ▼		Dirección (1ª línea) ▼	
111 - 120 de más de 120+		111 - 120 de más de 120+		191 - 200 de más de 200+	
Disponible		Disponible		Disponible	
Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Comuna	Tipo de Red
VALDIVIA	HFC		CHFC	LEBU	FTTH

b. Si en la columna TIPO RED VIVIENDA si se indica información, significa que el cliente si tiene factibilidad para servicios CLARO, por lo que si se pueden realizar gestiones. Para revisar en que red tiene factibilidad, si HFC o FTTH, debes utilizar la siguiente información:

- Si el cliente tienen factibilidad solo en una red, pueden aparecer los siguientes resultados:

Multired			
Otras Redes		HFC y FTTH Claro	Otra Red
1º Carácter	2º Carácter	3º Carácter	4º Carácter
H	F	F	F
O	O	H	xO
		O	

En caso de que la dirección tenga factibilidad en más de una red, aparecerán 4 caracteres que pueden tener los siguientes valores:

Donde cada letra indica lo siguiente:

H: Factibilidad en red HFC

F: Factibilidad en red FTTH (fibra)

O: Sin factibilidad Dependiendo de las combinaciones, la dirección puede tener factibilidad en HFC y/o FTTH (fibra), tanto de la red propia de Claro como de otras redes. Ejemplos:

Paso 1

Direcciones de la cuenta



Dirección (1ª línea) 



14 - 23 de más de 24+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
PENALOEN	DUAL		H00F

Dirección con factibilidad HFC y FTTH en otras redes (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro):

Paso 2

Direcciones de la cuenta



Dirección (1ª línea) 



27 - 36 de más de 36+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
LA FLORIDA	DUAL		H0HF

Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC y de Fibra de otras redes (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro):

Paso 3

Direcciones de la cuenta



Dirección (1ª línea) 



125 - 134 de más de 134+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
SAN RAMON	DUAL		0FH0	

Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro):

Paso 4

Direcciones de la cuenta



Dirección (1ª línea) 



126 - 135 de más de 136+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
MACHALI	HFC		H0H0	

Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC de otra red (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de Claro):

Paso 5

Direcciones de la cuenta



Dirección (1ª línea) 



139 - 148 de más de 148+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
TALCA	DUAL		00HF	DI

Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad FTTH de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro):

Paso 6

Direcciones de la cuenta



Dirección (1ª línea) 



168 - 177 de más de 178+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
SAN BERNARDO	DUAL	SBER-005-024	H0F0	

Dirección con factibilidad FTTH de Claro y factibilidad HFC de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro)

Paso 7

Direcciones de la cuenta



Dirección (1ª línea) 



171 - 180 de más de 180+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
LA SERENA	DUAL		HFH0	

Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC y FTTH de otras redes (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro):

Paso 8

Direcciones de la cuenta



Dirección (1ª línea) 



254 - 263 de más de 264+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
CORONEL	FTTH	CORO-003-009	OFF0	

Dirección con factibilidad FTTH de Claro y factibilidad FTTH de otra red (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de Claro):

1. Ingresar una Solicitud de Servicio desde la cuenta de CLIENTE dependiendo el caso

Paso 1

1.1 . Solicitud de validación FACTIBILIDAD PARA VENTA:

- **TIPO:** DATOS
- **ÁREA:** VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- **SUBÁREA:** VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- **DESCRIPCIÓN:** Ingresar descripción correspondiente
- GUARDAR

Paso 2

1.2. Solicitud de validación **FACTIBILIDAD PARA TRASLADO**

- **TIPO:** DATOS
- **ÁREA:** VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
- **SUBÁREA:** VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
- **DESCRIPCIÓN:** Ingresar descripción correspondiente
- GUARDAR

Paso 3

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

NP de SS: Página inicial Cientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de solicitudes de servicio

Nombre Completo Cliente: LMARIN PRUEBAS Subárea: Cargo PAC: Propietario: AELIXALDE Comentarios:

RUT Solicitante: 25000167-3 Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento

Nombre Completo Solicitante: LMARIN PRUEBAS Dirección: APOQUINDO AV. Número reclamo: Fecha de creación: 04/01/2021 10:26:4

Número papeo solicitante: Correo electrónico: pruebas@vtr.cl Canal de ingreso: Sucursal Fecha de solución:

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: Teléfono celular solicitante: 999999999 Fecha de cierre:

Id Alarma Falla Masiva: Solicitud derivada: Usuario creador: AELIXALDE

Reparación reiterada: ☐

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación API

Cuenta de facturación: Número de boleta: Monto cancelado:

Lugar de pago: Lugar de pago (otros):

Actividades

Id Actividad	Tipo	Estado	Codigo Cliente	Área a Derivar	Descripción	Motivo	Fecha Inicio	Propietario	Codigo Resolución	Vencimiento
1-AKAWJAI	Resolución	Abierta	Recaudación	Genera requerimiento	Derivada a	04/01/2021 10:26	AELIXALDE	04/01/2021 11:26		

2. Después de GUARDAR, llevará inmediatamente a la vista para realizar el llenado de campos adicionales

* La actividad tendrá sus campos completados, pero no estará derivada

Paso 4

The screenshot displays the 'Andes' system interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Preferencias del usuario'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a form for a customer named 'MAGALY ANDREA S.' with RUT '13860236-6'. The 'Archivos adjuntos' tab is highlighted with a red box. Below the tabs, the 'Tipo de documento' is set to 'Documentación Diplomática/Extranjería', and the 'Adjuntar' button is highlighted with a red box. The 'Refrescar' button is also visible. The bottom section shows a list of documents for the entity 'Posventa RowId: 1-ZZ1C55S1 RUT: 13860236-6', with a table header for 'Número|Documento|Tipo|Tamado|Autor|ID|'. The status '0 documentos encontrados.' is displayed at the bottom.

3. Dirígete a la pestaña de archivos adjuntos, y sube la copia de la boleta de luz, con el fin de corroborar la dirección del cliente, luego pincha Adjuntar.

Paso 5

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS: 1-22995439428

Lista de solicitudes de servicio

Convertir en N° Reclamo Generar documento

Información SS

Nº de SS	1-22995439428	Tipo	Cuenta
Rut del Cliente	250001673	Área	Recaudación
Nombre Completo Cliente	LIMARIN PRUEBAS	Subárea	Cargo PAC
RUT Solicitante	250001673	Activo	
Nombre Completo Solicitante	LIMARIN PRUEBAS	Dirección	APOQUINDO AV.
Número serie CI solicitante		Correo electrónico	pruebas@vtr.cl
Teléfono laboral solicitante		Teléfono residencial solicitante	
Id. Alarma Falla Masiva			

Reparación referida: ☐

Prioridad y propiedad

Estado	Abierta
Prioridad	Bajo
Propietario	AELIXALDE
Tipo requerimiento	Requerimiento
Número reclamo	
Canal de ingreso	Sucursal
Teléfono celular solicitante	999999999
Solicitud derivada	☐

Resumen

Descripción	Solicitud de Servicio a Nivel cuenta Facturación - Tipo Cuenta A004
Comentarios	
Fecha de creación	04/01/2021 10:26:4
Fecha de solución	
Fecha de cierre	
Usuario creador	AELIXALDE

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

Cuenta de facturación: 22697215677 Número de cuenta: 1469803 Monto cancelado: 99.990

4. La actividad quedará derivada al área respectiva.

Paso 6

The screenshot displays the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar shows 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Solicitudes de servicio' section is active, showing a form for a service request. The form includes fields for 'Nombre Completo Solicitante' (LIMARI PRUEBAS), 'Dirección' (APOQUINDO AV), 'Número de celular' (999999999), 'Fecha de creación' (04/01/2021 10:26:4), 'Fecha de solución' (06/01/2021 11:27), and 'Usuario creador' (AELUXALDE). Below the form, the 'Actividades' section shows a table of activities. The table has columns for 'Id Actividad', 'Tipo', 'Estado', 'Codigo Cierre', 'Área a Derivar', 'Descripción', 'Fecha Inicio', 'Propietario', 'Codigo Resuelto', and 'Fecha Fin'. The table contains two rows: one for 'AKAWJRN' (Resolución, Abierta) and one for 'AKAWJAT' (Resolución, Derivada). The 'AKAWJAT' row is highlighted with a red border, indicating it is the current activity being reviewed.

Id Actividad	Tipo	Estado	Codigo Cierre	Área a Derivar	Descripción	Fecha Inicio	Propietario	Codigo Resuelto	Fecha Fin
AKAWJRN	Resolución	Abierta			Se escala caso para análisis y contactar Cliente	04/01/2021 10:27	CARHARA		06/01/2021 11:27
AKAWJAT	Resolución	Derivada			Genera requerimiento	Derivada a: 04/01/2021 10:26	AELUXALDE		04/01/2021 11:26

5. La actividad quedará derivada al área respectiva.

* Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación **INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO**

Paso 7

5. En la vista 360°, en el área SOLICITUDES DE SERVICIO" podemos revisar el estado de la solicitud. Hacer Clic en N° DE SS y podemos revisar el detalle

! Recuerda que en los casos de no existir factibilidad para el Traslado, debemos ofrecer alguna alternativa de retención, Se debe realizar transferencia a la plataforma de retención.

Apóyate en la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.**

Paso 8

ESCALA

Direcciones de la cuenta



Dirección (1ª línea) 



254 - 263 de más de 264+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
CORONEL	FTTH	CORO-003-009	OFF0	

En casos de **NO** tener respuesta dentro de las 72 horas hábiles puedes escalar al correo area.gis@grupos.vtr.cl con copia a marcos.morales@clarovtr.cl, si está dentro del plazo favor **NO** utilizar este escalamiento

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°05 - DAC CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°05 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR