



PYME FIJO CLAROVTR – DESAFÍO ABRIL

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 periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 06 AL 26 DE ABRIL 2026

SERVICIOS FIJOS CLAROVTR

≡ ANDES - ESTADO SOLICITUD DE SERVICIO

≡ TRASLADO DE SERVICIOS

≡ DESAFÍO TERMINADO

ANDES – ESTADO SOLICITUD DE SERVICIO



INTRODUCCIÓN:

Identificar cuáles son los distintos estados que podrían presentar una solicitud de servicio y su descripción.

Una solicitud de servicio tiene como finalidad dejar registro del requerimiento solicitado por el cliente, la gestión realizada sobre ese requerimiento y la solución alcanzada.

GESTIÓN:

GESTIÓN

Step 2

The screenshot displays the Andes CRM interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, a secondary navigation bar shows 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area is divided into several sections: 'Lista de clientes', 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', 'Pedidos', and 'Solicitudes de servicio'. The 'Solicitudes de servicio' section is highlighted with a red box. It contains a table with columns: 'Nº de SS', 'Estado', 'Usuario creador', 'Tipo', 'Área', 'Subárea', and 'Fecha de c'. The 'Productos Instalados' section shows a list of products with columns: 'Rol de pi', 'Producto', 'Dirección de Servicio', 'Estado', 'Vigente desde', and 'Id'. The 'Pedidos' section shows a list of orders with columns: 'Nº de Pedido', 'Estado', 'Tipo de pedido', 'Canal de Ventas', and 'Etapas'. The 'Perfil de facturación' section shows a form with fields: 'Nombre', 'Método de pago', 'Medio de Distribución de Fa', and 'Día de Tarificación del Mes (DOM)'. The 'Lista de clientes' section shows a table with columns: 'Nombre', 'Apellido', 'Dirección', 'Teléfono', and 'Correo electrónico'.

REVISIÓN DE UNA SOLICITUD DE SERVICIO

1.1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, se visualiza la sección de SOLICITUDES DE SERVICIO.

Step 3

Solicitudes de servicio						
Estado	Nº de SS	Nº de recl	Usuario creador	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	1-25992638824	TPANESMU	Televisión	Reparación Técnica	Sin señal	
Anulada	1-19508804119	NSANCHEZ	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	

1.2. En esta sección estará el historial de solicitudes de servicio, las cuales contienen el siguiente detalle de información:

- 1. Estado:** etapa en la que la solicitud de servicio se encuentra.
- 2. Nº de Solicitud de Servicio:** número único identificador de la solicitud.
- 3. Nº de reclamo:** número asignado en el caso que la solicitud haya sido convertida a reclamo.
- 4. Usuario creador:** código perteneciente a quien creó la solicitud.
- 5. Tipo:** descripción general de la solicitud.
- 6. Área:** según el tipo de solicitud se asigna un área de trabajo.
- 7. Sub Área:** sub asignación según el área seleccionada.
- 8. Tipo requerimiento:** seleccionable según la solicitud ingresada.
- 9. Rut Cliente:** rut de titular.
- 10. Rut solicitante:** rut del reclamante (podría ser distinto al titular) al momento de convertir a reclamo la solicitud.
- 11. Nombre Completo solicitante:** nombre del titular.
- 12. Fecha de Creación:** fecha de ingreso de la solicitud de servicio.

13. Activo: este campo sólo se habilitará cuando la solicitud de servicio se haya ingresado a través de la cuenta de servicio y hace referencia al producto (Banda Ancha, TV, Fono, etc.) al que está asociada la solicitud.

14. Canal de ingreso: Canal al que pertenece el usuario que ingresó la solicitud de servicios.

La cuenta de servicios registra las solicitudes de servicios ingresadas en esa cuenta. Si es necesario revisar las solicitudes de servicio de la cuenta de servicios y/o facturación, se debe ingresar a través de la pestaña de **JERARQUIA DE CUENTAS**.

Step 4

Abierta	Una Solicitud de Servicio que se ingresó y que no ha tenido gestión de derivación o resolución. El Ejecutivo/Asesor que ingresó la solicitud es exclusivamente quién durante una hora deberá modificar el estado de esta orden. En el caso que no modifique dentro de estos 60 minutos el estado de la orden, se generará una alerta a su jefatura para informar el pendiente. Una solicitud en estado abierta podría pasar a estado Derivada, Resuelta o Anulada.
Derivada	Este estado indica que se traspasó la solicitud a otra área resolutora. Revisar si la solicitud se encuentra dentro de plazo asignado para realizar escalamiento en el caso de corresponder. El propietario de la solicitud es quien exclusivamente podrá modificar el estado de la solicitud. Una solicitud en estado Derivado podría pasar a estado Resuelta, En espera Encuesta o Cancelada.
Cerrada	El cambio de estado RESUELTA a CERRADA se ejecuta de manera inmediata si la solicitud de servicio no tiene asociadas encuestas (NPS o EPA). Una solicitud en estado Cerrada NO puede ser convertida a reclamo.
Resuelta	Estado que describe la resolución de una solicitud. Al finalizar la actividad asociada, de manera automática la solicitud de servicio pasa a estado RESUELTA. Una solicitud en estado Resuelta no puede ser convertida a reclamo. Una solicitud resuelta podría pasar a estado Cerrada, Proceso Respuesta Subtel o En Espera Encuesta.
Cancelada	Estado posterior a la petición de parte del cliente para dejar sin efecto una solicitud de servicio ya en estado derivada. Una solicitud en estado Cancelada NO puede ser convertida a reclamo.
Anulada	Solicitud de servicio la cual fue desechada por petición de cliente o por error en ingreso. La anulación se realiza exclusivamente en solicitudes que se encuentren en estado abierta. Una solicitud en estado Anulada NO puede ser convertida a reclamo.
Proceso Respuesta Subtel	Una solicitud de servicio que ya ha sido RESUELTA, de manera automática pasa a este estado en el caso que esté marcada como reclamo. Una solicitud en estado "Proceso Respuesta Subtel" NO puede ser convertida a reclamo.
En Espera Encuesta	En caso que una solicitud de servicio haya pasado a estado RESUELTA podría de manera automática pasar a estado "En espera Encuesta" en el caso que dicha solicitud tenga asociadas encuestas (NPS o EPA).

ESTADOS DE LA SOLICITUD DE SERVICIO

Una solicitud de servicio podría encontrarse en uno de los siguientes estados:

Step 5

SOLICITUD ABIERTA CON PLAZO VENCIDO:

¿Qué hacer en el caso de encontrar una solicitud de servicio en estado abierto o derivada cuyo plazo de gestión ya se cumplió?

Si bien una vez que se cumple el plazo asignado para gestión de una solicitud, se “crea” una alerta ascendente a la respectiva jefatura del asesor/EAC o responsable del área resolutora, también es posible hacer gestión sobre esa orden, asignandose la solicitud de servicio. Apóyate en la publicación **REASIGNACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO**



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

TRASLADO DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que soliciten trasladar sus servicios a un nuevo domicilio.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL TRASLADO DE SERVICIO

¿A quién se brinda esta atención?

Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales)

¿En qué canales se atiende?

En todos los canales de atención.

¿Qué documentos se deben presentar?

Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

¿Aplica validación de identidad?

Si aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#).

Requisitos

- El traslado se puede efectuar sólo a direcciones factibles.
- En caso de servicio con deuda, sólo se podrá trasladar los mismos servicios que el cliente tiene actualmente. No se puede agregar servicios adicionales o actualizaciones de promoción que aumenten el valor mensual al momento de ingresar el traslado. Cualquier nueva contratación, podrá hacerla una vez trasladado y con la cuenta al día.
- Clientes con oferta comercial no vigente, que soliciten traslado, deberán actualizar su plan a los planes vigentes para poder efectuarlo. Para revisar si la oferta que tiene el cliente sigue vigente, te debes apoyar de la publicación [PLAN COMERCIAL](#).

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Si el cliente indica que **no tiene sus equipos** (módem, dbox, etc) para realizar el traslado, realiza el procedimiento de [ROBO DE EQUIPO FIJO](#)
- Si el **cambio de dirección es de análogo a digital** Informar al cliente que necesitará un decodificador.
- Si el cliente **tiene servicio de teléfono fijo y solicita el traslado a otra ciudad**, se asignará nuevo número telefónico

Importante: Se debe asociar a la nueva cuenta de servicio, la nueva dirección del cliente. De no hacerlo, el técnico nunca llegará al nuevo domicilio a hacer la instalación.

- Solo el Titular puede solicitar la cancelación del traslado, para esto puedes apoyarte en la publicación GESTIÓN DE PEDIDOS, en la pestaña CANCELAR PEDIDO.

MATRIZ DE ATENCIÓN TRASLADO DE SERVICIOS

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

INGRESO TRASLADO

INFORMA

1. Confirma que los datos del cliente sean correctos. En caso de necesitar modificarlos, apóyate en la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).

2. Verifica que el cliente tenga el **servicio activo y sin deuda**. En caso que no, puedes generar una inhibición de cobranza. Apóyate en la publicación [INHIBICIÓN AL FLUJO DE COBRANZA](#).

3. Verifica que **la nueva dirección sea factible para realizar el traslado**, para esto, en Andes, ingresa a la pestaña Validaciones Venta y en Búsqueda Dirección ingresa la dirección a la que se cambiará el cliente y luego haz clic en Buscar. En la sección Disponibilidad de Servicio VTR en Domicilio se mostrará si la dirección tiene factibilidad VTR.
Si la dirección no es factible, debes derivar a por medio de la [WEB DE ESCALAMIENTO](#) a la plataforma Soporte Diferido. Informa al cliente con el siguiente script

VOZ

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para continuar con la gestión. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le agradecemos nos pueda contestar para poder avanzar con su requerimiento lo antes posible"

NO VOZ

XXX, te informo que tu solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil serás contactado(a) para continuar con la gestión. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le agradecemos nos pueda contestar para poder avanzar con su requerimiento lo antes posible"

4. Si la dirección si es factible, continúa con el siguiente paso

5. Verifica cuál es el equipo de internet instalado en el domicilio, apóyate del procedimiento [VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA](#). Si el cliente tiene telefonía hogar y/o televisión, aplica la misma revisión que como si tuviera MTA.

6. Revisa el tipo de red de la dirección actual y de la dirección a trasladar. Para esto, revisa el procedimiento [VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA](#). Utiliza la siguiente tabla para verificar si se puede realizar el traslado:

Tecnología instalada en casa	Dirección de destino	¿Factible para traslado?
MTA	HFC	SÍ
MTA	FTTH	No
MTA	DUAL	SÍ
ONT	HFC	No
ONT	FTTH	No
FTTH	DUAL	No

7. **Si no es factible para traslado**, debes completar el siguiente [FORMULARIO](#) e informar al cliente que será contactado dentro de un día hábil por un ejecutivo especialista para realizar su requerimiento.

- Si es factible para traslado, continúa con el paso N°6.

8. Verifica el plan contratado y su vigencia en Productos Instalados. Puedes apoyarte en el [PLAN COMERCIAL](#) para revisar si el plan está dentro de los planes actuales, de lo contrario, es un plan no vigente.

- Si es un plan Finix, debes derivar a por medio de la [WEB DE ESCALAMIENTO](#) a la plataforma Soporte Diferido. Informa al cliente con el siguiente script:

VOZ

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para continuar con la gestión. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le agradecemos nos pueda contestar para poder avanzar con su requerimiento lo antes posible"

NO VOZ

"XXX, te informo que tu solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil serás contactado(a) para continuar con la gestión. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le agradecemos nos pueda contestar para poder avanzar con su requerimiento lo antes posible"

9. **Si es un plan no vigente**, debes informar al cliente que su plan debe ser actualizado antes de realizar el traslado, de lo contrario Andes no permitirá realizar la gestión. Deriva por medio de la [WEB DE ESCALAMIENTO](#) a la plataforma Soporte Diferido

- Si es un plan vigente, continúa con el siguiente paso

10. Revisa la **fecha de instalación de los servicios** en la vista 360 del cliente en la sección de Productos Instalados.

- **Si la instalación fue hace menos de 1 mes**, debes solicitar el contrato de arriendo o compraventa del nuevo domicilio para realizar el traslado, estos documentos el cliente los tiene que enviar a tu correo, si no los tiene disponibles en la atención, debes indicar que vuelva a llamar cuando ya los tenga.
- **Si la instalación fue hace más de 1 mes**, continúa con el apartado GESTIÓN.

**VERIFICACIONES
PREVIAS**

GESTIÓN

INGRESO TRASLADO

INFORMA

Ingresar el traslado en Andes, para esto, apóyate del apartado **PASO A PASO TRASLADO EN ANDES**.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INGRESO TRASLADO	INFORMA
1. En Jerarquía de cuentas, crear una nueva cuenta de SERVICIO asociada a la nueva dirección donde se desea trasladar. Presionar, elegir CLASE y finalmente GUARDAR. Guardar el número de IDENTIFICADOR DE CUENTA DE SERVICIO. 2. Hacer clic en el cuadro de dirección sobre el botón de búsqueda y buscar la nueva dirección en el desplegable DIRECCIONES DE LA CUENTA y hacer clic en ACEPTAR. 3. Pinchar GUARDAR . 4. Navegar hacia la sección PRODUCTOS INSTALADOS. Posicionarse sobre la promoción contratada y pinchar el botón ENGRANAJE. Elegir del menú desplegable: TRASLADO. 5. Se realiza el cambio de la cuenta la cuenta de Servicio, eligiendo las que fueron creadas y guardadas para la nueva dirección. 6. Al seleccionar los campos indicados, se despliega la cuenta nueva y antigua de facturación y servicio, se debe elegir la nueva y hacer clic en ACEPTAR. • Si no seleccionas la nueva cuenta de servicio al realizar el TSQ enviará un mensaje de alerta. Debido a que la dirección de destino debe ser siempre distinta a la actual 7. Pinchar el botón TSQ y revisar que quede en estado APROBADO. • En caso de DIRECCIÓN INFECTIBLE POR CAPACIDADES aparecerá un ERROR DE CAPACIDAD.En este caso debes transferir en forma asistida a NIVEL 2 COMERCIAL 8. Luego de ingresado el Traslado, ingresar a Jerarquía de Cuentas y posicionarse en el botón de buscar Dirección en la Cuenta de Facturación y cambiarla por la dirección ingresada para el Traslado. Nota: El cambio de dirección en la cuenta de facturación también se puede realizar cuando el pedido ya está agendado. 9. Navegar nuevamente al Pedidos de ventas y presionar el botón ENVIAR. 10. Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita, para luego presionar ACEPTAR. Recuerda corroborar números de contacto. 11. Y finalizar en GUARDAR .			

12. Verificar en la vista 360° la actividad de tipo **TERRENO en estado AGENDADA** y en Pedidos el **traslado en estado ABIERTA**

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INGRESO TRASLADO	INFORMA
Una vez ingresado el traslado, informa al cliente los siguientes puntos: • La fecha de cuando se realizará el traslado del servicio. • El cliente tiene que llevar a su nuevo domicilio los equipos que tiene en el domicilio actual. • Le debes recordar que tiene que haber una persona mayor de edad en el domicilio a la hora del traslado. <u>VOZ</u> <i>Sr(a) XXXX, el traslado de sus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, le recordamos que es necesario que lleve los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.</i> <u>NO VOZ</u> <i>XXXX, el traslado de tus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, te recordamos que es necesario que lles los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.</i>			

VALIDAR DIRECCIÓN EN GIS

Step 2

PASO 1



The screenshot shows the login interface for the VTR Geographic Information System. At the top, there is a logo with the letters 'GIS' and the text 'Geographic Information System' below it. Below the logo, the letters 'VTR' are displayed in a large, bold font. Underneath 'VTR', the word 'Ingresar' (Login) is written. There are two input fields: 'Username' and 'Password'. Below the 'Password' field, there are two links: '¿Solicitaste tu clave?' and '¿Olvidaste tu clave?'. At the bottom, there is a blue button with the word 'ENTRAR' (Enter) in white capital letters.

1. Ingresa al siguiente link

<http://srvmapgstg02/mapguide2011/vtr2/apps/Login/Login.aspx> con las credenciales de acceso.

Step 3

PASO 2



2. Accede al módulo de **BÚSQUEDA DE DIRECCIONES**.

Step 4

PASO 3

The screenshot shows a software interface with a top bar containing three buttons: 'Seleccionar Menú', '+', and 'Buscar Dirección'. Below this, a dialog box titled 'Buscar Dirección' is open. Inside the dialog, there is a section titled 'Indique Comuna donde Buscar' with a list of communes: LA FLORIDA, LA GRANJA, LA LIGUA, LA PINTANA, LA REINA, LA SERENA, LA UNION, LABRANZA, LAMPA, LAS CONDES, and LIMACHE. The 'LIMACHE' option is highlighted. To the right of the list is an 'Ayuda' (Help) section with the following text: 'Seleccionar Comuna', 'Colocar solo el nombre de la Calle', 'Se puede buscar sin numero', 'No Agregar PSJE ó AV', and 'Ejemplo: Reyes 33 (para ubicar Reyes Lavalle 3340)'. At the bottom of the dialog, there are two checkboxes: 'Por condominio' and 'Por Codigo Cabeceera'. Below these are two input fields labeled 'Nombre Calle:' and 'Numero:'. A 'Buscar' button is located at the bottom right of the dialog.

3. Selecciona la **COMUNA**.

Step 5

PASO 4

Buscar Dirección

Indique Comuna donde Buscar

- LA CRUZ
- LA FLORIDA
- LA GRANJA
- LA LIGUA
- LA PINTANA
- LA REINA
- LA SERENA
- LA UNION
- LABRANZA
- LAMPA
- LAS CONDES**

Ayuda

- * Seleccionar Comuna
- * Colocar solo el nombre de la Calle
- * Se puede buscar sin numero
- * No Agregar PSJE ó AV
- * Ejemplo: Reyes 33
(para ubicar Reyes Lavalle 3340)

☐ Por condominio ☐ Por Código Cabeceera

Nombre Calle: Numero: **Buscar**

4. Escribe el nombre de la **CALLE** a buscar.

Step 6

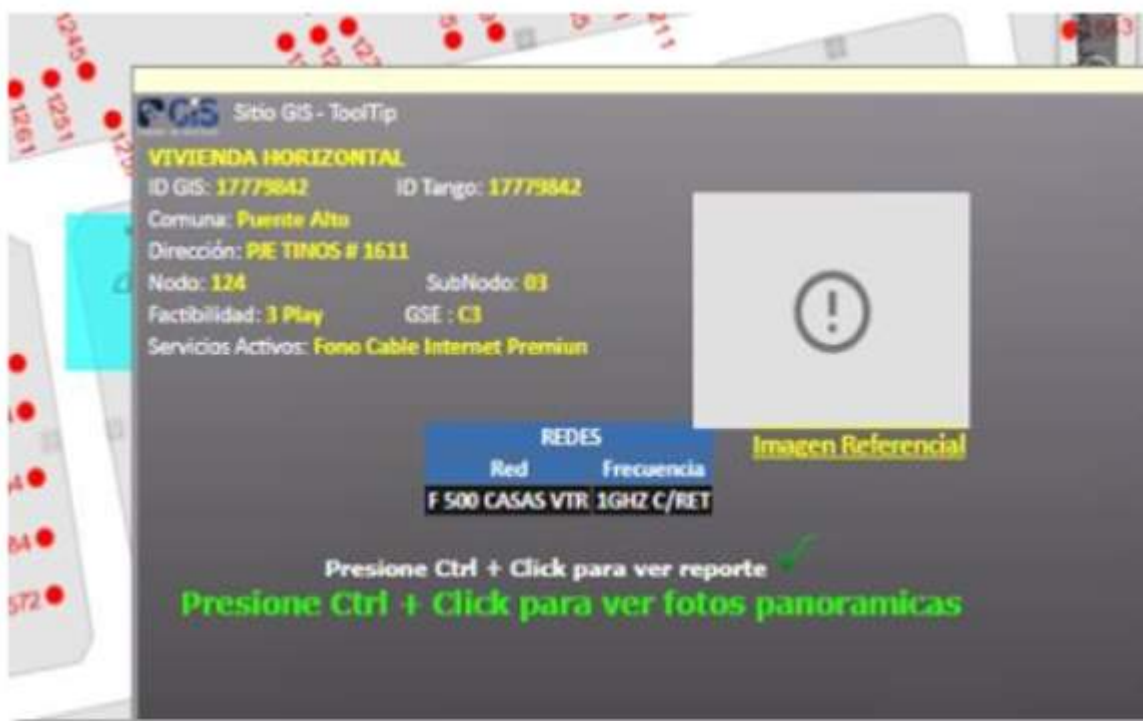
PASO 5



5. Haz clic en la dirección que corresponde a la búsqueda.

PASO 6

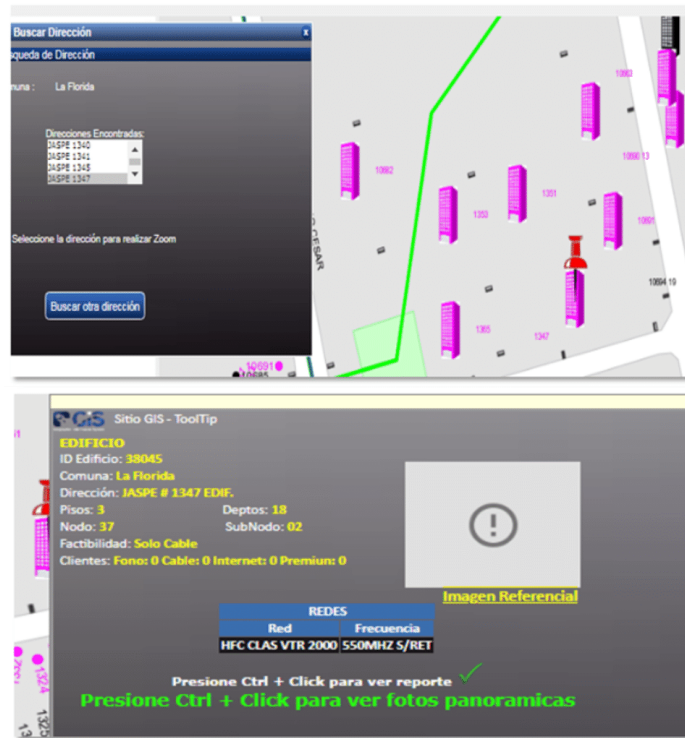


PASO 7

En este punto hay que tener consideración del tipo de Vivienda, ya que puede ser horizontal que permite tener factibilidad.

Step 9

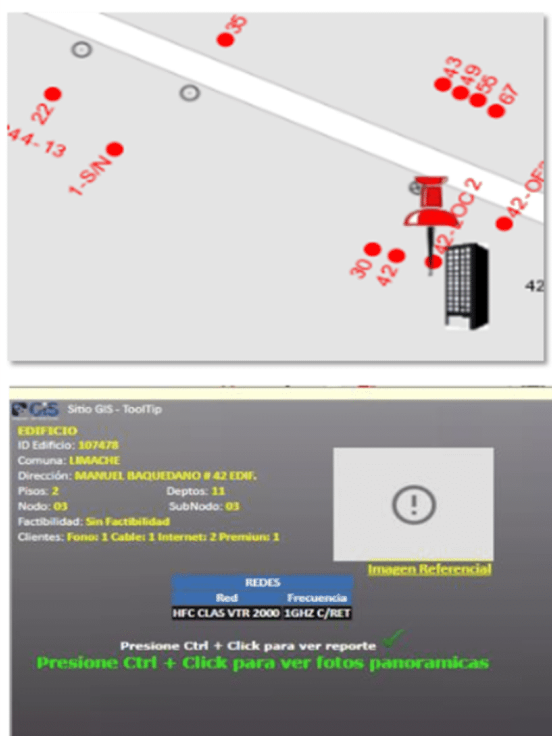
DIRECCIÓN FACTIBLE SOLO CABLE



b. Dirección factible pero solo Cable se verá en color magenta y al dar clic en la dirección te entrega el detalle del tipo de red.

Step 10

DIRECCIÓN NO FACTIBLE



c. Dirección no factible, saldrá en color negro y al hacer clic indicará las condiciones de la dirección.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME FIJO – ABRIL
FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
FIJO – ABRIL!**

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

FINALIZAR