



PYME FIJO ClaroVTR – Desafío Octubre

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 OCTUBRE 2025

SERVICIOS FIJOS CLAROVTR

☰ ANDES- CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN

☰ SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD

☰ DESAFÍO TERMINADO

ANDES- CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



CONTEXTO

Este procedimiento aplica cuando el cliente tiene un cobro de servicios principales que no reconoce, como alta o cambio de plan no reconocido o no efectuado.

ALCANCE

- Aplica para sucursales, call center y Canales digitales.
- Aplica para clientes residenciales.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Aplica para titular de la cuenta.
- Debes hacer un diagnóstico completo del caso del cliente, NO PUEDES ingresar una solicitud de servicio sin analizar correctamente el caso

DEBE SABER

- Siempre debes revisar el Plan Comercial para verificar la oferta vigente al momento del ingreso o solicitud por parte del cliente
- Este procedimiento NO APLICA para SVA

CALL CENTER

PRIMERA LINEA

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Indaga con el cliente cuál es el plan contratado o solicitado y verifica la información que entregue con la boleta emitida

Boleta N° 96330817



3Play Hogar TV Pro HD Mas 200-10 Mbps Telef Mins L

Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas 200-10 Mbps desde el 30/08/2022

BANDA ANCHA	valor referencial	19.469	Días Facturados 31	19.469
Descuento Banda Ancha				-2.792
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.388	Días Facturados 31	18.388
Descuento Telefonía				-9.555
TELEVISION BASE	valor referencial	24.881	Días Facturados 31	24.881
Descuento Televisión				-1.698
			Play	\$48.693
Descuento 9000 x 12 Meses (FID)				-9.000

2. Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta coincide con la misma información que indica el cliente,

entonces debes informar que el servicio está correctamente contratado y aclarar dudas con respecto a cobros, entre otros. Apóyate en la

publicación **ANDES - CLIENTE CONSULTA POR PLANES/BOLETA/PAGOS**

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales

TELEVISION	valor referencial	13.209	Días Facturados 31	13.209
Pack TNT Sports Premium	valor referencial	3.636	Días Facturados 31	3.636
			Total Adicional Televisión	\$16.845

TELEFONIA	valor referencial	0	Días Facturados 31	0
Llamadas a Móviles				
			Total Adicional Telefonía	\$0

Resumen de Otros Cobros Adicionales

Claro Video Mensual	valor referencial	0	Días Facturados 31	0
TV FULL				
			Total otros cobros	\$0

3. Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta difiere de la información que indica el cliente, procede a resolver según el caso

GESTIÓN

Servicios principales con valor informado diferente a la oferta comercial

1. Verifica cuál es la fecha del pedido ingresado en Andes

Pedidos				
Estado	Fecha de creación	Motivo de cancelación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada	26/07/2022 17:01:59		Desconexión	Fija
Cancelado	15/07/2022 16:56:09	Sin motivo	Traslado	Fija
Completada	17/03/2022 14:31:23		Cambio de Promoción	Fija
Cancelado	16/03/2022 21:54:14	Sin motivo	Cambio de Promoción	Fija
Completada	09/03/2022 21:57:53		Pedido de ventas	Fija

2. Revisa el **PLAN COMERCIAL** según la fecha de ingreso del pedido

3. Informa al cliente que la oferta entregada corresponde a la oferta vigente, por ende, está correcta. En caso que el cliente insista en que el cobro reflejado en su boleta no se condice con lo ofrecido por el vendedor, transfiere en forma asistida a BOTÓN ROJO

"Sr XXX lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso"

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada.

Servicios principales con valor informado diferente a la oferta comercial

1. Verifica en PEDIDOS si se encuentra un pedido ingresado

2. Si es así ingresa seleccionando el N° del pedido para revisar el estado del pedido

• **NO ESTÁ INGRESADO:**

Debes seguir el procedimiento de ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO, en el apartado

EXAMENES CON SERVICIOS DE VENTA

EXCLUSIVO CALL CENTER PRIMERA LINEA

• **ABIERTO:**

Informar la fecha en que se realizará el cambio o venta solicitada.

**Si el cliente desea modificar la fecha, recuerda que probablemente el agendamiento quedará posterior al agendamiento inicial.
En caso de que el cliente solicite reagendar, puedes hacerlo**

CANCELADO:

Informa al cliente que, por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo especialista: transfiere en forma asistida a BOTÓN ROJO

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr XXX lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso"

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada

BOTÓN ROJO

Procedimiento aplica para clientes residenciales.

Servicios principales pero el valor informado es diferente a la oferta comercial

1. De acuerdo a la oferta comercial que tienes en tu catálogo, revisa cuál es el plan más cercano en servicio y costo al que el cliente esperaba pagar y ofrece esa opción al cliente.

a) **Si el cliente acepta**, realiza la actualización de promoción de acuerdo al procedimiento ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

b) **Si el cliente no acepta**, ingresa la solicitud de servicio "No reconoce valor del plan".

- **Cuenta:** Facturación
- **Tipo:** Facturación
- **Área:** Inconsistencia facturación

- **Subárea:** No reconoce valor plan

Informa al cliente que el caso deberá revisarlo un equipo especialista y que dentro de 5 días hábiles recibirá un llamado con la respuesta a su caso.

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área. Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada

Servicio principal no corresponde a lo contratado

1. De acuerdo a la oferta comercial que tienes en tu catálogo, revisa cuál es el plan más cercano en servicio y costo al que el cliente esperaba pagar y ofrece esa opción al cliente.

a) Si el cliente acepta, realiza la actualización de promoción de acuerdo al procedimiento ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

b) Si el cliente no acepta, ingresa la solicitud de servicio "No reconoce valor del plan"

- **Cuenta:** Facturación
- **Tipo:** Facturación
- **Área:** Inconsistencia facturación
- **Subárea:** No reconoce valor plan Informa al cliente que el caso deberá revisarlo un equipo especialista y que dentro de 5 días hábiles recibirá un llamado con la respuesta a su caso.

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada

CONTINUE

SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD



CONTEXTO

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica aún contrato.
- Aplica para contratación de servicios y traslados.

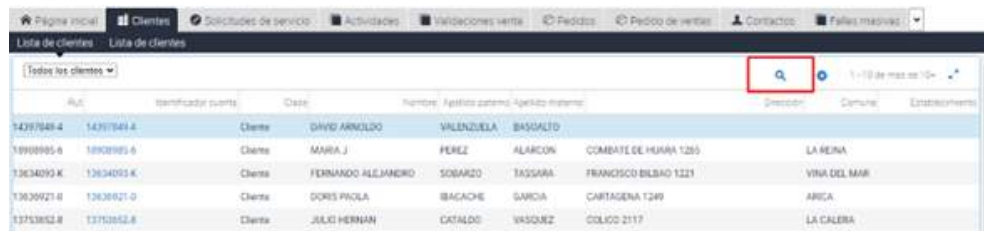
GESTIÓN



Confirma con el cliente la factibilidad en el domicilio que consulta, para ello, debes realizar los siguientes pasos:

CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

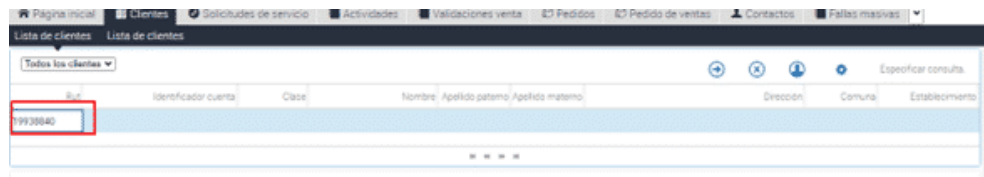
1. Ingresa a Andes, en la pestaña Clientes debes hacer clic en la lupa



The screenshot shows the 'Lista de clientes' (List of clients) interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below the navigation bar, there is a sub-header 'Lista de clientes' and a dropdown menu 'Todos los clientes'. A search icon (magnifying glass) is highlighted with a red box. The main table has columns: 'RUT', 'Identificador cuenta', 'Clase', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Dirección', 'Comuna', and 'Establecimiento'. The table contains several rows of client data.

RUT	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
14297948-4	14297948-4	Cliente	GILYD	ARNOLDO	VALENZUELA	BAGUALTO		
18908985-6	18908985-6	Cliente	MARIA J	PEREZ	ALARCON	COMBATE DE HUAY 1265	LA REINA	
13634093-K	13634093-K	Cliente	FERNANDO	ALEJANDRO	SOBARGO	TASSARA	FRANCISCO BILBAO 1221	VINA DEL MAR
13630921-0	13630921-0	Cliente	DORIS	PIOLA	IBACACHE	SARCOIA	CARTAGENA 1249	ARICA
13753852-8	13753852-8	Cliente	JULIO	HERNAN	CATALDO	VASQUEZ	COLICO 2117	LA CALERA

2. Ingresa en el Rut en la columna RUT y aprieta ENTER



The screenshot shows the 'Lista de clientes' interface. The 'RUT' column is highlighted with a red box, and the value '19938840' is entered. The search icon is also visible. The table structure is the same as in the previous screenshot.

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

3. Pincha sobre el N° de Cliente

Andes

Lista de clientes

Todos los clientes

Rut	Identificador cuf	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
16694338-8	16694338-8	Cliente	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ANDROMEDA 2990 DEP...	MAIPU	
16694338-8	16694338-8-S...	Servicio	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ANDROMEDA 2990 DEP...	MAIPU	
16694338-8	193369968250	Facturación	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ANDROMEDA 2990 DEP...	MAIPU	
16694338-8	16694338-8-S...	Servicio	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ISLA NEGRA 8119	LA GRANJA	

16694338-8

4. Dirígete hacia el icono de “Detalles del cliente Applet de formulario”

16694338-8

Ir a BEC

Rut: 16694338-8	Dirección: ANDROMEDA 2990 DEP... MAIPU	Teléfono principal: 993307781	Resultado última encuesta EFA:
Nombre: FRANCISCO JAVIER	Comuna: MAIPU	Correo electrónico: francisco.quijon	Fecha última encuesta EFA:
Apellido paterno: QUIJON	Correo electrónico: francisco.quijon	Fecha última encuesta EFA:	Resultado última encuesta NPS:
Apellido materno: RIVAS	Nacionalidad: CHILENO	Fecha última encuesta NPS:	Fecha última encuesta NPS:
Segmento valor:	Estado vital: Pendiente validación	Id. Twitter:	Género:
Tipo de documento: Cédula	Región: REGION METROPOLITANA	Fecha de nacimiento: 27/09/1987	Estado: Archivado
Profesión:	Código postal:	Tipo: Residencial	
Marca: YTR		Clase: Cliente	
		Sustituye: Con Funciona	

5. Selecciona dirección (1ª línea) e Ingresa la dirección exacta que buscas.

Direcciones de la cuenta

1 - 10 de más de 10+

Disponibles

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

Seleccionados

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

Aceptar

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

Andes

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta

Lista de clientes

Lista de clientes

Todos los clientes

Rut: 16422615-8

Identificador cuenta: Cliente

Rut: 16422615-8

Nombre:

Apellido paterno:

Apellido materno:

Segmento valor:

Tipo de documento: Cédula

Profesión:

Direcciones de la cuenta

1 - 1 de 1

Disponibles

Tipo de Red	Id N°P C	Tipo Red Vivienda	Id Vivienda Extern
DUAL		HQHF	BR05833262

Seleccionados

Tipo de Red	Ubicación N°P	Tipo Red Vivienda	Id Vivienda Extern
DUAL		HQHF	BR05833262

Aceptar

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN MÁS DE
UNA RED

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

Direcciones de la cuenta

+ 🔍

Dirección (1ª línea) ➔ 1 - 10 de más de 10+

Disponibles

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

Direcciones de la cuenta

+ 🔍

Dirección (1ª línea) ➔ 111 - 120 de más de 120+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id V
VALDIVIA	HFC		CHFC	

Direcciones de la cuenta

+ 🔍

Dirección (1ª línea) ➔ 569 - 578 de más de 580+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id V
PUDAHUEL	FTTH	PUDA-002-022	CFTT	

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN MÁS DE
UNA RED

b. Si en la columna **TIPO RED VIVIENDA** se indica la información de a continuación, significa que el cliente si tiene factibilidad para servicios VTR, 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:

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

Direcciones de la cuenta
+ 🔍
Dirección (1ª línea) ➕
11 - 20 de más de 20+
Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id V
LAS CONDES	HFC		HFC	

Direcciones de la cuenta
+ 🔍
Dirección (1ª línea) ➕
191 - 200 de más de 200+
Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id V
LEBU	FTTH		FTTH	

Direcciones de la cuenta
+ 🔍
Dirección (1ª línea) ➕
71 - 80 de más de 80+
Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id V
HUECHURABA	FTTH		NFTT	

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN MÁS DE
UNA RED

- **IMPORTANTE:** Si el Tipo Red Vivienda indica CHFC o CFTT no se pueden vender productos VTR.

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN MÁS DE
UNA RED

En caso 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

IMPORTANTE: Debes considerar que el **tercer carácter es inválido** para **productos VTR** (no se debe considerar)

Multired			
HFC VTR	FTTH VTR	Otras Redes	
1° Carácter	2° Carácter	3° Carácter	4° Carácter
H	F	F	F
0	0	H	0
		0	

EJEMPLOS

CONTEXTO

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

Paso 2

EJEMPLO 1

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

14 - 23 de más de 24+

Disponibles

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

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

Paso 3

EJEMPLO 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

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

EJEMPLO 3

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

125 - 134 de más de 134+

Disponibles

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

3) Dirección con factibilidad FTTH de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

EJEMPLO 4

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

126 - 135 de más de 136+

Disponibles

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

4) Dirección con factibilidad HFC de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de VTR):

Paso 6

EJEMPLO 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

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

EJEMPLO 6

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

168 - 177 de más de 178+

Disponibles

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

6) Dirección con factibilidad HFC de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de VTR):

EJEMPLO 7

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

171 - 180 de más de 180+

Disponibles

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

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

EJEMPLO 8

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

254 - 263 de más de 264+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
CORONEL	FTTH	CORO-003-009	0FF0

8) Dirección con factibilidad FTTH de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

SOLICITUD

- c) En caso que el cliente solicite **revisión de posibilidad de venta** de servicios VTR en su domicilio, se debe ir al paso de **Ingreso de solicitud**.

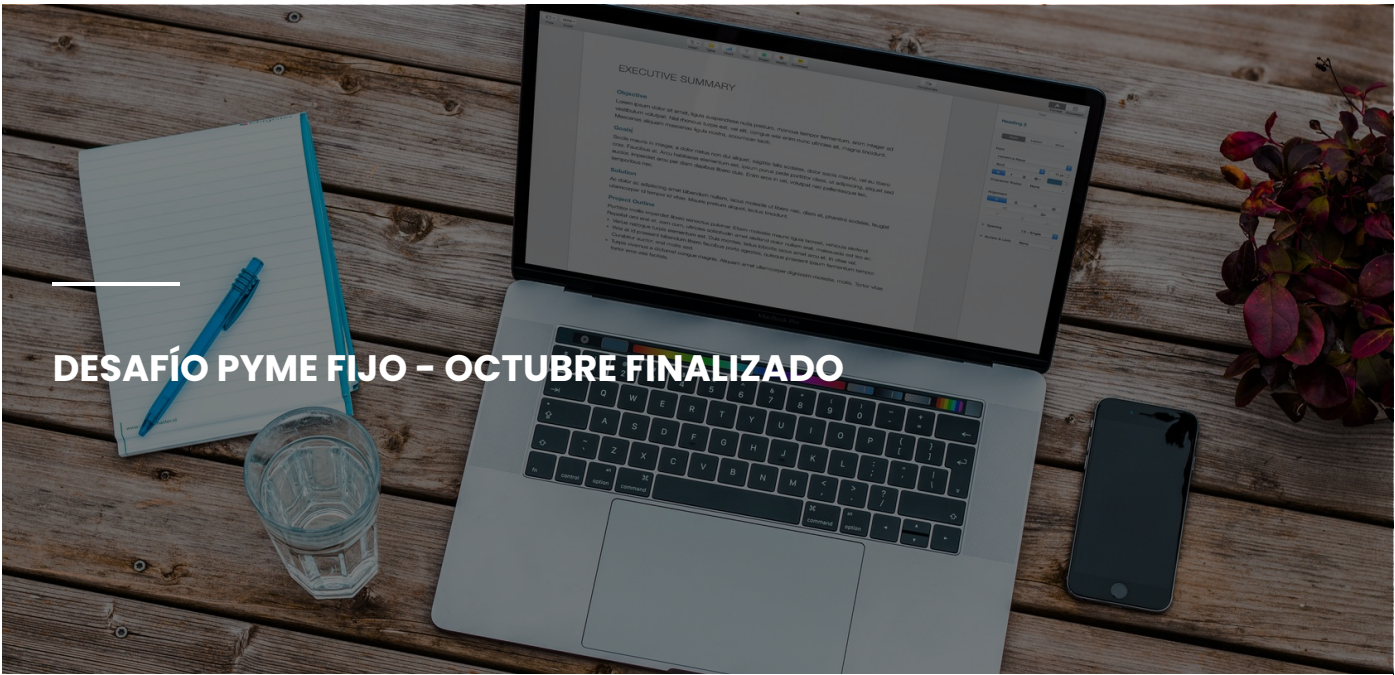


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME FIJO – OCTUBRE FINALIZADO



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

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

FINALIZAR