



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 02- VENTA REMOTA FIJA CLARO/VTR

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.

DESDE EL 04 AL 22 DE FEBRERO 2026

 **CONVENIO**

 **POLÍTICA DE VENTA FIJOS**

 **VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA**

 **DESAFÍO TERMINADO**

CONVENIO



CONVENIO:

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
Este procedimiento aplica para ejecutivos de sucursales, terreno, remoto, call Center Voz y No Voz.		

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
• El descuento permanente convenio se mantendrá vigente mientras el cliente pertenezca a la institución o empresa con el convenio vigente. • Siempre debes guiarte por el cotizador, así sabrás qué tipo de condiciones comerciales y beneficios tiene el cliente según su convenio.		

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
• Los siguientes convenios no tienen reajuste por IPC hasta diciembre 2025, dada la naturaleza de su contrato: ARMADA, ARMADA RETIRO, COLEGIO ARTURO PRAT, FONDOS PROPIOS, CENTRAL ODONTOLÓGICO. • Para cliente con cuenta de facturación mayor a 9 dígitos de forma temporal solo podrá acceder a activar PAC, Sin embargo y entendiendo que la situación es ajena a nuestros clientes, mientras se regulariza este inconveniente los clientes podrán mantener su descuento permanente <i>convenio</i> sin tener activo el pago automático de cuentas.		

- Si un cliente deja de Pertener a la empresa o institución en convenio y su medio de pago es Descuento planilla, debes eliminar el descuento permanente y el descuento planilla).
- En el Cotizador puedes encontrar toda la información respecto a los convenios vigentes; como las características del o los productos convenio, validación, Dom, método de pago, hasta 2 direcciones con descuento permanente, etc.
- Para realizar la actualización de promoción, guíate por la publicación [**ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO**](#) en el ítem "GESTION" previa validación de todas las precondiciones y políticas que se deben cumplir.
- Los clientes con subtipo EXCONVENIO, deben ser atendidos como clientes residencial con los procedimientos establecidos.
- Hay convenios que tienen beneficios especiales:

EQUIPO ADICIONAL

CANALES PREMIUM

FACH ACTIVO, FACH RETIRO, HOSPITAL FACH, CAAE ACTIVO, CAAE RETIRO, MUTUALIDAD: 2º Dbox adicional sin costo

2º Equipo adicional	Descuento Andes
d-BOX Smart II	Dscto d-BOX Smart II Adicional Gratis Convenio
d-BOX básico SD	Dscto d-BOX SD Adicional Gratis

EQUIPO ADICIONAL

CANALES PREMIUM

ARMADA, ARMADA RETIRO, COLEGIO ARTURO PRAT, FONDOS PROPIOS, CENTRAL ODONTOLOGICO:

Packs y Promociones disponibles para clientes stock y nuevos:

- 50% 2do d-Box.
- 50% Programación Premium (en todas las programaciones disponibles).

Detalle para aplicar descuentos:

Equipos adicionales	Descuento Andes
d-BOX Smart II	Dscto d-BOX Smart II Adicional a 1.495 Perm Conv
d-BOX HD	Dscto d-BOX HD Adicional a 1.995 Perm Conv
d-BOX PRO	Dscto d-BOX PRO Adicional a 2.995 Perm Conv
d-BOX SD	Dscto d-BOX SD Adicional a 1.245 Perm Conv

Canales	Descuento Andes
Pack Adulto HD	Pack Adulto HD al 50% permanente
TNT Sports Premium	Pack TNT Sports Premium al 50% permanente
TNT Sports	Pack TNT Sports 2 al 50% permanente
Fox Sports Premium	Fox Sports Premium al 50% permanente

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ:

CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN

Paso 2

Revisa que el servicio esté activo. En caso contrario debes informar al cliente que una vez regularizada la cuenta, puede volver a solicitar el cambio de plan.

Paso 3

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

IP de SS: 1-76391071091 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 13199842-2	Dirección: LOS MIRTILLO	Teléfono principal: 987415791	Resultado última encuesta EPA:
Nombre: ANDRES ANTONIO	Comuna: PUERTO MONTT	En cobranza: ☐	Fecha última encuesta EPA:
Apellido paterno: ROSALES	e-mail: andresr@gmail	Fallas masivas: ☐	Resultado última encuesta NPS:
Apellido materno: MATTE	Edad: 68	Reiterados: ☐	Fecha última encuesta NPS:
Segmento valor: BAJO	Nacionalidad: Chilena	Cuenta Migrada: ☒	Id Twitter:
Tipo de documento: Cédula	Estado email:	Tipo: Residencial	Género: Masculino
Profesión: No informa	Región: X LOS LAGOS	Clase: Cliente	Fecha de nacimiento: 07/01/1977
	Código postal:	Subtipo: Conv COOPEU	Estado: Activo
		Subclase: Fijo	Cambio de Titularidad: ☐

Confirma cuál es el subtipo del cliente. Este campo indica cuál es el convenio del cliente.

Paso 4

Consulta al cliente cual es el motivo del cambio. Si corresponde a motivos económicos, guíate por el paso 2 de la publicación **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCION:** ***Cliente indica que desea bajar costos de su boleta/desea pagar menos***

Paso 5

Verifica con el cliente cuál es el plan al que desea cambiarse. Si este implica la desconexión de uno o más de sus servicios, transfiere de forma directa a la plataforma de retención.

Para cualquier otro motivo, deriva al cliente a la plataforma de **Soporte Diferido**, para esto utiliza la [WEB DE ESCALAMIENTO](#), apóyate del siguiente script:

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.

Paso 6

REGISTRA

Gestión Interna ➡ Seguimiento ➡ Escala otra área/Super/Coord

Registrar en la atención:

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

CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A CONVENIO

Paso 2

Revisa que servicio esté activo. En caso contrario debes informar al cliente que una vez regularizada la cuenta, puede volver a solicitar el cambio de plan.

Paso 3

Informa al cliente que para gestionar su tarifa convenio, es necesario hacer una validación previa, la que se realizará con el equipo especialista.

Deriva al cliente a la plataforma de **Soporte Diferido**, para esto utiliza la [**WEB DE ESCALAMIENTO**](#), apóyate del siguiente script:

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.

Paso 4

REGISTRA

Gestión Interna → Seguimiento → Escala otra área/Super/Coord

Registrar en la atención:

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

**CLIENTE INDICA QUE NO TIENE DESCUENTO PERMANENTE
CONVENIO REFLEJADO EN SU CUENTA**

Paso 2

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

IP de SS: 1-76391071091 | Portal del cliente

[Página inicial](#) [Clientes](#) [Solicitudes de servicio](#) [Actividades](#) [Validaciones venta](#) [Pedidos](#) [Pedido de ventas](#) [Contactos](#) [Fallas masivas](#)

Lista de clientes **Lista de clientes**

Rut: 13199842-2	Dirección: LOS MIRTILLO	Teléfono principal: 987415791	Resultado última encuesta EPA:
Nombre: ANDRES ANTONIO	Comuna: PUERTO MONTT	En cobranza: ☐	Fecha última encuesta EPA:
Apellido paterno: ROSALES	e-mail: arcoalexm@gmail	Faltas mesuras: ☐	Resultado última encuesta NPS:
Apellido materno: MATTE	Edad: 44	Rebeldos: ☐	Fecha última encuesta NPS:
Segmento valor: BAJO	Nacionalidad: Chilena	Cuenta Migrada: ☒	Id Twitter:
Tipo de documento: Cédula	Estado email:	Tipo: Residencial	Género: Masculino
Profesión: No Informa	Región: X LOS LAGOS	Categoría: Cliente	Fecha de nacimiento: 07/01/1977
Código postal:	Subtipo: Conv COOPEU	Estado: Activo	Cambio de Titularidad: ☐
	Subclase: Fijo		

Verifica el subtipo del cliente. Este campo indica cuál es el convenio del cliente.

Paso 3

Verifica cuanto es el **monto** que se le cobra al cliente por sus servicios, para esto revisa su boleta de servicios.

Paso 4

Verifica el **Cotizador de Convenios** (disponible al inicio de esta publicación) y valida que el valor cobrado en su boleta coincida con el **Convenio**.

a) Si el precio de su boleta coincide, informa que el descuento está bien aplicado.

b) Si el precio no coincide o no es posible identificar el convenio del cliente, deriva al cliente a la plataforma de **Soporte Diferido**, para esto utiliza la [WEB DE ESCALAMIENTO](#), apóyate del siguiente script:

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.

Para transferir, apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

Paso 5

REGISTRA

Gestión Interna ➡ Seguimiento ➡ Escala otra área/Super/Coord

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

POLÍTICA DE VENTA FIJOS



Definir el correcto uso de las políticas de ventas asociadas a los productos fijos y que estén en concordancia con la normativa de la empresa. Si deseas revisar los pasos para la acreditación de la venta y los criterios de visado, puedes acceder la publicación **Visado de contratos**, haciendo clic [AQUÍ.](#)

Desde el día **viernes 01 de noviembre de 2024** comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente. La política es la siguiente:

En domicilios que se encuentren los servicios en estado **ACT - ELI** posterior al ingreso de una desconexión voluntaria, **NO está permitido realizar ventas a un nuevo cliente (RUT distinto al que realizó la desconexión) durante los primeros 10 días corridos desde el ingreso de la desconexión.**

! En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

POLÍTICA DE DESCOMISIÓN POR VENTA FIJO CON TRAFICO IRREGULAR

FECHA DE VIGENCIA

01-01-2026

PROPÓSITO

Establecer las directrices para la descomisión de ventas de tráfico irregular, con el fin de mejorar la calidad de las ventas y reducir el impacto de clientes NPN (No Paga Nunca).

OBJETIVO

Definir y aplicar una política que permita identificar y descomisionar ventas tráfico irregular, reduciendo la incidencia de ventas de mala calidad que afectan el rendimiento y la rentabilidad de la compañía.

ALCANCE

Esta política se aplica a todas las ventas de servicios Fijos que se Instalen a partir de la fecha de vigencia de esta política y que, luego de 27 días de activación, no presentan tráfico de datos.

DEFINICIONES

- Venta de Tráfico Irregular: Una venta se considera tráfico irregular cuando, en un período de 27 días desde la instalación, no muestra tráfico de datos, indicando falta de uso real por parte

CRITERIOS DE IDENTIFICACIÓN DE VENTAS DE TRÁFICO IRREGULAR

Una venta fija instalada se clasifica como venta de tráfico irregular si cumple con las siguientes condiciones:

- No registra tráfico de datos en un período de 27 días desde la activación.

Las ventas de tráfico irregular serán monitoreadas y reportadas de forma quincenal para evaluación y gestión.

PROCESO DE DESCOMISIÓN

- **Identificación y Reporte:** El equipo de Planificación Ventas generará un reporte quincenal de ventas de tráfico irregular.
- **Revisión y Validación:** El equipo de Desarrollo Comercial analizará los reportes y validará que las ventas cumplan con los criterios establecidos para ser clasificadas como de tráfico irregular.
- **Descomisión:** Una vez validadas, las ventas de tráfico irregular serán descomisionadas del sistema a través de los flujos de acción correspondientes.
- **Notificación a los Equipos de Ventas:** Se informará a los equipos responsables de la venta original para tomar acciones correctivas y reducir futuras incidencias de ventas de tráfico irregular.

CONTINUE

VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA

Debes ingresar desde la cuenta de SERVICIO

**DEBES INGRESAR
DESDE LA CUENTA
DE SERVICIO**

RED FTTH

RED HFC

RED DUAL

**1. IR
DE**

Pinchar el detalle de la dirección y validar en el PopUP el "Tipo de red"

The screenshot shows a web application interface with a navigation bar at the top containing links like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', etc. Below the navigation bar, there's a section titled 'Lista de clientes'. The main content area displays a customer profile form. The 'Dirección' field is highlighted with a red box, and a dropdown menu is open showing 'PEDRO AGUIRRE' as an option. The form includes fields for personal data (Rut, Nombre, Apellido paterno, Apellido materno, Segmento valor, Tipo de documento, Profesión), contact information (Dirección, Comuna, e-mail, Teléfono principal), and service details (En cobranza, Fallas masivas, Reiterados, Cuenta Migrada, Tipo, Clase, Subtipo, Subclase, Resultado última encuesta EPA, Fecha última encuesta EPA, Resultado última encuesta NPS, Fecha última encuesta NPS, Id Twitter, Género, Fecha de nacimiento, Estado, Cambio de Titularidad).

**DEBES INGRESAR
DESDE LA CUENTA
DE SERVICIO**

RED FTTH

RED HFC

RED DUAL

**1. IR
DE**

Direcciones de la cuenta

1 - 1 de 1

Id NAP	Ubicación NAP	Frecuencia	Tipo de Red
QUIN-010-004	SANTIAGUILLO 336	GPON	FTTH

Aceptar

DEBES INGRESAR DESDE LA CUENTA DE SERVICIO	RED FTTH	RED HFC	RED DUAL	1. IR DE
--	----------	---------	----------	-------------

Direcciones de la cuenta

1 - 1 de 1

Id NAP	Ubicación NAP	Frecuencia	Tipo de Red
RO		ALTA	HFC

Aceptar

DEBES INGRESAR
DESDE LA CUENTA
DE SERVICIO

RED FTTH

RED HFC

RED DUAL

1. IR
DE

FACTIBLE PARA SERVICIOS HFC Y FTTH

The screenshot shows a web interface titled "Direcciones de la cuenta". It has two main sections: "Disponibles" and "Seleccionado".

Disponibles:

Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)	Ciudad
JOSE ZAPIOLA 8240 CASA Q		SANTIAGO

Seleccionado:

Id NAP	Ubicación NAP	Frecuencia	Tipo de Red
LACI-888-993	JOSE ZAPIOLA ...	ALTA	DUAL

The "Tipo de Red" field in the "Seleccionado" table is highlighted with a red box.

DEBES INGRESAR
DESDE LA CUENTA
DE SERVICIO

RED FTTH

RED HFC

RED DUAL

1. IR
DE

EN "PRODUCTOS INSTALADOS" SELECCIONAR "EQUIPO".

The screenshot shows a web interface titled "Productos Instalados". It has a search bar, a settings gear icon, and a "1 - 5 de 5" indicator. Below the header are several buttons: "Modificar", "Desconectar", "Reanudar", "Actualizar promoción", and "Reset / Refresh".

Below the buttons is a "Cambio de tecnología" section with a lightning bolt icon. The main table lists installed products:

Descripción del Producto	Producto	Estado	
o Doble Pack Vive Pro Funcionarios	Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819	Activo	VTR
▶ Television	Television	Activo	VTR
o Caja MTA / CM	Equipo	Activo	VTR
▶ Banda Ancha	Banda Ancha	Activo	VTR
o Asistencia VTR	Asistencia VTR	Activo	VTR

The "Equipo" product in the "Caja MTA / CM" row is highlighted with a red box.

DEBES INGRESAR DESDE LA CUENTA DE SERVICIO	RED FTTH	RED HFC	RED DUAL	1. IR DE
---	-----------------	----------------	-----------------	---------------------

REVISAR QUÉ CPE TYPE INDICA ANDES. MTA: CORRESPONDE A SERVICIO DE HFC.

Atributos

Fallas masivas

Consulta Saldo Prepago

Consulta Detalle Tráfico Prepago

Atributos

▼

➔

Nombre de atributo	Tipo de datos	Valor
CPE Technology	Texto	D 3.0
CPE Type	Texto	MTA
Routing Mode	Texto	NAT
Tipo Wifi	Texto	2

DEBES INGRESAR DESDE LA CUENTA DE SERVICIO	RED FTTH	RED HFC	RED DUAL	1. IR DE
---	-----------------	----------------	-----------------	---------------------

CORRESPONDE A SERVICIO DE FTTH.

Atributos

Fallas masivas

Consulta Saldo Prepago

Consulta Detalle Tráfico Prepago

Atributos

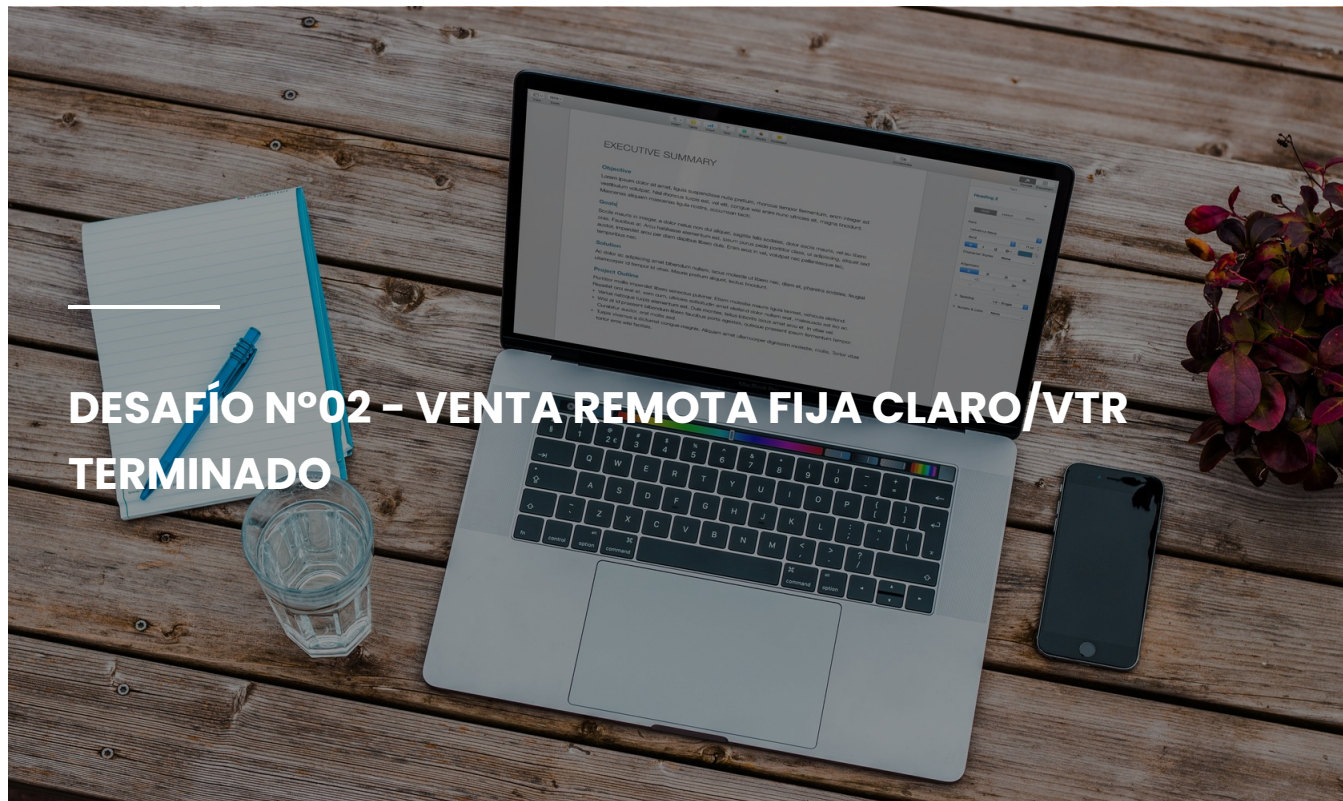
▼

➔

Nombre de atributo	Tipo de datos	Valor
CPE Technology	Texto	GPON 1.0
CPE Type	Texto	ONT
Routing Mode	Texto	NAT
Tipo Wifi	Texto	2

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°02 – VENTA REMOTA FIJA CLARO/VTR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°02 –
VENTA REMOTA FIJA CLARO/VTR**

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

FINALIZAR