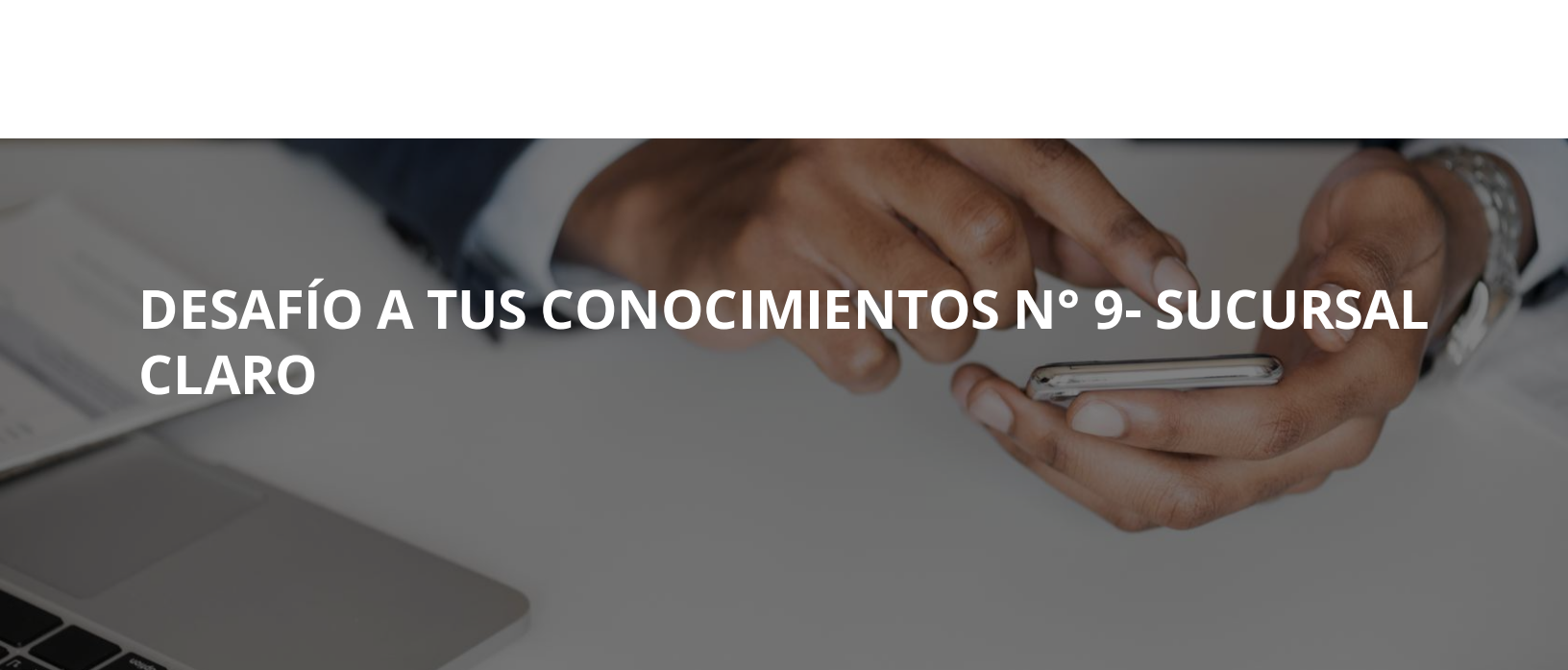




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 9- SUCURSAL CLARO

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.

☰ PROCEDIMIENTOS ANDES CLARO

☰ VISTA 360° ANDES

☰ EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

☰ MODELO VENTA CAC PYME

☰ ACTIVACIÓN SERVICIO ROAMING

☰ DESAFÍO TERMINADO



PROCEDIMIENTOS ANDES CLARO



MIGRACIÓN DE CLIENTES DESDE SUR A ANDES

Informamos que los clientes que actualmente se encuentran en SUR, están siendo cambiados al CRM Andes. Para el cliente este cambio no

impacta su cuenta ni el contrato que tiene con Claro, más bien es un beneficio contar con un sistema de atención de vanguardia.

¿CÓMO RECONOCER A UN CLIENTE SUR MIGRADO EN ANDES?

Al ingresar a SUR y digitar el rut del cliente, podrás revisar que el estado corresponde a **MIGRADO**.

The screenshot displays the CRM - Claro CL interface in Microsoft Edge. The browser address bar shows the URL: `sur/CRMLATAM/zntjsp/NCRR0000.iface`. The page title is "CRM - Claro CL - Trabajo: Microsoft Edge".

The main content area shows customer details for "16277345-3". The customer's name is "FRANCISCO VALDES URTUBIA", email is "fvaldes.urtubia@gmail.com", and phone number is "93-K". The "Estado" (State) is highlighted as "Cliente Migrado" (Migrated Customer). Other fields include "Segment" (PERSONA), "H. Date" (11-Dec-2018), "Category" (Funcionario), and "Affinity" (Afinidad).

The "Products" section shows a table with columns: Products, Start Date, Technology, Family, State, Channel Sales, Cost, Discounts, State, and Phone. The table contains two rows:

Products	Start Date	Technology	Family	State	Channel Sales	Cost	Discounts	State	Phone
1 Play Internet Full 500 Megas	3-may-2023	HFC				\$22.090	\$0	ACTIVO	
Adicionales	3-may-2023	HFC				-\$11.045	\$0		

The "Billing" section shows a "Current Balance" of "\$0". Below this, there are fields for "Pay Before" (15 July), "Contracted Minutes" (0), and "Consumed Minutes" (0).

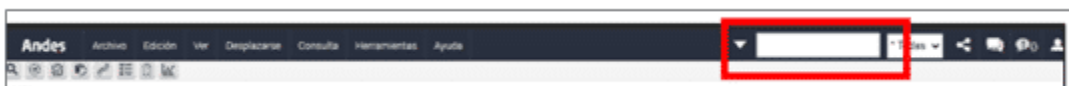
The right sidebar contains a "Who calls" section with a "JOSE" entry, a "Telephone viewer" showing "93-K", and a "Notes" section. At the bottom of the sidebar, there are links for "Frequently Asked Questions", "Services y Funciones", and "Typifications".

Al intentar realizar alguna gestión, aparecerá un mensaje de alerta indicando que no puedes realizar ningún cambio en una cuenta migrada.

Importante

Tipos de cuenta para un cliente:

- **Cuenta de Cliente:** En ella podrás revisar la información personal del cliente, además de realizar el cambio de datos de la ficha del cliente, recuerda que la cuenta de cliente es única.
- **Cuenta de Facturación:** En ella podrás revisar la cuenta corriente del cliente, donde podrás realizar ajustes, realizar el cambio de tipo de distribución, revisar histórico de pagos, boletas, facturas, etc. Cada cuenta de facturación corresponde a un pack (promoción), a menos que el cliente realice separación de cuentas.
- **Cuenta de Servicio:** En ella podrás revisar la dirección de instalación del cliente, sus últimas interacciones, realizar traslado, reparación de servicio, etc. Además, podrás determinar si el servicio es móvil o fijo, recuerda que esta cuenta es por dirección.
- Siempre debes ingresar a la vista 360° a través del IDENTIFICADOR DE LA CUENTA correspondiente a la clase Cliente.
- Nunca ingreses el Rut donde muestra la imagen, si lo haces provocas lentitud en el sistema.
- Cuando realices la búsqueda **NO debes pinchar BLOQUEAR**, ya que todos los campos quedan bloqueados y eso impide realizar la búsqueda de cliente.



¿CÓMO BUSCAR AL CLIENTE?

En la página principal ingresar en la pestaña **"CLIENTES"** y haz clic en el botón **"Buscar"**. Puedes realizar varios tipos de búsqueda entre ellos:
por Rut, por nombre y apellido, y por dirección.

BÚSQUEDA POR RUT

BÚSQUEDA POR NOMBRE Y APELLIDO

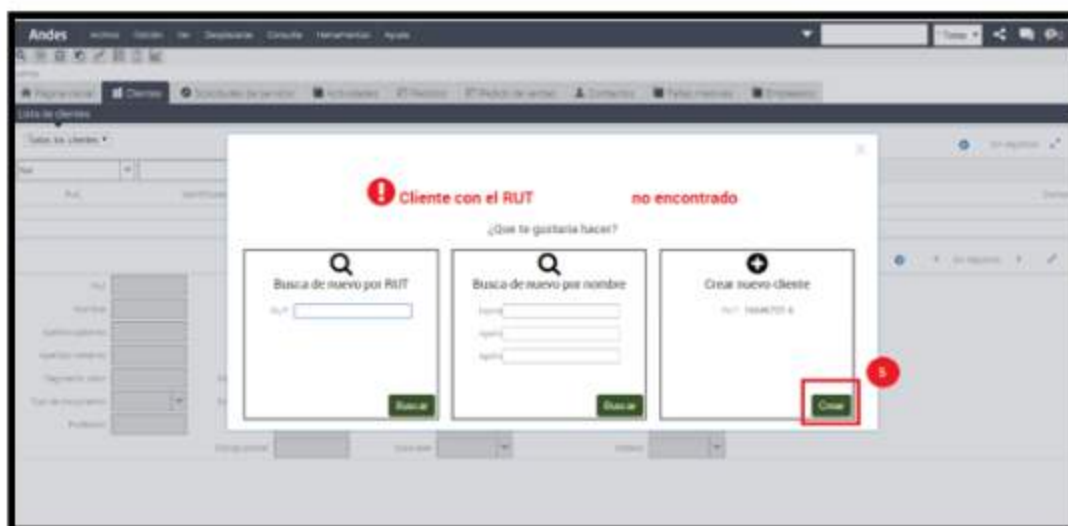
BÚSQUEDA POR DIRECCIÓN

1. Seleccionar la columna RUT e ingresar el RUT del cliente y luego hacer clic en el botón **Ir**.

2. Una vez realizada la búsqueda, se desplegará un listado con al menos tres cuentas asociadas al criterio de búsqueda seleccionado: **CLIENTE - FACTURACIÓN SERVICIO**.

IMPORTANTE:

En caso de que el Rut no esté registrado, se desplegará el siguiente mensaje con las opciones a seguir.



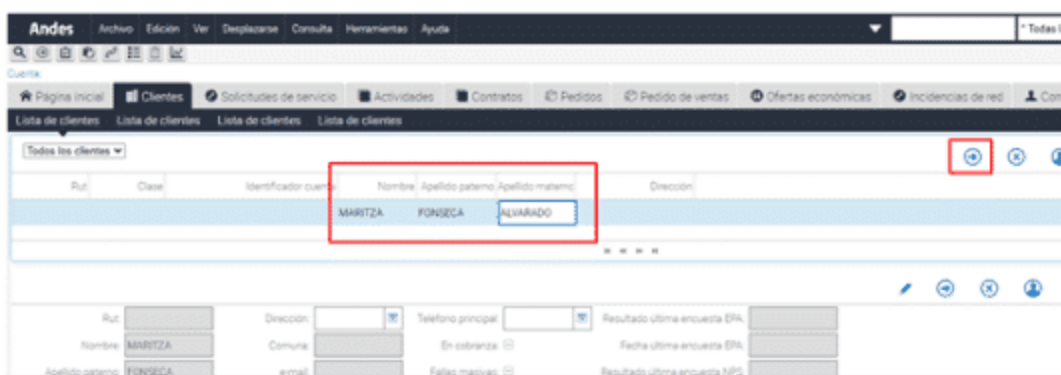
BÚSQUEDA POR RUT

**BÚSQUEDA POR NOMBRE Y
APELLIDO**

BÚSQUEDA POR DIRECCIÓN

1. Se puede realizar la búsqueda por: **Nombre, Apellido paterno, Apellido materno**, se debe ingresar los datos correspondientes en cada columna y luego hacer clic en el botón **Ir**.

2. Una vez realizada la búsqueda, se desplegará un listado con al menos tres cuentas asociadas al criterio de búsqueda seleccionado: **CLIENTE - FACTURACIÓN - SERVICIO**.



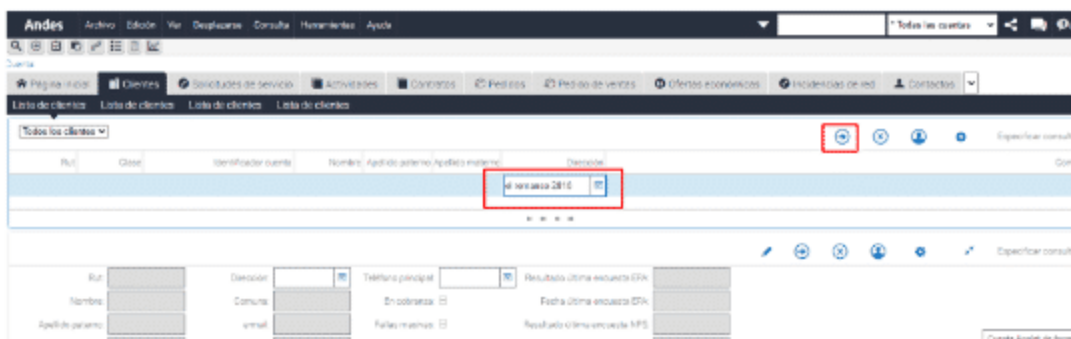
BÚSQUEDA POR RUT

BÚSQUEDA POR NOMBRE Y APELLIDO

BÚSQUEDA POR DIRECCIÓN

1. Seleccionar la columna Dirección e ingresar la dirección exacta del cliente y luego presionar el botón **Ir**.

2. Una vez realizada la búsqueda, se desplegará un listado con al menos tres cuentas asociadas al criterio de búsqueda seleccionado: **CLIENTE - FACTURACIÓN - SERVICIO**.





Selecciona la opción que consideres correcta

Es correcto afirmar que, se puede realizar varios tipos de búsqueda en Andes entre ellos: por Rut, por nombre y apellido, y por dirección.



Correcto



Incorrecto

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VISTA 360° ANDES



VISTA 360° ANDES

La vista 360 corresponde a la pantalla principal de un cliente en ANDES, en donde se recopila la información principal del cliente, junto con accesos directos a otras áreas de la cuenta.

Andes

Cuenta 36030156-7 | Portal del cliente

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Contratos | Ofertas multimedios | Administración de cuentas

Página inicial de cuentas | Lista de clientes | Lista de clientes | Gráficas | Lista de jerarquías

36030156-7

Datos personales del cliente: Rut, nombre, dirección, mail, fono, etc.

Trá a BEC

Rut: 36030156-7 | Dirección: ATACAMA | Teléfono principal: | Resultado última encuesta EPA: |

Nombre: PRUEBA FS | Comuna: ARICA | En cobranza: ☐ | Fecha última encuesta EPA: |

Apellido paterno: PRUEBA FS | Correo electrónico: Agclanovici | Fallos masivos: ☐ | Resultado última encuesta NPS: |

Apellido materno: PRUEBA FS | Edad: | Referidos: ☐ | Fecha última encuesta NPS: |

Segmento valor: | Nacionalidad: | Cuenta Migrada: ☐ | id Twitter: |

Tipo de documento: Cédula | Estado email: | Tipo: Residencial | Género: |

Profesión: | Región: XV ARICA Y PARIN | Clase: Cliente | Fecha de nacimiento: |

Marca: CLARO | Código postal: | Subtipo: | Estado: Activo |

Subclase: Tipo | Cambio de Titularidad: ☐

Actividades

Actividad	Descripción	Fecha	Estado	Responsable
Actividad 1	Actividad 1 Descripción	2023-01-01	Completada	Usuario 1
Actividad 2	Actividad 2 Descripción	2023-01-02	Pendiente	Usuario 2
Actividad 3	Actividad 3 Descripción	2023-01-03	Completada	Usuario 3

Productos asociados

Producto	Descripción	Fecha	Estado	Responsable
Producto 1	Producto 1 Descripción	2023-01-01	Completado	Usuario 1
Producto 2	Producto 2 Descripción	2023-01-02	Pendiente	Usuario 2
Producto 3	Producto 3 Descripción	2023-01-03	Completado	Usuario 3

Solicitudes de servicio

Solicitud	Descripción	Fecha	Estado	Responsable
Solicitud 1	Solicitud 1 Descripción	2023-01-01	Completada	Usuario 1
Solicitud 2	Solicitud 2 Descripción	2023-01-02	Pendiente	Usuario 2
Solicitud 3	Solicitud 3 Descripción	2023-01-03	Completada	Usuario 3

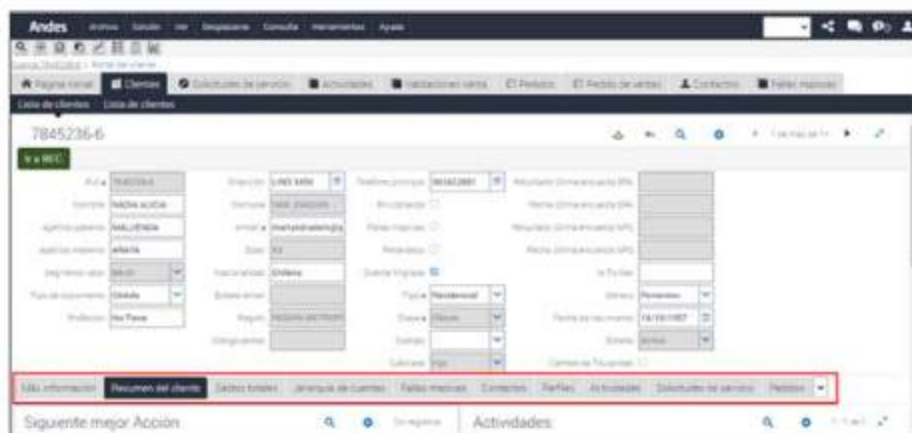
IMPORTANTE:

VISTA 360° ANDES

- Existen 3 cuentas: **CLIENTE - FACTURACIÓN - SERVICIO**, si necesitas saber más detalle de las cuentas y creación de estas, puedes revisar la publicación CREACIÓN DE CUENTAS DE SERVICIO Y FACTURACIÓN
- El Ingreso siempre debe ser por la cuenta de **CLIENTE** y el ingreso a la cuenta de SERVICIO o FACTURACIÓN, se debe realizar por la pestaña de JERARQUÍA DE CUENTAS para elegir la cuenta según la dirección que se debe revisar.
- Lo primero que se puede visualizar al ingresar a la cuenta de CLIENTE es los *datos personales*.
- PESTAÑAS DE LA VISTA 360:** En la vista 360 se encuentran una serie de funciones a realizar, las cuales se habilitarán dependiendo de la cuenta a la que ingreses en la vista 360 (Clientes, Facturación o Servicio).

NOMBRE PESTAÑA A	DEFINICIÓN
Resumen Cliente	Se encuentran las secciones de: SMA (Siguiendo Mejor Acción), Perfil de Facturación, Servicios Instalados, Actividades, Pedidos y Solicitudes de Servicio.
Saldo Totales	Indica cuales son los saldos adeudados del cliente ya sean deudas castigadas (deudas superiores a 365 días) y el monto adeudado total del cliente.
Jerarquía de Cuentas	Resumen de las cuentas del cliente (cliente-servicios-facturación) por el cual se puede acceder a cada una de ellas, modificarlas o crearlas (facturación y servicios) si es necesario.
Fallas Masivas	Contiene información sobre las posibles dificultades de servicio detectadas que pudieran afectar al cliente.
Contacto s	Válido solo para clientes empresariales que tienen a un tercero para realizar acciones en nombre del Titular/Representante Legal.
Perfiles	Indica información asociada a la facturación del cliente, tales como saldos, métodos de distribución y pago, facturas, entre otros.
Actividad es	Informa sobre las actividades asociadas a los productos, pedidos y solicitudes del cliente (Envío SMS, alarmas, respuestas, etc.)
Solicitud es de Servicio	Informa sobre las solicitudes asociadas a los servicios ya sea que deben ser atendidos en terreno o a través de un BackOffice)
Pedidos	Informa el historial de pedidos ingresados

Activos Instalados	Contiene información de los productos y servicios que el cliente tiene.
Alertas de Crédito	Notifica de las acciones de cobranza que se generan en el cliente desde que entra a ese estado hasta que sale. Algunos ejemplos pueden ser llamadas de cobranza, SMS, correos electrónicos, etc.
Historial del Cliente	Contiene la información migrada. Principalmente las ultimas transacciones antes de la migración.
Archivos Adjuntos	Historial con los archivos enviados por parte del cliente como cedulas, poderes, autorizaciones etc. No tiene límite de peso ni formatos restrictivos.



SECCIONES DE LA VISTA 360°

[Siguiete Mejor
Acción](#)[Actividades](#)[Perfil de
Facturación](#)[Pedidos](#)[Productos
Instalados](#)[Solicitudes
De servicios](#)

Veamos a continuación el detalle:

NOMBRE SECCIÓN	DEFINICIÓN
Siguiete Mejor Acción	En esta sección se desplegarán las campañas indicando cuáles son las promociones que el ejecutivo puede ofrecer al titular de la cuenta. Al seleccionar la campaña se desplegará el script con la oferta exclusiva para el cliente
Perfil de Facturación	En esta sección se encuentran las cuentas de facturación del cliente móvil o fijo donde en cada columna podrás ver: • Nombre: N° de cuenta de facturación, al pinchar se podrá entrar a la vista 360 de facturación donde podrás modificar distintos campos. • Método de Pago: Esta columna indica que tipo de pago tiene contratado el cliente PAT, PAC, descuento por planilla o sin método de pago (Pago tradicional). • Método de Distribución: Esta Columna te informa como le estamos enviando la boleta o factura al cliente ya sea envío tradicional o electrónico.
Productos Instalados	Es posible revisar los servicios del cliente y realizar algunas acciones tales como:

	• Modificar: Realizar cambios de plan o agregar servicios adicionales antes de la activación o instalación del plan • Desconectar: Dar de baja servicios del cliente • Reanudar: Generar la reconexión del servicio • Actualizar Promoción: Gestionar cambio de planes
Actividades	Historial de todas las actividades que se generaron en relación al cliente (modificaciones, activaciones, notificaciones, etc.), la pestaña entregará la información de quien creó la orden y quien finalmente la cerró, generando así una vista de trazabilidad sobre las actividades que generó el cliente con sus productos y cuentas
Pedidos	En esta sección se visualizan todos los cambios en el contrato del cliente, lo que implica ventas de servicio fijo y móvil, visualiza actividades como reanudación, pedido de ventas, traslados, desconexiones, etc. Además, podrás filtrar el tipo de pedido para realizar una búsqueda más eficiente

**Solicitudes
de Servicio**

En esta sección se podrá revisar todas las solicitudes realizadas por el cliente sean de carácter técnico o comercial en cada columna se visualizará:

- Estado: Indica cómo se encuentra la solicitud ingresada (completa, pendiente o cancelada)

- N° de SS: Es el número asignado a la solicitud

- N° de Reclamo: El número de reclamo que se asigna a la solicitud después de convertida en reclamo. Aquí es posible identificar los reclamos ingresados por el cliente y hacer seguimiento. Para convertir una solicitud en reclamo.

- Usuario creador: Aquí se visualiza quien fue el usuario que ingresó esta solicitud

- Tipo: Esta columna nos indicará que tipo de solicitud se ingresó ya sea técnico o comercial.

- Área: Nos indica hacia dónde va esta solicitud "Sernac, Subtel, terreno, BackOffice, etc."

- Subárea: Nos entrega una información del origen de la Solicitud "Degradación de servicio, problema técnico, etc."



Selecciona la opción que consideres correcta

¿A qué sección corresponde la siguiente definición: en esta sección se encuentran las cuentas de facturación del cliente móvil o fijo?

- ☐ Perfil de Facturación
- ☐ Resumen del cliente

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Esta atención puede ser **entregada al Titular o a un Tercero**, usuario del servicio.
- Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior, **para comparar los cobros**, así puedes determinar el motivo de la variación).
- Actualmente, solo está disponible el método de envío de boletas a través de correo electrónico y SMS, **por lo que debes actualizar los contactos del cliente**. Si tiene dudas de cómo hacerlo puedes apoyarte con la publicación Modificación de Datos.
- Si un Tercero consulta se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación. **NO se deben entregar detalles específicos de la boleta a un Tercero sin poder simple/validación**. (teléfonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo, detalle de llamadas o tráfico y consumo).
- Si un Tercero solicita una copia de la boleta, **NO se debe enviar a un e-mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del Titular**. Solamente el titular puede modificar el e-mail registrado en sistema, previa validación de identidad.
- Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por Sucursal Virtual seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile. Puedes apoyarte del siguiente script: *Sr(a). XXXX, lo que nos solicita*

puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en <https://www.clarochile.cl/>
o a través de la App Mi Claro.

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA MÓVIL:

REVISIÓN DE BOLETA EN ONE

REVISIÓN EN LA SUCURSAL VIRTUAL

REGISTRA

Para revisar la boleta del cliente en CRM One debes seguir los siguientes pasos:

- a. Busca al cliente en **CRM One**.
- b. En Valor de Identificación ingresar el **RUT** del cliente sin puntos ni guion.
- c. Presiona **Enter o Buscar Ahora**.
- d. Marca al cliente del pool entregado y presiona el botón **Seleccionar**.
- e. Trae el PCS del cliente a contexto y selecciona la **Cuenta Financiera**.
- f. Dentro de la Cuenta Financiera selecciona la pestaña **"Declaración"** y elige la boleta del cliente presionando sobre INV.
- g. Se abrirá el documento de cobro en una nueva pestaña donde puedes ver el resumen de los cargos facturados. Presiona sobre **"Boleta PDF"** para visualizar la boleta en formato físico.
- h. Se abrirá la boleta mostrando la portada del documento. Para visualizar el detalle de los cobros presiona en **"Detalle de Cobros"**.
- i. Otra forma de visualizar la boleta del cliente es por medio de botón **"Ver Acuerdo de Facturación"** en la Cuenta Financiera del cliente.
- j. Una vez abierto, selecciona la pestaña **"Facturas del Cliente"**.
- k. En esta pantalla puedes ver el detalle de cobros del cliente, el periodo facturado y la fecha de vencimiento del documento, también puedes revisar los documentos anteriores presionando el botón "<". En la parte inferior, en el botón **"Imagen de la Factura"**, puedes abrir el documento de cobro en formato físico.

REVISIÓN DE BOLETA EN ONE	REVISIÓN EN LA SUCURSAL VIRTUAL	REGISTRA
Explica al cliente que en cualquier momento tiene a su disposición la opción de revisar el detalle de su boleta y servicios contratados, ingresando a la Sucursal Virtual en www.claro Chile.cl 1. Ingresa a la Sucursal Virtual con tu Rut y clave. En caso de no tener credenciales, revisa el procedimiento SUCURSAL VIRTUAL. 2. Elije la cuenta que deseas revisar. 3. Selecciona “Ir a Boletas” o “Boletas” del menú superior. 4. Revisa el nombre del plan que tiene contratado y el monto de pago, además del histórico de boletas de los últimos 6 meses. Haz clic en “Descargar Boleta” para abrir el documento de pago. 5. En la parte inferior de la pantalla puedes descargar las boletas anteriores.		

REVISIÓN DE BOLETA EN ONE	REVISIÓN EN LA SUCURSAL VIRTUAL	REGISTRA
Una vez explicada la boleta al cliente, registra la atención en CRM One con los siguientes tópicos: • Tópico 1: Consultas Comerciales • Tópico 2: Documentos-Pagos • Tópico 3: Consultas Documentos de Pago • Resultado: Solicitud Completada		

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA HOGAR:

DESCARGAR BOLETA

PREGUNTAS FRECUENTES

REGISTRA

1. Ir a TIPIFICA y buscar RUT del cliente.
2. Seleccionar "Hogar HFC".
3. Seleccionar "Boletas HFC".
4. Elegir mes de la boleta que indica el cliente y dar clic en "Boleta" para descargar.

The screenshot shows the Tipifica web interface. At the top, there is a navigation bar with 'tipifica' logo and 'Escritorio' and 'Reportes' tabs. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'Buscar por RUT' and a search button. The RUT '128030638' is entered in the search bar, and a red box with a '1' highlights the search button. Below the search bar, there is a dropdown menu with 'Movil Postpago' and 'Hogar HFC' options. The 'Hogar HFC' option is selected, and a red box with a '2' highlights it. Below the dropdown menu, there is a section titled 'Resultado búsqueda Nueva RUT "12803063-8"'. On the left side of this section, there is a list of links: 'Contratos', 'Boletas HFC', and 'Histórico'. The 'Boletas HFC' link is selected, and a red box with a '3' highlights it. On the right side of this section, there is a box containing the following information: 'Nombre : YAMILEC OLIVIA AHUMADA ECHEVERRIA', 'Rut : 12803063-8', 'Plan Contratado : 3Play Hogar TV Pro HD 200-10 Mbps Telef Mins Libre', 'Cliente Categoría : PERSONA', 'Nombre Nodo : LSA017', 'Servicios Contratados : TV+Telefonía+Internet', and 'Estado Servicio : Activo'. At the bottom of this box, there is a button labeled 'ver ofertas'.

DESCARGAR BOLETA

PREGUNTAS FRECUENTES

REGISTRA

1. ¿Qué hacer cuando cliente indica que quiere pagar sus servicios y no tiene boleta/monto emitido?

R: Debes revisar la cuenta de facturación del cliente e indagar si existe una boleta emitida en el período indicado. Si existe, debes revisar si ya pagó su boleta en la sección "Pagos".

Si no existe boleta emitida en el periodo, debes revisar el ciclo de facturación del cliente para entender si corresponde que cliente no tenga boleta emitida. Para esto, debes dirigirte a pestaña "Facturación" y deslizar al costado derecho de la pantalla y revisar columna "Ciclo".

Para revisar fecha de emisión de su siguiente boleta, apóyate con el procedimiento CICLOS DE FACTURACIÓN Y CAMBIO DE CICLO HOGAR.

Informa al cliente detalles de su ciclo de facturación indicando en qué fecha se le emite su boleta y cuál es su fecha de vencimiento.

DESCARGAR BOLETA

PREGUNTAS FRECUENTES

REGISTRA

POSTVENTA CAC HFC > ATENCIÓN COMERCIAL > CONSULTA > DETALLE DE BOLETA

En el campo OBSERVACIONES deja un breve resumen de la atención entregada con los siguientes puntos:

- Nombre y RUT del titular/usuario
- Motivo de llamada/atención
- Gestión realizada
- Información entregada



Conoce los demás procedimientos en el siguiente [link](#)



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Actualmente solo está disponible el método de envío de boletas de forma física.

☐

Verdadero

☐

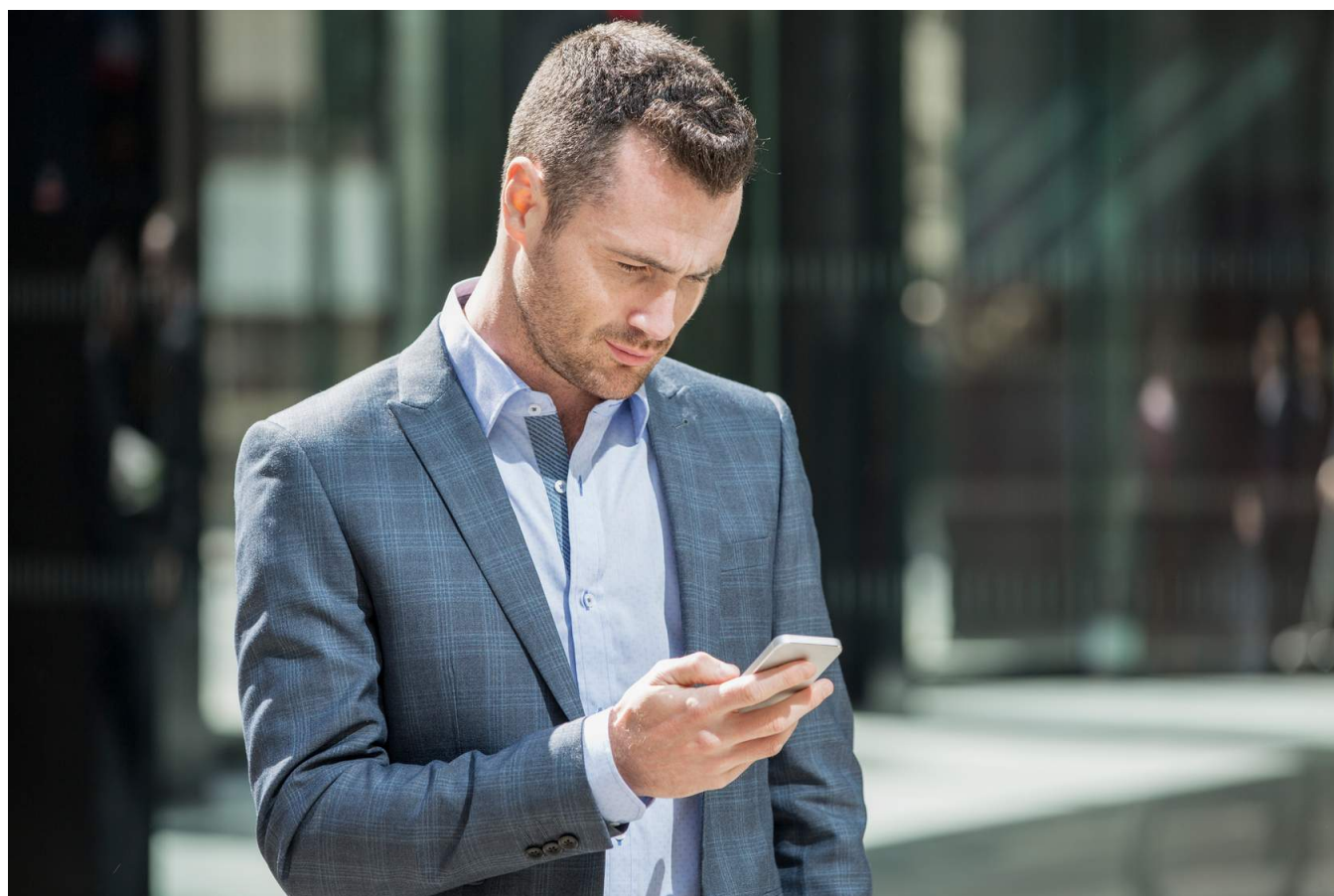
Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

MODELO VENTA CAC PYME



VALIDACIÓN:



Cientes RUTs mayor a 50 millones

1.- ¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR UNA COTIZACIÓN?	2. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN	3. VALIDAR EN SERVICIOS IMPUESTOS INTERNOS (CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS (SII.CL))
• Saber la cantidad de líneas a contratar. • Solo requiere líneas o quiere asociar equipos. • Tipo de equipos (si lo requiere) • Rut de Empresa y el Representante Legal (RRLL) • Nombre de Empresa y RRLL.		

1.- ¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR UNA COTIZACIÓN?	2. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN	3. VALIDAR EN SERVICIOS IMPUESTOS INTERNOS (CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS (SII.CL))
• Si el cliente acepta la oferta, el ejecutivo debe validar vigencia de la cédula de identidad del RRLL, visitando el link: Consulta vigencia documento (registrocivil.cl). Si el documento se encuentra vencido o bloqueado, cliente debe regularizar la situación antes de continuar. • Solicita al cliente copia de la escritura, donde se identifique claramente al Representante Legal y su poder de firma. La vigencia de este documento no debe ser mayor a un año.		

--

1.- ¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR UNA COTIZACIÓN?	2. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN	3. VALIDAR EN SERVICIOS IMPUESTOS INTERNOS (CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS (SII.CL))
a. Contribuyente presenta inicio de actividades. b. Fecha de inicio de actividades cuya antigüedad no debe ser inferior a 90 días. c. Actividades Económicas vigentes (Giro). d. Observación: Corresponde a recomendaciones generales que entrega el SII al consultor de la situación tributaria. (*) (*) No serán objeto de venta aquellas empresas que registran observaciones tales como: Cliente Comportamiento Irregular, Término de Giro, Declaraciones Inconsistentes, entre otros.		

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 : CLARO CHILE SPA

RUT Contribuyente : 96799250-K

Fecha de realización de la consulta: 26-01-2024 08:23 hrs

a Contribuyente presenta Inicio de Actividades: SI

Fecha de Inicio de Actividades: 06-11-1996 **b**

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).

c Actividades Económicas vigentes:

Actividades	Código	Categoría	Afecta IVA	Fecha
VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCION, ARTICULOS DE FERRETE	466302	Primera	Si	10-03-2000
VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA	469000	Primera	Si	12-05-1999

Para informarse sobre un documento específico del contribuyente, diríjase a Consulta de documentos autorizados.

d Observación:

Recomendación General

Como recomendación general, siempre que se realicen transacciones comerciales con cualquier contribuyente, el SII aconseja verificar, en las opciones anteriores habilitadas, el timbrado del documento y que la actividad económica esté vigente en las bases de datos del Servicio. Además, se recomienda verificar que el domicilio y la actividad económica consignados en la factura o boleta que reciba, correspondan al vendedor o prestador del servicio ofrecido.

Para un mayor resguardo, se recomienda efectuar el pago con cheque nominativo o vale vista a favor del proveedor, anotando al reverso el RUT del emisor y número del documento recibido.

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.

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.

RESPALDO EN ONE:

DOCUMENTACIÓN PARA SUBIR EN ONE:

- Escritura de la empresa donde se identifique al o los Represente (s) Legal (es) y su poder de firma.
- Cédula de Identidad del o los Represente (s) Legal (es) por ambos lados.
- Cotizador con el detalle de la venta.

- En caso de Portabilidad, debe acompañar la boleta / factura de la competencia.
- Formulario Solicitud de Portabilidad.
- Correo de excepción en aquellos casos que corresponda.
(Autorizaciones, descuentos especiales, etc)

POLÍTICA CAC PYME > VALIDAR CON OFERTA GENERADA AL CLIENTE:

Bajo esta política el CAC puede excepcionar las ventas PyME:

Condición	Autorización JOP (CAC)
Inversión en equipos	Hasta \$899.999.-
Solo Líneas Nuevas o Portabilidad con equipo Propio	Hasta 20 (>20 deben ser escaladas a través de leads)
Cantidad de líneas	Hasta 20 (>20 deben ser escaladas a través de leads)
Venta a Cliente Claro	Con antigüedad igual o superior a 6 meses en la compañía.

Todos los negocios que no califiquen en esta tabla deben ser escalados a **excepcionespyme@clarovtr.cl**

Condiciones de la Venta:

- Sin DICOM empresa. No se considera información del RRLL.
- Sin deudas con CLARO (vencidas o castigadas)
- Cliente debe disponer de crédito según evaluación.
- Si es portabilidad, deben adjuntar factura legible de la empresa donante que respalde antigüedad de 2 meses.



Conoce los demás procedimientos a través del siguiente [link](#)



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Es correcto afirmar que, siempre se debe solicitar al cliente copia de la escritura, donde se identifique claramente al Represente Legal y su poder de

firma.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVACIÓN SERVICIO ROAMING



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Para las líneas Prepago se debe aplicar la validación de identidad, siempre y cuando el PCS este asociado a un RUT identificado en ONE, en caso contrario se debe registrar en base al procedimiento de [Modificar Contacto Prepago Móvil](#).
 - La activación del servicio a granel se debe hacer **SOLO** a través de Sucursal Virtual.
-

DEBES SABER:



- El usuario Prepago debe tener saldo proveniente de una recarga efectuada, para utilizar el servicio Roaming, por tanto, no aplica la recarga inicial de regalo.
- El consumo es facturado en la próxima boleta luego de generado el tráfico.
- En caso de un Prepago el cobro se realiza directamente del saldo maestro, por lo que el cliente debe recargar, un monto mínimo de

\$5.000.

- Prepagos PUEDEN activar servicio Roaming de voz y SMS, solo en países de acuerdo CAMEL.

"Sr xxxxx, Le informo que para usar nuestra cobertura Roaming en particular en Argentina, usted debe tener una recarga mínima de \$5.000 pesos".

- El servicio es valorizado en pesos chilenos, el cual se calcula de acuerdo con el valor registrado al día 28 de cada mes. En el caso que el día sea festivo, se actualiza automáticamente el día anterior.

CANALES DE ATENCIÓN ROAMING:

Para llamadas fuera de Chile a estas plataformas, se le debe informar a cliente que tiene costo, de acuerdo con el país en donde se encuentre.

Canales de atención Roaming		
Call Center Roaming	WhatsApp Roaming	Nº Claro
56228203331	56979700000	*7626

Asistencia dentro y fuera de Chile

Asistencia dentro
de Chile

CONSULTA ACTIVACIÓN ROAMING:

PLANES POSTPAGO

ACTIVACIÓN DE
BOLSAS Y/O GRANEL

PLAN CUENTA
EXACTA Y PREPAGOS

ACUERDO BRASIL Y
ARGENTINA

Excluye plan S

Revisa el plan contratado del cliente a través de productos asignados, para ello pincha aquí, en caso que, el plan no este en la lista ofrece un Cambio de Plan.

En caso, que el cliente no acepte un cambio de plan, informa que solo puede hacer uso del servicio Roaming a Granel.

Si el plan, se encuentra en el listado, verifica lo siguiente:

1. Revisa en QDN si el servicio Roaming (excluye LDI) se encuentra activo, para ello, revisa la siguiente publicación Instructivo Consulta QDN
2. Considerar que el servicio lo veras solo activo a nivel de QDN, en caso, que no lo este, debes ingresar un ticket, apóyate en la siguiente publicación Portal Help Desk – Support@l

Informa que el servicio ya está activo para **navegar, enviar y recibir SMS y/o recibir llamados.**

Sucursal/Call center: “Sr (a). XXX le recuerdo que su plan viene con el servicio de Roaming incluido. Al aterrizar en su país de destino podrá hacer uso de su cuota de datos, voz (recibir llamados) y SMS. Por lo cual, debe solo tener activa la función de Roaming en su equipo móvil”.

Si el cliente está de acuerdo > Termina la atención.

En caso, de no estar de acuerdo con los servicios entregados (*desea hacer llamados*), debes validar en la plataforma de consulta Roaming si es factible habilitar el servicio LDI, esto con el fin de que el cliente pueda **realizar llamados**, para ello, [pincha aquí](#)

Si la respuesta de la plataforma de consulta Roaming es **2**, puedes proceder a la activación de LDI, para ello, apóyate en la publicación de [Larga Distancia Internacional Móvil](#).

Informa al cliente lo siguiente:

"Sr (a)xxxxxx, le informo que hemos activado el servicio de larga distancia, el cual le permitirá realizar llamados, le recuerdo que su plan tiene una bolsa de uso de xx minutos, por tanto, si sobre pasa esta, haremos los cobros de acuerdo a su plan comercial".

Por último, Informa al cliente que recibirá mensajes de uso del servicio, cuando este se encuentre en la cuota del 50%, 80%, y 100%. Al Llegar al 100% del uso del servicio, podrá comprar bolsas a través de nuestra Sucursal Virtual.

PLANES POSTPAGO

ACTIVACIÓN DE
BOLSAS Y/O GRANEL

PLAN CUENTA
EXACTA Y PREPAGOS

ACUERDO BRASIL Y
ARGENTINA

- Aplica para cuando el cliente consume el 100% de la bolsa de su plan.
- Clientes que están dentro del listado de planes Postpago, podrán comprar Bolsas Adicional de Roaming solo a través de SV o APP Mi Claro, para ello, debes considerar que esta tiene prioridad por sobre la que tiene incluida en el Plan,

apóyate en la publicación de [productos asignados](#) para revisar si tiene bolsas incluida.

- Ofrece al cliente, que revise las bolsas en

<https://www.claro Chile.cl/personas/servicios/servicios-moviles/roaming/bolsas/>

Aplica para clientes que desean escalar:

N° 0: El cliente no aparece en la base, por lo que requiere validaciones de identidad para la activación de LDI, una vez aprobadas se escala a través de Tipifica.

N° 1: El cliente puede activar LDI.

N° 2: El cliente puede activar LDI.

Nota: Considerar que los canales de atención deben usar validaciones para realizar el escalamiento, se debe aplicar una validación de identidad de entrada, la cual corresponde a Validación facial en atención remota, el uso de biometría es solo para canales presenciales, esto con el fin de validar al titular del servicio para luego proceder con la activación del servicio LDI.

Es importante, que consideres lo siguiente:

1. **Canal remoto:** Aplica validación facial, en caso de reprobar, debe ser derivado a una sucursal.
2. **Canal presencial:** Aplica revisión de carnet de identidad (muestra física), y en caso de no aprobar base de consulta, debes gestionar la validación biométrica.

Consideraciones relacionadas al estado del carnet de identidad:

o **RUT extranjero vencido:** Aplicar solo validación facial (exclusivo canal remoto), en caso de fallo, se debe derivar a un canal presencial.

o **RUT vigente:**

Canal Remoto: Aplica validación facial y en caso de nuevo fallo, se deriva a canal presencial.

Canal Presencial: Validación biométrica, Si falla, se debe informar que no aplica activación.

--

PLANES POSTPAGO	ACTIVACIÓN DE BOLSAS Y/O GRANEL	PLAN CUENTA EXACTA Y PREPAGOS	ACUERDO BRASIL Y ARGENTINA
Debes ofrecer la actualización del plan, hacia la oferta MAX, para ello, apóyate en el plan comercial móvil. Si el cliente está de acuerdo: Debes realizar lo siguiente. <i>Sucursales/Canales digitales - Incluye WhatsApp Roaming:</i> • En caso de Plan S, debes realizar el cambio de plan inmediato, para ello, apóyate en la publicación de Cambio de Plan Móvil, informando al cliente que la activación tardara 24 horas. • Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE PLAN. Es importante que el cliente entregue su aprobación. • En caso, de que el cliente NO acepte, informa que solo podrá usar los servicios de voz y SMS, siempre y cuando tenga un saldo de \$5.000 en el saldo maestro.			

PLANES POSTPAGO	ACTIVACIÓN DE BOLSAS Y/O GRANEL	PLAN CUENTA EXACTA Y PREPAGOS	ACUERDO BRASIL Y ARGENTINA
-----------------	---------------------------------	-------------------------------	----------------------------

Desde el 29 de agosto de 2023 el servicio de Roaming de telefonía, mensajería (SMS) y datos móviles en Brasil y Argentina, está siendo descontado de su plan y solo si excede de su cuota se le cobrará a granel a valor tarifa local.

Precio del servicio consumido:

- Llamadas locales \$60/min
- Llamadas Internacionales \$360/min.
- SMS \$50.
- Uso de datos \$2,4/Mb

DEBES SABER:

- Esta nueva tarificación fue por una nueva normativa de Subtel para dejar con tarifa local servicio de Roaming tanto en Brasil como en Argentina esto para todas las compañías de telecomunicaciones del país.
- Si el cliente cuenta con una bolsa de ROAMING en su plan, el consumo se descontará de la bolsa o estructura del plan.
- Si el cliente excede el consumo de su bolsa o Plan ROAMING, comienza a cobrarse por consumo adicional, a precio local.
- Si necesitas saber si el plan del cliente cuenta con una bolsa de ROAMING, puedes apoyarte con la publicación Roaming Móvil.
- Para clientes Prepago y Cuenta Exacta, se le cobrará a granel a tarifa local, esta tarifa es la misma que se les cobra a los clientes postpago.

Para dudas o consultas del cliente por estas nuevas tarifas del servicio, puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX le informo que en caso de tener una bolsa o un plan con roaming y usted está en Brasil o argentina, esta se descontara de la bolsa o estructura del plan. En caso de que estas se acaben, el cobro será realizado mediante las tarifas descritas"

REGISTRA:

Dejar el siguiente registro en One (Aplica para masivo)

- **Motivo 1:** Consultas comerciales
- **Motivo 2:** Productos y servicios Activos
- **Motivo 3:** Roaming
- **Resultado esperado:** Solicitud completada
- **En la observación:** "Roaming Brasil o Argentina"

- **Motivo 1:** Solicitudes comerciales.
- **Motivo 2:** Servicios adicionales.
- **Motivo 3:** Activación / Desactivación Roaming
- **Resultado esperado:** Imposible completar
- **En la observación:** "Roaming Brasil o Argentina"



Conoce el Protocolo de Activación Roaming a través del siguiente [link](#)



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

El usuario Prepago debe tener saldo proveniente de una recarga efectuada, para utilizar el servicio Roaming, por tanto, no aplica la recarga inicial de regalo.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°9 - SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°9 -
SUCURSAL CLARO**

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

FINALIZAR