



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°14 - MÓVIL 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.

☰ PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

☰ INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL

☰ POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

☰ DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



El Protocolo de Atención a clientes está conformado por elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el proceso de atención. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente entregando una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES:

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

Utilizar un vocabulario: **RESPETUOSO** sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

 Utilizar correctamente el término "Señor" y/o "Don". Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano. Lo mismo si el contacto es una mujer, utilizar "Señorita" o "Señora". Ej. Señorita Daniela, Señora Carolina.

 Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.

 Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.

 Generar una fluidez en la conversación (diálogo continuo con el cliente).

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

 Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.

 Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, cachai, sí poh, qué pena con usted.

 Usar muletillas.

 Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.



Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

Escucha activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. **Además, para lograr un correcto entendimiento debes:**



Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente.

Para lograr un correcto Entendimiento NO debes



Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente.



Preguntar dos veces la misma información.



Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea.



Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico.



Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir **TRANSPARENCIA** indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; **SEGURIDAD** siendo claro y precisos; y **ACTITUD DE SERVICIO** siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios.

Además, para lograr un correcto relacionamiento debes:

 Personalizar al cliente a lo menos un a vez, a lo largo de toda la atención.

 Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario.

- Ej: "Sr(a) XX, le pedimos disculpas..." / "Sr(a) XX, lamentamos..."

 Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".

 Contener al cliente siendo empático, amable y cordial.

 Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.

 Aprovechar los momentos de pausa para intervenir.

 Si cliente dice impropiedades (malas palabras) dirigidos al asesor o a la empresa se debe transferir al supervisor. Si fue posible indagar el motivo del llamado con el cliente, se debe informar al supervisor, si no fue posible, el supervisor debe realizar dicha indagación. Si el supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado, independiente que el cliente no desee la devolución, ya que es debido a los impropiedades(malas palabras) que no es posible continuar con la atención. Si el cliente solo llama para

decir improperios, no siendo posible entablar una conversación, se debe enviar a corte de llamada.

 Controlar los tiempos de espera.

 Si por alguna razón la llamada se cae o se corta, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación **CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER**

Para lograr un correcto Relacionamiento NO debes:

 Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.

 Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.

 Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.

 No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.

CORRECTO USO DEL HOLD MUTE:

 Siempre debes entregar el contexto al cliente de la espera ya que se utilizará el Hold y generará una barrera en la comunicación.

✓ Debes solicitar la espera y agradecer al retomar la atención.

✓ El uso de MUTE no está permitido bajo ningún caso.

1. ¿En qué momento está permitido Hold? Evitando que el cliente se sienta desatendido o abandonado MOTIVOS:

Si al momento de estar atendiendo a un cliente te enfrentas a un ruido que no te permite escucharlo; como, por ejemplo: camión, perro, ambulancia, bomberos, llanto de un niño(a).

SCRIPTP

Previo a dejar en estado Hold:

Sr(a) XXX, le pido disculpas, en estos momentos tengo un ruido externo a nuestra conversación que no me permite escuchar claramente lo que me comenta, lo dejaré en silencio unos segundos mientras se soluciona esta interrupción.

Al retomar:

Sr(a) XXX, muchas gracias por la espera en línea (continuar la atención)

Cuando requieres escalar llamado con un Supervisor.

SCRIPT

Previo a dejar en estado Hold:

Sr(a) XXX, permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso con mi supervisor, vuelvo enseguida.

Al retomar:

Sr(a) XXX, muchas gracias por la espera en línea (continuar la atención)

Cuando requieres preguntar algo puntual a un Matter Expert/Supervisor

SCRIPT

Previo a dejar en estado Hold:

Sr(a) XXX permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso, vuelvo enseguida

Al retomar:

Sr(a) XXX, muchas gracias por la espera en línea (continuar la atención)

2. ¿Dónde lo identificamos en la pauta de calidad?

SUBCAUSA MANEJO Y CLARIDAD EN LA EXPOSICIÓN, afectando la Resolutividad y tu indicador de PEC UF RAC.

3. ¿Cuánto tiempo máximo puede permanecer el cliente en Hold sin que afecte tu calidad de atención?

Es deber del ejecutivo al dejar al cliente en espera, retomar la atención en un plazo máximo de 1 minuto con el objetivo de no generar sensación de abandono. Si el ejecutivo requiere más tiempo, deberá retomar la llamada y volver a dejar nuevamente al cliente en espera y cumplir con el umbral. Así sucesivamente hasta que pueda continuar con la atención.



PROCESO DE ATENCIÓN:



1

BIENVENIDA

Buscamos generar experiencias positivas desde el primer contacto con nuestros clientes. Por eso, a partir del **21 de julio de 2025**, si la información del cliente como RUT y/o nombre ya está disponible en **Workspace o Genesys**, **no se la volveremos a solicitar al inicio de la atención.**

Solo se validará esta información en aquellos casos donde el motivo de contacto lo requiera expresamente. Esta modificación en el protocolo de atención apunta a una **atención más fluida, empática y centrada en la confianza.** Cada interacción cuenta, y evitar preguntas innecesarias también es una forma de cuidar la experiencia del cliente.

Si el nombre del titular y la persona que nos contacta es del mismo género, debes personalizar el saludo de acuerdo al nombre que se indica en Workspace/CRM y preguntar el motivo de la atención, además corrobora, en

caso de que el cliente tenga más de un servicio, a que servicio está asociada su consulta.

Apóyate en el siguiente script:

Buenos días/tardes/noches Sr/Sra. [nombre y apellido de Workspace], bienvenido a XXX, usted habla con [nombre y apellido del ejecutivo] y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Me indica por favor cuál es el motivo de su llamada?

SECUENCIA:

1. Utiliza el RUT que entrega el sistema (si está disponible) para ingresar al CRM sin solicitarlo nuevamente. *Esto agiliza la atención y evita preguntas repetitivas para el cliente.*

2. Personaliza el saludo y la atención desde el inicio. *Utiliza su nombre si lo tienes disponible, y genera una conexión empática en los primeros segundos del contacto.*

3. Pregunta con claridad el motivo de su requerimiento o consulta. *Asegúrate de escuchar con atención y demostrar comprensión activa.*

4. Si el cliente tiene más de un servicio contratado:

- **En el caso de servicios móviles,** *verifica si el requerimiento es sobre el PCS desde el que llamó.*

- **En servicios fijos,** *confirma el domicilio correspondiente al requerimiento.*

5. Valida la titularidad del servicio solo si el motivo del contacto lo requiere. *Por ejemplo, en trámites sensibles como cambios de plan, información confidencial o solicitudes contractuales.*

Si el nombre de la persona que nos contacta es distinto género, debes consultar el nombre de quien llama, el Rut/PCS asociado a la atención y el motivo de la llamada. **Apóyate en el siguiente script:**

Buenos días/tardes/noches, bienvenido(a) a XXX. Mi nombre es [nombre y apellido del ejecutivo]. ¿Podría indicarme su nombre por favor?

Sr/Sra. XXX, para poder asistirle necesito me indique el RUT/PCS del servicio que necesita consultar.

Si el motivo de la consulta requiere que sea el titular el que nos contacte para ejecutarlo, indícale que esta atención sólo es posible brindarla al titular del servicio, por lo que para poder ayudarle necesitamos que sea él/ella quien nos contacte.

Apóyate en el siguiente script:

Sr/Sra. XXX, entiendo su solicitud, sin embargo, para poder realizar esta gestión es necesario que el titular del servicio se comuniqué directamente con nosotros. Le agradeceríamos que él o ella nos contacte para poder ayudarle de la mejor manera.

ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Asegúrate de entender el problema de cliente, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada uno de ellos.

- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- Mantenerte actualizado sobre los procedimientos y noticias que se publica en Clave.
- Una vez identificado el problema, recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en Clave.
- Pedir “por favor” y “agradecer” al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.

INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, recuerda que es importante:

- Hacer un resumen de gestión realizada en sistema.
- Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos o pasos a seguir si corresponde.

- **Ejemplo de informar acción al cliente:**

- Carga de descuento en planes: ***“Don Juan, para resumir, hemos ingresado un descuento por X meses de \$X.XXX en su línea móvil +569XXXXXX. Le recuerdo que esto se verá reflejado en su próxima boleta”.***

OFRECER CAMPAÑA

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar la información entregada a través de los comunicados y la publicación CAMPAÑAS BLINDAJE
- Si existe campaña:
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
 - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.
- Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.
- Para el servicio Móvil, siempre que el cliente tenga activo el botón Recomendador en CRM One con una oferta de recambio de equipo tanto en boleta como en tarjeta, debes ofrecer la renovación de su equipo de forma proactiva. Si el cliente acepta renovar, debes utilizar el procedimiento descrito en la publicación RENOVACIÓN DE EQUIPO MÓVIL en la sección Call Center.

- El ejecutivo puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto ad-hoc según lo averiguado del cliente.

REGISTRO EN SISTEMA

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar atenciones en los sistemas correspondientes. En el campo observación o notas ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente.
- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo del contacto.
- Indicar acuerdos tomados.
- Los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido: Nombre de la persona que atendemos, Motivo de la atención, Información Entregada, Gestión realizada, Número de contacto.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.*
- Visita Técnica

- *Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.*

CIERRE

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:

-Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones). Ejemplo:

Sr.(a). XXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?

-Enviar un SMS con los canales de atención al número de teléfono que nos contacta por medio de Softphone. Este SMS se puede entregar en el transcurso de la atención no necesariamente en el cierre. No es necesario mencionar el envío del SMS en la llamada de atención. Puedes apoyarte de la publicación **ENVÍO DE E-MAIL Y SMS A CLIENTES DESDE SOFTPHONE**. El mensaje de referencia es el siguiente: “Bienvenido al canal de atención digital. Ingresa en <https://linktr.ee/ClaroChile> y comenzaras tu atención”. **A excepción de servicio Roaming y Botón Rojo Móvil.**

-Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención se

debe pedir y no entregar la información directamente. Si se necesita actualizar datos, apóyate con el procedimiento **CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN**. Sólo en el caso que se deba realizar una transferencia asistida, quien transfiere, no debe confirmar correo y teléfono, puedes apoyarte del procedimiento **PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL** un tercero es el que nos contacta NO se puede actualizar los datos de contacto.

-Ofrecer utilizar la App Mi Claro donde podrá autogestionar sus servicios y también disfrutar de todos los beneficios disponibles en Mi Claro Club en gastronomía, entretención, entre otros.

Sr(a) XXX, le recuerdo que puede descargar la App Mi Claro para podrá gestionar usted mismo sus servicios como también disfrutar de distintos beneficios ofrecidos por Claro Club en gastronomía, entretención entre otros.

-Informar al cliente que al finalizar la llamada puede eventualmente recibir una encuesta para evaluar la atención, apóyate del siguiente script:

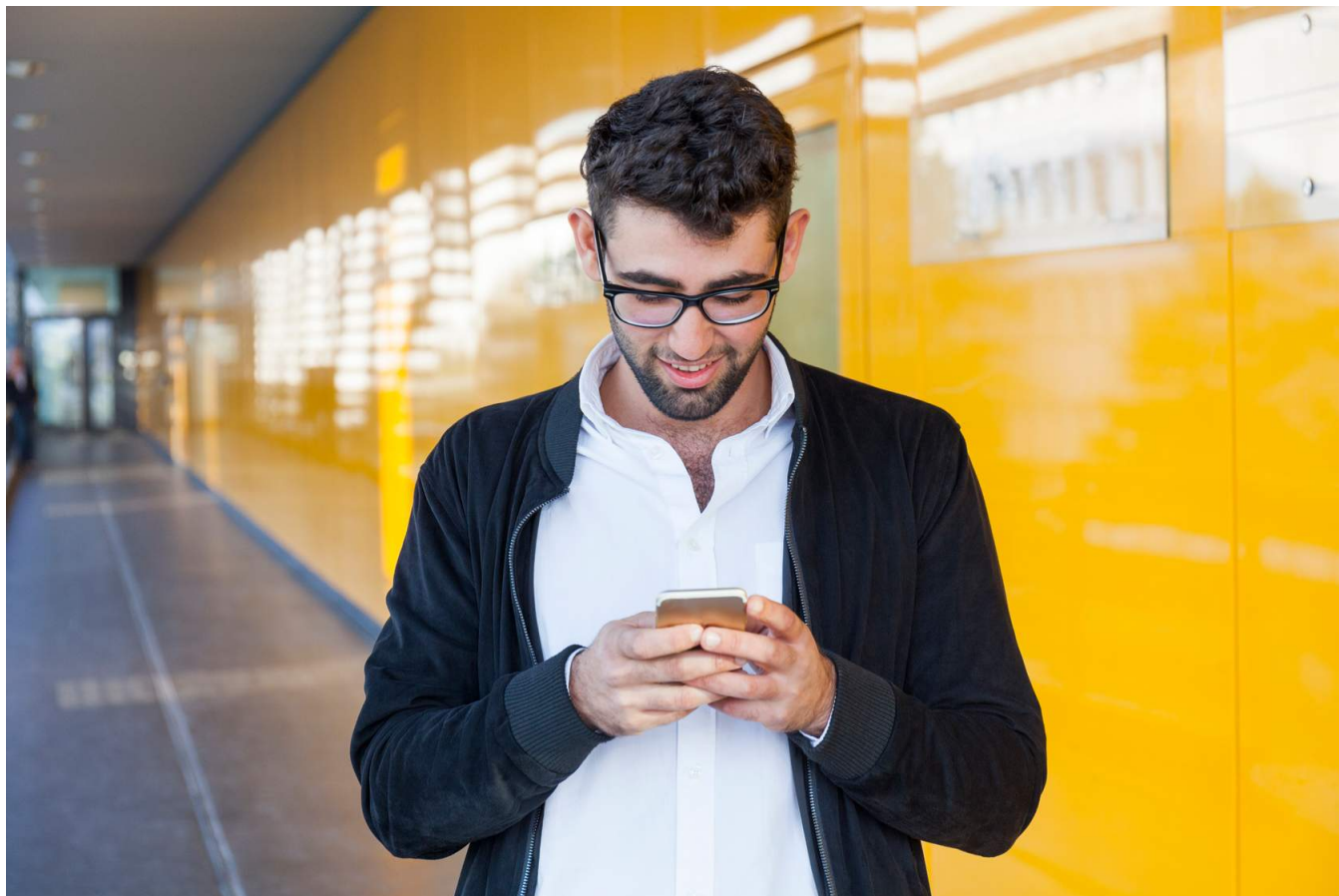
Don/ Sra. XXX eventualmente podría recibir por mail o SMS una encuesta para evaluar nuestra atención, con una escala de 0 a 10, donde el donde 0 representa la nota más baja y 10 la más alta. Agradecemos nos pueda colaborar con su respuesta, su opinión es muy importante para nosotros, muchas gracias.

-Siempre despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención. **Ejemplos de despedida**

Lo puedo ayudar en algo más Sr(a) XXX. Una vez el cliente lo confirma el ejecutivo se despide: Sr(a). XXX por mi parte me despido, recuerde que lo atendió xxxx, gracias por comunicarse con nosotros, que tenga un buen día (tarde o noche). Sr.(a) XXX, gracias por comunicarse con nosotros, hemos actualizado sus antecedentes y/o gestionado la solicitud XXXX. que tenga un buen día (tarde o noche)..

CONTINUE

INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL



**CONSIDERACIONES GENERALES DEL
PROCEDIMIENTO**



TOMA EN CUENTA

No aplica para daños físicos o de accesorios: Solo se debe utilizar para inconvenientes de servicio.

No aplica para aplicaciones de dispositivos distintos al servicio móvil del cliente: Sugerir al cliente contactar al proveedor de los dispositivos con inconvenientes o apoyarse con el manual de uso de cada uno.

IMPORTANTE:

Claro no asegura la utilización del servicio de datos a través de disposición tales como: módems, punto hotspot o cualquier otro medio que permita el acceso y/o compartir el uso de internet. Apoyate del siguiente script en caso de consultas:

Sr(a) XXXX, entiendo lo importante que es para usted mantenerse conectado y lamento las molestias. Sin embargo, debo informarle que, según las condiciones del servicio, no podemos asegurar el funcionamiento de los datos móviles a través de módems, hotspot u otros medios para compartir internet. El servicio está diseñado para el uso directo en su equipo móvil.

No ingresar casos por inconvenientes del servicio en las siguientes situaciones:

- Utilización del servicio en edificios muy altos o subterráneos.

- Utilización en Estadios deportivos, eventos masivos y Mall.
- Al realizar llamado se hace la desviación al buzón de voz de la llamada, esto quiere decir que la persona que está tratando de contactar, tiene el desvío de llamadas activado.

Cliente con equipo que permiten más de una SIM Card: Indicar al cliente que siempre debe tener el chip de la compañía en la primera bandeja de su celular.

CALL CENTER: Clientes que no puede realizar revisiones en su celular. Si el cliente no puede realizar las verificaciones generales en su celular por que lo está utilizando durante el llamado se le debe solicitar un número de contacto distinto para devolver el llamado por si se corta la llamada (si no, devolver el llamado al mismo número). Para devolver el llamado, se deben realizar 3 intentos de contacto, uno inmediatamente luego del corte y los otros cada 1 minuto. En caso de no contactar nuevamente al cliente, se debe cerrar la atención en Tipifica como "Call Back" y detallar que no fue contactado.

Casos de CUENTA EXACTA: Debes apoyarte con la publicación [Funcionamiento Plan Cuenta Exacta](#)

Casos Prepagos: Para los casos de inconvenientes con el servicio móvil de clientes prepago, puedes apoyarte con el siguiente [ARCHIVO](#).

Registro de Atención: Siempre debes dejar el registro de atención en CRM One del inconveniente del cliente según los tópicos detallados en este procedimiento. Además siempre debes considerar dejar el siguiente **template** en las notas: **Detalle de la Falla, Nombre y Rut del cliente, PCS y Comuna en donde presenta el inconveniente.**

GESTIÓN:



REVISIONES GENERALES PARA INCONVENIENTES MÓVILES		
REVISIÓN	SI	NO
¿El estado del servicio está ACTIVO en ONE?	Continúa con la siguiente revisión	Indicar al cliente que debe regularizar el pago de su cuenta, puedes apoyarte con la publicación REVISAR ESTADO COMERCIAL
¿El cliente tiene algún componente bloqueado en ONE?	Para regularizarlo revisa la sección "COMPONENTES BLOQUEADOS EN ONE"	Continúa con la siguiente revisión
¿El cliente tiene restricciones activas en QDN?	Si tiene restricciones activas en QDN, apóyate con el procedimiento en la sección "CONSULTA EN QDN"	Revisa dentro de este procedimiento la casuística que afecta al servicio del cliente

CLIENTE SIN SERVICIOS MÓVILES:

REVISAR QUE EL
NÚMERO DE
SIMCARD SEA EL
MISMO EN CRM
ONE Y EN
CONSULTA QDN

REVISAR OTRAS
INCONSISTENCIAS
EN QDN

REVISAR QUE EL
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
ROBO, PÉRDIDA O
FURTO

REVISAR QUE LA
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
PHONE PROTECT

REVISAR QUE EL
EQUIPO
NO
CUMPLA
TENER
EL MÓVIL

1. En CRM One, en la Página Principal de Interacción, selecciona la pestaña "Suscripciones", selecciona el PCS del cliente y luego presiona "Ver los Productos Asignados".
2. Dentro de los Productos Asignados, visualiza el apartado Tarjeta SIM y revisa el número de SIM (ICCID) y el número de IMSI. --> Solicita al cliente que retire la simcard de su equipo y que mencione los números registrados

en la tarjeta. Si la simcard registrada en CRM One no es la misma que el cliente tiene en su poder, debes informar que debe realizar un cambio de simcard. Apóyate del procedimiento Cambio de SIM Card Servicio Móvil según tu canal de atención.

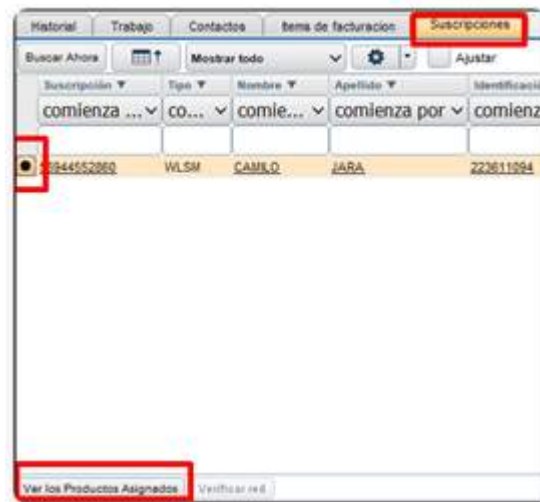
3. Si la simcard registrada en CRM One es la misma que tiene el cliente en su poder, ingresa a Consulta QDN <http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/> con el número de teléfono del cliente (sin +56) y en la sección HLR-FE revisa el número de IMSI (últimos 4 dígitos).
4. Si los últimos 4 dígitos del número IMSI no coinciden, debes corregir la inconsistencia de la simcard por medio de un ticket en Supportal. Apóyate del procedimiento Portal Help Desk – Support@l.
5. Verifica también que no exista inconsistencia en el ítem Customer Group indicando “Mal Clasificado” o “Mal Clasificado Stype”, si es así, ingresa el siguiente ticket. --> Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas el inconveniente será solucionado y que solo debe reiniciar su equipo.
6. Registra la atención:

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de servicios

Motivo 3: Falla de servicio

Resultado: Solicitud Completada



REVISAR QUE EL
NÚMERO DE
SIMCARD SEA EL
MISMO EN CRM
ONE Y EN
CONSULTA QDN

**REVISAR OTRAS
INCONSISTENCIAS
EN QDN**

REVISAR QUE EL
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
ROBO, PÉRDIDA O
FURTO

REVISAR QUE LA
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
PHONE PROTECT

REVISAR QUE EL
EQUIPO
CLASIFICADO
TENGA
EL MÓDULO

1. Ingresa a Consulta QDN <http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/> con el número de teléfono del cliente (sin +56) y presiona "Consultar".

2. Revisa en cada sección de Consulta QDN si la línea presenta inconsistencias que impidan su funcionamiento, apóyate de la publicación Instructivo Consulta QDN. -->> Si la línea presenta una inconsistencia, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@l.

3. Si la línea no existe en HLR (línea activa en One y no creada en HLR), ingresa el siguiente ticket:

- Seleccione tipo de registro: One
- Categoría: HLR
- Tipo de Solicitud: Cambio de perfil en HLR
- HLR: Sí

4.Si la línea presenta un bloqueo de datos en la sección HLR-FE, ingresa el siguiente ticket.

-Seleccione tipo de registro: One

-Categoría: HLR

-Tipo de Solicitud: Desbloqueo Originación

-HLR: Sí

5.Si el cliente no presenta inconsistencias en Consulta QDN, continúa con el siguiente paso.

6.Si ingresaste un Ticket en Supportal, debes generar un Caso en ONE, recuerda completar los datos del cliente, puedes apoyarte con la publicación **INGRESO DE DATOS DEL CONTACTO** para que el cliente sea contactado en un plazo de 72 hrs hábiles . Si no ingresaste ticket continua con el paso a paso.

REVISAR QUE EL
NÚMERO DE
SIMCARD SEA EL
MISMO EN CRM
ONE Y EN
CONSULTA QDN

REVISAR OTRAS
INCONSISTENCIAS
EN QDN

REVISAR QUE EL
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
ROBO, PÉRDIDA O
SEUSA

REVISAR QUE LA
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
PHONE PROTECT

REVISAR
EQUIPO
CLIENTE
TENG
EL M

a) Revisa la publicación **BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA**

b) Si la IMEI del equipo no se encuentra bloqueada, continúa con el siguiente paso.

REVISAR QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O DEUDA	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR QUE EL EQUIPO CL TENGA EL M
a) Con el número de IMEI del equipo del cliente ingresa a la Plataforma de Consulta Phone Protect para revisar si presenta un bloqueo por deuda. El link es el siguiente: https://somosclave.cl/consultas/imei/consulta_imei.php b) Si el equipo está registrado dentro de la plataforma, informa al cliente que el equipo está bloqueado por deuda. Apóyate del procedimiento Phone Protect - Campaña Recuperación de Equipos. c) Si el equipo no está bloqueado por deuda, continúa con el siguiente paso.				

REVISAR QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O DEUDA	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR QUE EL EQUIPO CL TENGA EL M
Para equipos Android, informa al cliente el siguiente paso a paso para desactivar: A través de la barra de notificaciones -->> Despliega la barra de notificaciones deslizando un dedo desde la parte superior de la pantalla hacia abajo. -->> Desplaza hacia la derecha para ver más opciones moviendo un dedo hacia la izquierda sobre los iconos de función rápida. -->> Pulsa sobre “Modo Avión”.				

A través de "Ajustes" -->> Pulsa sobre el "Menú" en la pantalla de inicio o revisa todas las aplicaciones del teléfono. -->> Entra en "Ajustes". -->> Accede a "Modo Avión".

Mueve el interruptor hacia la derecha para activar o izquierda para desactivar la función (cambiará a color azul indicando que está habilitada y gris cuando está deshabilitada).

Para equipos iOS (iPhone), informa al cliente el siguiente paso a paso para desactivar:

Abre el Centro de Control y toca el Avión para habilitar o deshabilitar.

También se puede activar o desactivar desde el botón Configuración, seleccionando el Modo de Vuelo.

a. Si el cliente tenía activado el Modo de Avión y al desactivar el servicio funciona, deja registro de la gestión realizada

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >>
CONSULTA FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >>
ANDRIOD/IOS

CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

b. Si el cliente no tiene activo el Modo de Avión y el problema persiste, continúa con el siguiente paso.

REVISAR QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA CRM	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISAR QUE EL IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O DENEGADA	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR QUE EL EQUIPO CUMPLA TENER EL MÓVIL
---	--	--	--	---

a. Informa al cliente que apague el equipo y que retire cuidadosamente la simcard, y luego de 15 segundos la vuelva a insertar y lo encienda.

b. Si el inconveniente se soluciona, deja registro de la gestión realizada con el cliente:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >>
CONSULTA FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >>
ANDRIOD/IOS

CIERRE >> CERRADO >> RESUELTO EN LÍNEA

c. Si el cliente indica que no puede realizar la prueba, informa que esta revisión es importante, ya que así se puede descartar que el problema no sea su equipo. Invítalo a que una vez realizada la prueba y descartado que el equipo no presente problemas, nos vuelva a contactar por cualquier medio de atención.

d. Si tras probar la simcard en otro equipo el servicio funciona correctamente, informa al cliente que el problema es el equipo. Entrega las siguientes alternativas según sea la situación del cliente (revisar cuadro adjunto).

e. Si el inconveniente persiste, debes ingresar el siguiente caso en ONE

Situación detectada	Acción para informar al cliente	Procedimiento de apoyo
El equipo Claro está dentro de garantía	Ofrecer ingreso del equipo a servicio técnico para revisión sin costo.	Servicio Técnico Móvil
El equipo Claro está fuera de garantía	Ofrecer ingreso del equipo a servicio técnico; el cliente será contactado con un presupuesto de reparación .	Servicio Técnico Móvil
El equipo no es Claro o el cliente no quiere el servicio técnico	Informar la opción de Renovación de equipo de acuerdo con las condiciones comerciales vigentes.	Renovación de Equipo Móvil
Después de probar la SIM en otro equipo el problema sigue	Realizar un cambio de SIM card para la línea afectada.	Cambio de SIM Card – Servicio Móvil

INCONVENIENTES EN LA NAVEGACIÓN:

REVISAR SI LOS DATOS ESTÁN ACTIVOS

SELECCIÓN DE RED AUTOMÁTICA ACTIVADA

EQUIPO CON ROAMING ACTIVO (ITINERANCIA) DE DATOS

- **ANDROID:** Ir a "Ajuste" o "Configuración". -->> Selecciona "Conexiones", "Redes" o "Internet" (puede aparecer con otro nombre dependiendo del terminal y del fabricante). -->> Selecciona "Uso de Datos". -->> Pulsa el botón de "Datos Móviles" para activar.
- **IOS:** Pulsa en "Ajustes". -->> Dentro de los "Ajustes" selecciona "Datos móviles". -->> En la nueva ventana, en la parte superior, verás que puedes activar y desactivar los datos móviles deslizando la pestaña hacia la derecha o la izquierda.
- Si se soluciona el inconveniente, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción. Si no se soluciona, continua con el paso a paso.

REVISAR SI LOS DATOS ESTÁN
ACTIVOS

SELECCIÓN DE RED
AUTOMÁTICA ACTIVADA

EQUIPO CON ROAMING
ACTIVO (ITINERANCIA) DE
DATOS

Indica al cliente que tenga activada la selección automática de Red en su teléfono.

ANDROID: Ir a "Ajuste" o "Configuración" del equipo y luego selecciona "Redes móviles". -->> Selecciona "Tipo de Red Preferida". -->> En "Tipo de Red Preferida" elegir "LTE/3G/2G (conexión automática)". -->>

En "Redes Móviles" la opción de "Automática" debe estar habilitada.

IOS: Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular". -->> Elegir "Opciones". -->> Seleccionar "Voz y datos". -->> Elegir opción que indique "4G/3G automática".

En sección "Selección de Red" la opción "Automática" debe estar habilitada.

Si la calidad de la navegación mejora, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción. Si esto no mejora la calidad de la navegación, continua con el siguiente paso a paso.

Si el inconveniente persiste, continua con el siguiente paso.

REVISAR SI LOS DATOS ESTÁN
ACTIVOS

SELECCIÓN DE RED
AUTOMÁTICA ACTIVADA

EQUIPO CON ROAMING
ACTIVO (ITINERANCIA) DE
DATOS

Indica al cliente que active el Roaming (Itinerancia) de datos en su teléfono, con la finalidad de aumentar su cobertura y así brindar una mejor experiencia, esto debido al acuerdo Roaming Out Claro – Wom.

Android: Ingresa a "Ajustes" o "Configuración". -->> Selecciona "Redes Móviles" o "Conexiones", según figure en el equipo. -->> Selecciona "Ajuste Avanzados". -->> Selecciona "Roaming de Datos" o "Itinerancia de Datos", según corresponda. -->> Activa el botón de Roaming Internacional.

IOS: Accede al menú "Ajustes" y luego selecciona "Datos Móviles". -->> Ingresa al apartado "Opciones". -->> Dentro de Opciones se debe activar la Itinerancia de datos.

ANDROID: Ingresa a Ajustes / Configuración → Redes Móviles o Conexiones → Operadores de Red → Selecciona Red Disponible (WOM 4G) -->>

IOS: Ingresar a Ajustes → Datos Móviles → Selección de Operador → Desactivar automático → Seleccionar Red Disponible (WOM 4G).

Si el inconveniente persiste, debes ingresar un caso en ONE.

INCONVENIENTES CON ESIM:

IMPORTANTE —

Estas son las revisiones básicas que debes revisar antes de atender según el inconveniente por el cual el cliente nos llama. Una vez descartados estos puntos, revisa según el inconveniente que presente el cliente.

✓ 1. Verifica que el servicio esté activo:

ACTIVO: Continúa revisando en el paso N°2.

SUSPENDIDO: Explica al cliente que el servicio debe estar activo para entregar soporte.

✓ **2. Verifica si el equipo del cliente es compatible con ESIM. Solicita al cliente digitar el código*#06#. Si aparece el código EID indica que sí existe compatibilidad entre el equipo y una ESIM**

EQUIPO COMPATIBLE: Continúa revisando en el paso N°3

EQUIPO NO COMPATIBLE: Indica al cliente que, dado que no hay compatibilidad, se debe modificar a una simcard física. Apóyate en la publicación **Cambio de SIM Card Servicio Móvil**

✓ **3. Verifica con el cliente si tiene el modo avión activado**

MODO AVIÓN ACTIVADO: Continúa revisando en el paso N°4

MODO AVIÓN DESACTIVADO: Desactivar y continuar en el paso N°4.

✓ **4. Consultar al cliente si reinició equipo posterior a la activación de la ESIM**

REINICIÓ EQUIPO: Continúa revisando en el paso N°5.

NO REINICIÓ EQUIPO: Indica al cliente reiniciar y confirmar si solucionó inconveniente.

✓ **5. Confirma con el cliente si tiene la sim física anterior aún en el equipo**

NO MANTIENE LA SIM FÍSICA: Indica al cliente que para que funcione correctamente, debe sacar la sim física y además configurar la ESIM como principal, tal como se explica en el procedimiento de venta

MANTIENE LA SIM FÍSICA: Continúa revisando en el paso N°6

✓ **6. Verifica con el cliente si tiene el equipo actualizado en su última versión. "Ajustes" > "Sistema" > "Actualización de software" y verifica el estado de la actualización.**

EQUIPO ACTUALIZADO: Continúa revisando en este procedimiento según el inconveniente puntual que presenta el cliente

EQUIPO NO ACTUALIZADO: Si hay una actualización disponible, indica al cliente seguir las instrucciones para descargarla e instalarla.

✓ **REGISTRA:**

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de Servicio

Motivo 3: Falla de Servicio

Resultado: Solicitud Completada



CONTINUAR

POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



La validación de identidad es un paso obligatorio en la mayoría de las atenciones, independiente del canal de la atención. Esta se debe realizar según RESOLUCIÓN 566 EXENTA: **ESTABLECE REQUISITOS MÍNIMOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y ESTÁNDARES DE SEGURIDAD APLICABLES POR PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN LOS CASOS INDICADOS**

VALIDACIÓN POR REGISTRO CIVIL:

TOMA EN CUENTA

- Si eres de la plataforma de Contención móvil o retención hogar, puedes ocupar este procedimiento en caso que el link de validación falle, no esté disponible o el cliente se niegue expresamente a realizar la validación de identidad.
- Ingresa al link **<https://www.registrocivil.cl/principal/servicios-en-linea/consulta-vigencia-documento-1>**
- Solicita al cliente su n° de rut y cédula para completar los datos requeridos.
- Si el resultado es “No vigente”, “Bloqueado” o el cliente este en el proceso de entrega de nueva cédula, no se puede cursar la atención.

● Si la página no se encuentra disponible o cliente se niega a entregarlo por seguridad. Debes realizar las siguientes preguntas de validación, las que el cliente deberá responder (al menos 4 de 5) y así acreditar su identidad:

-Cuál es su rut /número de cédula de identidad.

-¿Cuál es su nombre completo?

-¿Cuál(es) son los servicio(s) que tiene contratado(s)?

-SOLO SERVICIOS HOGAR ¿Cuál es la dirección en donde desea dar la baja de los servicios? (calle, número, comuna).

-¿Cuál es el correo electrónico registrado con nosotros?

● En el caso que cliente entrega información “incompleta” guíalo mencionando que es lo que falta.

The image shows a screenshot of a web form titled "Vigencia documento de identidad" (Identity document validity) on the Chilean government website. The form is highlighted with a red border. It contains the following fields:

- RUT***: A text input field containing "12.345.678-9".
- Tipo de documento: ***: A dropdown menu with "Cédula" selected.
- N° Documento/N° Pasaporte: ***: A text input field containing "543456233".
- Captcha**: A visual verification code showing the letters "p g a t 2 i" in various colors and sizes.

The background of the website shows a navigation bar with links like "Inicio", "Trámites", "Servicios en línea", "Nuestras Oficinas", "Preguntas frecuentes", "Clave Única", and "Búsquedas". There are also social media icons for Facebook and Twitter.

VALIDACIÓN POR APLICATIVOS:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Siempre recuerda al cliente tener su cédula identidad a mano.
- La validación debe hacerse a través de un dispositivo móvil, para poder tener acceso a la cámara.
- La validación siempre tiene que ser a quien contrata el servicio. En caso de portabilidad, quien debe realizar el proceso de validación es el titular de la cuenta y no un tercero usuario del servicio.
- El cliente tiene 3 intentos para realizar la validación por cada link enviado, si los intentos fallan, no se puede realizar la transacción.
- Cada sistema indicará que, si el link de validación no se logra enviar o se envía con error, debes realizar preguntas de seguridad.
- En las preguntas de seguridad debes sólo hacer la pregunta y esperar que el cliente indique la respuesta. NO debes leer las alternativas.
- La validación será correcta si el cliente responde 3 de 4 preguntas de manera correcta.

Para conocer los distintos aplicativos revisar [aquí](#)



VALIDACIÓN POR FRONT DE VENTAS (FDV):

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

1. Luego de completar el detalle de la venta en FVC haz clic en INICIAR VALIDACIÓN FIF.
2. El sistema desplegará la pantalla del validador de identidad. Consulta al cliente cuál es la opción de mensaje que desea recibir para la validación y luego haz clic en ENVIAR LINK.
3. El cliente por su parte recibirá un mensaje, dependiendo del tipo de venta y el medio elegido para la notificación.
4. El sistema mostrará que el cliente ya recibió el link de validación y está en el proceso. 1° deberá sacar foto del frente y reverso de su cédula de identidad y luego una foto Selfie.
5. Una vez completado el proceso, el sistema de validación quedará en la etapa de finalización y mostrará un mensaje indicando: **¡completado! el cliente pasó la validación facial con éxito.**
6. El cliente por su parte, recibirá este mensaje: **Proceso finalizado. Continúa tu proceso con el ejecutivo de Claro.**

Si la validación no es exitosa, informa al cliente que el procedimiento que estaba solicitando no podrá finalizado dado que no se pudo validar la identidad.

7. Puedes cerrar la pestaña del sistema de validación (FIF) y así volver a FVC y terminar el proceso.
8. Sólo en caso, de que el sistema muestra que el link de validación no se pudo enviar, hubo un error sistémico o el link, se desplegarán las PREGUNTAS DE SEGURIDAD.

9. Debes hacer las preguntas que aparecen en pantalla, esperando que el cliente responda. **No leas las alternativas.** Si el cliente responde al menos 3 de 4 preguntas correctamente, aparecerá el mensaje de validación exitosa y podrás continuar con el proceso en Front de ventas.

10. Si las respuestas fallan, el sistema de validación mostrará que la validación fue rechazada. Informa al cliente que el procedimiento que estaba solicitando no podrá finalizado dado que no se pudo validar la identidad.

 FIRMA DE CONTRATO

Para continuar con la validación FIF, por favor ingrese el número de serie de identidad y el número de teléfono al que le enviaremos un link para que se pueda completar el proceso.

Email	IGNACIO.FOELDES@CLAROVTR.CL
ID de Venta	926
Tipo de transacción	Venta Tra/2das líneas
Monto de la venta	\$ 12.990
ID de agente	16.748.961-3
Número de serie	Ingrese el número de serie * 525768796
Número de teléfono	Número de teléfono: 966461578 Envíalemos un link a este número: 966461578

Iniciar validación FIF

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°14 - MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°14 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR