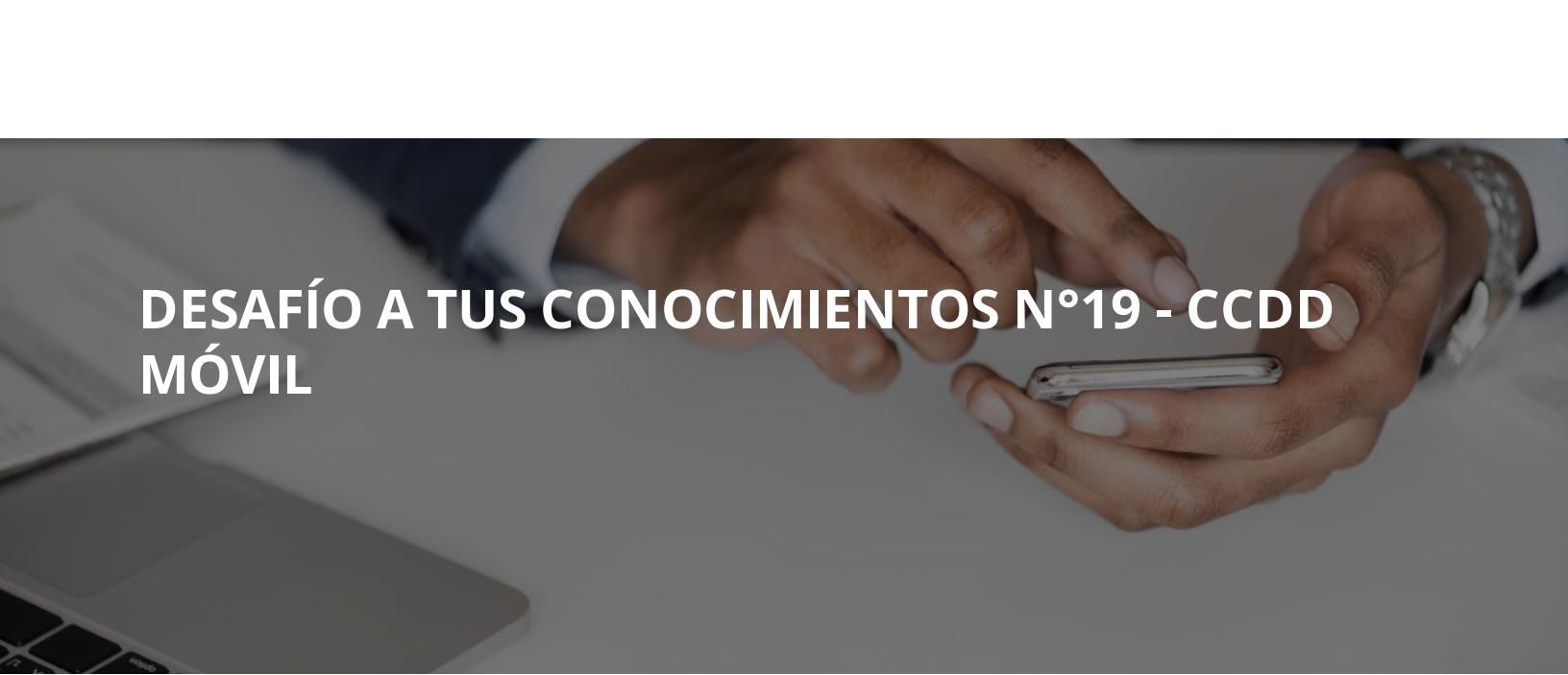




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°19 - CCDD MÓVIL

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.



REGULARIZACIÓN DE PYD - FIN HOMOLOGACIÓN OFERTA MÓVIL PERSONA



ACTIVACIÓN SERVICIO ROAMING



INFORMACIÓN IMPORTANTE



DESAFÍO TERMINADO

REGULARIZACIÓN DE PYD - FIN HOMOLOGACIÓN OFERTA MÓVIL PERSONA



DEBES SABER:



Procedimiento aplica para clientes que indican no tener descuento ofrecido.

ALCANCE:

Esta atención se puede dar a Titular o usuario.

INDAGA:

¿Cuál es el descuento que se le ofreció?

El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios?

¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?

PRECONDICIONES:

Con el fin de resolver, selecciona la casuística indagada con el cliente.

A continuación, revisaremos las distintas casuísticas que se pueden presentar para la regularización de un PYD. Recuerda revisar las gestiones de cada una a través del siguiente link: [Somos Clave](#) | [Portal Privado](#)

DESCUENTO APARECE EN LA BOLETA:

Objetivo: Explicar el descuento que aparece en la boleta.

VERIFICA

Paso 1: Revisa si el descuento aparece en la boleta, para ello, ingresa a ONE y pincha sobre la cuenta financiera.

Paso 2: Luego en la pestaña de “Declaración”, revisa la fila de descripción y busca el nombre Boleta/Factura, en donde debes ir a la fila de transacción y pinchar el hipervínculo llamado INV.

En caso de que, el descuento no aparezca completo, verifica que este sea un proporcional, para ello, usa el siguiente caso de uso para su explicación:

Ejemplo: Plan L libre: Cargo fijo normal \$14.990 – 20% de desc. Ofrecido, a este resultado divídelo por 30 días o 31 dependiendo los días calendario. Con el resultado entregado, multiplícalo por los días proporcionales (debes contar los días usados hasta el término de su ciclo de facturación).

Calculo $\$14.990 \times 20\% = \$2.998 / 31 \text{ días} = \$97 \times 12 \text{ días de uso} = \1.161 . ahora, este monto debes restarlo al cargo fijo del plan y sumar todos los servicios de valor agregado, el valor final es el que debe pagar el cliente.

Si el descuento esta aplicado en boleta, explica:

“Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX se encuentra aplicado a partir del día XX. Esto significa que el monto informado es el correcto”.

En caso de proporcionales informa lo siguiente:

“Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX, considerando que fue aplicado de manera proporcional, en la boleta de los periodos XX a XX vendrá el descuento completo”.

Cliente informado -> Finaliza la atención.

☐ Ignorar intereses por mora

Chile

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reembolsar de Saldo Transferencia de Saldo Foco

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Desde: 24/05/2023 A: 21/10/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L...	Crédito	Debito	Saldo
20/09/2023	DISPUS	Justificación de Disputa	12061010	-8.495,00		8.495,00
20/09/2023	CREDITR	Reversión de Crédito			8.495,00	8.495,00
12/09/2023	CREDIT	Crédito		-8.495,00		8.495,00
11/09/2023	INV	BoletaFactura	240391179		16.990,00	16.990,00

Launcher Page x BoletaDigital x +

REGISTRA

ONE:

Selecciona los siguientes tópicos:

- **Motivo 1:** CONSULTAS COMERCIALES
- **Motivo 2:** DOCUMENTOS-PAGOS
- **Motivo 3:** CONSULTAS DOCUMENTOS DE PAGO
- **Resultado:** Solicitud Completada

En notas, registra lo siguiente:

-Motivo: Ejemplo: "Descuento aplicado"

-N° del caso:

-Cuenta:

-PCS:



DESCUENTO NO APARECE EN BOLETA:

VERIFICA

Paso 1: Verifica si existen ordenes de cambio que declaren el descuento, para ello, sigue lo siguiente:

1.2 Dirígete al Submenú de ONE y pincha buscar/Orden/Órdenes.

1.3 Luego pincha en "Buscar ahora", y revisa las órdenes.

1.4 Por último, valida las notas de la orden en "Activar Reason", y la fecha de solicitud para revisar el inicio del descuento ofrecido.

Si, el descuento aparece descrito en la razón de la orden, avanza hasta el paso de Gestión.

En caso que el descuento no aparezca en las órdenes, sigue el Paso 2.

Paso 2: Digita el PCS en la máscara de consulta, para ello [pincha aquí](#), la revisión permite encontrar evidencia de campañas ofrecidas, si el PCS aparece con campañas afectas, estas son consideradas como evidencias suficientes, para regularizar.

Call Center debe transferir de manera asistida hacia botón rojo móvil, sucursales y canales digitales deben derivar el caso hacia supervisor o jefe con el fin de regularizar descuentos. Si dado el caso, el PCS buscado en la base no informa campañas afectas, debes continuar las revisiones en ONE (avanza al paso 2).

Paso 3: En caso que el descuento, no aparezca en la máscara de consulta, revisa las interacciones en ONE. Para ello, dirígete a la pantalla principal y pincha en Historial.

3.1 Luego, en identificación de la interacción pincha el hipervínculo.

3.2 Revisa si en el detalle de las notas de interacción identificas el descuento ofertado, además, revisa la fecha de creación.

En caso de encontrar el descuento a cargar, se debe informar al cliente lo siguiente:

“Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. La boleta actual ha sido facturada sin dicho descuento”.

REGISTRA —

ONE:

Selecciona los siguientes tópicos:

- **Motivo 1:** CONSULTAS COMERCIALES
- **Motivo 2:** DOCUMENTOS-PAGOS

- **Motivo 3:** CONSULTAS DOCUMENTOS DE PAGO
- **Resultado:** Solicitud Completada

En notas, registra lo siguiente:

- Motivo: Ejemplo: "Descuento aplicado"
- N° del caso:
- Cuenta:
- PCS:



DESCUENTO DISTINTO O SIN RESPALDO:

VERIFICA

Paso 1: Digita el PCS en la máscara de consulta, para ello pincha aquí, la revisión permite encontrar evidencia de campañas ofrecidas, si el PCS aparece con campañas afectas, estas son consideradas como evidencias suficientes, para regularizar.

Call Center debe transferir de manera asistida hacia botón rojo móvil, sucursales y canales digitales, deben derivar el caso hacia supervisor o jefe con el fin de regularizar descuento. Si dado el caso, el PCS buscado en la base no informa campañas afectas, debe continuar las revisiones en ONE (avanza al paso 2).

Paso 2: Dirígete a la pantalla de productos asignados, revisa la fila de nombre Descuentos automáticos y luego válida los descuentos asociados a PYD CF. Con el cursor del mouse dirígete en la fila de PYD_A CAP y valida la cantidad de meses que estará activo.

Si, el descuento está cargado en productos asignados, informa al cliente lo siguiente:

"Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXX por X meses se encuentra cargado a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes XXX hasta XXX. La boleta actual ha sido facturada sin dicho descuento.

Cliente acepta conforme -> Finaliza la atención.

Cliente no acepta, y solicita la aplicación de la nota de crédito para su boleta actualmente emitida -> Para ello, dirígete a desplegable de gestión, dentro de esta misma publicación. En caso, que el descuento no aparezca o bien, sea distinto, avanza al paso 3.

Paso 3: Verifica si existen ordenes de cambio que declaren el descuento, para ello, sigue lo siguiente:

Dirígete al Submenú de ONE y pincha buscar/Orden/Órdenes

Paso 3.2: Luego pincha en buscar ahora, y revisa las órdenes.

Paso 3.3: Por último, valida las notas de la orden en "Activar Reason", y la fecha de solicitud para revisar el inicio del descuento ofrecido.

Si, el descuento aparece descrito en la razón de la orden, avanza hasta el paso de gestión.

En caso que el descuento no aparezca en las ordenes, sigue el Paso 4.

Paso 4: En caso que el descuento no aparezca en la máscara de consulta, revisa las interacciones en ONE. Para ello, dirígete a la pantalla principal y pincha en Historial.

Paso 4.1: Luego, en identificación de la interacción pincha el hipervínculo.

Paso 4.2: Revisa si en el detalle de las notas de interacción identificas el descuento ofertado, además, revisa la fecha de creación.

En caso de encontrar el descuento a cargar, se debe informar al cliente lo siguiente:

“Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses ha sido ofrecido, aplicaremos la carga del descuento inmediatamente para que este sea aplicado en la boleta del mes XX correspondiente al período de facturación del XX al XX del mes XX”.

Para cargar descuento en ONE, sigue en el desplegable de gestión dentro de esta misma publicación.

- Cliente acepta conforme: Finaliza la atención.
- Cliente no acepta, y solicita la aplicación de la nota de crédito para su boleta actualmente emitida > Para ello, dirígete a desplegable de gestión dentro de esta misma publicación.

En caso de NO encontrar el descuento a cargar, debes **NEGOCIAR** con el cliente, para ello, revisa el plan comercial móvil e informar los descuentos (considera que debes solicitar la carga de ambos descuentos informados en el plan comercial).

REGISTRA

ONE:

Selecciona los siguientes tópicos:

- **Motivo 1:** CONSULTAS COMERCIALES
- **Motivo 2:** DOCUMENTOS-PAGOS
- **Motivo 3:** CONSULTAS DOCUMENTOS DE PAGO
- **Resultado:** Solicitud Completada

En notas, registra lo siguiente:

-Motivo: Ejemplo: "Descuento aplicado"

-N° del caso:

-Cuenta:

-PCS:



TÉRMINO DE DESCUENTO:

VERIFICA

Paso 1: Verifica si existen órdenes de cambio que evidencien el descuento, para ello, sigue lo siguiente: Dirígete al Submenú de ONE y pincha buscar/Orden / Órdenes.

Paso 2: Luego pincha en buscar ahora, y revisa las órdenes.

Paso 3: Por último, valida las notas de la orden en “Activar Reason” y la fecha de solicitud para revisar el inicio del descuento ofrecido.

Paso 4: Si el descuento esta informado, avanza hasta informa. En caso de que el descuento no aparezca en las ordenes, revisa las interacciones en ONE. Para ello, dirígete a la pantalla principal y pincha en Historial.

Paso 5: Luego, en identificación de la interacción pincha el hipervínculo.

Paso 6: Revisa si en el detalle de las notas de interacción identificas el descuento ofertado, además, revisa la fecha de creación.

Paso 7: Si el descuento esta informado, avanza hasta informa.

Paso 8: Si el descuento no aparece, revisa el contrato del cliente. Pincha sobre el contacto.

Paso 9: Una vez dentro de la pantalla de ver contacto, pincha en Archivos adjuntos.

Paso 10: Luego en Gestor Documental, descarga el PDF de SSTM persona. Revisa en el mismo contrato el campo de observaciones. Revisa la boleta anterior y actual, con el fin de validar el descuento. Si el descuento esta informado, avanza hasta informa.

Informa:

“Sr. XXX el descuento de \$XXXX se encuentra aplicado en su boleta a partir del día XX, su duración fue hasta el XX”.

ACTIVIDAD



Repasemos lo aprendido

¿Cuál es el paso número uno para verificar que el descuento aparece en la boleta?

☐

Revisar si el descuento aparece en la boleta, para ello, ingresa a ONE y pincha sobre la cuenta financiera.

☐

Dirigirte a la pantalla principal de ONE y pincha sobre el número telefónico que está al lado derecho de Suscriptor.

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

En caso de Plan S, se debe realizar el cambio de plan inmediato, para ello, se debe transferir de manera asistida a un ejecutivo de atención, apóyate con la publicación de [Protocolo de Transferencia Hogar y Móvil](#)

Antes de transferir al cliente, infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista. Apóyate del siguiente script:

"Sr(a) XXXX, para dar una mejor respuesta a su consulta, lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea".

Si el cliente, no está de acuerdo à Debes informar lo siguiente.

"Sr (a) xxxxxx, le informo que solo podrá usar los servicios de voz y SMS, siempre y cuando tenga un saldo de \$5.000 en el saldo maestro."

En caso de clientes Prepago, se debe realizar el cambio de plan inmediato, para ello, se debe transferir hacia un canal presencial, debido a que se debe ejecutar una migración de prepago a plan.

"Sr (a) xxxxxx, le informo que esta gestión debe ser realizada a través de un canal presencial, es por ello, que usted debe dirigirse hacia él, con el fin de gestionar el cambio de plan."

Si el cliente, no está de acuerdo à Debes informar lo siguiente.

"Sr (a) xxxxxx, le informo 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

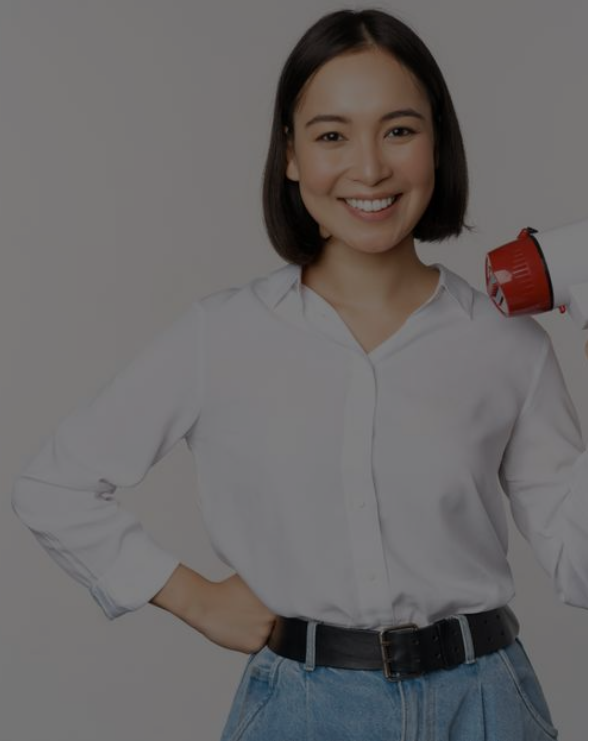
SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INFORMACIÓN IMPORTANTE

—
IMPORTANTE



Recuerda tener siempre presente:

1

Tipifica correctamente las atenciones entregadas según lo indicado en cada publicación de nuestra plataforma **CLAVE**.

2

Debes tener **mayor cuidado en tipificar** casos de **baja de servicios** que se transfieren a retención por **fallecimiento de titular**.



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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°19 - MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°19 -
MÓVIL**

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

FINALIZAR