



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°09 - 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.

☰ COBRANZA

☰ INCONVENIENTE CON PAGO

☰ SUCURSAL VIRTUAL

☰ DESAFÍO TERMINADO

COBRANZA

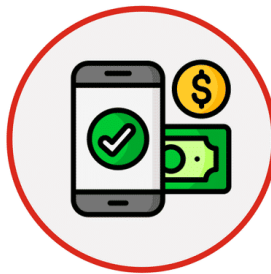


Detallar la información respecto a los flujos de cobranza y cómo detener momentáneamente una gestión de cobranza reestableciendo los servicios en caso de estar suspendidos.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica a ejecutivos de **Call Center Voz, No Voz y Sucursales**.
- Aplica para clientes con **servicios fijos y/o móvil**.

DESBLOQUEO DE CONFIANZA (DETENCIÓN DE COBRANZA)



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

- La reactivación de servicios frente a un inconveniente con el pago de la cuenta o aplicación de campañas de cobranza (Churn), no exime al cliente del cobro por desbloqueo. En caso de no reconocer el cobro, apóyate de la publicación **NO RECONOCE COBROS - CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIO MÓVIL**.
- El servicio es cortado a los 7 días posteriores al vencimiento de la boleta, esto implica un cargo en la siguiente facturación por un valor de:
 - \$ 990 para clientes antiguos (contratos hasta septiembre de 2016)
 - \$ 1.290 para clientes "nuevos" (contratos desde octubre de 2016)

- Los clientes por IVR también pueden detener cobranza por 48 horas, 1 vez al mes. Ante gestiones por parte del ejecutivo, se puede realizar esta gestión con un máximo de 2 veces al mes. Es decir, **el cliente podría solicitar 3 desbloques en el periodo de 1 mes**, 1 por IVR y 2 con ejecutivo.
- El desbloqueo de confianza **no está disponible para servicios asociados a RUT de clientes funcionarios**.

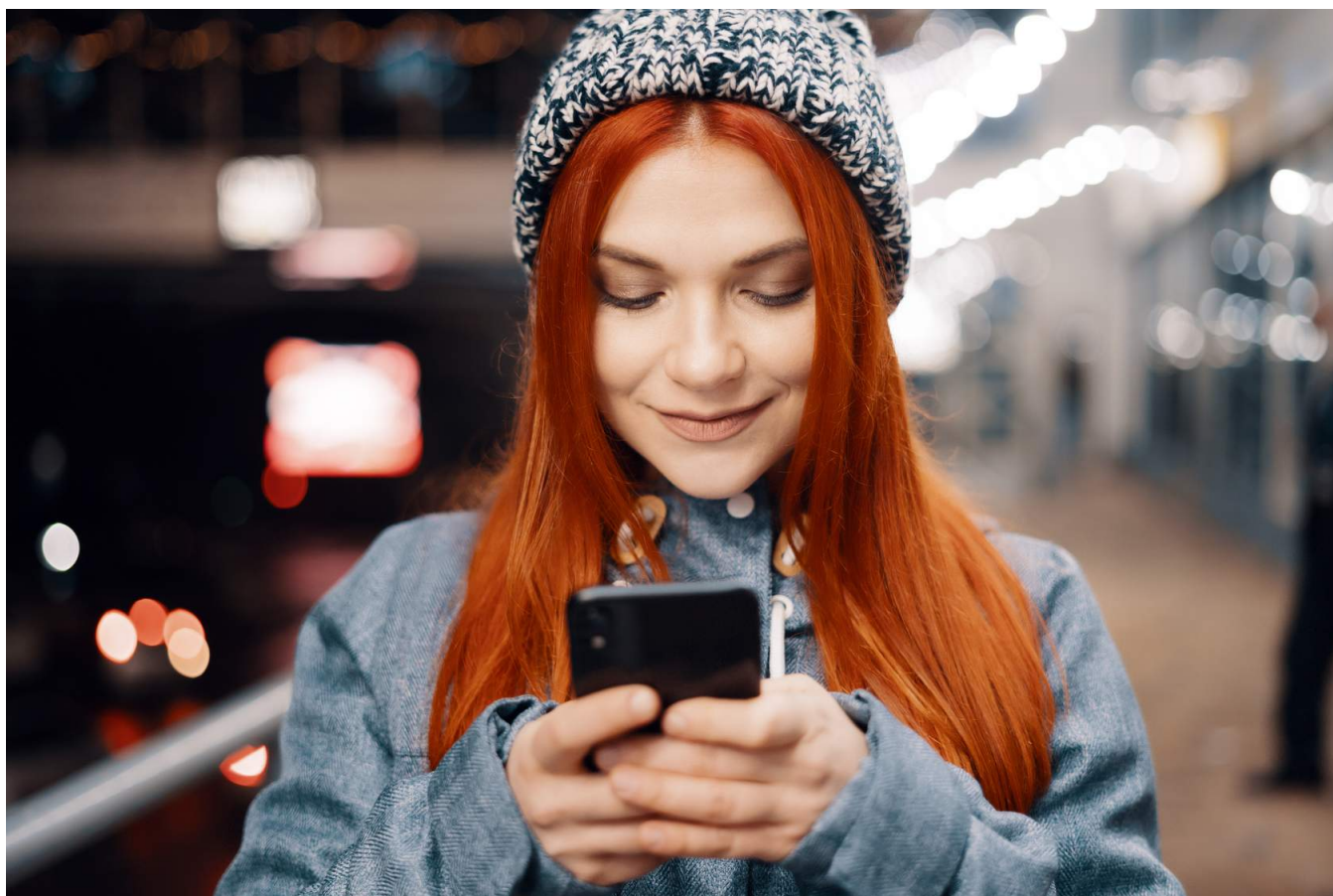
IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Realiza el desbloqueo de confianza en CRM One, para esto apóyate del apartado PASO A PASO EN CRM ONE .			

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Detención de cobranza exitosa (servicios habilitados inmediatamente) <i>Sr(a) XXXX, le informo que su servicio se encuentra habilitado por 48 horas, es importante que considere que en la siguiente boleta usted recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de \$XXXX.</i> Detención de cobranza sin éxito (mantiene bloqueado), se aplica escalamiento <i>Sr(a) XXXX, le informo que su servicio se encontrará restablecido dentro de las próximas 2 horas. Es importante que considere que en la siguiente boleta usted recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de \$XXXX.</i>			

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Solicitudes Comerciales Motivo 2: Suspensión – Activación de Servicio Motivo 3: Reconexión Cobranzas Resultado: Imposible Completar Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión realizada			

CONTINUE

INCONVENIENTE CON PAGO



OBJETIVO:

Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios fijos o móviles.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO:

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNTO TIEMPO SE NECESITA?
→ Titular o Tercero usuario del servicio.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNTO TIEMPO SE NECESITA?
→ Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales				

Digitales y Sucursales.

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNTO TIEMPO SE REFLEJA EN RECIBO?
 Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNTO TIEMPO SE REFLEJA EN RECIBO?
 No aplica validación de identidad para este procedimiento.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNTO TIEMPO SE REFLEJA EN RECIBO?
 El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal Claro / clarochile.cl (Pago Express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles.				

- **Pagos en recaudadores externos:** Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNTO TIEMPO EN RE...
→ La solicitud debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO, dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNTO TIEMPO EN RE...
• SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud, para que pueda ser atendida por el área especialista. • SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor. • SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realice el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, clarochile.cl, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP Mi Claro. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).				

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE:



- Puedes apoyarte en la siguiente publicación., en apartado Servicio Móvil. [AQUÍ.](#)

CONTINUE

SUCURSAL VIRTUAL



Detallar cómo resolver consultas relacionadas con la Sucursal Virtual de Claro Chile, incluyendo el acceso a la plataforma, la información disponible, los tipos de solicitudes y la forma de solucionar inconvenientes.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales y Sucursales**
- Aplica para clientes con **servicios fijos y/o móviles.**

RECUPERAR CONTRASEÑA:

RECUPERAR CONTRASEÑA

Step 2

Personas Negocios Empresas

Pago Express Más de Claro Chile

Claró Servicios Tienda Claro Club Ayuda

Q Mi Claro

Llévate un Samsung A16 5G 128GB por sólo \$4.990 al mes

portándote a un Plan Gigas Libres

Contratar online

Si quieres más información nosotros te llamamos.

Móvil +569 987654321 Lláname ahora

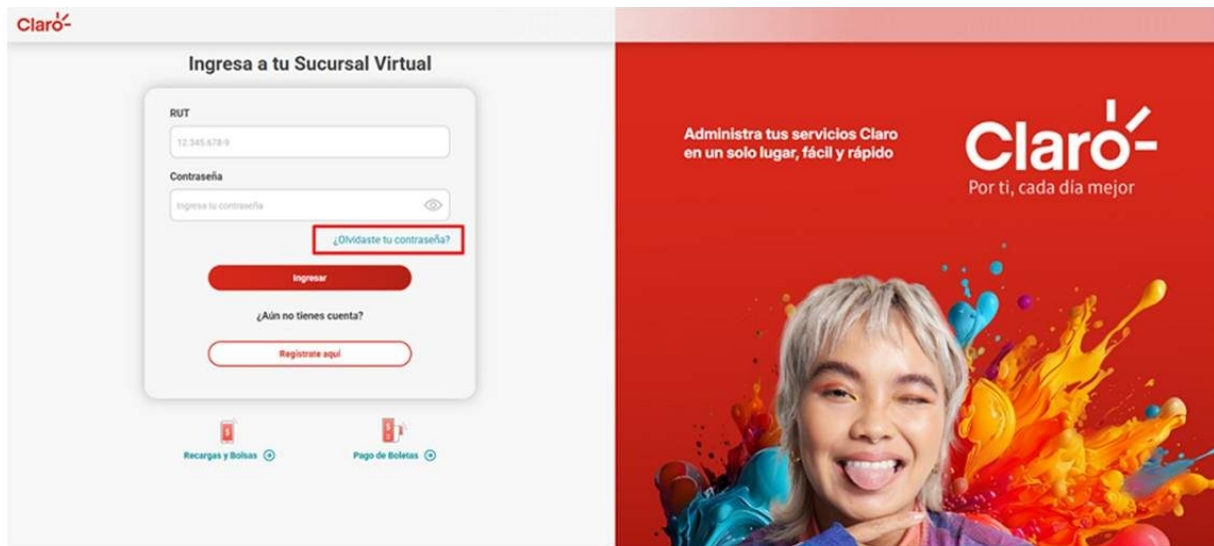
Despacho gratis

¡Atrévete y descubre todo lo que tenemos para ti!

Paga tu cuenta Planes Móviles Planes Hogar Recarga tu Prepago

Ingresa a <https://www.clarochile.cl/personas/> y en el costado superior derecho presiona en **Mi Claro**.

Step 3



The image shows the Claro Virtual Branch login interface. On the left, a white login form titled 'Ingresa a tu Sucursal Virtual' is centered. It contains fields for 'RUT' (with the example '12.345.678-9') and 'Contraseña' (with the placeholder 'Ingresa tu contraseña'). A red box highlights the link '¿Olvidaste tu contraseña?' below the password field. Below the form are buttons for 'Ingresar', '¿Aún no tienes cuenta?', and 'Regístrate aquí'. At the bottom, there are links for 'Recargas y Bóltas' and 'Pago de Boletas'. On the right, a red banner features the Claro logo and the slogan 'Por ti, cada día mejor', along with a smiling woman and colorful paint splashes.

Claro

Ingresa a tu Sucursal Virtual

RUT
12.345.678-9

Contraseña
Ingresa tu contraseña

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

Ingresar

¿Aún no tienes cuenta?

[Regístrate aquí](#)

Recargas y Bóltas

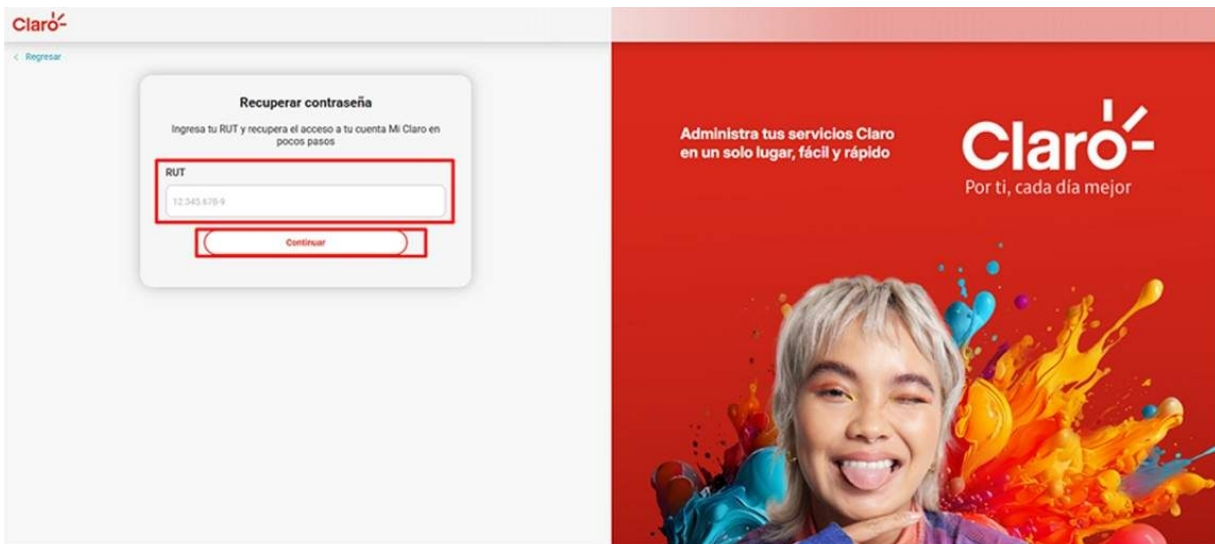
Pago de Boletas

Administra tus servicios Claro en un solo lugar, fácil y rápido

Claro
Por ti, cada día mejor

Selecciona **¿Olvidaste tu contraseña?**

Step 4



The image shows a screenshot of the Claro website's password recovery interface. On the left, a white box contains the title "Recuperar contraseña" and the instruction "Ingresa tu RUT y recupera el acceso a tu cuenta Mi Claro en pocos pasos". Below this is a text input field labeled "RUT" with the value "12.345.678-9" and a "Continuar" button. On the right, a red banner features the Claro logo, the text "Administra tus servicios Claro en un solo lugar, fácil y rápido", and a smiling woman with colorful paint splashes behind her.

Claro

< Regresar

Recuperar contraseña

Ingresa tu RUT y recupera el acceso a tu cuenta Mi Claro en pocos pasos

RUT

12.345.678-9

Continuar

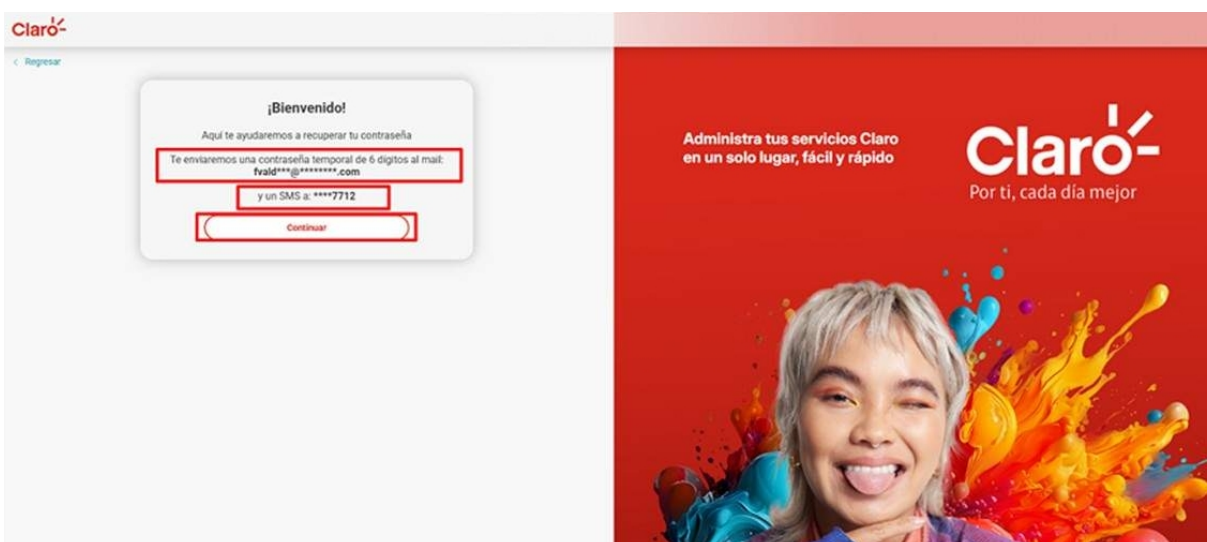
Administra tus servicios Claro en un solo lugar, fácil y rápido

Claro

Por ti, cada día mejor

Ingresa el **Rut** y presiona **Continuar**.

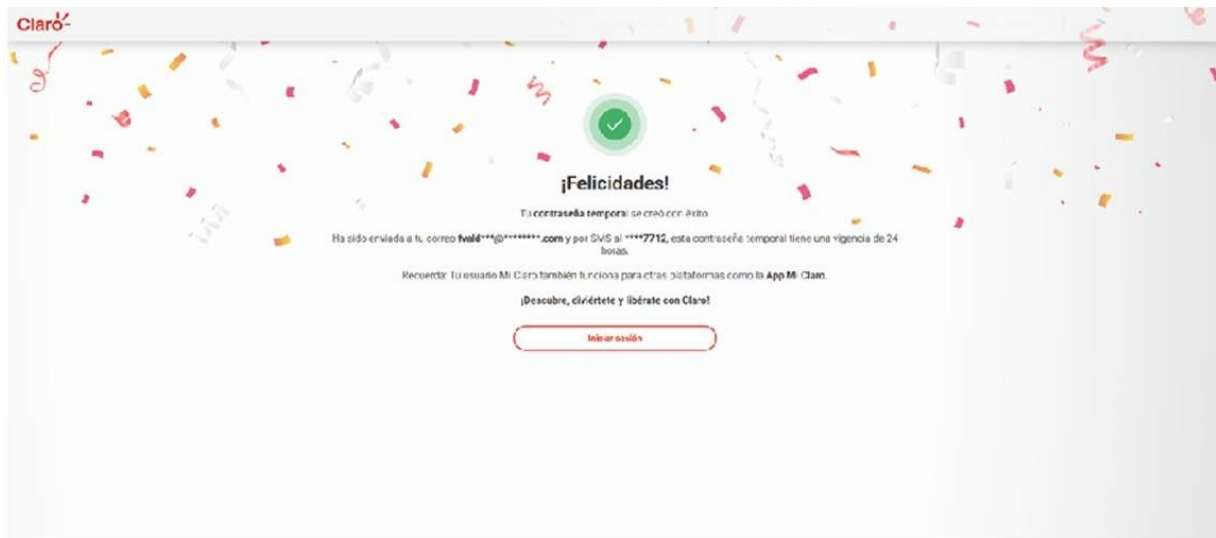
Step 5



Se informará el **correo** y **teléfono de contacto** donde será enviada la clave provisoria. Luego presiona **Continuar**.

IMPORTANTE: Si los datos del cliente son erróneos o están desactualizado, y los solicita cambiar, debes seguir lo indicado en el apartado **SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES**. Recuerda que esta gestión se realiza solo al titular del servicio.

Step 6



Será enviado un **correo al cliente y/o SMS** con la clave provisoria al cliente, la cual tiene una vigencia de 24 horas.

Step 7



El correo y SMS recibido por el cliente son los siguientes:

Step 8



[Regresar](#)

Te sugerimos cambiar tu contraseña temporal para que puedas entrar a la Sucursal Virtual y a la App Mi Claro sin problema

Asegúrate de que tu contraseña cumpla con lo siguiente:

- Entre 6 y 12 caracteres
- Al menos una letra
- Al menos un número

Contraseña nueva

Ingresar tu contraseña

Confirma tu nueva contraseña

Confirma tu contraseña

[Modificar contraseña](#)

Administra tus servicios Claro en un solo lugar, fácil y rápido

claro

Por ti, cada día mejor



Una vez ingresado con la clave provisoria, el cliente debe crear una nueva contraseña.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

Los inconvenientes que puede presentar el cliente en la Sucursal Virtual son los siguientes:

- **Problemas en la creación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y/o solicitud de número prepago Claro.
- **Problemas de recuperación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y cliente ya tiene un proceso en curso, correo y teléfono para recuperar contraseña esta desactualizado o es erróneo.
- **Falta de productos:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No es posible agregar número prepago:** No reconoce número.
- **No hay tráfico:** TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No hay boleta para descargar:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **Hay deuda, pero no Boleta:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **No es posible pagar deuda por Sucursal Virtual.**

Con el objetivo de optimizar los escalamientos ante inconvenientes asociados a Sucursal Virtual, a partir del 06 de noviembre de 2025 se incorporan las siguientes

solicitudes en la categoría “**SV y APP miCLARO**” del Portal Helpdesk:

- a. **Personas Cambio de Datos:** Utilizar cuando se requiere cambiar correo o teléfono de contacto del cliente.
- b. **Personas Solicitud de contraseña:** Utilizar cuando el cliente no pueda crear o cambiar su contraseña.
- c. **Personas Modificación nombre:** Utilizar cuando se deba corregir o actualizar el nombre asociado a la cuenta.
- d. **Empresa Solicitud de contraseña:** Utilizar únicamente para clientes empresa que requieran crear o modificar su contraseña.



**IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN:**

**VERIFICACIONES
PREVIAS**

GESTIÓN

INFORMA

1. El cliente debe tener los servicios activos hace más de **48 horas** para que este creado en Sucursal Virtual.
2. Los clientes con **servicios desconectados** no tienen acceso a Sucursal Virtual.



**IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN:**

**VERIFICACIONES
PREVIAS**

GESTIÓN

INFORMA

Si el cliente presenta alguno de los inconvenientes detallados en el apartado **IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN**, debes ingresar un ticket a mesa de ayuda. Te puedes apoyar de la publicación [PORTAL HELP DESK – SUPPORT@L](mailto:PORTAL_HELP_DESK_SUPPORT@L) :

a) Si el inconveniente es de **creación y recuperación de cuenta**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SV Y APP miCLARO

Tipo de solicitud: PERSONAS SOLICITUD DE CONTRASEÑA

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

b) Si el inconveniente es **por los productos que se visualizan**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SERVICIOS

Tipo de solicitud: Seleccionar el Tipo de Solicitud según el producto del cliente: prepago, cuenta exacta, postpago, HFC, etc.

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

c) Si el inconveniente es **por boletas de servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: BOLETAS

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

HFC – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

ONE – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

d) Si el inconveniente es **por deuda del servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: DEUDA

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

ONE – DEUDA NO DISPONIBLE

HFC – DEUDA NO DISPONIBLE

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.



IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

Informa al cliente que el tiempo de solución a este inconveniente **es de 4 horas**, por lo que el cliente tiene que volver a realizar el login o recuperar su contraseña en la Sucursal Virtual posterior a este plazo. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXXX, le informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Le recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando su contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido dicho plazo. Agradecemos su paciencia y quedamos a su disposición para cualquier otra consulta.



IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

Servicio Fijo – Andes:Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → Sucursal Virtual / APP

Registrar en la atención:

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

Servicio Móvil – CRM One:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Servicios de Valor Agregado

Motivo 3: Sucursal Virtual

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

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



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°09 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°09 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR