



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°16 - 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.

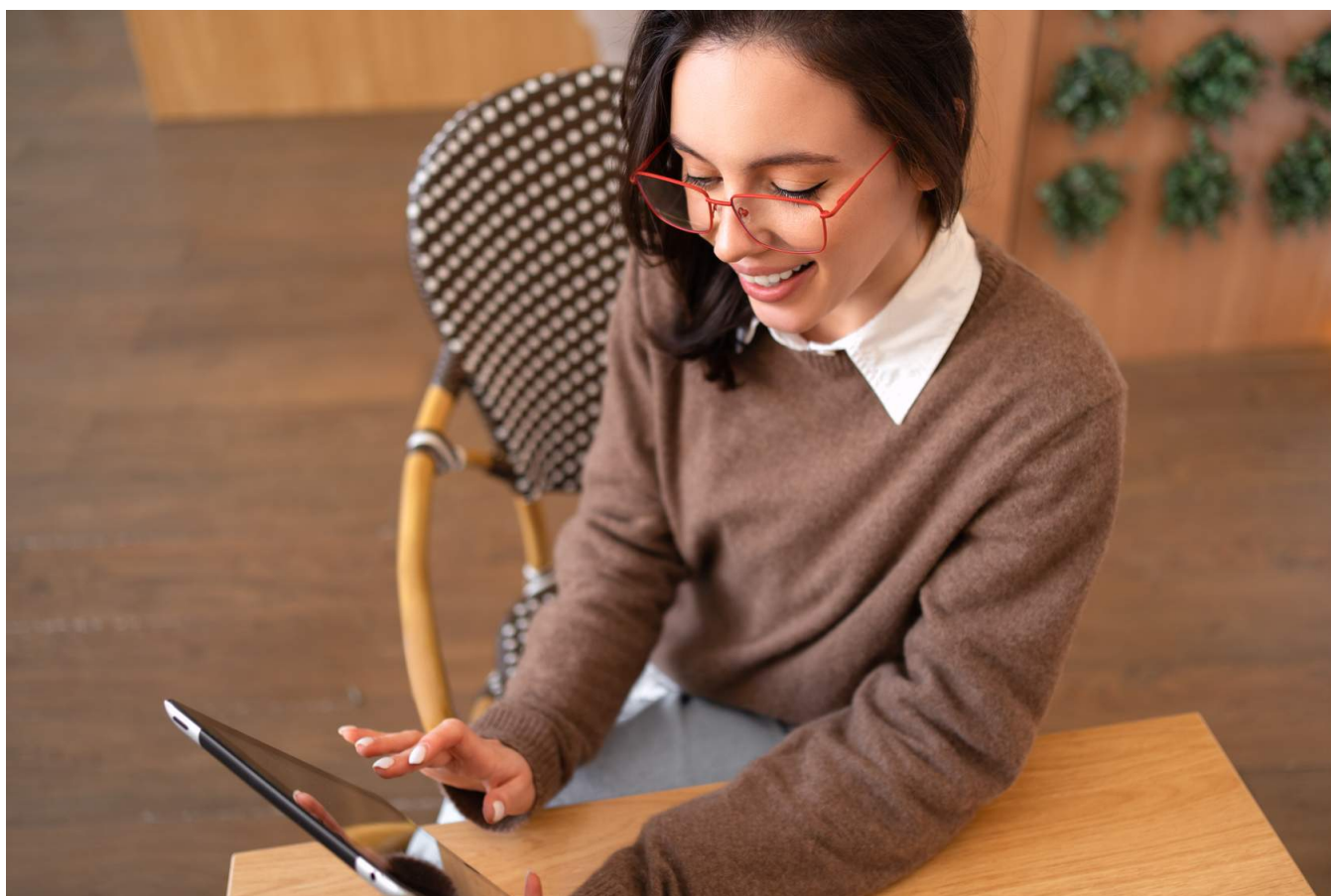
≡ UNIDAD 1: CONOCE NUESTRA PLATAFORMA CLAVE

≡ UNIDAD 2: AJUSTE NOTA DE CRÉDITO

≡ UNIDAD 3: PILOTO - CONFIANZA TOTAL

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: CONOCE NUESTRA PLATAFORMA CLAVE



CONSEJOS GENERALES DE BÚSQUEDA

El buscador de Clave traerá los resultados según la palabra ingresada, respecto de los procedimientos más buscados.

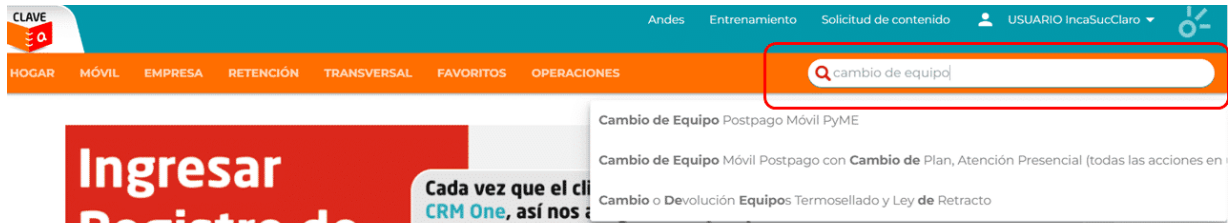
**EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE
UNA PALABRA**

**RESULTADOS DE LA
BÚSQUEDA**

**ACTUALIZACIÓN DE
CONTENIDOS**

Búsqueda por Palabra

Ejemplo: "**Cambio de Equipo**".



**EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE
UNA PALABRA**

**RESULTADOS DE LA
BÚSQUEDA**

**ACTUALIZACIÓN DE
CONTENIDOS**

Luego de ingresar una palabra y dar enter, se mostrará un listado con todos los procedimientos que contengan la palabra.

BÚSQUEDA

Resultados para
'cambio de equipo'

- Cambio de Equipo Móvil
 - Cambio de Equipo Postpago Móvil PyME
 - Cambio o Devolución Equipos Termosellado y Ley de Retracto
 - Activar Servicio Prepago (AOD)
 - Excepciones de Venta y Renovación de equipo Pospago Móvil
- < 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE UNA PALABRA

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

Al pasar el cursor sobre el ícono **"Historial de cambios"**, se mostrará un cuadro con información sobre la última actualización realizada en ese procedimiento. De esta manera podrás conocer rápidamente los cambios más recientes.

TRANSVERSAL Historial de cambios:

[21-08-2025] Se elimina resguardo solicitud en SIAD y se agrega resguardo de SS validar dirección.
 [15-11-2024] Hemos corregido días de Resguardo al generarse una OT a 5 días y a 4 días desde la fecha de cancelación.
 [13-11-2024] Hemos actualizado la fecha cambio de código/reasignación de venta y días de resguardo de ventas.

Política de Venta entre Canales

Última actualización: 22-08-2025

El propósito de este documento es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los canales y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta

Agrega los contenidos que consultas con más frecuencia a tu espacio personal "**Mis Favoritos**". Al hacerlo podrás acceder a ellos rápidamente sin necesidad de buscarlos cada vez.

USO DE FAVORITOS

AGREGA CONTENIDO A TUS FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS FAVORITOS

1. Dirígete al contenido que deseas agregar.
2. Haz clic en el ícono de carpeta, como se muestra en la imagen.



AGREGA CONTENIDO A TUS FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS FAVORITOS

Haz clic en el hipervínculo **Mis Favoritos** del menú superior de CLAVE. Ahí encontrarás todos los contenidos que hayas agregado a tus favoritos.

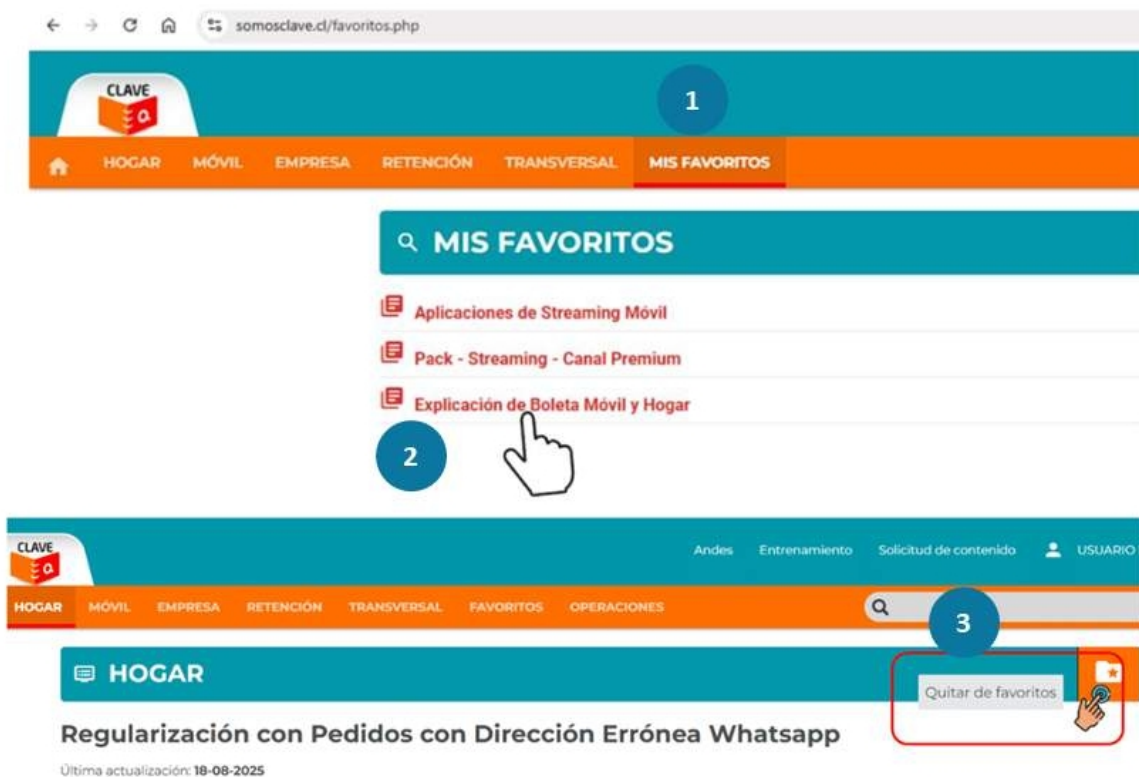


**AGREGA CONTENIDO A TUS
FAVORITOS**

ACCEDE A TUS FAVORITOS

**QUITAR CONTENIDO DE MIS
FAVORITOS**

1. Haz clic en el hipervínculo "Mis Favoritos."
2. Clic en el título de deseas quitar (se abrirá el procedimiento en una nueva ventana).
3. Haz clic nuevamente en el ícono de la carpeta para quitar de favoritos.



ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

Al pasar el cursor sobre el ícono **"Historial de cambios"**, se mostrará un cuadro con información sobre la última actualización realizada en ese procedimiento. De esta manera podrás conocer rápidamente los cambios más recientes.

CLAVE

AndesEntrenamientoSolicitud de contenidoUSUARIO IncaSucClaro

HOGAR

MÓVIL

EMPRESA

RETENCIÓN

TRANSVERSAL

FAVORITOS

OPERACIONES

Historial de cambios:

[21-08-2025] Se elimina resguardo solicitud en SIAD y se agrega resguardo de SS validar dirección.

[15-11-2024] Hemos corregido días de Resguardo al generarse una OT a 5 días y a 4 días desde la fecha de cancelación

[13-11-2024] Hemos actualizado la fecha cambio de código/reasignación de venta y días de resguardo de ventas.

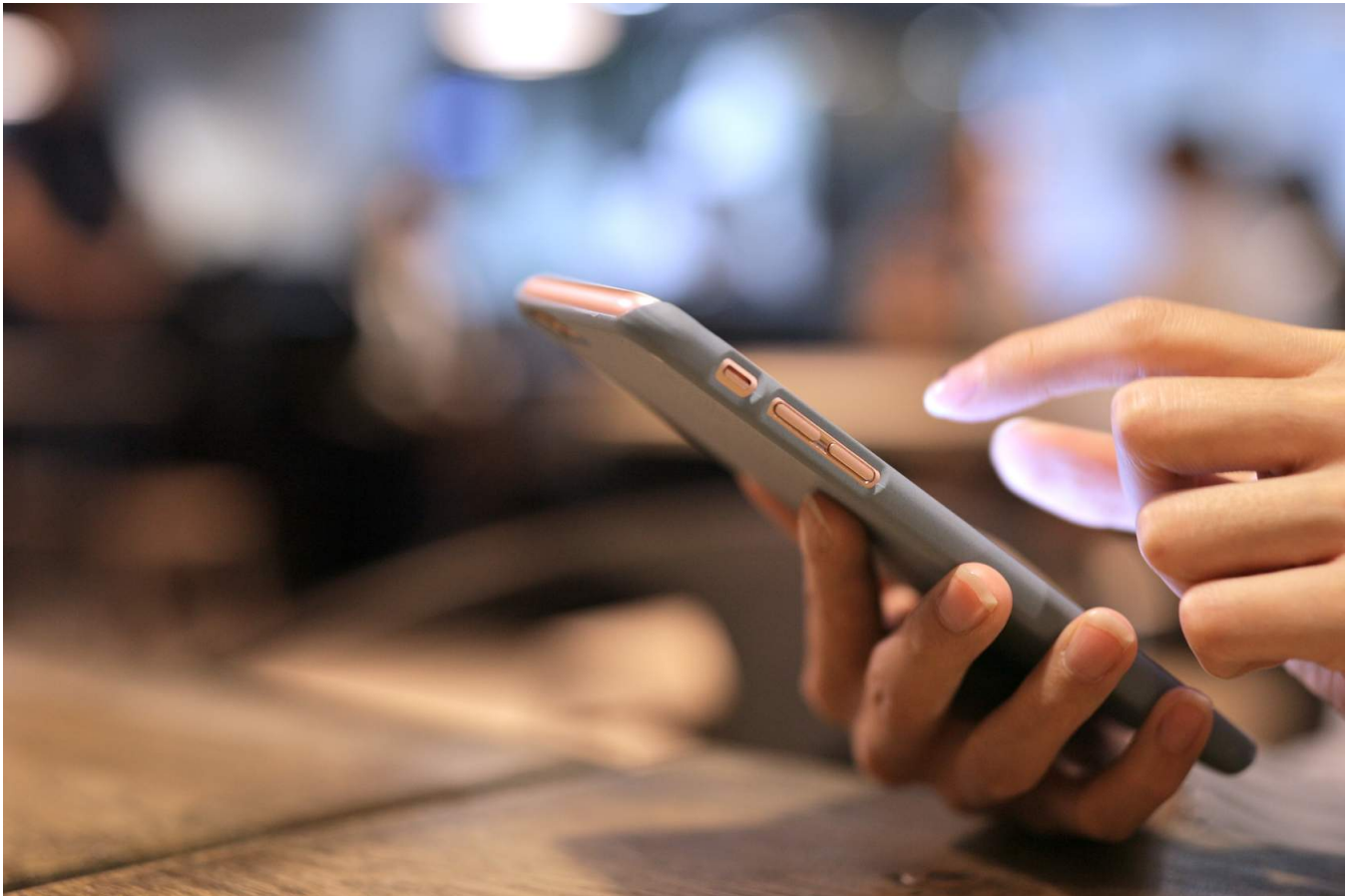
Política de Venta entre Canales

Última actualización: 22-08-2025

El propósito de este documento es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los canales y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta

CONTINUE

UNIDAD 2: AJUSTE NOTA DE CRÉDITO



Objetivo: Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

ALCANCE:

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

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

TOMA EN CUENTA

✓ ¿Quién lo solicita?:

Titular o Tercero usuario del servicio.

✓ ¿Dónde se puede solicitar?:

Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.

✓ ¿Qué documentos se debe presentar?:

No es necesario presentar ningún documento.

✓ ¿Aplica Validación de Identidad?:

No aplica validación de identidad para este procedimiento.

✓ ¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?:

Los montos máximos permitidos para ajustar son los siguientes:

● Ejecutivo Call Center, Canales Digitales y Sucursales: **\$7.000**

● Botón Rojo Móvil: **\$15.000**

● Montos **sobre \$7.000** deben ser ingresados como un caso de impugnación para que sean atendidos por el equipo Backoffice.

● Supervisor Sucursales: **\$30.000**

✓ **Restricciones:**

● El monto máximo **debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.**

● **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.**

Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.

● Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado.** Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2.500 y no el monto máximo autorizado.

● **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**



MATRIZ DE ATENCIÓN:

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- ✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- ✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por interacciones, órdenes o casos según corresponda.
- ✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.

VERIFICACIONES PREVIAS:

- En el caso de clientes con más de una línea verifica que esté en contexto la línea que el cliente está consultando.
- Verifica que el monto a ajustar sea menor o igual a \$7.000 o mayor.

GESTIÓN:

- Si el monto a ajustar es **menor o igual a \$7.000** debes realizar un **Caso de Impugnación** en CRM One y luego lo debes aprobar para que el ajuste se haga efectivo.
- Si el monto es **mayor a \$7.000** debes ingresar un **Caso de Impugnación** en CRM One, el que debe seguir su flujo normal de revisión con el equipo Backoffice.

INFORMA:

Si fue ingresado un caso por un monto menor o igual a \$7.000: *XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual con tu usuario y clave.*

Si fue ingresado un caso por un monto mayor a \$7.000: XXXX hemos realizado la solicitud de análisis, para el concepto de XXXX por un valor de \$XXXX. Se te enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación que has elegido. Te recuerdo que podrás visualizar el saldo a pagar en nuestra Sucursal Virtual con tu usuario y clave.

REGISTRA:

Registra la atención según los siguientes tópicos en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Financieras

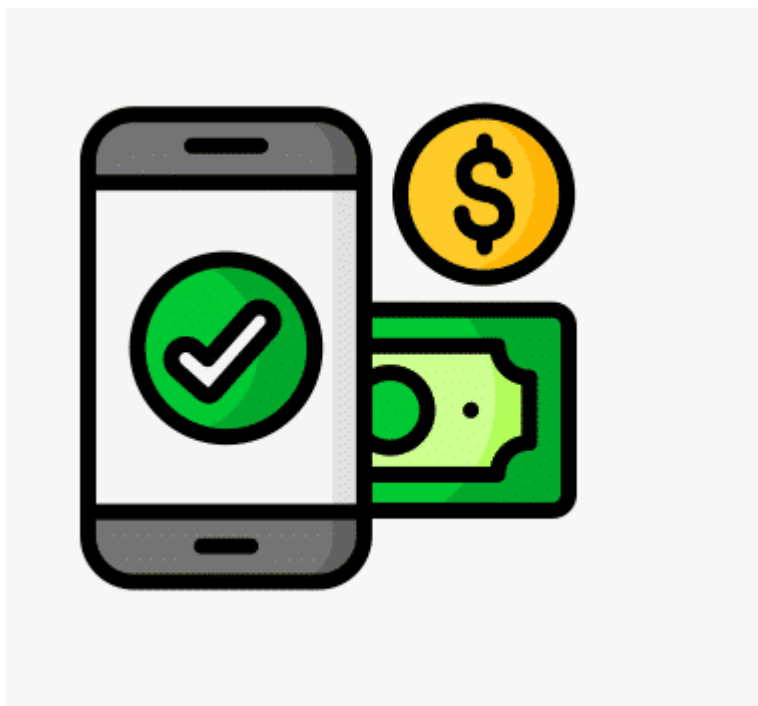
Motivo 2: Impugnación de Cobros

Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultados: Solicitud Completada

En notas debes dejar el siguiente registro:• Monto de la Nota de Crédito

- RUT del cliente
- PCS del cliente
- N° de Cuenta Financiera
- Motivo



CONTINUE

UNIDAD 3: PILOTO – CONFIANZA TOTAL



OBJETIVO:

Desde el lunes 6 de enero de 2025 se iniciará con un piloto que busca resolver los problemas del cliente de forma rápida y sencilla, respetando lo que espera pagar. Si hay cobros inesperados, los corregimos y evitamos futuros errores.

Confianza Total prioriza la experiencia del cliente: reconocemos su problema, lo resolvemos y lo educamos, sin cuestionar sus comentarios.

ALCANCE —

- Clientes con servicio Móvil
- Ejecutivos de CALL CENTER asignados al piloto

CALCULADORA:

Para apoyarte en abordar los casos, tienes a disposición la **Calculadora de Confianza Total**, la cual permite ingresar los conceptos por la variación en la boleta abordada y entrega la gestión apropiada para cada caso.

Para ocuparla correctamente debes saber lo siguiente:

PASO 1	PASO 2	EJEMPLO	IMPORTANTE
--------	--------	---------	------------

El primer paso siempre es seleccionar la variación que estás abordando.

a. Abre la lista desplegable en la parte superior del Excel y selecciona según lo que hayas identificado.

Como ejemplo veremos el caso de una variación por Descuentos.

Calculadora Confianza Total	
¿Qué variación estás gestionando?	Descuentos

PASO 1

PASO 2

EJEMPLO

IMPORTANTE

Luego debes llenar los campos solicitados en las instrucciones que aparecerán en la pantalla (celdas color gris).

Descuentos		
	Montos	Instrucciones
Total del cargo fijo para el móvil	\$ 6.586	1. Ingresar el cargo fijo mensual del plan contratado para la línea.
Descuento Cargo Fijo (-)	\$ 4.524	2. Ingresar el monto de los descuentos cargo fijo (en positivo) observados en la boleta.
Descuento Cargo Fijo (-)	\$ 2.195	
Descuento Cargo Fijo (-)		
Valor esperado por el cliente	\$ 6.000	3. Consulta al cliente cuánto debería estar pagando e ingresa el monto.

PASO 1

PASO 2

EJEMPLO

IMPORTANTE

En este ejemplo se está gestionando la variación **“Descuentos”** y para completar la información requerida por la calculadora debes buscar la siguiente información a la boleta emitida del cliente para la línea móvil revisada:

RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS

CARGO FIJO

TOTAL
\$ 6.586

MÓVIL +56927515526

MAX M CONT DIF EP

Total del cargo fijo para el móvil

TOTAL: \$ 6.586

Ver Consumos

- Internet	\$ 12.701
- Descuento Internet	- \$ 1.392
- Telefonía	\$ 13.213
- Descuento Telefonía	- \$ 11.217
- Descuento Cargo Fijo 34% por 6 meses	- \$ 4.524
- Descuento Cargo Fijo 25% permanente	- \$ 2.195

Descuentos Cargo Fijo

PASO 1

PASO 2

EJEMPLO

IMPORTANTE

Debes saber que los **Descuentos Cargo Fijo** debes ingresarlos en positivo, es decir, no anteponiendo un signo menos (-).

Estos campos se completan según lo que tenga el cliente en su boleta emitida, por lo que si no tiene ningún descuento asignado no hay problema en dejarlos vacíos.

Es necesario ingresar el **Valor esperado por el cliente**. Para ello consúltale al cliente:

¿Recuerda usted cuánto debería estar pagando por la línea que estamos revisando?

E ingresa el monto esperado en la Calculadora de Confianza Total.

3) Debes realizar la instrucción entregada por la Calculadora (texto en rojo) y apóyate en la Información importante para terminar la atención.

En este ejemplo hay que ajustar la boleta de cliente en \$586 pesos, pero dado que espera un descuento superior al 50%, que es el máximo posible de entregar en este piloto, es necesario derivar la plataforma de Contención, si no sabes cómo hacerlo puedes apoyarte con la publicación.

Debes...

Ajustar \$586 pesos y derivar a contención.

Información importante

50% Descuento actual

55% Descuento esperado

Aún no entregado. Descuento a entregar

Aún no definido. Nuevo valor de la línea móvil

GESTIÓN:

Cuando el cliente indique que su boleta varió su valor y el valor es distinto a lo que estaba pagando, debes realizar lo siguiente:

1. Debes consultar al cliente el valor que debería estar pagando realmente por la línea que está consultando.
2. Informa que regularizarás su boleta y pide disculpas por las molestias ocasionadas.
3. Revisa la cuenta del cliente y confirma el motivo por el cual varió el monto de la cuenta comparando la boleta emitida con la anterior.

Puedes apoyarte con la publicación [Explicación de Boleta Móvil y Hogar](#) y luego ve al apartado de GESTIÓN que corresponda según lo que identificaste.

4) Debes ajustar la boleta emitida al monto que te indica el cliente.

5) Regulariza la cuenta del cliente ingresando el descuento de Confianza total por 12 meses a través de tipifica en la siguiente ruta **CONFIANZA TOTAL -> DESCUENTO -> (SELECCIONA EL DESCUENTO INDICADO POR LA CALCULADORA).**

a. Si el descuento que debes ingresar para llegar al monto que te indicó el cliente que debe pagar supera el 50%, debes transferir de manera asistida a la plataforma de contención, indicando al ejecutivo que es un caso de cliente de Confianza Total y el valor que debe pagar el cliente.

6) Informa al cliente el nuevo valor de su línea por los siguientes 12 meses (información importante en azul en la Calculadora).

7) Informa que el descuento se ingresará en la cuenta del cliente dentro de las próximas 72 horas corridas.

El precio con el descuento aplicado se hará efectivo por completo en su boleta subsiguiente, dado que la aplicación de este descuento se hará de manera proporcional desde la fecha de carga hasta el cierre de su facturación.

1) Ingresa a la Calculadora y selecciona la variación DESCUENTOS

2) Completa la calculadora con la información que te indican las instrucciones dentro de ella.

3) La calculadora te entregará las acciones que debes realizar para el caso que estas revisando.

EJEMPLO DE USO DE LA CALCULADORA PARA **"DESCUENTOS"**

Calculadora Confianza Total		
¿Qué variación estás gestionando?		
Descuentos		
Descuentos		
	Montos	Instrucciones
Total del cargo fijo para el móvil	\$ 7.000	1. Ingresar el cargo fijo mensual del plan contratado para la línea.
Descuento Cargo Fijo (-)	\$ 2.000	2. Ingresar el monto de los descuentos cargo fijo (en positivo) observados en la boleta.
Descuento Cargo Fijo (-)	\$ 1.000	
Descuento Cargo Fijo (-)		
Valor esperado por el cliente	\$ 6.000	3. Consultar al cliente cuánto debería estar pagando e ingresar el monto.
Debes...	Ajustar \$1.000 pesos y asignar 40% de descuento.	
		30% Descuento actual
		40% Descuento esperado
		40% Descuento a entregar
Información importante	\$	6.000 Nuevo valor de la línea móvil

VARIACIÓN POR DESCUENTOS

REGISTRA

En ONE:

Motivo 1: CONSULTAS COMERCIALES

Motivo 2: DOCUMENTOS - PAGO

Motivo 3: CONSULTAS DOCUMENTOS DE PAGO

Resultado: Solicitud Completada

- **En Notas:** registra lo siguiente:
- **Motivo:** Ejemplo: "Descuento aplicado"
- **Nº del caso:**
- **Cuenta:**
- **PCS:**



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°16 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°16 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR