



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°14 - 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.

☰ INCONVENIENTES TÉCNICOS SERVICIO MÓVIL

☰ EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR

☰ CAMBIO DE PLAN MÓVIL

☰ DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES TÉCNICOS SERVICIO MÓVIL



ANALIZA ESTE CASO (NO NAVEGA Y NO REALIZA NI RECIBE LLAMADAS)

Juan nos contacta e indica que, **no tiene servicio de voz ni datos móviles**, aunque el teléfono muestra señal en pantalla. El

inconveniente lo presenta desde hace muy poco y, según indica, **no realizó cambios** en su equipo, ni tarjeta SIM, no ha configurado nada del dispositivo. El teléfono parece estar conectado a la red, pero en la práctica no permite realizar y recibir llamadas, ni navegar por internet móvil.

Este tipo de falla suele ser confusa porque la presencia de barras de señal puede hacer pensar que la conexión está funcionando correctamente, cuando en realidad el servicio está degradado, limitado o mal registrado en la red.

INDAGA

IMPORTANCIA DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

El diagnóstico inicial es crucial para identificar información relevante antes de escalar o usar los sistemas, evitando respuestas automáticas.

INDAGA

PROCEDIMIENTO A REVISAR

- ¿Puede navegar por internet o usar aplicaciones que requieren datos?
- ¿Su teléfono muestra señal de datos (3G/4G/5G) pero no puede conectarse a ninguna página ni app?

Para más preguntas y procedimientos sugeridos, apóyate en la siguiente publicación [aquí](#)

INDAGA

PROCEDIMIENTO A REVISAR

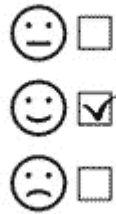
No navega y no realiza ni recibe llamados.

VISIÓN DEL PROCEDIMIENTO



Estructura del flujo:

El flujo avanza desde validaciones generales hacia revisiones técnicas específicas para abordar causas probables con mayor impacto.



Pasos principales del diagnóstico:

Incluye revisión del estado comercial, validación en ONE, órdenes pendientes, configuración y análisis en QDN.



Beneficios del flujo disciplinado:

Reduce variabilidad, facilita comunicación con el cliente y minimiza reprocesos y reclamos.

PASOS A REVISAR

Paso 1: Revisión de estado comercial

Verificación del estado comercial

Es fundamental revisar si la línea está activa, suspendida o cancelada antes de continuar con diagnósticos técnicos.

Identificación de restricciones financieras

Detectar bloqueos por deuda o problemas administrativos evita diagnósticos técnicos innecesarios y reduce frustración.

Importancia de la revisión inicial

Una evaluación previa clara alinea expectativas y previene errores comunes en el proceso de diagnóstico.

Paso 2: Validación de componentes en ONE

Revisión de Componentes Activos

Es crucial verificar que los componentes de voz y datos estén correctamente cargados y activos en el sistema ONE para asegurar el servicio.

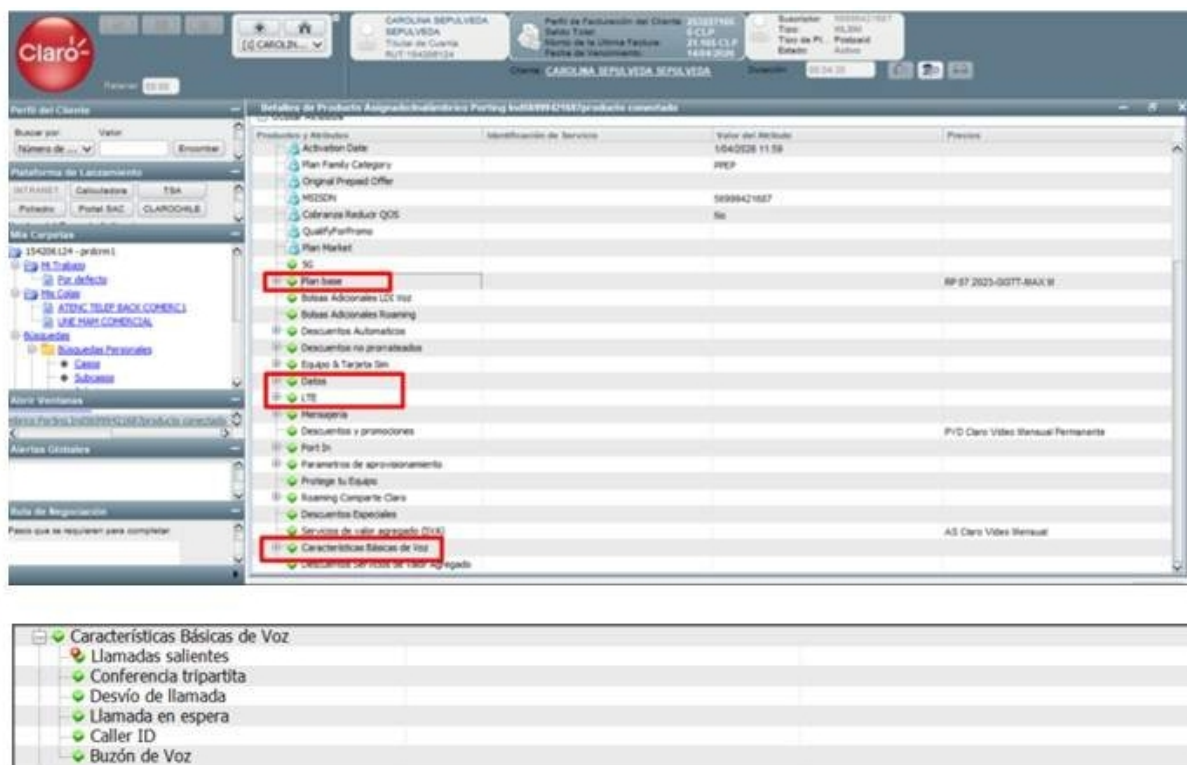
Identificación de Estados Inadecuados

Detectar componentes bloqueados, pausados o ausentes ayuda a identificar causas de interrupción total del servicio.

Resolución Mediante Recarga

La eliminación y recarga correcta de componentes mediante órdenes en ONE permite restaurar el servicio sin escalamientos innecesarios.

Para el paso a paso de eliminación y agregar componente bloqueado apóyate en la siguiente publicación [aquí](#).



Paso 3: Revisión de órdenes pendientes

Verificación de órdenes pendientes

Revisar órdenes incompletas o mal finalizadas para identificar procesos que afectan el servicio.

Impacto en la provisión del servicio

Órdenes en curso o fallidas pueden causar pérdida total de voz y datos en la línea.

Importancia de la revisión exhaustiva

Detectar y resolver órdenes pendientes evita escalaciones y demuestra análisis detallado al cliente.

Paso 4: Revisión de configuración del equipo

Objetivo de la revisión

Descartar ajustes locales que impidan el correcto funcionamiento del servicio en el equipo del cliente.

Aspectos críticos a verificar

Verificar datos móviles activos, modo red automático, VoLTE habilitado, sin desvíos y roaming nacional encendido.

Errores frecuentes detectados

Datos desactivados, selección manual incorrecta o bloqueos en configuraciones de llamadas impactan el servicio.

Importancia del paso

Completar esta revisión es indispensable para evitar diagnósticos erróneos y mejorar la experiencia del cliente.

Revisa con el cliente la configuración del equipo. En caso de que las configuraciones estén incorrectas, solicita al cliente cambiarlas. Apóyate en la siguiente publicación [aquí](#).

Paso 5: Análisis de parámetros en QDN

Revisión de Parámetros en QDN

QDN permite analizar el comportamiento técnico de la línea y validar estados de conexión y registros.

Identificación de Problemas Técnicos

Se detectan estados desconocidos, desincronizaciones o bloqueos que requieren intervención especializada.

Validación para Escalamiento

Este paso es la validación final antes de escalar, asegurando información clara y fundamentada.

Para revisar los componentes que debes revisar:

- Línea con todos sus componentes,
- Bloqueo hotline cobranza,
- Comparación entre el nombre del plan en One y Customer Group,
- Registro VLR
- Tecnología

Apóyate en la siguiente publicación [aquí](#).

USO DEL NUEVO QDN DENTRO DEL FLUJO

FUNCIÓN DEL QDN

El **QDN** ofrece información técnica detallada no disponible en sistemas comerciales, esencial para diagnóstico preciso.

MOMENTO DE USO ADECUADO

El **QDN** debe usarse al final del flujo, tras descartar causas comerciales y ajustes de equipo, para evitar confusión.

BENEFICIOS PARA EJECUTIVOS

Usar **QDN** fortalece la autonomía del ejecutivo y mejora la comunicación con soporte especializado mediante datos concretos.

IMPORTANCIA EN EL DIAGNÓSTICO

QDN es un cierre técnico del diagnóstico, no un atajo, y su valor aumenta cuando se usa en el momento correcto.

GEOREFERENCIADOR EN FRONT COMERCIAL

FUNCIÓN DEL GEOREFERENCIADOR

Herramienta para registrar y analizar problemas de servicio asociados a ubicaciones específicas con precisión.

USO EN FLUJO DE DIAGNÓSTICO

Se usa tras validar problemas persistentes, identificando posibles causas en cobertura o infraestructura.

MEJORA EN GESTIÓN Y COMUNICACIÓN

Evita derivaciones genéricas y permite explicar claramente al cliente los siguientes pasos a seguir.

GESTIÓN BASADA EN EVIDENCIA

Integrar esta herramienta refuerza una gestión responsable y fundamentada en datos precisos.

INGRESO A GEOREFERENCIADOR EN FRONT COMERCIAL

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa al GEOREFERENCIADOR desde QDN Front de post venta y selecciona FALLAS DE RED



PASO 1

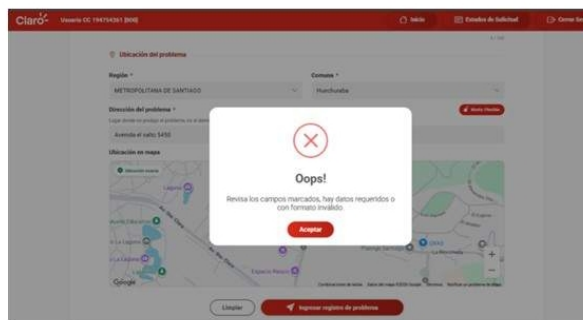
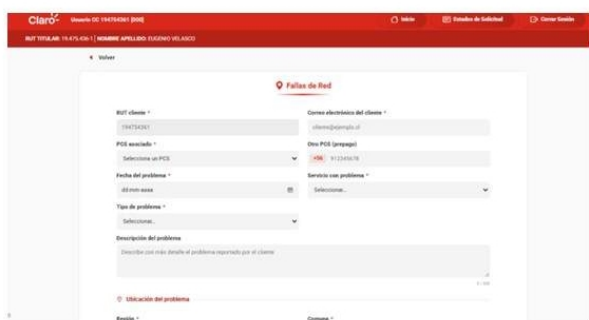
PASO 2

PASO 3

PASO 4

Completa todos los datos solicitados.

En el caso que falte alguna información - o exista algún dato incorrecto- y quieras enviar el formulario, se desplegará un mensaje de alerta:



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Al momento de ingresar la dirección donde el servicio se afecta, puedes seleccionar el MODO FLEXIBLE; así mover el cursor al punto exacto en el mapa

Ubicación del problema

Región * METROPOLITANA DE SANTIAGO Comuna * Huechuraba

Dirección del problema *
 Lugar donde se produjo el problema, no el domicilio del cliente.
 Avenida el salto 5450 Mostrar foto

Ubicación en mapa

Limpiar ➔ Ingresar registro de problema

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Completados todos los datos, haz clic en **INGRESAR REGISTRO DE PROBLEMA**. Se desplegará un resumen de toda la información completada. Si necesitas modificar algún dato, vuelve atrás en el navegador. Si la información es la correcta, pincha el botón **CONFIRMAR Y ENVIAR**

[Volver](#)

Resumen
Revisa la información antes de registrar la falla.

DATOS DEL CLIENTE

RUT CLIENTE	CORREO ELECTRÓNICO
194754361	evelasco@clarovtr.cl

DIAGNÓSTICO DE RED

PCS ASOCIADO	OTRO PCS (PREPAGO)
56997335272	— No ingresado
FECHA DEL PROBLEMA	SERVICIO CON PROBLEMA
20/05/2026	Solo datos
TIPO DE PROBLEMA	
Lentitud	
DESCRIPCIÓN	
PRUEBA	

UBICACIÓN DEL PROBLEMA

REGIÓN	COMUNA
METROPOLITANA DE SANTIAGO	Huechuraba
DIRECCIÓN DEL PROBLEMA	
Avenida el salto 5450	

Datos validados / Datos para enviar

[Editar](#) [Confirmar y enviar](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En tu pantalla aparecerá la confirmación del envío exitoso.

CONTINUE

EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR



Detallar como atender a clientes que soliciten la explicación de una boleta sea esta móvil o fijo.



ALCANCE:

Este procedimiento aplica para Call Center, Sucursales y Canales Digitales

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

- **Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior**, para comparar los cobros y así poder determinar el motivo de la variación.
- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo)
- **NO enviar la boleta a un mail diferente** al registrado.
- Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por **Sucursal Virtual** seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile o a través de la APP Mi Claro

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN??

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN
IDENTIDAD

VERIFICA

Esta atención se puede dar al titular o un tercero usuario del servicio.

Si la consulta es de un tercero, se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación, pero **NO se deben entregar detalles específicos de los cobros.**

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN??

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN
IDENTIDAD

VERIFICA

Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN??

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN
IDENTIDAD

VERIFICA

Esta atención no requiere de validación de identidad, solo confirma los datos del cliente.

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN??

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN
IDENTIDAD

VERIFICA

Verifica RUT/PCS y boleta por el cual está consultando

CONTINUAR

CAMBIO DE PLAN MÓVIL



CONSIDERACIONES IMPORTANTES

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	S DE
---------------------	------------------------------------	----------------------------------	----------------	---------

Titular del servicio o tercero con poder notarial (el poder notarial aplica solo para sucursales).

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	S: DE
Solo carnet de identidad vigente para realizar validación de identidad.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	S: DE
Si aplica. Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD</u> .				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	S: DE
El cliente no debe tener deuda vencida asociada al Rut				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	SE DE
Si la línea posee descuentos vigentes, se debe informar que estos se pierden.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	SE DE
Es de suma IMPORTANCIA que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en CRM One, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Apóyate de la publicación INGRESAR REGISTRO DE ATENCIÓN para registrar correctamente la interacción en CRM One. Dentro de la interacción siempre debes registrar: • Porcentaje de descuento al cargo fijo prometido. • Duración de la promoción prometida en meses. • Valor a pagar por la línea prometido al cliente.				

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

El cambio de plan en Front de Postventa es aplicado de forma **inmediata**. Solo en caso de downselling al plan S es agendado para el **inicio del ciclo de facturación**.

Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el **Protocolo de Cierre para Cambio de Plan**, el cual está en

esta misma publicación. Es importante que el cliente entregue su aprobación.

En caso de que el cliente tenga un **plan GGT (grandes tiendas)**, debes consultar en la siguiente **MÁSCARA DE VALIDACIÓN** el tipo de mandato que tiene el cliente y según lo que indique la validación informar lo siguiente:

- **Mandato Full:** Cliente podrá modificar su oferta/plan luego de transcurrido los 18 meses de contrato. Esto debido que, si se realiza el cambio de plan, se generará el término anticipado del contrato con la casa comercial, ocasionando el cobro total del equipo en la tarjeta de la tienda. Apóyate del siguiente script para informar al cliente esta situación:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene un contrato vigente por un equipo comercializado a través de una casa comercial 🏪, por lo que, bajo esta condición, no es posible realizar el cambio de plan que nos solicita 🚫 ya que esto ocasionaría que le cobren el total del equipo 💳 a través de la tarjeta de la tienda.

- **Mandato Light:** Debe ser tratado como cualquier otro PCS, es decir, se puede realizar cambio de plan según solicite el cliente y/o cargar descuentos de retención, sin generar el cobro anticipado del equipo en la tarjeta de la tienda.

Si cliente manifiesta explícitamente su **intención de término de contrato**, debes derivarlo a la **Plataforma de Contención Móvil**. Sucursales, debe ser revisado por el **ejecutivo retenedor** o

supervisor/jefe.

En caso de tener un **plan no vigente** debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el **PLAN COMERCIAL**.

Cualquier **incidente o error sistémico del FPV** debe ser reportado por medio del grupo de Whatsapp  que está dispuesto para ello, **informando el Rut y número de serie del carnet de identidad del cliente** . En caso de no tener acceso al grupo, el incidente debe ser reportado al supervisor  quien reportará por medio del grupo de Whatsapp.

UPSELLING (AUMENTO DE CARGO FIJO)

MATRIZ DE ATENCIÓN UPSELLING

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

1. Pregunta y entiende cuál o cuáles son las mejoras que desea obtener el cliente de su Plan, si desea más gigas, minutos, etc.
2. Revisa cuál es el plan que tiene vigente haciendo una pequeña comparación, para ello, apóyate con la publicación **PLAN COMERCIAL**.
3. Recomienda un plan, considerando que no puedes ofrecer un cargo fijo menor al que tiene el cliente. **RECUERDA: No aplica la carga de descuentos, debe informar el precio normal.**

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Si cliente acepta el plan ofrecido, gestiona el cambio de plan por medio del Front de Postventa (FPV), apóyate del apartado PASO A PASO CAMBIO DE PLAN. IMPORTANTE: Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE PLAN, el cual está en esta misma publicación. Es importante que el cliente entregue su aprobación para avanzar.			

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
<i>Sr(a) XXXX, le informo que su nuevo plan es XXXX, incluye XX minutos para llamar a todo destino 📞, XX GB de navegación 🌐 y XX SMS ✉️, OTT, XX bolsa Roaming 🌍, XX LDI [según corresponda] tiene un costo mensual de \$XXXX 💰. Le recuerdo que se cobra un valor por minuto adicional, en el caso de planes libres ⌚ y un valor por SMS adicional ✉️, además, le comento que este plan comienza a regir el día XX del mes siguiente 📅 [solo si aplica].</i>			

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Registro de atención en CRM ONE			

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada (plan antiguo, plan nuevo, nuevo cargo fijo)

DOWNSELLING (DISMINUCIÓN DEL CARGO FIJO)

MATRIZ DE ATENCIÓN DOWNSELLING

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Si cliente acepta el plan ofrecido, gestiona el cambio de plan por medio del Front de Postventa (FPV).

Apóyate del apartado PASO A PASO CAMBIO DE PLAN.

IMPORTANTE: Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el **PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE PLAN**, el cual está en esta misma publicación. Es importante que el cliente entregue su aprobación para avanzar.

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
<i>Sr(a) XXXX, le informo que su nuevo plan es XXXX, incluye XX minutos para llamar a todo destino 📞, XX GB de navegación 🌐 y XX SMS ✉️, OTT, XX bolsa Roaming 🌍, XX LDI [según corresponda] tiene un costo mensual de \$XXXX 💰. Le recuerdo que se cobra un valor por minuto adicional ⌚, en el caso de planes libres y un valor por SMS adicional ✉️, además, le comento que este plan comienza a regir el día XX del mes siguiente 📅 [solo si aplica].</i>		

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Solicitudes Comerciales Motivo 2: Modificaciones al Contrato Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial Resultado: Solicitud Completada. Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada (plan antiguo, plan nuevo, nuevo cargo fijo)		

1. Pregunta y entiende cuál es motivo del cliente para bajar el valor de su plan.
2. Verifica si el cliente tiene descuentos en curso, para esto puedes revisar Productos Asignados en CRM One o revisar la última boleta emitida.
3. Ofrece como primera acción, descuento al cargo fijo, considerando siempre el monto pagado en su boleta, para ello, apóyate con la siguiente tabla:

Plan de actual	SI EL CLIENTE TIENE UN CARGO	
	FUJO SUPERIOR A:	DESCUENTO PARA OFRECER:
Max Libre Pro	\$18.300	30% X 6 MESES
Max XL Libre	\$15.100	30% X 6 MESES
Max L Libre	\$11.990	30% X 6 MESES
Max M Libre	\$10.300	30% X 6 MESES
Plan S	\$8.000	15% X 6 MESES

Los descuentos a cargar en CRM One son los siguientes (solo una opción de acuerdo a lo aceptado por el cliente):

- PYD_A FIDE 30 Por ciento por 6 meses.
- PYD_A FIDE 15 Por ciento por 6 meses.

IMPORTANTE: Si el cliente cuenta con descuento anterior, este debe ser eliminado y luego cargar el nuevo descuento.

- 3.1 Si el cliente acepta el descuento ofrecido, ingresa el descuento en CRM One, para esto apóyate de la publicación [ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL](#) Luego finaliza la atención.
- 3.2 Si el cliente no acepta el descuento, continúa con el siguiente paso.
4. En caso de que el cliente no acepte el descuento, debes ofrecer un cambio de plan de manera escalonada a precio normal sin descuentos, para ello, debes seguir la siguiente tabla:

PLAN DE DESTINO					
Plan de origen	Max Libre Pro	Max XL Libre	Max L Libre	Max M	Plan S
	\$22.990	\$18.990	\$14.990	\$12.990	\$8.990
Max Libre Pro			1ra Opción	2da Opción	3ra Opción
Max XL Libre				1ra Opción	2da Opción
Max L Libre					Única Opción
Max M Libre					Única Opción

- 4.1 Si el cliente acepta el cambio de plan ofrecido, continúa con el apartado GESTIÓN.
- 4.2 Si el cliente no acepta el cambio de plan ofrecido y manifiesta intención de termino debes revisar con el ejecutivo retenedor/Supervisor/jefe en caso de Sucursales o derivar al cliente a Sucursal Virtual en caso de Canales Digitales.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°14 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



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

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

FINALIZAR