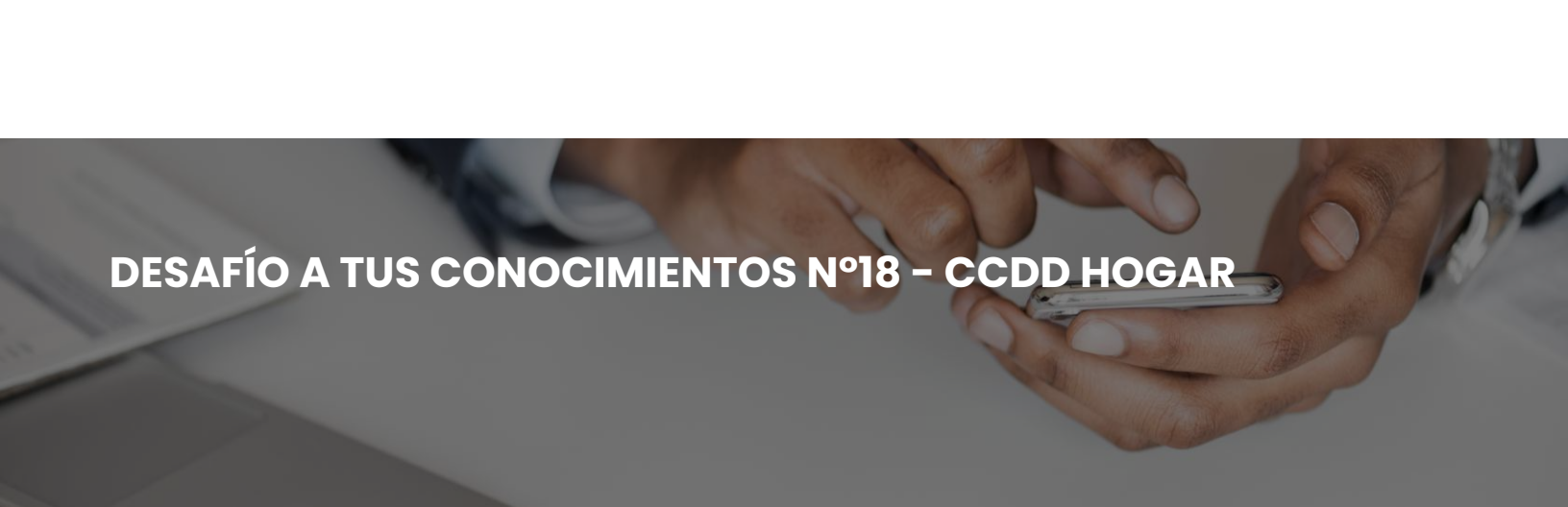


A close-up photograph of a person's hands holding a smartphone, with a laptop keyboard visible in the background. The image is slightly blurred and has a dark overlay.

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°18 – CCDD HOGAR

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.

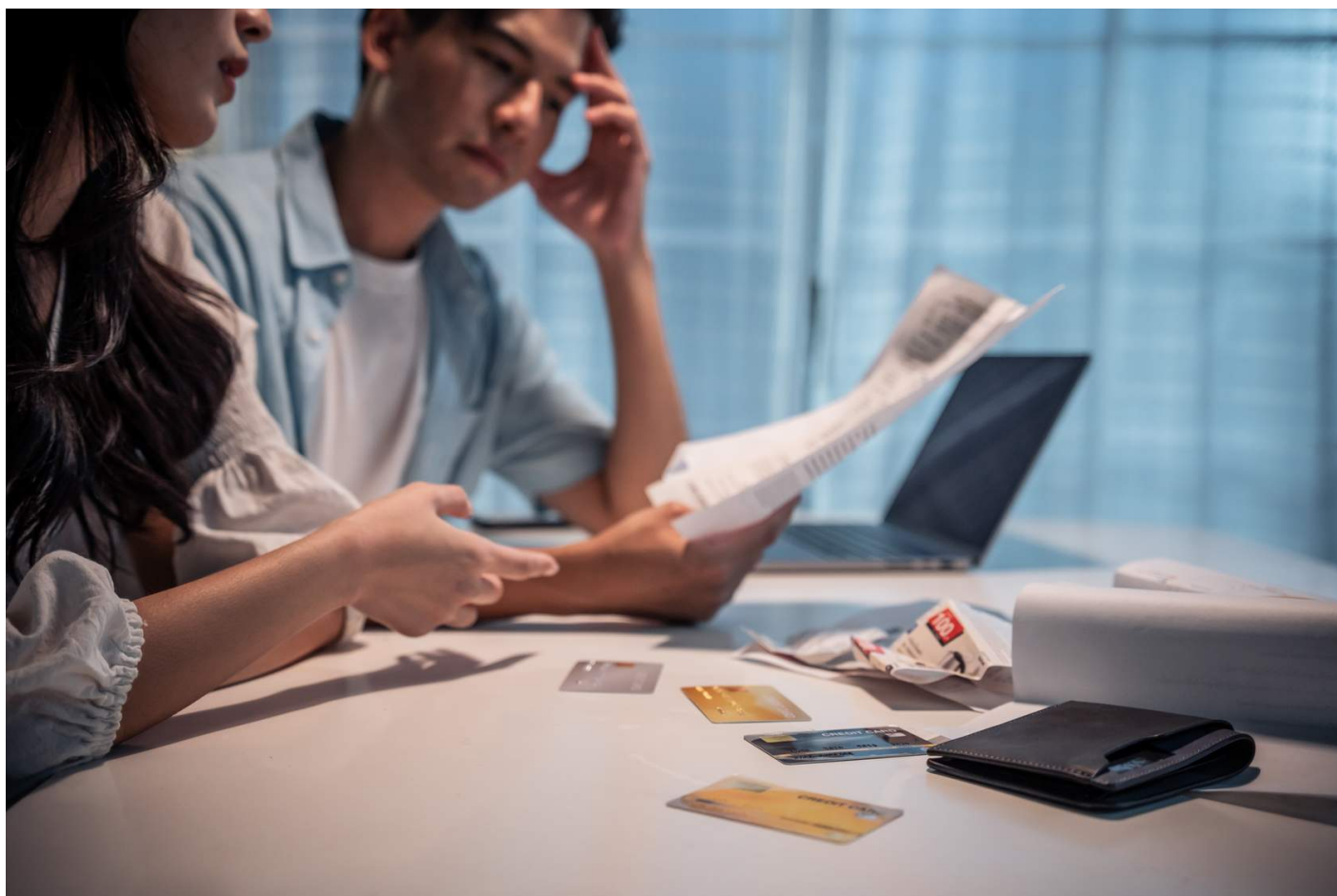
☰ UNIDAD 1: INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA

☰ UNIDAD 2: DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

☰ UNIDAD 3: CLIENTE SIN BOLETA FIJO Y MÓVIL

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



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

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

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNTO REFLEJA?
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	¿CUÁNDO REFLEJAR?
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	¿CUÁNDO REFLEJAR?
• 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 realiza 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).				

SERVICIO FIJO / TRASLADO DE PAGO:



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN.

El traslado de un pago se puede utilizar en los siguientes escenarios:

PAGO ERRÓNEO (MISMO RUT)

PAGO DE CUENTA DE OTRO CLIENTE

PAGO DUPLICADO

El cliente tiene más de una cuenta con servicios contratados (fijo y móvil, por ejemplo) y por error paga la cuenta que no pretendía pagar.

PAGO ERRÓNEO (MISMO RUT)

PAGO DE CUENTA DE OTRO CLIENTE

PAGO DUPLICADO

El cliente realiza el pago de la deuda para Rut o cuenta de otro cliente por error y requiere trasladar el pago de una cuenta o Rut a otra.

Este pago puede haber sido realizado en cualquiera de los canales de recaudación internos o externos.

PAGO ERRÓNEO (MISMO RUT)

PAGO DE CUENTA DE OTRO CLIENTE

PAGO DUPLICADO

El cliente paga más de una vez un documento adeudado, lo que genera un saldo a favor en una de sus cuentas.

En este caso, se recomienda:

- ▶ Informar al cliente que puede optar por dejar pago como saldo a favor para su próxima boleta, en cuyo caso no habría que gestionar el traslado del pago.
- ▶ Trasladar el pago a una cuenta de su Rut con deuda.
 - Siempre debes adjuntar **el comprobante de pago** ante esta solicitud.
 - Para esta casuística **no se debe ingresar ticket a mesa de ayuda**. Este tipo de casos deben ser escalados a través de una **Solicitud de Servicio**.
 - El escalamiento vía correo electrónico **es solo para aquellos casos en donde el traslado de pago no ha sido gestionado luego del SLA de solución de la Solicitud de Servicio**. Nunca debes escalar al mismo tiempo que se ingresa la Solicitud de Servicio.

MATRIZ DE ATENCIÓN TRASLADO DE PAGO:

GESTIÓN

INFORMA

1. Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente Solicitud de Servicio (apóyate de la publicación [ANDES - INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)):

Tipo: Cuenta

Área: Recaudación.

Subárea: Pago no aplicado

Descripción: Monto y fecha del pago / Rut y cuenta de origen / Rut y cuenta de destino.

Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación [ANDES - CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#).

IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud.



GESTIÓN

INFORMA

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 3 días hábiles se resolverá.

Sr(a). XXXX efectivamente el pago realizado se realizó en otra cuenta. La solicitud del traslado del pago se realizará en máximo 3 días hábiles.



ESCALAMIENTO



ESCALAMIENTO 1

Si el traslado de pago no ha sido gestionado dentro de 3 días hábiles, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: bpovtr@evertecinc.com con copia
a recaudacion@clarochile.cl

Asunto: CRM ANCLR / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXX / N° SS XXXX /
Cuenta facturación XXXX.

En el **cuerpo del correo** indicar monto, fecha y lugar del pago.

Cuenta pagada por error (cuenta origen) y cuenta a la que se desea trasladar
pago (cuenta destino).

SLA: 2 días hábiles.



ESCALAMIENTO 2

Si el escalamiento anterior no entrega respuesta en el plazo acordado, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: recaudacion@clarochile.cl con copia
a bpovtr@evertecinc.com

Asunto: CRM ANCLR / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXX / N° SS XXXX /
Cuenta facturación XXXX.

En el **cuerpo del correo** indicar monto, fecha y lugar del pago.

Cuenta pagada por error (cuenta origen) y cuenta a la que se desea trasladar
pago (cuenta destino).

SLA: 3 días hábiles.



ESCALAMIENTO 3

Si el escalamiento anterior no entrega respuesta en el plazo acordado, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: recaudacion@clarochile.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com

Asunto: CRM ANCLR / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX.

En el **cuerpo del correo** indicar monto, fecha y lugar del pago.

Cuenta pagada por error (cuenta origen) y cuenta a la que se desea trasladar pago (cuenta destino).

SLA: 3 días hábiles.



REGISTRA

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención

- Información entregada
 - Gestión realizada
-

CONTINUE

UNIDAD 2: DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



D BOX ADICIONAL

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DESPACHO DE EQUIPOS

VERIFICAR PRECONDICIONES

Cliente debe tener el servicio de Televisión activo. Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal.

Para los casos de solicitudes de BOX TV el cliente debe contar con Internet activo de CLARO.

- El envío de Delivery aplica para sólo para BOX TV
- Para revisar el costo del servicio de Delivery auto instalación, puedes revisar [**PLAN COMERCIAL**](#)
- Actualizar números de contacto del cliente
- Cliente no debe tener boleta vencida al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Cliente debe tener el servicio de Televisión activo, es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal.
- Si el cliente solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1 y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite
- Recuerda que el máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 BOX TV. Al contratar un 5º decodificador de algunas de las categorías, CLARO no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación [**VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS.**](#)

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DESPACHO DE EQUIPOS

VERIFICAR PRECONDICIONES

Una vez que una venta y/o pedido de modificación queda como Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío, revisa [**AQUÍ**](#) los plazos de entrega.

- Ante casos, sin morador, se visitará a cliente en 3 ocasiones.
- El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero, mayor de 18 años.
- **No** se realizará Delivery a domicilios que no estén creados (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- La activación de los equipos se realiza con el ingreso del rut en la página [**https://www.clarochile.cl/personas/manuales-de-instalacion/-**](https://www.clarochile.cl/personas/manuales-de-instalacion/-)
- El tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox. en quedar activo.
- El servicio se empieza a facturar desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- Costo de envío \$3000

- Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente, debido a que será contactado durante el proceso.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DESPACHO DE EQUIPOS	VERIFICAR PRECONDICIONES
• Validar Rut del Cliente por la página de Registro Civil para validar identidad. • El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando. • Verifica que el servicio tenga el servicio INTERNET y que este se encuentre ACTIVO. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente. Apóyate en la publicación <u>ANDES – ESTADO DEL SERVICIO.</u>		

CONTROL REMOTO

ALCANCE	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
• Aplica para Sucursales, Call Center Voz y Canales digitales. • Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, Representante Legal, Contacto Autorizado o por un Tercero con Poder Notarial		

ALCANCE	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
• La cantidad de control remoto a solicitar por el cliente dependerá al número de D-Box que tenga el cliente en su casa (pueden ser máximo 4). • El costo de entrega es de \$3.000.		

- Call center no deriva ni ofrece enviar al cliente a retirar control remoto a una sucursal presencial.
- **Tiempos de Entrega:** Revisar el siguiente **DOCUMENTO**

ALCANCE	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. 2. Revisar deuda pendiente del cliente. 3. Verificar que el estado del servicio Televisión si se encuentra ACTIVO o SUSPENDIDO. Apóyate en la publicación <u>ANDES – ESTADO DEL SERVICIO</u> ! Si el servicio se encuentra SUSPENDIDO por mora, se debe informar al cliente que se podrá ingresar la solicitud de servicio una vez se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo. ! Si está suspendido voluntariamente, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.		

EXTENSOR WIFI

ALCANCE	POLÍTICA DE ATENCIÓN	DEBE SABER
• Este procedimiento aplica para Sucursales, Call Center VOZ y CANALES DIGITALES		

ALCANCE	POLÍTICA DE ATENCIÓN	DEBE SABER
• El cliente debe tener la cuenta al día para solicitar la contratación de un SVA.		

- Siempre valida que el correo electrónico sea válido, para el envío del documento del contrato.
- El servicio adicional del cliente mantiene el DOM de sus servicios principales.

ALCANCE

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBE SABER

- Si el cliente rechaza la opción delivery, realiza el procedimiento descrito en la publicación **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS**, informar que la visita técnica tiene costo de \$20.000.
- **Tiempos de Entrega**: Revisar el siguiente **DOCUMENTO**.

DELIVERY

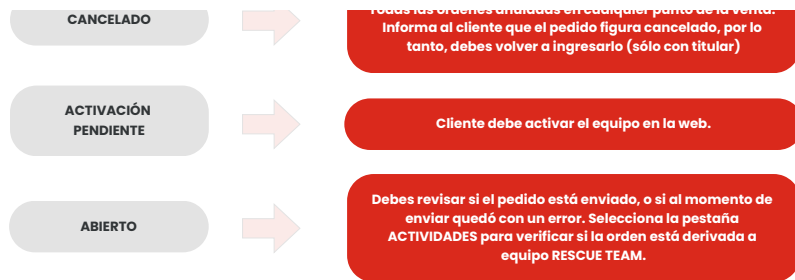
SEGUIMIENTO PEDIDO DELIVERY

1. Ingresa a Andes y verifica cuál es el N° del pedido de auto instalación

Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	N° de Pedido	Tipo de pedido	Método de envío
Ente de en...		09/09/2025 16:51:50	1-266321667132	Modificación	Autoinstalación
ado	sin motivo	26/06/2025 14:16:38	1-261912451119	Modificación	Vista Técnica
etada		26/06/2025 13:10:50	1-261907723583	Modificación	Vista Técnica
etada		24/06/2025 18:18:50	1-261758165193	Modificación	Vista Técnica
ado	El cliente cambi...	21/04/2025 21:43:26	1-257199288536	Modificación	Vista Técnica

2. Según el estado del pedido, informa al cliente:





ID	Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Proveedor	Fecha Inicio	Fecha Fin	Área	Código	Nombre
3.00000000	Rescue Team	Atención	Atención	Atención	ATENCION	10/09/2023 10:00	10/09/2023 11:00			
3.00000001	Kit - Servicio	Instalación	Instalación	Instalación	INSTALACION	10/09/2023 10:00	10/09/2023 11:00			
3.00000002	Rescue Team	Atención	Atención	Atención	ATENCION	10/09/2023 10:00	10/09/2023 11:00			
3.00000003	Rescue Team	Atención	Atención	Atención	ATENCION	10/09/2023 10:00	10/09/2023 11:00			
3.00000004	Kit - Servicio	Instalación	Instalación	Instalación	INSTALACION	10/09/2023 10:00	10/09/2023 11:00			
3.00000005	Rescue Team	Atención	Atención	Atención	ATENCION	10/09/2023 10:00	10/09/2023 11:00			

PENDIENTE DE ENVÍO

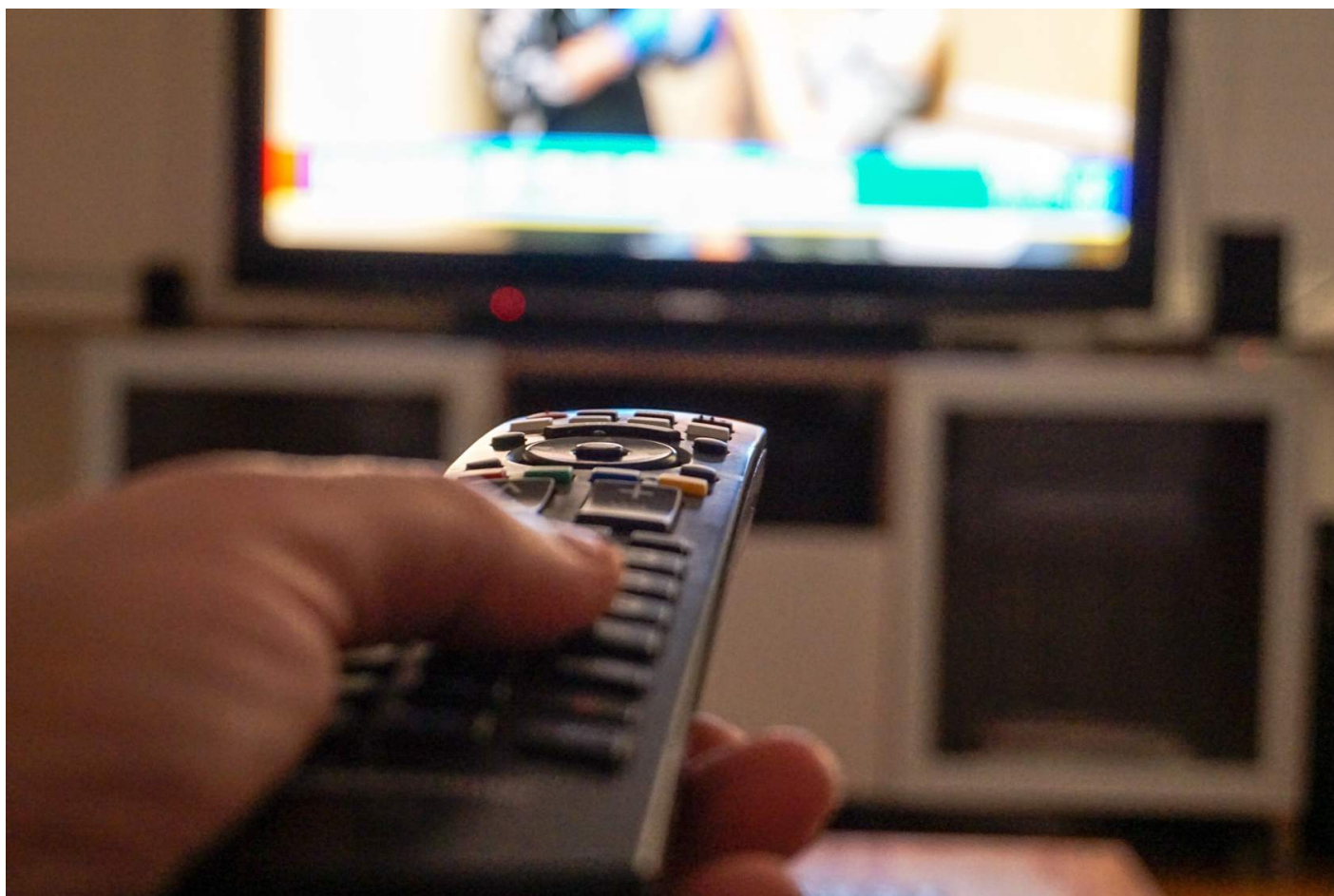
El equipo va en ruta al domicilio. Revisa el tracking en la web de **BLUE EXPRESS**



Si necesitas asistencia con ingreso de dbx, solución de inconveniente, soluciones inconvenientes dbx/control remoto (rescue team), activación de kit en domicilio, ingreso control remoto, extenson wifi, cliente desiste de envío delivery y tracking pedido o cualquier otro inconveniente relacionado, te invitamos a consultar la siguiente publicación. Allí encontrarás toda la información necesaria para resolverlo de forma rápida y efectiva. [¡Haz clic y revisa los pasos recomendados!](#)

CONTINUE

UNIDAD 3: CLIENTE SIN BOLETA FIJO Y MÓVIL



¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?

¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?

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

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?

¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?

No aplica validación de identidad.

MATRIZ DE ATENCIÓN CLIENTE SIN BOLETA

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Si luego de todas las revisiones realizadas, la cuenta de facturación del cliente presenta **saldo negativo** a facturar o, si **no tiene saldo negativo, pero ya han pasado más de 10 días (según DOM) desde que debió haberse emitido la boleta**, ingresa una Solicitud de Servicio (SS) para que se regularice:

Solicitud de Servicio a ingresar:

Tipo: Cuenta

Área: Facturación

Subárea: Cliente sin facturación

Descripción: Siempre debes ingresar el N° de cuenta facturación que presenta el inconveniente para que el área pueda resolver.

IMPORTANTE: Recuerda derivar la SS para que el área de facturación pueda atenderla y resolver, de lo contrario no se podrá solucionar el requerimiento del cliente.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Sr(a). XXX, de acuerdo a las revisiones realizadas en sistema, debo escalar su caso para ser resuelto en un plazo máximo de 72 horas hábiles.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Envío -Recep Boleta-distriibuc

Registrar en la atención:

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

BOLETA ALFANUMÉRICA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- **NO DEBES** entregar detalles específicos de la boleta o datos del cliente a un tercero sin poder notarial.
- Para casos donde el cliente tenga emitida una boleta alfanumérica y su **fecha de emisión sea menor a 7 días, NO SE DEBE GENERAR TICKET A MESA DE AYUDA.**
- Para casos donde el cliente tenga emitida una **boleta alfanumérica con monto \$0, no se debe generar un ticket a mesa de ayuda**, ya que es el monto real facturado de la boleta.

GESTIÓN

1. Revisa la fecha de vencimiento de la boleta:

2. Si boleta **NO** está vencida, confirma la fecha en que fue emitida la boleta de acuerdo al DOM del cliente:

a) **Fecha de emisión menor a 7 días**, informa al cliente:

Sr(a). XXX, su boleta será regularizada dentro de los próximos 7 días.

b) **Fecha de emisión mayor a 7 días**, ingresa ticket a Mesa de Ayuda:

Ticket a ingresar:

Aplicación: Andes

Categoría: Boleta

Tipo de Solicitud: Boleta Alfanumérica

Detalle: Registra el N° de cuenta de facturación

Importante: Siempre debes ingresar el N° de cuenta de facturación afectada, de lo contrario el ticket no podrá ser gestionado y será cerrado sin solución.

3. Si boleta está vencida, verifica si tiene monto cobrado:

a) **Boleta NO tiene monto cobrado:**

Informa al cliente:

Sr(a) XXX, hemos detectado que su cuenta de facturación presenta una inconsistencia en sistema, por lo que no ha podido ser emitida. Para su tranquilidad el monto que correspondía a este periodo no se verá reflejado en su próxima boleta.

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Seleccione aplicación
ANDES

Categoría
BOLETA

Tipo de solicitud
BOLETA ALFANUMERICA

Rut Cliente
Ingrese rut del cliente

Número de Pedido
Ingrese numero de pedido

Número de cuenta (opcional)
Ingrese numero de cuenta

Seleccione tipo de tecnología
Seleccione

Detalle Solicitud

b. **Boleta SI tiene monto cobrado**, ingresa una Solicitud de Servicio (SS) para que se regularice:

Solicitud de Servicio a ingresar:

Tipo: Cuenta

Área: Facturación

INFORMA

Sr. XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros en Claro queremos que usted tenga. Hemos presentado un inconveniente en la emisión de su boleta, el que debería estar resuelto en 72 horas hábiles.

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Envío -Recep Boleta-distribuc

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N° 18 – CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 18 –
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR