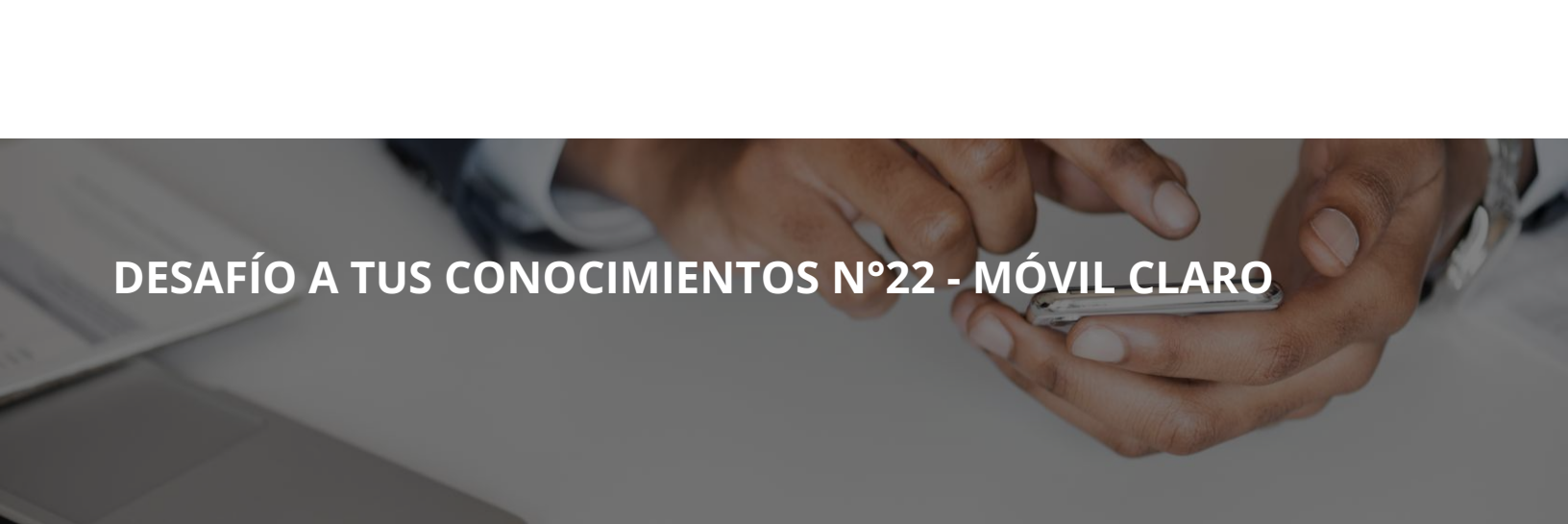




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°22 - MÓVIL CLARO

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: NO RECONOCE CAMBIO DE PLAN MÓVIL / ATENCIÓN PRESENCIAL Y REMOTA

☰ UNIDAD 2: ENVÍO COPIA DE BOLETA

☰ UNIDAD 3: INCONVENIENTE CON PAGO

☰ UNIDAD 4: BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE LLAMADAS CON PREFIJO 809

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: NO RECONOCE CAMBIO DE PLAN MÓVIL / ATENCIÓN PRESENCIAL Y REMOTA



—
TEMPLATE CASO:

CIERRE

SLA

- Suscripción
- Plan y CFM antiguo
- Plan y CFM que desconoce
- Cargo fijo nuevo
- Fecha cambio plan que no reconoce
- Fecha inicio nuevo plan entregado
- Resuelve en línea: Si/No

CIERRE

SLA

Para cambio a un plan vigente, debe ser en el momento.

Canales electrónicos según sus SLA, sin exceder los 5 días hábiles.

Para cambio a un plan no vigente, indicar al cliente que el caso quedará solucionado en 5 días hábiles.

PASO A PASO:

- 1 Ingresar a la cuenta financiera reclamada
- 2 Revisar el plan original y el nuevo plan que desconoce
- 3 Si el cambio es a un plan vigente, continua en el paso 4.
Si el cambio no es a un plan vigente, continua en el paso 6.
- 4 Modificar el plan (si es que es un plan vigente)
- 5 Si aplica, debes hacer una nota de crédito.

6

Crear caso No reconoce cambio de plan, para cambio de plan vigente, hecho en el momento, se hace el caso solo para que el cliente reciba el FUR, como respaldo al reclamo. Para cambio a planes No vigentes, se realiza el caso, para que ADR resuelva en 5 días hábiles.

7

Recuperar y Cerrar el caso, solo si el cambio de plan fue hecho en el momento, a un plan vigente. Si el cambio es a un plan no vigente, no se cierra el caso, para que este sea resuelto por ADR.



✨ ¿Quieres aprender a usar el sistema de manera fácil y rápida?

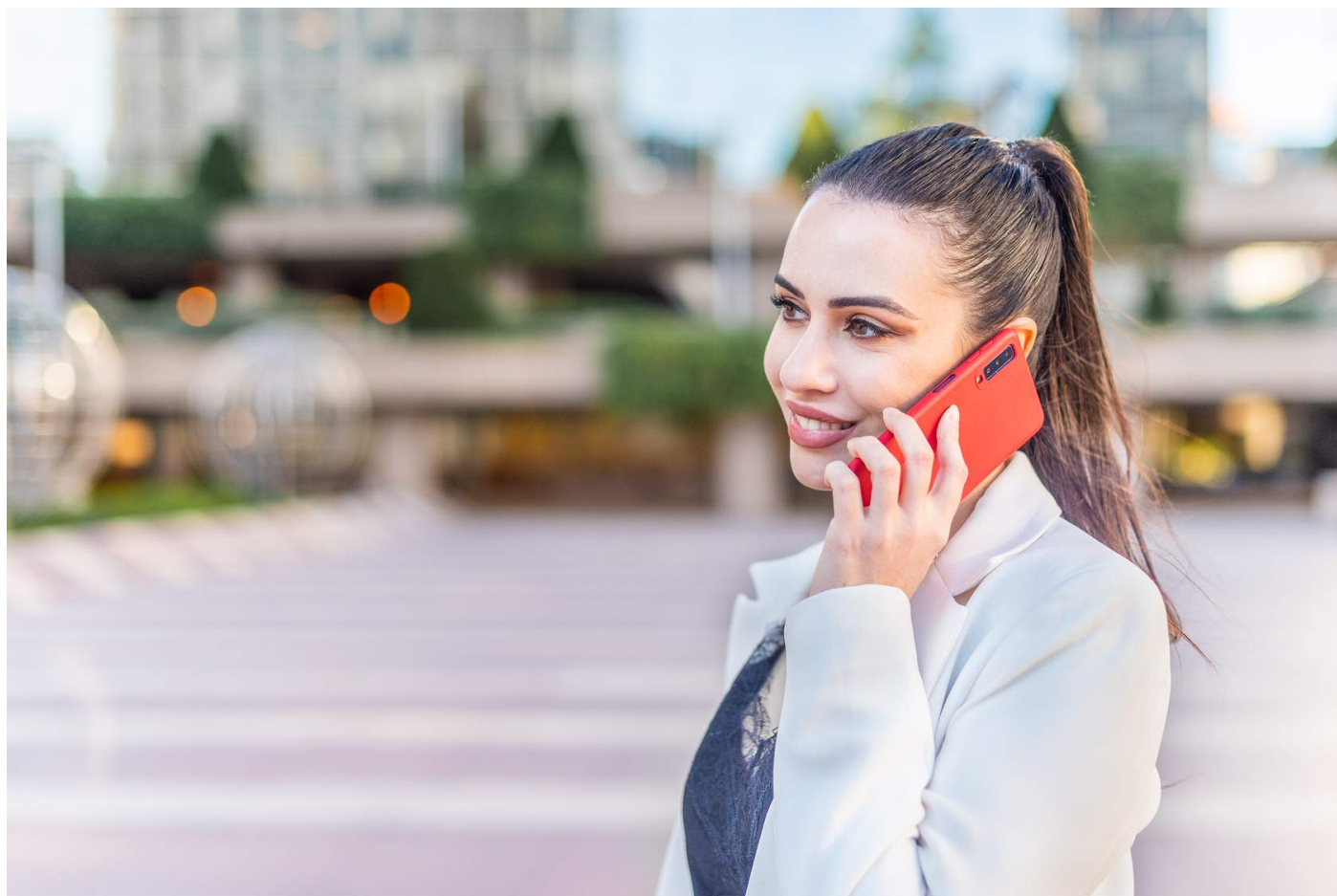
Hemos preparado una guía completa con imágenes que te muestran cada paso de forma sencilla.

👉 Haz clic en el siguiente enlace y descubre el paso a paso:

[Aquí](#)

CONTINUE

UNIDAD 2: ENVÍO COPIA DE BOLETA



Detallar como atender a clientes que soliciten una copia de una boleta móvil y hogar.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

- El ejecutivo debe **consultar** al cliente si es el **titular** o un **tercero** quien nos contacta, no realizando validación de identidad. Solo en caso de que el cliente desee modificar el correo registrado en sistema para el envío de la copia de la boleta, se debe realizar validación de identidad para determinar que es el titular. Apóyate del procedimiento **Validación de Identidad**.
- Para el **servicio móvil**, independiente que sea el titular o un tercero quien nos contacta, debes enviar el **resumen de la boleta (portada)** al correo registrado en CRM One y solo si el cliente solicita el detalle, debes indicar que debe descargarlo desde su **Sucursal Virtual** o la **App Mi Claro**.
- Para el **servicio hogar**, si el cliente informa que es el **titular**, se debe indicar que debe descargar la copia de su boleta por medio de su Sucursal Virtual y solo en caso de que no sea posible (que no tiene acceso a internet o que es de tercera edad y se le dificulta acceder a Sucursal Virtual) se debe enviar la copia de la boleta al correo electrónico registrado en CRM. En caso de que sea un **tercero** quien solicita la copia de la boleta, se puede enviar, pero sólo al e-mail registrado en el CRM respectivo, **NO se debe enviar a un e-mail diferente**. Solamente el titular puede modificar el e-mail registrado en sistema, previa validación de identidad.
- En caso de que cliente presente inconvenientes al acceder a Sucursal Virtual, apóyate del procedimiento **Sucursal Virtual**.
- Para la atención presencial, solamente, si el cliente lo solicita de manera explícita, se debe entregar copia de la boleta de forma impresa. Para los canales remotos, el envío de la copia de boleta es en formato pdf.
- El envío de la copia de boleta puede ser realizado con la cuenta **con o sin deuda**.
- Si el cliente solicita el envío mensual, debes indicar que solamente se encuentra disponible electrónicamente. Apóyate del procedimiento de **Cambio en Distribución de Boleta**.

GESTIÓN:



Invitar al cliente a que descargue y revise el detalle de su boleta por Sucursal Virtual seleccionando la

opción Mi Claro desde la web de Claro Chile o desde la App Mi Claro.



Puedes apoyarte del siguiente script:

Sr(a). XXXX, puede descargar una copia de su boleta a través de la Sucursal Virtual en <https://www.clarochile.cl/> o a través de la App Mi Claro.

Si el cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con el siguiente procedimiento:

MÓVIL

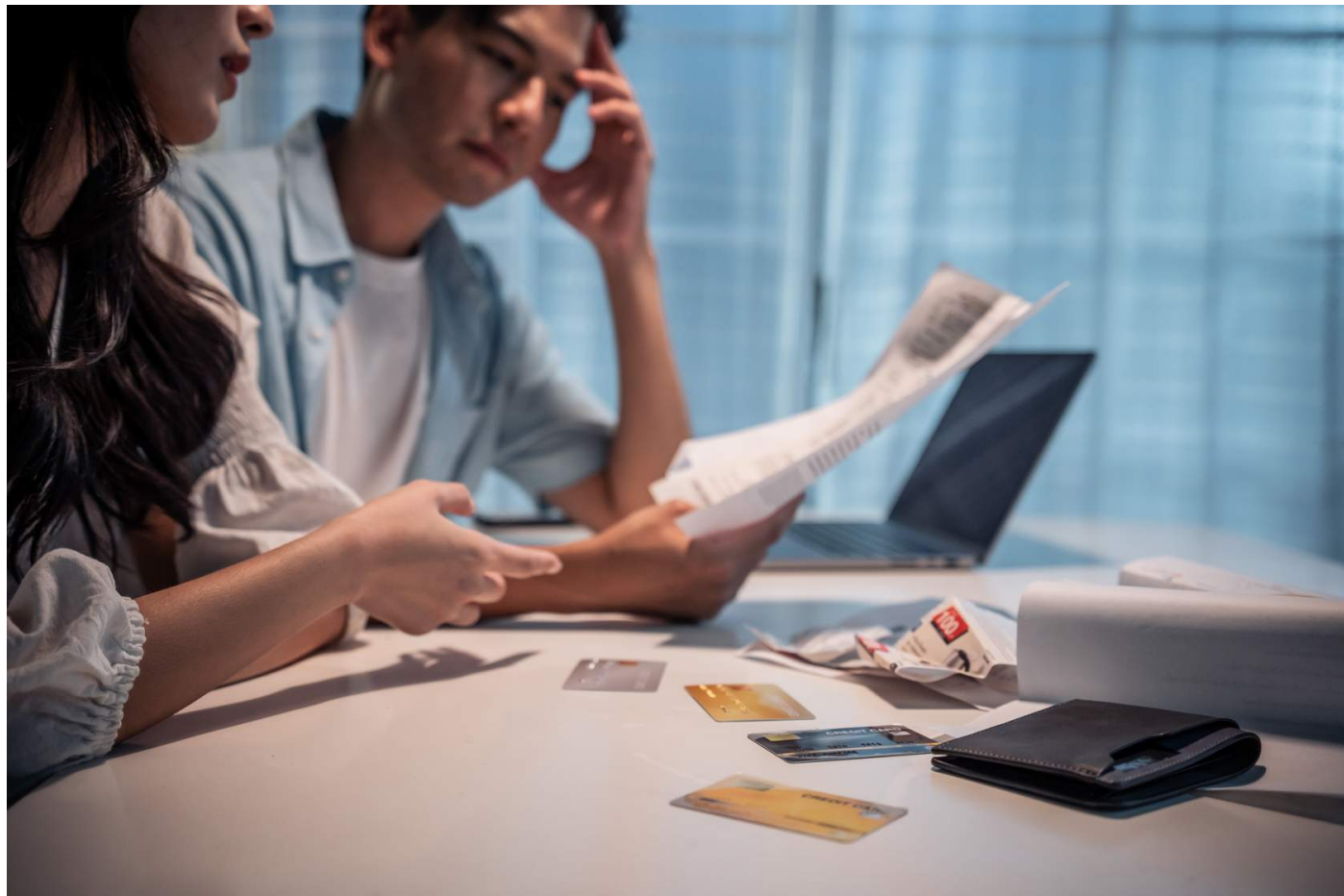
🌟 ¿Quieres aprender a usar el sistema de manera fácil y rápida?

Hemos preparado una guía completa con imágenes que te muestran cada paso de forma sencilla.

👉 Haz clic en el siguiente enlace y descubre el paso a paso, en el apartado móvil: [Aquí](#)

CONTINUAR

UNIDAD 3: INCONVENIENTE CON PAGO



PAGO NO APLICADO:



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

Solo en el caso que se ingrese una interacción por pago no aplicado **mayor a 3 días hábiles**, Recaudación enviará diferentes SMS al cliente según sea el requerimiento, estos son:

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPR N
¡Hola! En Claro te informamos que el pago de tu boleta N XXXXXXXXX por un monto de \$XX.XXX se encuentra registrado exitosamente.				

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPR N
Para registrar el pago de tu boleta Claro XXXXXXXXX envía tu comprobante de pago en un plazo de 2 días hábiles al correo rdocumentos@clarochile.cl				

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPR N
¡Hola! En Claro te informamos que el comprobante recepcionado no corresponde a la boleta N XXXXXXXXX				

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPR N
¡Hola! En Claro hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N XXXXXXXXX, pero este no se visualiza correctamente.				

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPR N
<i>¡Hola! En Claro te informamos que no hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N XXXXXXXX.</i>				

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPR N
<i>En Claro te informamos que el pago de tu boleta n° XXXXXXXX ha sido reversado por tu banco. Puedes pagar tu boleta pendiente en http://bit.ly/Pagueaquí</i>				

- Para Sucursales, si el cliente **entrega el comprobante de pago** lo debes adjuntar en el gestor documental de CRM One, puedes apoyarte en la publicación **GESTOR DOCUMENTAL**.
- Se le debe informar al cliente, que en caso de que se le pida el comprobante de pago, que la cartola del banco y el comprobante del movimiento realizado desde la cuenta **no son considerados como comprobantes de pago**. El único documento válido, es el voucher de la transacción, donde aparezca el pago que realizado a **Claro Recaudación**.
- Ante casos de **pagos realizados dos veces** en la misma cuenta, ofrece al cliente mantener el saldo duplicado como saldo a favor. En caso de que no acepte, realiza la devolución mediante el procedimiento **DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR MÓVIL**.

SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

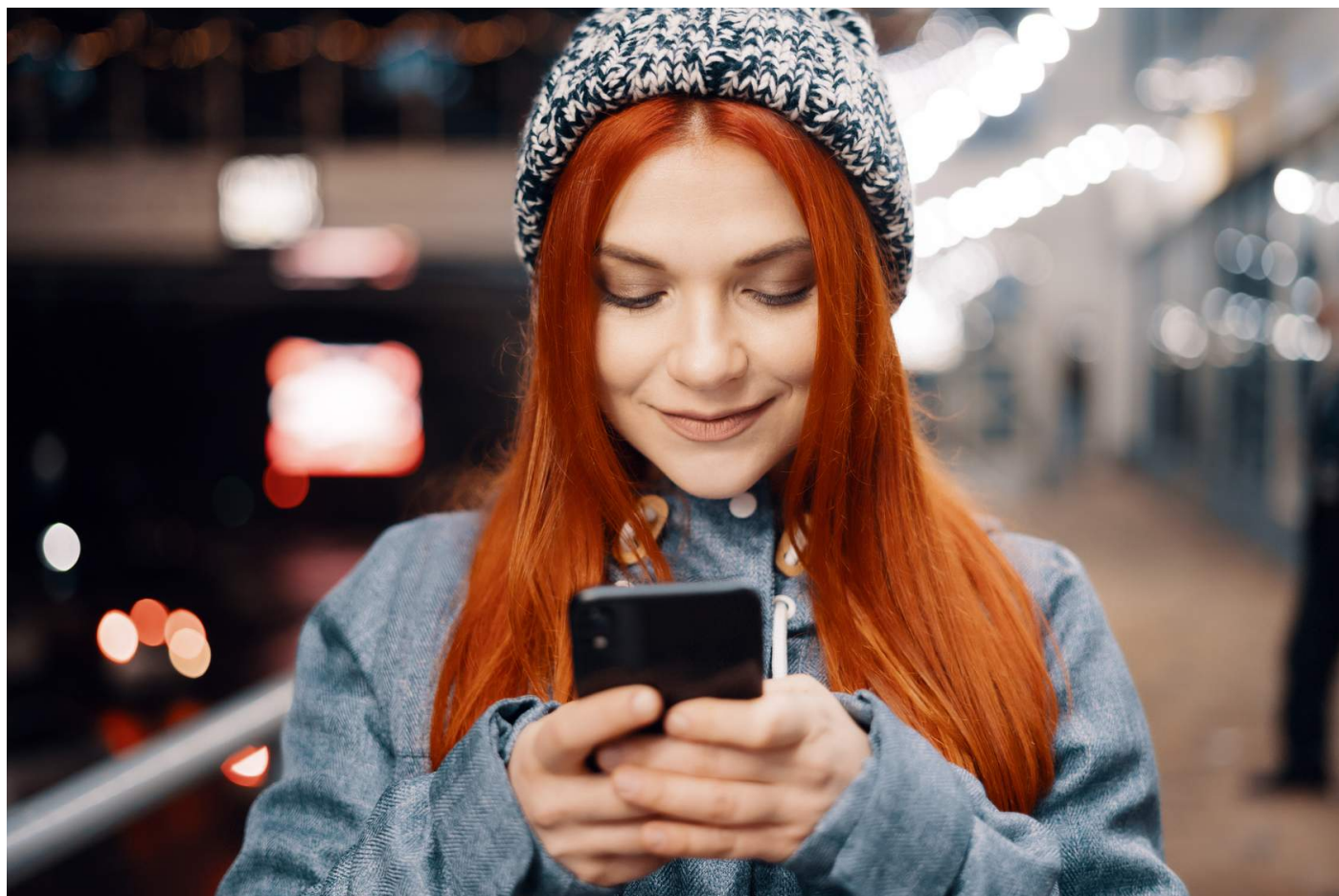
GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
1. Activa el servicio utilizando el procedimiento <u>DESBLOQUEO DE CONFIANZA - DETENCIÓN DE COBRANZA</u>		

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Informa al cliente que su servicio fue activado y que lamentamos los inconvenientes: <i>Sr(a) XXXX, le informo que su servicio ya se encuentra activado. Lamentamos los inconvenientes que esto pudo ocasionar.</i>		

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Solicitudes Comerciales, Motivo 2: Suspensión – Activación de Servicio, Motivo 3: Reconexión Cobranzas y Resultado: Imposible Completar. Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada		

CONTINUE

UNIDAD 4: BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE LLAMADAS CON PREFIJO 809



Detallar como atender a clientes que soliciten el bloqueo o desbloqueo de llamadas con prefijo 809 correspondientes a comunicaciones comerciales no solicitadas.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- La gestión se debe realizar a través del **Front de Postventa Móvil (FPV)** y consiste en bloquear la recepción de llamadas provenientes de números con el **prefijo 809**. Al realizar esta gestión, el cliente no recibe una notificación.
- No existe un límite definido** para que el cliente solicite el bloqueo.
- Esta gestión **no tiene costo** para el cliente.
- El bloqueo se realiza **directamente sobre el servicio (PCS)** y no depende del equipo móvil que utilice el cliente.
- Esta gestión es distinta al procedimiento **NO MOLESTAR**, que aplica cuando el cliente **no desea recibir promociones o publicidad de Claro** (llamadas con prefijo 600). En cambio, el bloqueo de llamadas con **prefijo 809** corresponde a **comunicaciones no deseadas realizadas por otras compañías**, generalmente con fines comerciales o informativos.

VERIFICACIONES PREVIAS:

- Revisa en CRM One que la línea del cliente se encuentre en estado **activo**, para esto, apóyate de la publicación **REVISAR ESTADOS DE SERVICIO**:
 - Si la línea se encuentra en estado activo**, continúa con el **PASO N°2**.
 - Si la línea se encuentra en estado cancelado**, quiere decir que fue dada de baja. Si es la situación del cliente infórmale que no es posible realizar la gestión por este motivo y finaliza la atención.
- Revisa si la línea del cliente es **postpago o prepago**. Para esto, en CRM One, en la Página Principal de Interacción, selecciona la pestaña **"Suscripciones"**, selecciona el PCS del cliente y luego presiona **"Ver los Productos Asignados"**. Dentro de los Productos Asignados, visualiza el apartado **"Inalámbrico"** y revisa la fila **"Tipo de Plan"** o **"Plan Family Category"**:
 - Si la línea es postpago**, continúa con el **PASO N°3**.
 - Si la línea es prepago**, informa al cliente que no es posible realizar esta gestión y finaliza la atención.
- Verifica en Consulta QDN <http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/> que la línea del cliente tenga activo el perfil VoLTE:
 - Si la línea SI TIENE el perfil VoLTE activo**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

Ejemplo de línea con perfil VoLTE activo.

CONSULTA QDN									
H.L.R.F.E	Numero PCS	96371712	Imei	2817	Customer Group	POST-PAGO			
	Registro VLR	REGISTRADO	Registro SGSN	UNKNOWN	Network Access Mode	ACTIVO			
	Camel Voz (OCB)		Camel SMS (OSMSCS)		Camel APN (GPRCS)				
	Restricciones NAM	SIN BLOQUEO DE DATOS	Servicio VoLTE	ACTIVO	CSP	CSP-16			
	Purget in VLR	NO	STYPE	STYPE-0	SCHAR	SCHAR-0			
H.M.P	Purget in SGSN	UNKNOWN	SSM	NO					
	Tecnología (NMP)	ERIC-GSM							ACTIVO
H.S.L.T.E	Profile	VoLTE	Bloqueo de Datos	NO ACTIVO	Roaming	ACTIVO			ACTIVO
	MVAS (VoLTE)	Profile	POVoLTE	Call Type	International	Carrier Code	+56171		ACTIVO
Estado Conexión Datos	Fecha última actualización	2025-11-11 21:44:20	País	Chile	Operador	Claro	Tecnología	HG (LTE)	CONECTADO

- Si la línea NO TIENE el perfil VoLTE activo**, informa al cliente que no es posible realizar el bloqueo de llamadas con prefijo 809 debido que posee una simcard obsoleta y que es recomendable que la actualice. Si el cliente solicita actualizar su simcard, continúa la atención según el procedimiento **CAMBIO DE SIM CARD SERVICIO MÓVIL**.

Ejemplo de línea sin perfil VoLTE:

CONSULTA QDN									
H.L.R.F.E	Numero PCS	96371812	Imei	1231	Customer Group	POST-PAGO			
	Registro VLR	REGISTRADO	Registro SGSN	UNKNOWN	Network Access Mode	ACTIVO			
	Camel Voz (OCB)		Camel SMS (OSMSCS)		Camel APN (GPRCS)				
	Restricciones NAM	SIN BLOQUEO DE DATOS	Servicio VoLTE	INACTIVO	CSP	CSP-0			
	Purget in VLR	NO	STYPE	STYPE-0	SCHAR	SCHAR-0			
H.M.P	Purget in SGSN	UNKNOWN	SSM	NO					
	Tecnología (NMP)	ERIC-GSM							ACTIVO
H.S.L.T.E	Profile	SGSV01	Bloqueo de Datos	NO ACTIVO	Roaming	ACTIVO			ACTIVO
	MVAS (VoLTE)	Profile	NO EXISTE	Call Type	NO EXISTE	Carrier Code	NO EXISTE		INACTIVO
Estado Conexión Datos	Fecha última actualización	2025-11-12 11:11:46	País	Chile	Operador	Claro	Tecnología	HG (LTE)	CONECTADO

GESTIÓN:

1. Ingresa al **Front de PostVenta (FPV)** por medio del siguiente link <https://fpv-prod.clarotvcloud.com> con las credenciales de IDM.



2. Solicita al cliente su **Rut y el número de serie de su carnet de identidad** (o número de documento si el carnet es antiguo con formato AXXXXXXXX) para iniciar la atención en el Front de PostVenta (FPV).

2.1. **Si el cliente no tiene o actualmente se encuentra sin su carnet de identidad**, informa que estos datos son necesarios para validar su identidad e iniciar la atención, y que si no dispone de ellos puede volver contactarnos cuando lo tenga disponible para realizar la solicitud. Apóyate del siguiente script y finaliza la atención:

Sr(a) XXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención son necesarios estos datos, y si no dispone de ellos en estos momentos, le invito a que una vez que los tenga nos vuelva a contactar.

2.2. **Si el cliente muestra desconfianza para entregar el número de serie de su carnet de identidad**, informa que este dato es necesario para validar su identidad y para iniciar la atención y que no será mal utilizado. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención es necesario este dato. Le entrego la tranquilidad que sus datos no serán mal utilizado.

- a. **Si el cliente acepta entregar los datos**, continúa con el **PASO N°2.3**.
- b. **Si el cliente no acepta entregar los datos**, finaliza la atención.

- 2.3. **Si el cliente si entrega su Rut y número de serie**, ingresa estos datos en FPV y presiona Buscar.

The image shows a search form within the Claro FPV system. It has the Claro logo at the top and the text 'Para comenzar, ingresa los datos del cliente:'. Below this, there are two input fields: 'Rut Cliente' with the value '12.345.678-9' and 'N° de serie de carnet de identidad' with the value '108205002'. A red 'Buscar' button is located at the bottom.

a. **Si el número de serie es inválido**, informa al cliente que la información entregada no es correcta o que su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que esté vencido o bloqueado. Con esto, no es posible efectuar la atención y debes recomendar al cliente que verifique el estado de su carnet de identidad. Apóyate del siguiente script y finaliza la atención:

Sr(a) XXX, le informo que los datos que me entrega no están correctos o su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que este caducado o bloqueado. Frente a esto, no es posible continuar la atención y le recomiendo que verifique el estado de su carnet de identidad.

- b. **Si el número de serie es válido**, continúa con el **PASO N°3**.

3. Selecciona el botón **Bloqueo de Prefijos** para realizar la gestión.

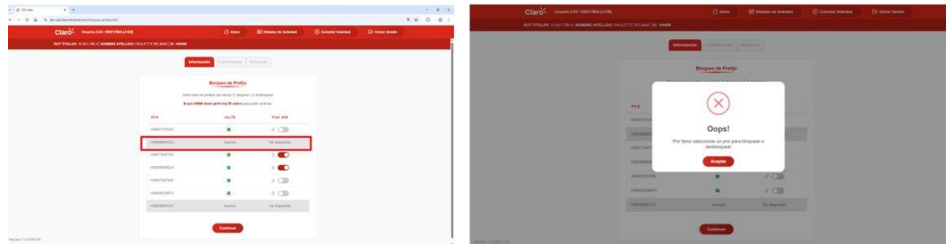


4. Se mostrarán todas las líneas asociadas al Rut del cliente. Posiciónate sobre la línea consultada y desliza **el botón hacia la derecha para activar el bloqueo en la columna Pref. 809** (para desbloquear debes deslizar el botón hacia la izquierda). Luego presiona **Continuar**.

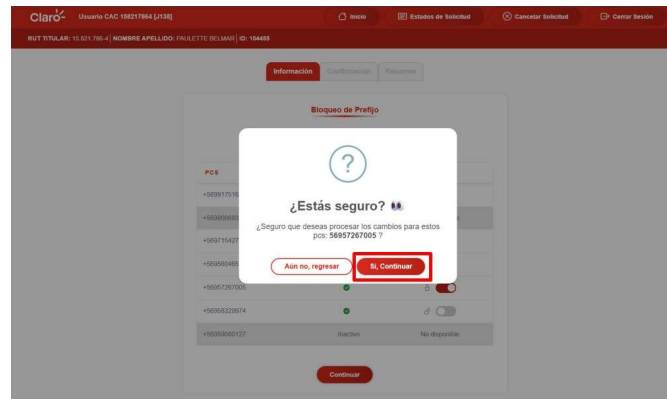




IMPORTANTE: Si la línea del cliente no tiene activo el perfil VolTE no podrá ser seleccionada apareciendo el siguiente mensaje “Por favor seleccione un PCS para bloquear o desbloquear”.



5. Una vez presionado aparecerá un mensaje para confirmar la solicitud. Presiona **Sí, Continuar**.



6. A continuación, revisa y valida que la solicitud sea correcta. Si el cliente desiste o es incorrecta presiona en la parte superior el botón **Cancelar Solicitud**. Si está todo correcto presiona **Confirmar**.

Si la gestión es de bloqueo:



Si la gestión es de desbloqueo:

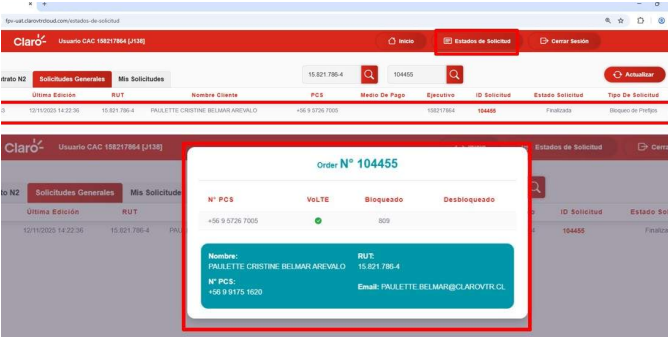


7. Se generará un resumen de la solicitud, el cual incluirá el detalle de la gestión realizada y el número de seguimiento correspondiente. Presiona **Volver al Inicio**.





8. Una vez generada la solicitud puedes verificar en la pestaña **Estado de Solicitudes** el estado de la gestión.



9. En CRM One quedará registrado a gestión de forma automática bajo el siguiente registro:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Otros

Información del Cliente									
Datos de Interacción					ID de la Interacción				
FPV - Solicitud Boleto de Prepago Ingresado -					021203072				
ID de la orden: FPV104455					Origen		Canal		Medio
PCS: 150727005					Estatus		Bajo		Email
Boleto: 809					Duración (hora/hora)		Duración		Oración
Desbloqueo: No aplica					Identificación del Cliente		12110205 14:22:41		02:05:05
Activa VALTE: No					Login del Comerciante		☐		☐ Verificado
					Estado de la identificación		Estado biométrico		☐ Acreditado
					VBBB		Descripción del error biométrico		☐ En Representación de
Jefe de Tema									
Motivo 1		Motivo 2		Motivo 3		Resultado		Tipo de Trabajo	
SOLICITUDES		MODIFICACIONES AL		CAMBIO DE EQUIPO		OTROS		Estado del Trabajo	
								Nro. de Suscripción	
								Nro. de Cta. Financiera	
								Nombre de la Cuenta Fin.	
								Nombre de la Cuenta Fin.	
								EBSB	
								Nombre de Emp.	
								Departamento	
								001	

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°22 - Móvil TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°22 -
Móvil**

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

FINALIZAR

