



07 PYME MÓVIL CLAROVTR - DESAFÍO JULIO

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 periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 06 AL 31 DE JULIO 2026

SERVICIOS MÓVILES CLARO



INCONVENIENTES TÉCNICOS SERVICIO 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

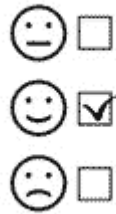
No navega y no realiza ni recibe llamados.

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.

Detalle	Valor
Saldo	13.842,00
Deuda	13.842,00
Saldo	13.842,00
Deuda	13.842,00

Número de ...	Estado	Tipo de Servicio
219822036	Activo	Prepago
219057376	Activo	Prepago
279 RIO CHOAPA	Activo	Prepago
66979671336-WLSM-Postpaid	Activo	Postpaid
219057374-Tentativo-Wireless	Activo	Prepago
14399 1836	Activo	Prepago
105680825-Prepago-Wireless	Activo	Prepago
147022678	Activo	Prepago
108702337-Prepago-Wireless	Activo	Prepago

Detalle	Valor
Saldo	13.842,00
Deuda	13.842,00
Saldo	13.842,00
Deuda	13.842,00

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.

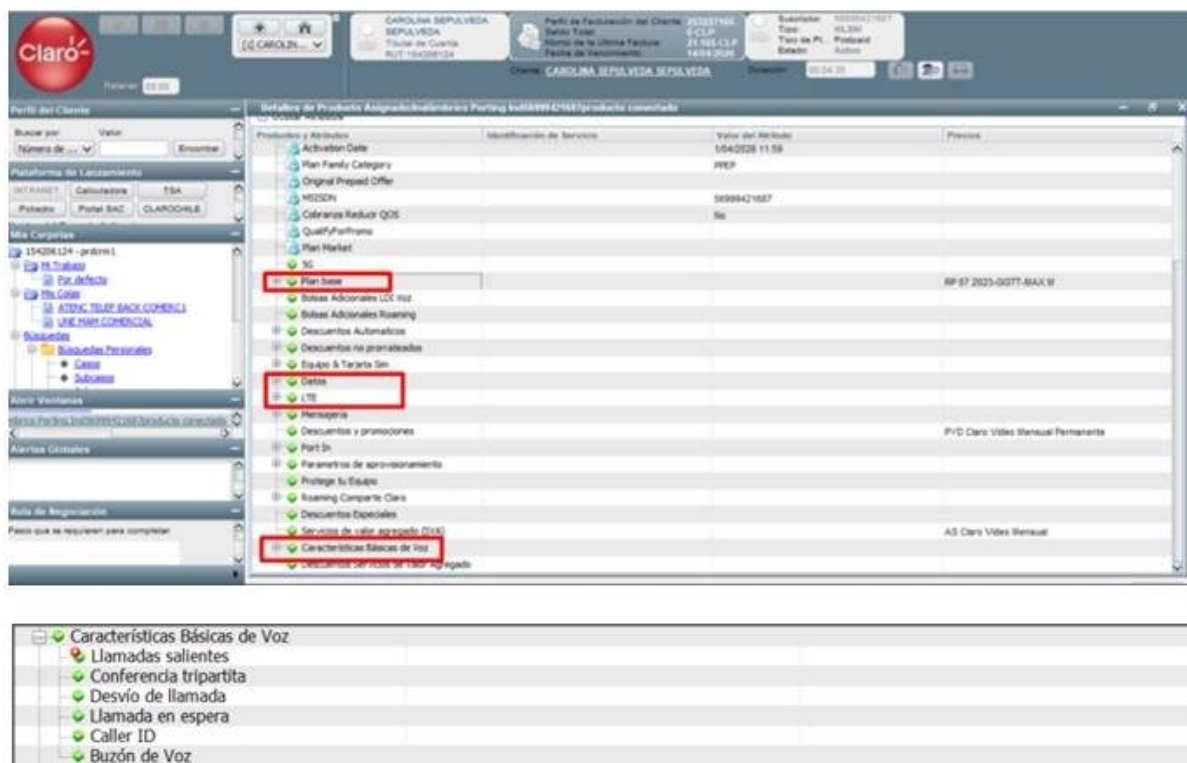
Identificación de Estados Inadecuados

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

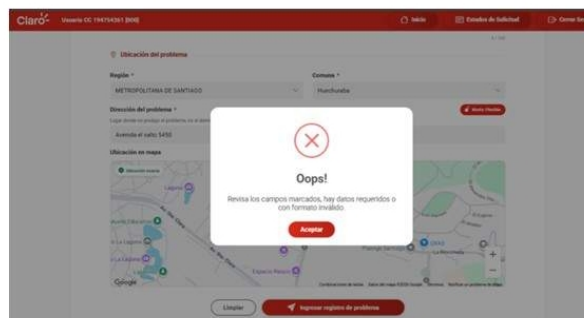
PASO 3

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:

The screenshot shows a web form titled "Falla de Red" (Network Failure) on the Claro website. The form includes fields for "RUT cliente" (Client RUT), "Correo electrónico del cliente" (Client email), "PIS asociado" (Associated PIS), "Selección de PIS" (PIS selection), "Fecha del problema" (Problem date), "Tipo de problema" (Problem type), "Descripción del problema" (Problem description), and "Ubicación del problema" (Problem location). The "Ubicación del problema" field is highlighted with a red border, indicating it is a required field.



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

[Volver](#)

Resumen
Revisa la información antes de registrar la falla.

DATOS DEL CLIENTE

RUT CLIENTE 194754361	CORREO ELECTRÓNICO evelasco@clarovtr.cl
--------------------------	--

DIAGNÓSTICO DE RED

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

UBICACIÓN DEL PROBLEMA

REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	COMUNA 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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME MÓVIL - JULIO FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
MÓVIL - JULIO!**

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

FINALIZAR