

TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA Nº 22 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que no podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- 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.

PLANES HOGAR CON YOUTUBE/NETFLIX

OTT A LA CARTA NO RECONOCIDA

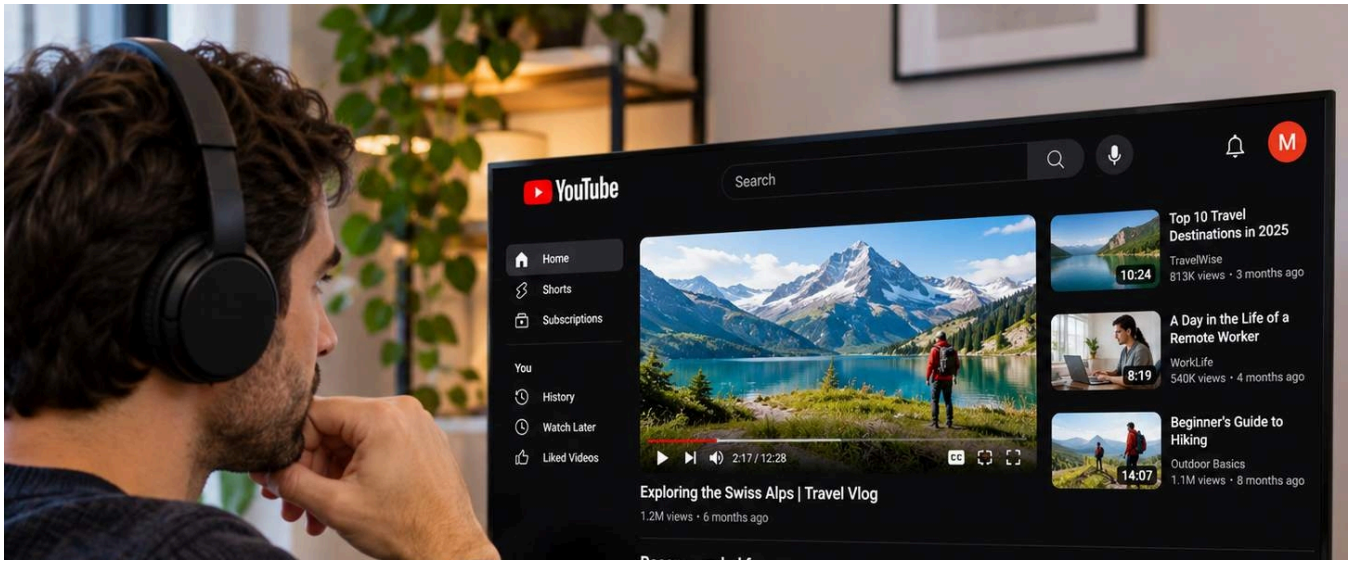
NO RECONOCE COBROS POR SVA

BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE SIMCARD Y EQUIPO POR ROBO O PÉRDIDA MÓVIL

DESAFÍO TERMINADO

Lesson 1 of 5

PLANES HOGAR CON YOUTUBE/NETFLIX



CARACTERÍSTICAS YOUTUBE PREMIUM

IMPORTANTE

YouTube Premium entrega una experiencia **sin anuncios** en todo YouTube y YouTube Kids. La suscripción a Premium **incluye YouTube Music Premium**, donde se puede escuchar más de 100 millones de canciones sin anuncios. Además, con Premium **se pueden descargar vídeos para verlos sin conexión y reproducir contenido en segundo planomientras se usan otras aplicaciones o se tiene la pantalla bloqueada.**

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

- El beneficio de YouTube Premium aplica únicamente **dentro de Chile.**
- El plan de YouTube Premium es **individual** y puede ser utilizado por **1 solo usuario y 1 pantalla a la vez.**
- La cuenta es **1 por RUT**, aunque el cliente tenga activo dos o más planes con YouTube Premium.
- El email para activar YouTube Premium debe ser **Gmail.**
- *CÓMO SE VISUALIZA EL COBRO DE YOUTUBE EN LA BOLETA:* A diferencia de Netflix, la App de **YouTube Premium no figura desglosada en el detalle de la boleta** si no que viene asociado al nombre del plan contratado por el cliente.



GESTIÓN CAMBIO DE PLAN A PLANES YOUTUBE/NETFLIX

- El cambio de plan puede ser realizado solo por el **titular del servicio.**

- Las solicitudes de cambio de plan deben ser ingresadas en la Landing disponible para esta gestión, ya que entregarán ofertas personalizadas para el cliente.

- La oferta para cambio de plan, aplica **sólo un Rut, independiente de la cantidad de viviendas o planes contratados.**

- En caso que el cliente no tenga oferta disponible, es posible ofrecer los nuevos planes a valor normal (sin descuento) y esa atención se debe realizar según el procedimiento actual de **Actualización de Promoción**

- Informa siempre al cliente las características de las App YouTube Premium y/o Netflix según corresponda.



CONSIDERACIONES IMPORTANTES

GESTIÓN EJECUTIVO PRIMERA LÍNEA

1. Ingresa a **Landing de cambio de plan**, ingresa el Rut del cliente y luego clic en **“Continuar”**

2. Solicita el **N° de documento/Serie** y luego presiona **Ver mi Oferta.**

2.1. **Si la validación del Rut y número de documento/serie del cliente es correcta,** continúa con el paso **“Revisión de Ofertas”.**

2.2. **Si la validación del Rut y número de documento/serie del cliente es incorrecta o el cliente no tiene su carnet de identidad a mano,** continúa con el paso **N°3.**

3. Realiza la validación por medio de un **Token** (código que llega al correo o teléfono del cliente), para esto realiza los siguientes pasos: Selecciona la opción “No tengo mi número de serie a mano”

3.1. Informa al cliente que recibirá un código de verificación de identidad y valida con el cliente si el código lo desea recibir **por correo electrónico** o **SMS** a su número telefónico de contacto.

3.2. Solicita al cliente el código de verificación que le llegará a su correo o SMS dependiendo de la opción seleccionada.

3.3. Ingresa el código de verificación en la Landing y pincha **“Continuar”.**

3.3.1. **Si la validación es correcta**, la Landing de cambio de plan mostrará la oferta disponible para el cliente ingresado. Continúa con el acordeón **“Revisar Oferta”**

3.3.2. **Si la validación es incorrecta**, confirma que el código ingresado sea el indicado por el cliente. Si una vez confirmado el código continúa apareciendo el mensaje que no es válido, puedes reenviar el código nuevamente y repetir la operación.

Si después de 3 intentos la verificación de identidad no es exitosa, se debe informar al cliente que no es posible procesar la solicitud por este canal. Apóyate con el siguiente script:

Sr(a) XXX, por temas de seguridad y dado que no hemos podido validar la identidad por N° de documento/serie ni a través del código de verificación, lamentablemente no podremos procesar su solicitud de cambio de plan por este canal, lo invitamos a acercarse a nuestras tiendas.

3.3.3. **Si el código expiró**, recuérdale al cliente que el código tiene una vigencia de 1 minuto. Selecciona **“Reenviar código”** para repetir la operación.


Personas
Negocios
Empresas
Pagos
Más de Claro
Chile
Claro
Servicios
Tienda
Claro Club
Ayuda
Hablando Claro
Mi Claro
Cámbiate a un plan con más entretención
Ingresa tus datos y descubre las alternativas que tenemos para ti.
RUT del titular del servicio*
12.345.678-9
Contratar

CONTINUAR

Lesson 2 of 5

OTT A LA CARTA NO RECONOCIDA



GESTIÓN:

OBJETIVO	GESTIÓN

Establecer la gestión que debe realizar el ejecutivo cuando un cliente manifieste **no reconocer la contratación o el cobro de las OTT´s de Netflix, Crunchyroll o Disney a la carta**, considerando las validaciones definidas para esta casuística.

OBJETIVO

GESTIÓN

Paso 1: Identificar el motivo de contacto

Si el cliente indica directamente que no reconoce la contratación de **NETFLIX, DISNEY+ O CRUNCHYROLL**, o consulta por un cobro y al explicarle qué corresponde manifiesta que no reconoce haber contratado el servicio, revisa los antecedentes de la OTT en sistema.

Paso 2: Valida los antecedentes en sistema

Confirma que la fecha de contratación de la OTT se encuentre entre el **30/07/2026 y el 17/09/2026**, ambas fechas inclusive, y que el campo **Código de Vendedor se encuentre vacío**. Para ello identifica en Andes el pedido de modificación y valida los datos.

Paso 3: Valida los antecedentes en sistema

Confirma que la fecha de contratación de la OTT se encuentre entre el **30/07/2026 y el 17/09/2026**, ambas fechas inclusive, y que el campo **Código de Vendedor se encuentre vacío**. Para ello identifica en Andes el pedido de modificación y valida los datos.

Paso 4: Elimina la OTT

Elimina la OTT a la Carta que el cliente manifiesta no reconocer registrando el **#NO_RECONOCE_OTT** como comentario en el pedido de modificación. Para realizar la eliminación, apóyate en el procedimiento **OTT a la Carta** – sección Eliminación de OTT.

Paso 5: Ajusta el cobro

Ajusta en la boleta actual el monto facturado correspondiente a la OTT que el cliente manifiesta no reconocer, registrando **#NO_RECONOCE_OTT** en el comentario del ajuste. Si el monto a descontar supera el máximo permitido, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Si el monto supera lo permitido para ajustar por tu supervisor, indicar al cliente que en un plazo de **48 horas hábiles** verá reflejado el descuento y el nuevo monto a pagar.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XXXX, ya gestioné el descuento del monto cobrado por este concepto. Este proceso puede tardar hasta 48 horas hábiles en verse reflejado el nuevo monto a pagar."

Para los casos en que la boleta esté próxima a vencer, realiza la inhibición del flujo de cobranza para evitar la suspensión de los servicios en el plazo que se esté regularizando el monto.

Para realizar el ajuste, apóyate en el procedimiento **Paso a Paso Ajuste – Modular**.

Para realizar la inhibición en los casos que corresponda, apóyate en el procedimiento **Cobranza - sección Inhibición del flujo de cobranza**

Paso 6: Informa al cliente

Informa al cliente que el servicio fue eliminado y el monto rebajado de su boleta actual. **Apóyate con el siguiente script:**

"Sr(a). XXX, comprendo lo que nos indica por lo que realizaremos la eliminación del servicio asociado a su cuenta y descontaremos el monto cobrado por este

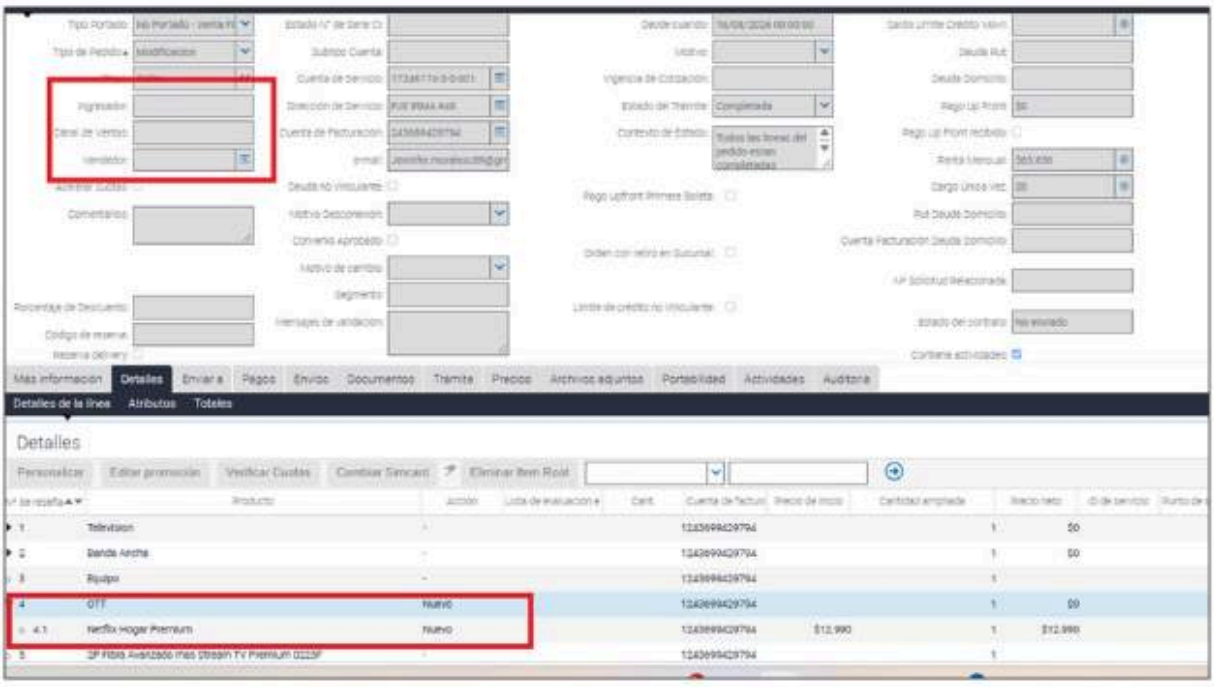
concepto."

Paso 7: Registra la atención

Registra la atención en Andes con el **#NO_RECONOCE_OTT**

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Ajuste de boleta/factura

- Nombre cliente.
- Nombre cliente.
- Motivo llamado/visita.
- Gestión realizada.
- Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes.
- Respaldo considerado.
- Información entregada.



CONTINUE

NO RECONOCE COBROS POR SVA

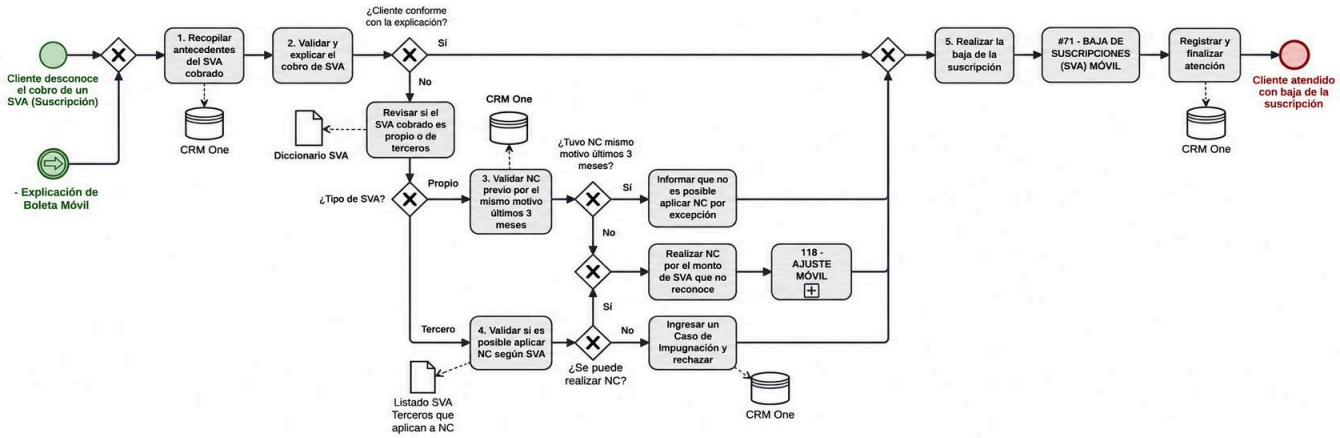


CONSIDERACIONES:

- Un Servicio de Valor Agregado (SVA) es una suscripción adicional al plan móvil del cliente, que puede ser propia (ofrecida directamente por Claro) o de un tercero (empresa externa que factura a través de la boleta de Claro).
- Para determinar si un SVA es propio o de terceros, se debe consultar el **DICCIONARIO SVA**.
- Independiente de si el cliente queda conforme con la explicación del cobro, o de si corresponde o no aplicar una Nota de Crédito,

el procedimiento contempla dar de baja la suscripción del SVA para evitar cobros futuros por el mismo concepto.

FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:



Revisa a continuación el paso a paso:

PASO A PASO

Paso 1: Recopilar antecedentes

Tomar como antecedente la revisión realizada en el procedimiento

1 - Explicación de Boleta Móvil, donde se identificó y explicó al cliente el cobro asociado a un Servicio de Valor Agregado Móvil. Recopilar los antecedentes del cobro que el cliente mantiene como no reconocido, considerando la información ya revisada en la boleta y/o en “CRM One”:

- Período o mes de cobro.

- PCS o línea móvil asociada.
- Glosa o nombre del SVA objetado.
- Monto cobrado.
- Boleta donde se refleja el cargo.
- Explicación entregada previamente al cliente.
- Motivo por el cual el cliente indica no reconocer el cobro.

Utilizar esta información para preparar la explicación y continuar con el **PASO 2.**

PASO A PASO

Paso 2: Validar y Explicar el cobro del SVA

Informar al cliente que el cobro corresponde a un Servicio de Valor Agregado (Suscripciones) Móvil asociado a su línea, según los antecedentes revisados previamente en la boleta, "CRM One" y material de apoyo vigente.

Explicar al cliente el nombre del SVA, glosa facturada, período de cobro, monto aplicado y línea móvil asociada.

Utilizar el siguiente script referencial:

"XXXX, te informo que el cobro que consultas corresponde al servicio [nombre SVA / glosa], asociado a la línea [PCS], por un monto de $[monto], reflejado en la boleta del período [período]."

- **Si el cliente queda conforme con la explicación,** continuar con el paso **REALIZAR LA BAJA DEL SVA, PASO 5**.
- **Si el cliente no queda conforme con la explicación e insiste en desconocer el cobro,** revisar si el SVA cobrado es Propio o de Terceros por medio del **DICCIONARIO DE SVA**.
    - **Si el SVA cobrado es Propio,** continuar con el paso **SVA PROPIOS, PASO 3.**
    - **Si el SVA cobrado es de Terceros,** continuar con el paso **SVA DE TERCEROS, PASO 4.**

PASO A PASO

Paso 3: Validar si el cliente tuvo nota de crédito por el mismo motivo en los últimos 3 meses

Cuando el cliente no reconoce un cobro asociado a un SVA propio, ingresar a "CRM One" y revisar en la pestaña "Trabajo" si existe una nota de crédito aplicada previamente por el mismo SVA y la misma glosa.

Validar si el cliente registra una nota de crédito por excepción dentro de los últimos 3 meses para el mismo concepto, con el objetivo de determinar si corresponde gestionar un nuevo ajuste o informar que no aplica una nueva nota de crédito por este motivo.

- **Si no existe una nota de crédito aplicada por el mismo SVA y glosa dentro de los últimos 3 meses,** gestionar la nota de crédito dependiendo del monto mediante el procedimiento **118 - AJUSTE MÓVIL**

(NOTA DE CRÉDITO). Luego, continuar con el paso **REALIZAR LA BAJA DEL SVA, PASO 5**.

- **Si existe una nota de crédito aplicada por el mismo SVA y glosa dentro de los últimos 3 meses,** informar al cliente que no corresponde gestionar una nueva nota de crédito por excepción, debido a que ya registra una nota de crédito aplicada por el mismo SVA y glosa dentro de los últimos 3 meses. Indicar el mes en que se aplicó la nota de crédito anterior y explicar que, por esta condición, no es posible generar un nuevo ajuste por el mismo motivo en esta atención. Utilizar el siguiente script:

"XXXX, revisamos tu caso y validamos que ya se aplicó una nota de crédito por excepción asociada al mismo servicio [Nombre SVA] en el mes de [mes]. Por este motivo, no es posible gestionar una nueva nota de crédito por el mismo concepto en esta atención."

Luego, continuar con el paso **REALIZAR LA BAJA DEL SVA, PASO 5.**

PASO A PASO

Paso 4: Validar si es posible aplicar una nota de crédito según SVA

Cuando el cliente no reconoce un cobro asociado a un SVA de Terceros, revisar si el servicio corresponde a alguno de los indicados en el siguiente listado, para determinar si procede la aplicación de una Nota de Crédito.

- Pienzzo – HotZone
- Pienzzo – Platinum
- Opratel – Todos Gamers

- Opratel – Guapísima
- Digital Virgo – Zona Goles
- Digital Virgo – Peak
- Digital Virgo – Busuu
- Renxo – Club Renxo
- Renxo – TV Toonz
- Bemobi – Club Apps
- Gemeloft – Claro juegos

- **Si el SVA si se encuentra dentro del listado,** gestionar la nota de crédito dependiendo del monto mediante el procedimiento **118 - AJUSTE MÓVIL (NOTA DE CRÉDITO)**. Luego, continuar con el paso **REALIZAR LA BAJA DEL SVA, PASO 5.**
- **Si el SVA no se encuentra en el listado,** ingresar un caso de impugnación y realizar el cierre administrativo del Caso. Apóyate de la publicación **503 - PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN (para el ingreso) – CIERRE ADMINISTRATIVO DE CASO DE IMPUGNACIÓN (para el cierre)**. Utilizar el siguiente script y continuar con el paso **REALIZAR LA BAJA DEL SVA, PASO 5**:

"Sr(a). XXXX, le informo que su solicitud ha sido escalada para análisis por el equipo especialista en un plazo máximo de 5 días hábiles."

PASO A PASO

Paso 5: Realizar la baja del SVA

Proceder a realizar la baja de la suscripción del SVA para evitar que se generen nuevos cobros por el mismo concepto. Para esto, debes realizar el procedimiento **471 - BAJA DE SUSCRIPCIONES (SVA) MÓVIL**.

Una vez gestionada la baja o informado al cliente cómo lo debe realizar, continuar con el paso **REGISTRAR Y FINALIZAR LA ATENCIÓN**.

PASO A PASO

Registrar y Finalizar la Atención:

Registrar la atención realizada en "CRM One" seleccionando los siguientes motivos de interacción:

Motivo 1: Reclamos Financieros
Motivo 2: Impugnaciones de Cobros
Motivo 3: Cargos Nacionales
Resultado: Solicitud Completada

En el campo "Notas", registrar: ***#SVAPROPIO*** o ***#SVATERCERO*** según corresponda.

- Nombre de la persona atendida.
- RUT de la persona atendida.
- PCS asociado a la consulta.
- Motivo de la consulta.
- Información entregada al cliente.
- Gestión realizada.

CONTINUE

Lesson 4 of 5

BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE SIMCARD Y EQUIPO POR ROBO O PÉRDIDA MÓVIL



Detallar como atender a clientes que soliciten **bloquear** o **desbloquear** su servicio (simcard) y/o su equipo por robo o pérdida.

BLOQUEO

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO	BLOQUEO POR ROBO DE EQUIPOS NO COMERCIALIZADOS (GRANDES PROVEEDORES) - RESOLUCIÓN EXENTA N° 4.281 - SUBTEL	BLOQUEO SOLO DE EQUIPO

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales** y **Sucursales**.
- Esta atención se entrega al **titular del servicio.**

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Por normativa legal, cuando un cliente solicite el bloqueo de su servicio, debes solicitar y registrar en el template de la orden los datos de quien realiza la solicitud. Los datos requeridos son: **RUT, nombre completo, dirección y motivo del bloqueo**.
- El bloqueo por robo y/o pérdida del servicio **no detiene el cargo mensual del plan ni el cobro de las cuotas pendientes que hubiese del equipo**.
- El bloqueo de IMEI que se aplica al equipo es siempre a la **IMEI en uso**, la que puedes revisar en CRM One a través del botón **Verificar Red**.
- Si la línea tiene una **Orden en estado Enviada en CRM One**, se debe cancelar dicha Orden, informar al cliente esta situación e ingresar el bloqueo del servicio.
- Para **líneas prepagos**, se podrá realizar el bloqueo si el cliente y el equipo están registrados en CRM One, en caso contrario se debe validar quien es el dueño del número donde dicha validación solo se realiza en Sucursales.

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO	BLOQUEO POR ROBO DE EQUIPOS NO COMERCIALIZADOS (GRANDES PROVEEDORES) - RESOLUCIÓN EXENTA N° 4.281 - SUBTEL	BLOQUEO SOLO DE EQUIPO

De acuerdo a la **Resolución Exenta de Subtel, N°4.281**, en caso que una empresa comercializadora de equipos, sufra el robo de estos, puede solicitar el bloqueo de los respectivos IMEI, a través del Formulario Web habilitado en la página de Claro Chile.

En caso de recibir consultas, debes indicarle a la empresa que puede realizar la solicitud de bloqueo a través de nuestra web en el siguiente link **https://www.clarochile.cl/personas/bloqueo-equipo-masivo/** completando el Formulario y la Planilla que se detalla en la solicitud. Apoyarte del siguiente script:

Call Center

Sr(a) XXXX, la solicitud de bloqueo debe ser realizada a través de nuestro sitio web. Para ello, deberá ingresar al siguiente link https://www.clarochile.cl/personas/bloqueo-equipo-masivo/, completar el formulario y adjuntar la planilla solicitada con la información requerida. Una vez enviada la solicitud con todos los antecedentes, esta será gestionada por el área correspondiente.

Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitudes comerciales.
Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio.
Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida.
Resultado: Imposible completar.
Registrar en la atención:
Nombre de la persona que atendemos.

- Motivo de la atención.

- Información entregada.

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO	BLOQUEO POR ROBO DE EQUIPOS NO COMERCIALIZADOS (GRANDES PROVEEDORES) - RESOLUCIÓN EXENTA N° 4.281 - SUBTEL	BLOQUEO SOLO DE EQUIPO

OBJETIVO:

Establecer los pasos que debe seguir el ejecutivo para gestionar una solicitud de bloqueo de equipo (IMEI) por robo o pérdida, cuando el equipo afectado no corresponda al usado actualmente en la línea del cliente, diferenciando las acciones que se deben realizar según canal de atención.

El procedimiento busca orientar al ejecutivo sobre cómo gestionar el bloqueo del equipo mediante el ingreso de un ticket, validando previamente la propiedad del equipo por parte del cliente.

ALCANCE:

Aplica a la atención de clientes titulares con servicio móvil que soliciten el bloqueo de su equipo por robo o pérdida, el cual no corresponde al equipo usado por la línea, a través de Sucursales o Canal Digital WhatsApp. Call Center N0 debe derivar al cliente a cualquiera de los canales mencionados anteriormente.

El procedimiento contempla la validación de si el equipo estaba asociado a la línea contratada y la gestión del bloqueo de IMEI mediante ticket previa acreditación de la propiedad del equipo por parte del cliente.

Aplica a:

Canal de atención: Sucursales y Canal Digital WhatsApp. Call Center N0 debe derivar al cliente a los canales mencionados anteriormente.
Negocio: Móvil.
Cliente: Titular.

CONSIDERACIONES:

- El bloqueo solo de equipo permite bloquear la IMEI del equipo que fue robado o perdido pero que no estaba siendo utilizado en la línea del cliente. Para esto, el cliente debe conocer la IMEI del equipo y presentar un documento que acredite que es el dueño del equipo.
- Es posible bloquear tanto equipos comercializados por Claro como aquellos comercializados por otras empresas.
- Si el equipo si estaba siendo utilizado con la línea del cliente al momento del robo o pérdida, se debe seguir el procedimiento **BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO**.
- Si el cliente no puede acreditar que es el dueño del equipo, no es posible realizar el bloqueo de equipo.
- La declaración simple no es un documento válido que permita acreditar que el cliente es dueño del equipo. Este documento no debe ser adjuntando en la solicitud de bloqueo.

DESBLOQUEO

ALCANCE

- Este procedimiento aplica solo para **Sucursales**. **Call Center** y **Canales Digitales** deben derivar al cliente a su Sucursal más cercana.
- Esta atención se entrega solo al **titular del servicio** por lo que es necesario realizar validación de identidad. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** y la valida la identidad del cliente según la opción disponible en tu canal.

CONTAC CENTER

Frente a consultas de clientes que soliciten el desbloqueo de un servicio bloqueado por robo o pérdida, informa que, por disposición regulatoria, esta gestión debe ser realizada de forma presencial por el titular del servicio en una Sucursal.

Apóyate del siguiente script para entregar la información al cliente y, posteriormente, registra la consulta en CRM One:

Call Center

Sr(a) XXXX, le informo que, por disposición regulatoria y para resguardar la seguridad del titular del servicio, el desbloqueo de una línea bloqueada por robo o pérdida debe ser solicitada de forma presencial por el titular en una Sucursal.

Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitudes comerciales.
Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio.

Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida.
Resultado: Imposible completar.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.
- Información entregada.

Para revisar el paso a paso apóyate en la siguiente publicación aquí.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO TRAINER Nº22!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

