



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°06 - 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: REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL

≡ UNIDAD 2: CAMBIO DE PLAN MÓVIL

≡ UNIDAD 3: PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL

≡ UNIDAD 4: REAJUSTE IPC FIJO - MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL



Detallar como regularizar a aquellos clientes que se les ofreció un descuento o una bolsa de GB y éste no fue cargado.

**MATRIZ DE ATENCIÓN REGULARIZACIÓN DE
PYD**

PASOS

REGISTRA

1. Revisa en CRM One, en los **Productos Asignados** de la línea del cliente, si tiene el descuento cargado:

1.1. Si el descuento **si está cargado**, verifica que sea el mismo indicado por el cliente:

1.1.1. **Si es el mismo descuento**, revisa en la última boleta emitida si éste está aplicado:

a) **Si el descuento si está aplicado en la boleta**, informa al cliente que el descuento se encuentra correctamente ingresado y finaliza la atención.

b) **Si el descuento no está aplicado en la boleta**, verifica que se estén considerados solo los proporcionales por el descuento según la fecha de aplicación de éste:

- **Si tiene aplicado proporcionales por el descuento**, informa al cliente que según la fecha de aplicación del descuento y las fechas que considera la boleta, se le está considerando solo los proporcionales por el descuento. Entrega esta información y finaliza la atención.

- **Si no está aplicado el descuento en la boleta**, quiere decir que la boleta considera un periodo anterior a la aplicación del descuento por lo que vendrá incluido en la siguiente facturación. Explica esto al cliente y da la tranquilidad que el descuento si está ingresado. Si el cliente no acepta la explicación y solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento [**AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)**](#).

Para **Call Center**, si el monto a descontar supera lo que tienes permitido por perfil, debes derivar a **Soporte Diferido** para que esta área realice el ajuste, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS → CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL → NOTA DE CRÉDITO DESCUENTO NO APLICADO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento.

1.1.2. **Si no es el mismo descuento**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. **Si el descuento no está cargado**, continúa con el **paso N°2**.

2. Revisa en las **interacciones** de CRM One si existe respaldo del descuento indicado por el cliente:

2.1. **Si existe interacción de respaldo**, revisa si el descuento ya cumplió su vigencia. Si es así, informa al cliente esta situación. Si el cliente solicita disminuir su plan, continúa la atención según la publicación [**CAMBIO DE PLAN MÓVIL**](#). Si el descuento, según fecha de ofertamiento debiera estar cargado y no lo está, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD DIFERENTE AL OFRECIDO / PYD NO CARGADO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

Si el cliente solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento [**AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)**](#). Si el monto a descontar supera lo que tienes permitido por perfil, el ajuste debe ser realizado por Soporte Diferido.

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One hasta un límite del 30%. Superior a este porcentaje debes solicitar la carga

del descuento al supervisor o jefe. Puedes utilizar el procedimiento [ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL](#).

En caso que sea necesario ajustar a la boleta actual, debes realizar un Caso de Impugnación apoyándote del procedimiento [AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)](#).

2.2. **Si no existe interacción de respaldo**, continúa con el **paso N°3**.

3. Si tras los pasos anteriores no se logra encontrar evidencia de lo indicado por el cliente, debemos igualmente gestionar su solicitud dependiendo del porcentaje de descuento reclamado:

3.1. Si el descuento reclamado **es menor o igual a un 30% del cargo fijo**, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD SIN RESPALDO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One. Puedes utilizar el procedimiento [ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL](#).

3.2. Si el descuento reclamado es mayor a un 30% del cargo fijo, ingresa un Caso de Impugnación y realiza el cierre administrativo del caso. Apóyate del procedimiento [PASO A PASO AJUSTE](#). - **CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el ingreso) - **CIERRE ADMINISTRATIVO CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el cierre). Informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá la respuesta de su caso.

Para **Call Center**, en caso de que el cliente no quede conforme con esta solución y manifieste intención de Terminar debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Contención, apóyate de la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL](#)

PASOS

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales,

Motivo 2: Documentos – Pagos,

Motivo 3: Consultas Documentos de Pago y

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

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

CONTINUAR

UNIDAD 2: CAMBIO DE PLAN MÓVIL



Detallar como atender a clientes que solicitan modificar su plan, ya sea para aumentar o disminuir su cargo fijo mensual.

DOWNSELLING (DISMINUCIÓN DEL CARGO FIJO)

MATRIZ DE ATENCIÓN DOWNSELLING

1. Indaga con el cliente el motivo por el cuál desea bajar a un plan menor:

1.1 Si indica que es porque le aumento el valor de su boleta, compara la boleta actual con la anterior para verificar si le fue finalizado un descuento.

1.1.1 Si le finalizó un descuento, informa al cliente esta situación indicando que todo descuento tiene una vigencia, además, menciona que, si baja el plan las características del servicio, como GB y Roaming, se reducirán.

a- Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan, finaliza la atención.

b- Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°2.

1.1.2. Si no le finalizó un descuento y se debe a otros motivos, como, por ejemplo, la contratación de servicios adicionales o consumo adicional, explica esta situación y capacita al cliente para que no le vuelva a suceder.

a. Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan, finaliza la atención.

b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°2.

1.2 Si indica que es por motivos económicos, continúa con el paso N°2.

2. Revisa en CRM One el plan que tiene contratado el cliente y si tiene o no descuentos vigentes.

2.1 Si no tiene descuentos vigentes, continúa con el paso N°3.

2.1. Si tiene descuentos vigentes, informa que con el cambio de plan los descuentos se perderán.

a. Si el cliente desiste de bajar el plan, finaliza la atención.

b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°3.

3. Ofrece un descuento al cargo fijo (CF) actual, considerando siempre el monto pagado en boleta, para ello, apóyate con la siguiente tabla:

Plan de actual	SI EL CLIENTE TIENE UN CARGO FIJO 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

3.1 Si el cliente acepta el descuento al cargo fijo, deja la siguiente ruta en TIPIFICA para que el ingreso del descuento sea realizado de forma masiva: MOVIL MAS → DOWNSELLING → DESCUENTO. Debes indicar en N° PCS y el descuento aceptado por el cliente. Informa al cliente que la gestión fue realizada y finaliza la atención.

3.2 Si el cliente no acepta el descuento al cargo fijo, continúa con el paso N°4.

4. Ofrece al cliente bajar a un plan menor en cuanto a precio, es decir, según el valor mensual que paga, ofrece el plan que sigue en menor valor. Este ofertamiento es a valor normal sin descuento. Puedes apoyarte de la siguiente tabla:

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

Max L Libre					Única Opción
Max M Libre					Única Opción

4.1 Si el cliente acepta, gestiona el cambio de plan por medio del Front de Postventa (FPV), para esto, apóyate del apartado PASO A PASO CAMBIO DE PLAN.

Recuerda que, una vez acordado el cambio de plan, debes realizar el PROTOCOLO DE CIERRE DE CAMBIO DE PLAN.

Si el cliente tiene un plan **Empresa, Grandes Tiendas (GGTT) o Claro Up** debes dejar la siguiente ruta en TIPIFICA para que el cambio de plan sea realizado de forma masiva: **MOVIL MAS → DOWNSELLING → CAMBIO DE PLAN.**

Debes indicar en N° PCS y el plan al que desea cambiar el cliente.

4.2 Si el cliente no acepta y desea finalizar el servicio (manifiesta explícitamente su intención de termino de contrato), transfiere de forma asistida a la Plataforma de Contención, apóyate de la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL.**

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

REGISTRA

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

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.

El cliente tiene un plan Empresa, Grandes Tiendas (GGTT) o Claro Up debes dejar la siguiente ruta en TIPIFICA para que el cambio de plan sea realizado de forma masiva: MOVIL MAS → DOWNSELLING → CAMBIO DE PLAN. Debes indicar en N° PCS y el plan al que desea cambiar el cliente.

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

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)

CONTINUAR

UNIDAD 3: PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL



Este protocolo tiene como objetivo especificar las validaciones previas y la metodología de atención de la plataforma Front Hogar y Móvil cuando la atención requiera ser transferida a otra plataforma.

TRANSFERENCIA A CONTENCIÓN MÓVIL (BAJA DE SERVICIOS)

GESTIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Cuando el cliente manifieste la intención de dar baja su servicio móvil, debes transferir la llamada al área especializada, independiente de la situación comercial del cliente. Recuerda que es el titular quien realiza esta solicitud.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ten disponible los datos del cliente para transferir: nombre, Rut, PCS y requerimiento.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

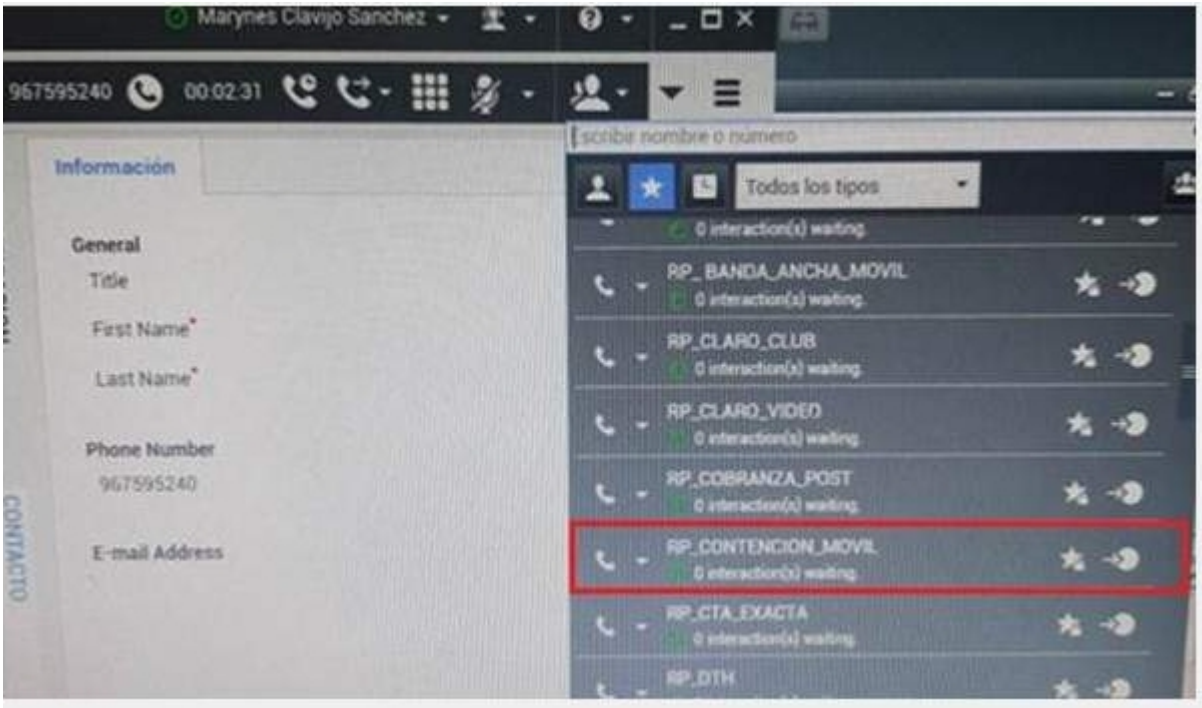
Antes de transferir al cliente, infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, para dar una mejor respuesta a su requerimiento, lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.

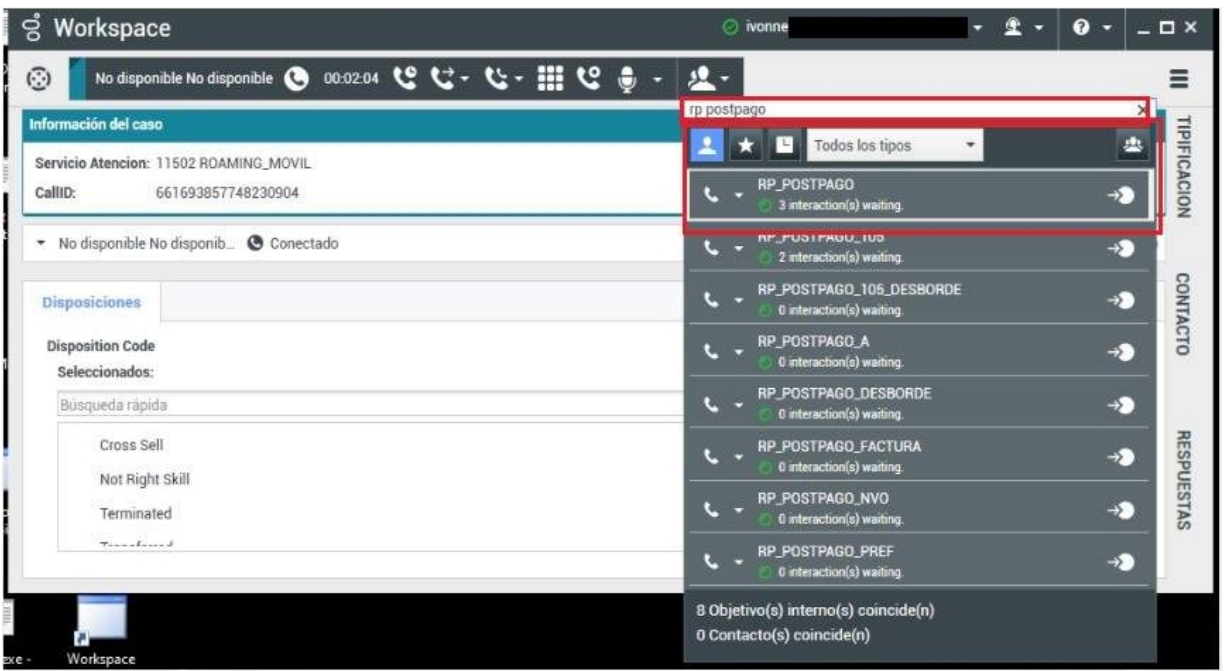
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Realiza la transferencia de forma asistida desde Genesys. Utiliza la lista de “Favoritos” o busca el Routing Point correspondiente a la plataforma.



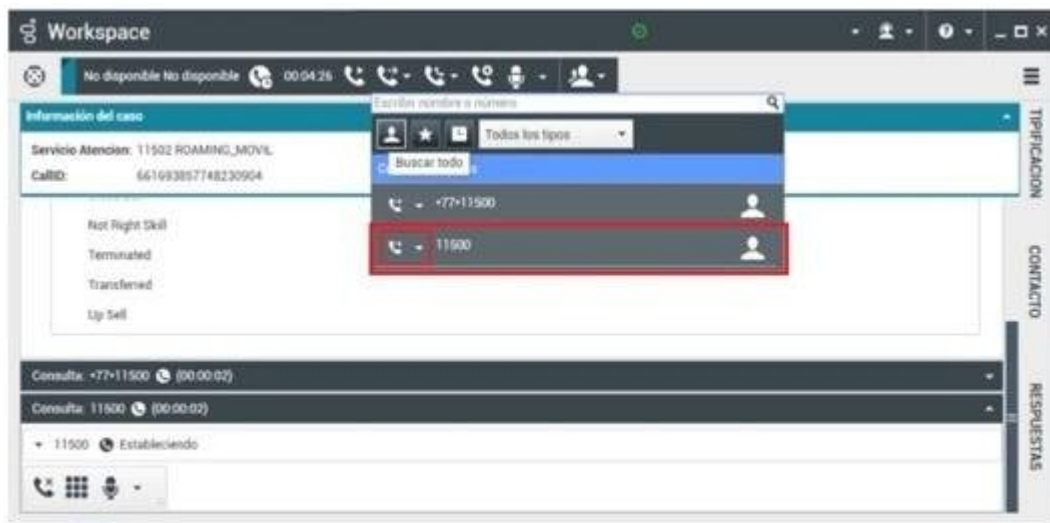
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Si el destino no está en favoritos se puede buscar de forma manual escribiendo el nombre del destino o donde queremos transferir.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Una vez encontrado el destino debes dar clic en el teléfono con la flecha para trasladar al cliente (recuerda que debes esperar el contacto del ejecutivo para realizar este click, de lo contrario avanza al paso 6 o 7, según corresponda).



*Imagen de referencia

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Si la transferencia es exitosa y se hace dentro del horario de atención, informa al ejecutivo que recibirá la llamada lo siguiente: • Motivo de llamado/transferencia • Datos del cliente (nombre - Rut - PCS) • Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia. Apóyate del siguiente script (espera el saludo corporativo de la plataforma especializada): <i>XXXX, mi nombre es XXXX XXXX de la plataforma XXXX. Te daré los datos de el/la Sr(a) XXXX XXXX, que quiere finalizar su servicio ...</i>				

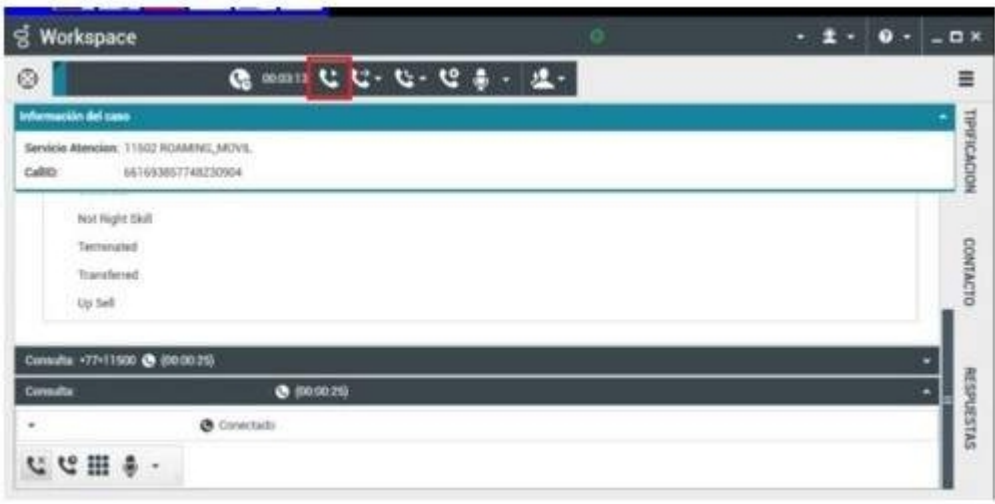
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retoma al cliente tras 1 intento y explica con el siguiente script:

Sr(a) le informo que la plataforma especializada en estos momentos se encuentra ocupada, por lo que puede aumentar los tiempos de espera. Lo invito a continuar esperando en línea hasta ser atendido por un ejecutivo o también puede volver a llamar más tarde dentro del horario de atención de la plataforma que es de lunes a domingo de 09:00 a 00:00 hrs.

a) Si el cliente solicita continuar esperando en línea, debes transferir de forma directa a la plataforma de contención.

El botón para retomar al cliente es el siguiente:



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Si el cliente solicita la baja de su servicio fuera del horario de atención, informa lo siguiente:

Sr(a) XXXX, le informo que la plataforma especializada atiende de lunes a domingo de 09:00 a 00:00 hrs. Por lo tanto, voy a validar su correo electrónico y teléfono de contacto para dejar registro en sistema, y así se puedan contactar con usted desde el área encargada, en un plazo no superior a 24 horas hábiles.

CONTINUE

UNIDAD 4: REAJUSTE IPC FIJO - MÓVIL



Detallar como atender correctamente las consultas asociadas al reajuste de IPC móvil.



REAJUSTE DE IPC MARZO 2026

- El alza del IPC correspondiente a este periodo (marzo 2026) es del **0,48%**.
- Se considera la variación del IPC entre **noviembre 2025 y enero 2026**.
- Se comienza a ver reflejado en la boleta a partir del **ciclo 2** del mes de **marzo 2026**.

¿QUÉ ES IPC?

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL REAJUSTE DE IPC es un indicador económico al que están afectos, tanto los bienes, como servicios de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.

El IPC en el caso de CLARO se reajuste cada 3 meses, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre tanto para servicios fijos como móviles.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- El **Índice de Precios al Consumidor (IPC)** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes, como servicios de cualquier índole.

- **En Claro, el reajuste por IPC para los servicios móviles se aplica cada 3 meses, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre.**

- Aplica para:

-**Clientes persona:** con contrato firmado y vigente a partir de 1 enero 2013.

-**Clientes empresa:** con contrato firmado y vigente a partir del 1 de junio de 2015.

-El plan del cliente debe tener **3 meses de antigüedad como mínimo (89 días).**

- Para las cuentas de servicio móvil que tengan un porcentaje de descuento activo, este se aplica sobre el valor del cargo fijo reajustado.

- El **reajuste es acumulativo**, es decir, el reajuste se aplica sobre el cargo fijo del período anterior de cada línea (PCS). Ejemplo:

PASO A PASO

1. Frente a consultas de clientes por el alza de su boleta, confirma que la variación sea por el reajuste del IPC correspondiente al periodo actual e informa al cliente.

Sr(a) XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega CLARO. Se realiza trimestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas).

2. En caso de que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta, explica:

XXX, lamentablemente no podemos modificar el reajuste dado que es parte de las condiciones del contrato que tienes vigente.

IMPORTANTE: No se debe ingresar ningún tipo de descuento para clientes que no estén de acuerdo con el reajuste IPC. Es considerado una mala práctica

3. Registra la consulta del cliente en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Consultas Financieras

Motivo 2: Estado Financieros

Motivo 3: Reajuste IPC

Resultado: Solicitud Completada En las notas, siempre debes dejar el registro que es una CONSULTA POR REAJUSTE DE IPC.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO





DESAFÍO N°06 - Móvil TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°06 -
Móvil**

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

FINALIZAR