



# DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°16 - HFC 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 PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEOLLAMADA VSIGHT



UNIDAD 2: CONOCE NUESTRA PLATAFORMA CLAVE



UNIDAD 3: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES FIJO Y MÓVIL



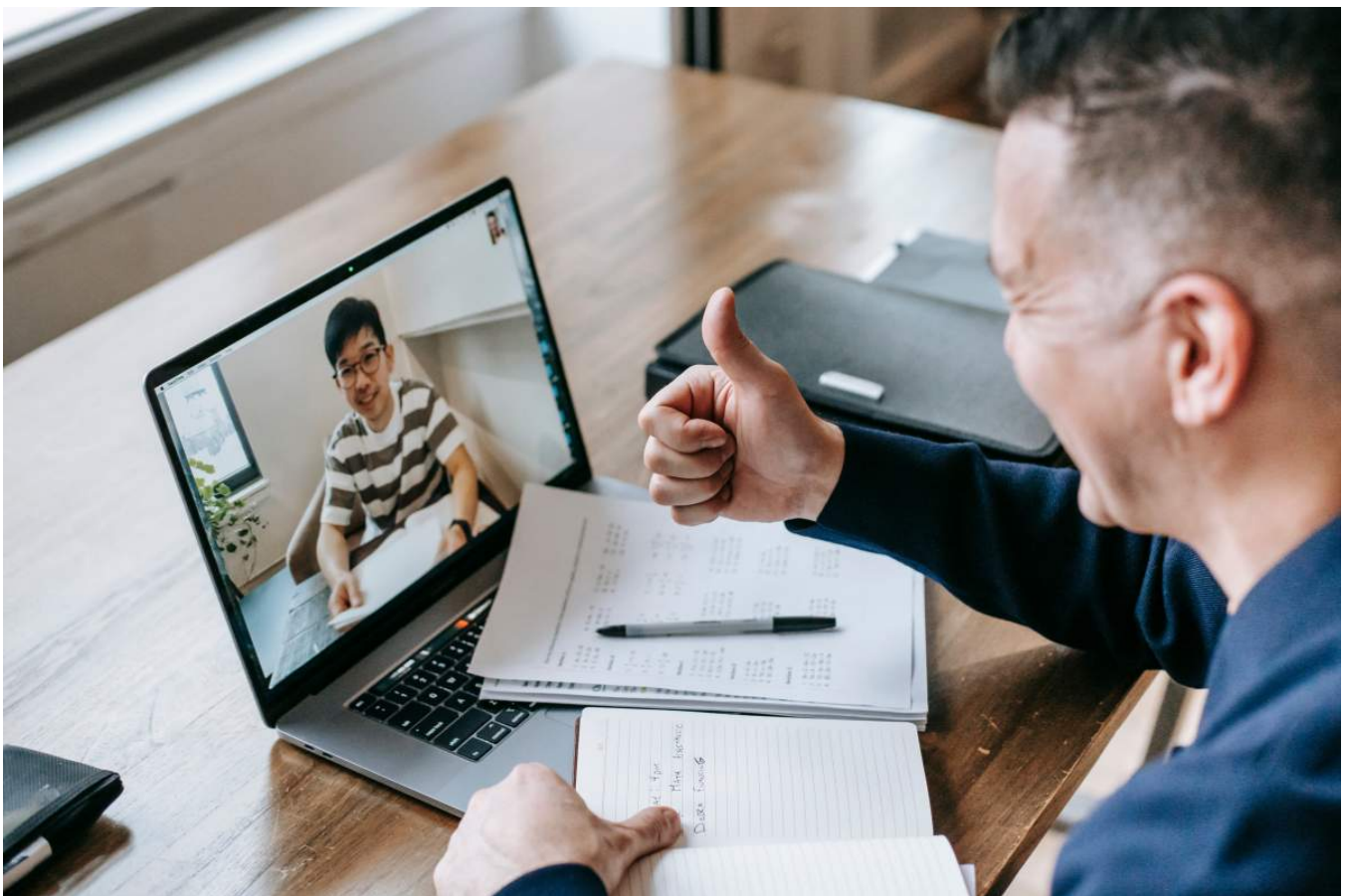
UNIDAD 4: INCONVENIENTE CON PAGO



DESAFÍO TERMINADO

# UNIDAD: 1 PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEOLLAMADA VSIGHT

---



**Objetivo: Este protocolo te mostrará cómo debes realizar atenciones técnicas con el apoyo de VSIGHT**

---



### USO DE VIDEO LLAMADA

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema, el color de las luces LED y estado de modem u ONT si aplica. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará el uso de video llamada.

## DEBES SABER:

### IMPORTANTE

- ✓ El link de ingreso es **<https://app.vsight.io/login>**
- ✓ En todos los casos debes completar un Google form para enviar el link de la llamada al cliente.
- ✓ Siempre confirma el n° de celular del cliente para enviar el link de la videollamada.
- ✓ Si no hay interacción durante una sesión ya iniciada, esta se cierra.
- ✓ El cliente puede reenviar el link a otra persona que esté en casa en ese momento. Pueden ingresar hasta 12 personas al mismo link de la videollamada.
- ✓ VSight Remote es compatible con los siguientes navegadores:

### En dispositivos Android:

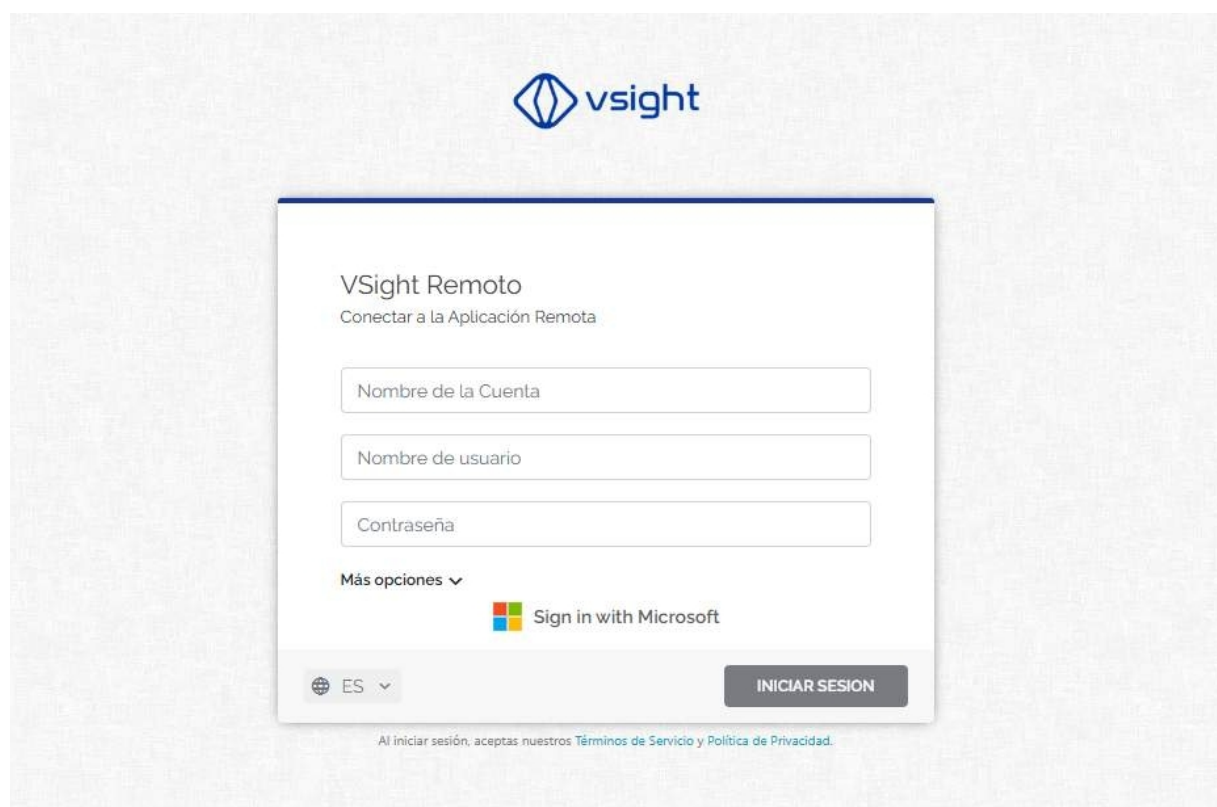
- o Google Chrome
- o Mozilla Firefox

### En dispositivos iPhone:

- o Safari

✓ Para una mejor experiencia, asegúrate de tener actualizada la versión de tu navegador.

✓ Invita al cliente a responder la encuesta post atención



The image shows a screenshot of the VSight Remoto login page. At the top, there is a logo for 'vsight' with a blue diamond icon. Below the logo, the text 'VSight Remoto' is displayed, followed by 'Conectar a la Aplicación Remota'. There are three input fields: 'Nombre de la Cuenta', 'Nombre de usuario', and 'Contraseña'. Below these fields is a link that says 'Más opciones' with a downward arrow. To the right of this link is a 'Sign in with Microsoft' button with the Microsoft logo. At the bottom left, there is a language selector showing 'ES' with a dropdown arrow. At the bottom right, there is a dark button labeled 'INICIAR SESION'. At the very bottom, there is a small line of text: 'Al iniciar sesión, aceptas nuestros [Términos de Servicio](#) y [Política de Privacidad](#)'.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN:

## TOMA EN CUENTA

*"Dn./Sra XXX Le comento que para identificar de manera rápida y certera su inconveniente le voy a enviar un link para que nos conectemos por videollamada. Si está de acuerdo, le enviaré un link por Whatsapp, del remitente SOPORTE TÉCNICO de VTR, donde le pediremos acceso a la cámara frontal de su celular, lo que me permitirá ver el inconveniente en tiempo real y así entregarle un diagnóstico de manera rápida, ¿de acuerdo?"*

### Cliente desconfía/desea más información:

☒ Puedes apoyarte con estos scripts según lo que comente el cliente:

*"Es un protocolo único que estamos implementando para nuestros clientes ya que es una forma óptima de poder ayudarlo de manera remota. Además, somos la única compañía que tiene esta tecnología de soporte técnico a distancia".*

*"Le comento que en caso tenga que enviarle un técnico requiero evidencia gráfica de las fallas que presenta".*

*"Realizar una videollamada nos va a permitir brindarle una asistencia técnica personalizada"*

*"Al revisar los equipos de manera física y en tiempo real tendremos de entregarle solución en línea"*

*"La aplicación de videollamada guardará evidencia de los errores en su tv o N° de serie de su decodificador en un almacenamiento interno que no será disponibilizado para ningún otro uso"*

### Cliente no acepta: Indaga por qué motivo no acepta:

| MOTIVO | SCRIPTS |
|--------|---------|
|--------|---------|

|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No tengo celular/Mi celular no tiene cámara                      | <i>"El link se lo puede enviar a un tercero, que sea mayor de edad, que esté en su domicilio y que pueda apoyarle en la revisión de [mencionar servicio]."</i>                                                                                                                   |
| No me manejo con el Whatsapp                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| No tengo internet en mi teléfono                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| No quiero mostrar mi casa/mi rostro/creo que puede ser un fraude | <i>"Nos estamos apoyando con VSight, una herramienta de videollamada segura y confiable, que nos va a permitir acceder al inconveniente de su servicio en tiempo real. Así, le podré guiar en los pasos a seguir para intentar solucionar su problema en esta misma llamada"</i> |

### **Cliente acepta:**

- ✓ Continúa el procedimiento en el acordeón **GESTIÓN CON EL APLICATIVO**
- ✓ Si el cliente indica NO, seguir con el procedimiento normal de SOMOS CLAVES.
- ✓ Si el cliente indica SÍ, inicia sesión en VSIGHT y realiza las validaciones por cámara según indique el procedimiento.
- ✓ Al finalizar la atención, agradece el tiempo e indica al cliente que la sesión una vez finalizada, las imágenes quedan eliminadas automáticamente:

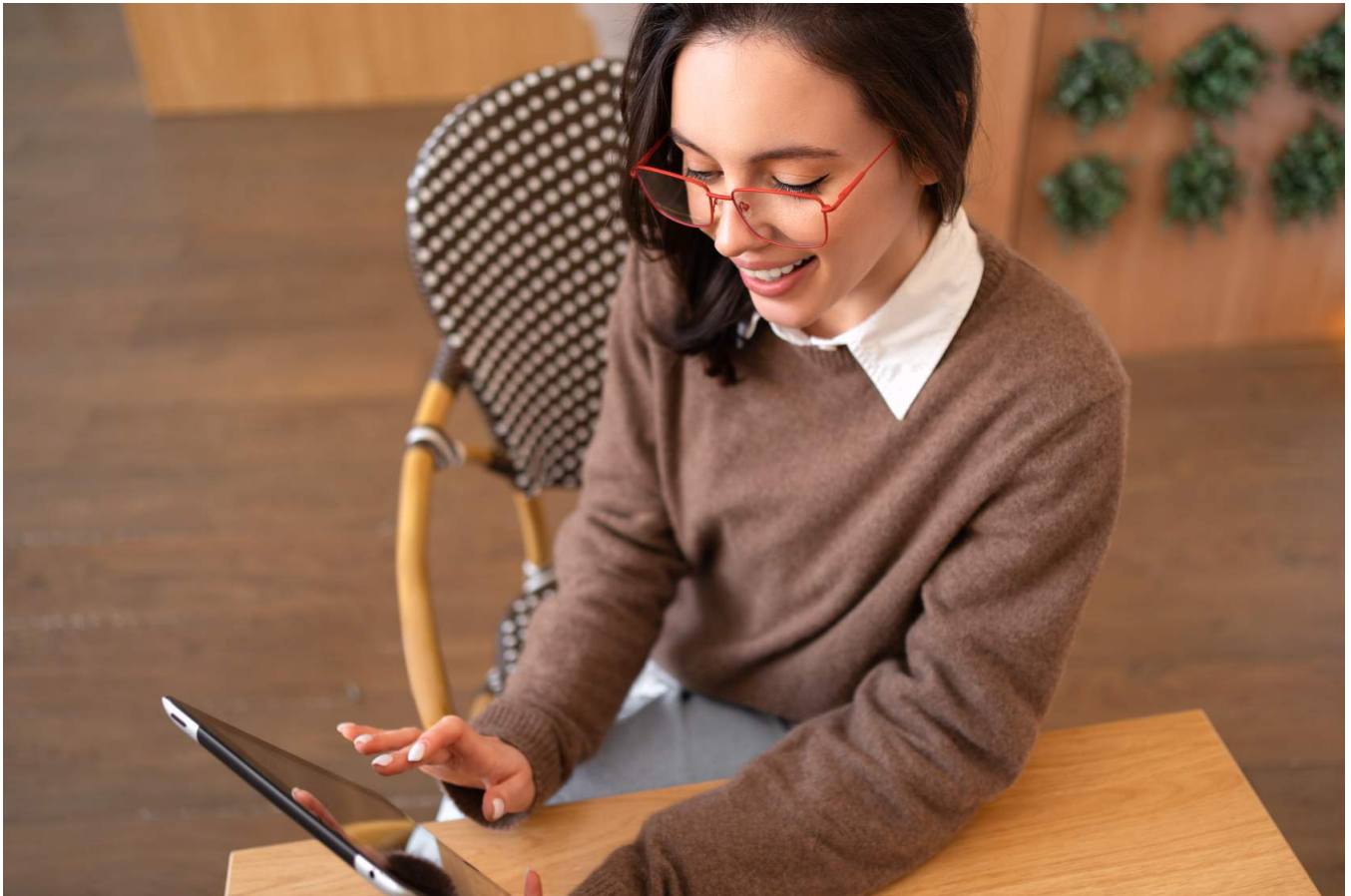
*"Dn/ Sra. XXX le agradecemos el tiempo entregado. Le comento que [mencionar resolución técnica]. Para su tranquilidad toda la sesión que acabamos de tener queda eliminada de nuestros sistemas en forma automática"*



CONTINUE

## UNIDAD 2: CONOCE NUESTRA PLATAFORMA CLAVE

---



---

### CONSEJOS GENERALES DE BÚSQUEDA

El buscador de Clave traerá los resultados según la palabra ingresada, respecto de los procedimientos más buscados.

**EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE  
UNA PALABRA**

**RESULTADOS DE LA  
BÚSQUEDA**

**ACTUALIZACIÓN DE  
CONTENIDOS**

Búsqueda por Palabra

Ejemplo: "**Activar Canal Premium**".

The screenshot displays the IncaSucClaro web application interface. At the top, there is a header with the 'CLAVE' logo on the left and navigation links for 'Entrenamiento', 'Solicitud de contenido', and a user profile icon labeled 'USUARIO IncaSucClaro'. Below the header is an orange navigation bar with links: 'HOGAR', 'MÓVIL', 'EMPRESA', 'RETENCIÓN', 'TRANSVERSAL', and 'FAVORITOS'. A search bar is located on the right side of this bar. Below the navigation bar is a teal banner with a magnifying glass icon and the word 'BÚSQUEDA'. The main content area shows search results for the query 'ACTIVAR CANAL PREMIUM'. The results are listed in a table with five items, each preceded by a document icon. The first item is 'Andes - Venta Canales Premium'. The second is 'No Reconoce Cobros - SVA / Canales Premium'. The third is 'Plataforma de Validación de Venta Fijo NFFT Exclusiva Canales Digitales'. The fourth is 'Paso a Paso Baja de Servicios - Modular'. The fifth is 'Horarios de Canales Atención'. At the bottom of the results list is a pagination control showing a sequence of numbers: '< 1 2 3 4 >', with the number '1' highlighted in blue.

Resultados para  
'ACTIVAR CANAL PREMIUM'

|                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Andes - Venta Canales Premium                                             |
|  No Reconoce Cobros - SVA / Canales Premium                                |
|  Plataforma de Validación de Venta Fijo NFFT Exclusiva Canales Digitales |
|  Paso a Paso Baja de Servicios - Modular                                 |
|  Horarios de Canales Atención                                            |

< 1 2 3 4 >

**EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE  
UNA PALABRA**

**RESULTADOS DE LA  
BÚSQUEDA**

**ACTUALIZACIÓN DE  
CONTENIDOS**

Luego de ingresar una palabra y dar enter, se mostrará un listado con todos los procedimientos que contengan la palabra.

## BÚSQUEDA

Resultados para  
'cambio de equipo'

|                                                                                                                                              |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|  Cambio de Equipo Móvil                                     | > |
|  Cambio de Equipo Postpago Móvil PyME                       | > |
|  Cambio o Devolución Equipos Termosellado y Ley de Retracto | > |
|  Activar Servicio Prepago (AOD)                             | > |
|  Excepciones de Venta y Renovación de equipo Pospago Móvil  | > |

< 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

### EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE UNA PALABRA

### RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

### ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

Al pasar el cursor sobre el ícono **"Historial de cambios"**, se mostrará un cuadro con información sobre la última actualización realizada en ese procedimiento. De esta manera podrás conocer rápidamente los cambios más recientes.

 **TRANSVERSAL**

Historial de cambios:

[21-08-2025] Se elimina resguardo solicitud en SIAD y se agrega resguardo de SS validar dirección.

[15-11-2024] Hemos corregido días de Resguardo al generarse una OT a 5 días y a 4 días desde la fecha de cancelación

[13-11-2024] Hemos actualizado la fecha cambio de código/reasignación de venta y días de resguardo de ventas.



### Política de Venta entre Canales

Última actualización: 22-08-2025

El propósito de este documento es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los canales y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta

Agrega los contenidos que consultas con más frecuencia a tu espacio personal "**Mis Favoritos**". Al hacerlo podrás acceder a ellos rápidamente sin necesidad de buscarlos cada vez.

## USO DE FAVORITOS

AGREGA CONTENIDO A TUS FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS FAVORITOS

1. Dirígete al contenido que deseas agregar.
2. Haz clic en el ícono de carpeta, como se muestra en la imagen.



AGREGA CONTENIDO A TUS FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS FAVORITOS

Haz clic en el hipervínculo **Mis Favoritos** del menú superior de CLAVE. Ahí encontrarás todos los contenidos que hayas agregado a tus favoritos.

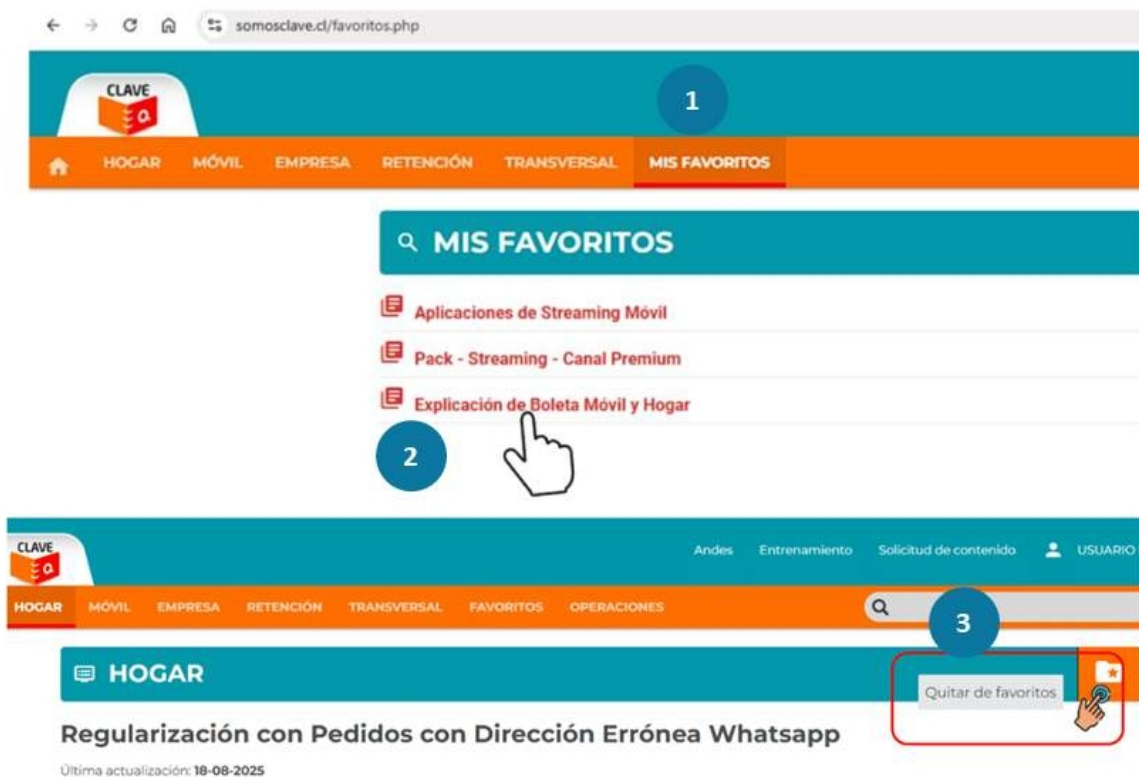


**AGREGA CONTENIDO A TUS  
FAVORITOS**

**ACCEDE A TUS FAVORITOS**

**QUITAR CONTENIDO DE MIS  
FAVORITOS**

1. Haz clic en el hipervínculo "Mis Favoritos."
2. Clic en el título de deseas quitar (se abrirá el procedimiento en una nueva ventana).
3. Haz clic nuevamente en el ícono de la carpeta para quitar de favoritos.



## ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

### ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

Al pasar el cursor sobre el ícono **"Historial de cambios"**, se mostrará un cuadro con información sobre la última actualización realizada en ese procedimiento. De esta manera podrás conocer rápidamente los cambios más recientes.

TRANSVERSAL

Historial de cambios:

[21-08-2025] Se elimina resguardo solicitud en SIAD y se agrega resguardo de SS validar dirección.

[15-11-2024] Hemos corregido días de Resguardo al generarse una OT a 5 días y a 4 días desde la fecha de cancelación

[13-11-2024] Hemos actualizado la fecha cambio de código/reasignación de venta y días de resguardo de ventas.

## Política de Venta entre Canales

Última actualización: 22-08-2025

El propósito de este documento es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los canales y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta

CONTINUE

## UNIDAD 3: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES FIJO Y MÓVIL

---



El Protocolo de Atención a clientes está conformado por **elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el proceso de atención**. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente entregando una comunicación transparente y oportuna.

## RELACIONAMIENTO:

| DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | DEBES | NO DEBES |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
| <p>Establece un <b>VÍNCULO/RELACIÓN</b> con el cliente que permita transmitir <b>TRANSPARENCIA</b> indicando, claramente, los compromisos y los cambios comerciales; <b>SEGURIDAD</b> siendo claro y precisos y <b>ACTITUD DE SERVICIO</b>, siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios.</p> |       |          |

| DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | DEBES | NO DEBES |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>PERSONALIZAR</b> al cliente a lo menos una vez, a lo largo de toda la atención.</li><li>• <b>OFRECER DISCULPAS</b> al cliente cuando sea necesario. Ej: <b>"Sr(a) XX, le pedimos disculpas..." / "Sr(a) XX, lamentamos..."</b></li><li>• Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: <b>"Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".</b></li><li>• <b>CONTENER</b> al cliente siendo empático, amable y cordial.</li><li>• <b>MANEJAR CORRECTAMENTE LOS TIEMPOS</b>, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.</li></ul> |       |          |

- **APROVECHAR LOS MOMENTOS DE PAUSA** para intervenir.
- **SI CLIENTE DICE IMPROPERIOS (MALAS PALABRAS)** dirigidos al asesor o a la empresa se debe transferir al supervisor. Si fue posible indagar el motivo del llamado con el cliente, se debe informar al supervisor, si no fue posible, el supervisor debe realizar dicha indagación. Si el supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado, independiente que el cliente no desee la devolución, ya que es debido a los improperios (malas palabras) que no es posible continuar con la atención. Si el cliente solo llama para decir improperios, no siendo posible entablar una conversación, se debe enviar a corte de llamada.
- **CONTROLAR LOS TIEMPOS DE ESPERA** y realizar el **CORRECTO USO DE HOLD MUTE.**
- Si por alguna razón **LA LLAMADA SE CAE O SE CORTA**, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación **CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER.**

| DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | DEBES | NO DEBES |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ENTREGAR MENSAJES AMBIGUOS.</b> Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta, para recuperar la confianza del cliente.</li> <li>• <b>FALTAR EL RESPETO AL CLIENTE</b>, siendo grosero, irónico, usando garabatos, o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.</li> <li>• <b>PEDIR DISCULPAS EXCESIVAMENTE</b> y de forma mecánica.</li> </ul> |       |          |

- **NO DEBES LEVANTAR LA VOZ** más que el cliente para que deje de hablar.

## PROCESO DE ATENCIÓN:

1

### BIENVENIDA

#### CONTEXTO

**Buscamos generar experiencias positivas desde el primer contacto con nuestros clientes.** Por eso, a partir del **21 de julio de 2025**, si la información del cliente como RUT y/o nombre ya está disponible en **Workspace o Genesys, no se la volveremos a solicitar al inicio de la atención.** Solo se validará esta información en aquellos casos donde el motivo de contacto lo requiera expresamente. Esta modificación en el protocolo de atención apunta a una **atención más fluida, empática y centrada en la confianza.** Cada interacción cuenta, y evitar preguntas innecesarias también es una forma de cuidar la experiencia del cliente.

**Si el nombre del titular y la persona que nos contacta es del mismo género,** debes personalizar el saludo de acuerdo al nombre que se indica en Workspace/CRM y preguntar el motivo de la atención, además corrobora, en caso de que el cliente tenga más de un servicio, a que servicio está asociada su consulta.

*Buenos días/tardes/noches Sr/Sra. [nombre y apellido de Workspace], bienvenido a XXX, usted habla con [nombre y apellido del ejecutivo] y soy el encargado de*

*atender su requerimiento. ¿Me indica por favor cuál es el motivo de su llamada?*

#### **SECUENCIA**

1. Utiliza el RUT que entrega el sistema (si está disponible) para ingresar al CRM sin solicitarlo nuevamente. Esto agiliza la atención y evita preguntas repetitivas para el cliente.
2. Personaliza el saludo y la atención desde el inicio. Utiliza su nombre si lo tienes disponible, y genera una conexión empática en los primeros segundos del contacto.
3. Pregunta con claridad el motivo de su requerimiento o consulta. Asegúrate de escuchar con atención y demostrar comprensión activa.
4. Si el cliente tiene más de un servicio contratado:
  - En el caso de servicios móviles, verifica si el requerimiento es sobre el PCS desde el que llamó.
  - En servicios fijos, confirma el domicilio correspondiente al requerimiento.
5. Valida la titularidad del servicio solo si el motivo del contacto lo requiere. Por ejemplo, en trámites sensibles como cambios de plan, información confidencial o solicitudes contractuales. Si el nombre de la persona que nos contacta es distinto género, debes consultar el nombre de quien llama, el Rut/PCS asociado a la atención y el motivo de la llamada.

#### **Apóyate en el siguiente script**

*Buenos días/tardes/noches, bienvenido(a) a XXX. Mi nombre es [nombre y apellido del ejecutivo]. ¿Podría indicarme su nombre por favor?*

*Sr/Sra. XXX, para poder asistirle necesito me indique el RUT/PCS del servicio que necesita consultar.*

**Si el motivo de la consulta requiere que sea el titular el que nos contacte para ejecutarlo**, indícale que esta atención sólo es posible brindarla al titular del servicio, por lo que para poder ayudarlo necesitamos que sea él/ella quien nos contacte.

#### **Apóyate en el siguiente script:**

*Sr/Sra. XXX, entiendo su solicitud, sin embargo, para poder realizar esta gestión es necesario que el titular del servicio se comuniqué directamente con nosotros.*

*Le agradeceríamos que él o ella nos contacte para poder ayudarlo de la mejor manera.*

#### CIERRE

#### **Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:**

- Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones) Ejemplo:

*“Sr.(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?”*

- Enviar un SMS con los canales de atención al número de teléfono que nos contacta por medio de Softphone. Este SMS se puede entregar en el transcurso de la atención no necesariamente en el cierre. No es necesario mencionar el envío del SMS en la llamada de atención. Puedes apoyarte de la publicación **ENVÍO DE E-MAIL Y SMS A CLIENTES DESDE SOFTPHONE.** El mensaje de referencia es el siguiente: “Bienvenido al canal de atención digital. Ingresa en <https://linktr.ee/ClaroChile> y comenzaras tu atención”.
- Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención se

debe pedir y no entregar la información directamente. Si. Si se necesita actualizar datos, apóyate con el procedimiento **CÓMO VALIDAR VIGENCIA DE DATOS**. Sólo en el caso que se deba realizar una transferencia asistida, quien transfiere, no debe confirmar correo y teléfono, puedes apoyarte del procedimiento **PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL**. Si un tercero es el que nos contacta NO se puede actualizar los datos de contacto.

- Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.
- Ofrecer utilizar la App Mi Claro donde podrá autogestionar sus servicios y también disfrutar de todos los beneficios disponibles en Mi Claro Club en gastronomía, entretención, entre otros.

*Sr(a) XXX, le recuerdo que puede descargar la App Mi Claro donde podrá gestionar usted mismo sus servicios como también disfrutar de distintos beneficios ofrecidos por Claro Club en gastronomía, entretención entre otros.*

Informar al cliente que al finalizar la llamada puede eventualmente recibir una encuesta para evaluar la atención, apóyate del siguiente script:

*Don/ Sra. XXX eventualmente podría recibir por mail una encuesta para evaluar nuestra atención, con una escala de 0 a 10, donde el 0 representa la nota más baja y 10 la más alta. Agradecemos nos pueda colaborar con su respuesta, su opinión es muy importante para nosotros, muchas gracias.*

Siempre despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.

## **Ejemplos de despedida**

*¿Lo puedo ayudar en algo más Dn./Sra. xxxx?. Una vez el cliente lo confirma el ejecutivo se despide: "Sr(a). xxxx por mi parte me despido, recuerde que lo atendió xxxx, gracias por comunicarse con nosotros, que tenga un buen día (tarde o noche)".*

*"Dn./Sra.xxxx gracias por comunicarse con nosotros, hemos actualizado sus antecedentes y/o gestionado la solicitud xxxxx. que tenga un buen día (tarde o*

*noche)*".

CONTINUE

## UNIDAD 4: INCONVENIENTE CON PAGO

---



Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

## CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



## VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE:

### TOMA EN CUENTA

**1.** Verifica si existe **saldo pendiente de pago** en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [REVISAR ESTADO COMERCIAL](#).

**1.1. Si no tiene saldo pendiente** de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.

a. **Si se encuentra activo**, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.

b. **Se si encuentra suspendido**, continúa con el apartado **SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA**.

**1.2. Si tiene saldo pendiente de pago**, continúa con el **paso N°2**.

**2.** Verifica el **método de pago** que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

**2.1. Medio Pago no Contratado:** continúa con en el **paso N°3**.

**2.2. Pago Automático:** Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).

**2.3. Descuento por Planilla:** Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le

realiza.

**3.** Confirma si el pago **se realizó por error en otra cuenta**.

**3.1.** Si el cliente sólo posee **una cuenta de facturación**, continúa con el **paso N°4**.

**3.2.** En caso de que el cliente posea **más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado **TRASLADO DE PAGOS**. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el **paso N°4**.

**4.** Revisa si el pago fue **asignado** correctamente, para esto, en la pestaña **pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna **sin asignar**. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente, pero no fue asignado al saldo).

**4.1.** Si **existe un pago sin asignar**, resuelve según la información del apartado **PAGO NO ASIGNADO**.

**4.2.** Si **no existe un pago sin asignar**, resuelve según la información del apartado **PAGO NO APLICADO**.

**4.3.** Si **el pago se encuentra reversado**, es decir, en la columna **reversado** se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado **REVERSA DE PAGO**.



## PAGO NO APLICADO:

### IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado **si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.**
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

#### Recaudador presencial:

- Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina y ServiEstado: **2 días hábiles.**
- Unired: **3 días hábiles.**

#### Recaudador On-line:

- Servipag.com, clarochile.cl botón de pago Servipag, clarochile.cl botón de pago Banco Estado, clarochile.cl botón de pago Khipu, clarochile.cl botón de pago Match y Pago electrónico Banco Estado: **2 días hábiles.**
- Clarochile.cl WebPay, Clarochile.cl Sucursal Virtual y APP Mi Claro: **3 días hábiles.**
- Siempre debes adjuntar el **comprobante de pago** ante esta solicitud.
- El escalamiento vía correo electrónico **es solo para aquellos casos en donde el pago no aplicado 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.

- Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por el mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. **NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.** Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación.

## MATRIZ DE ATENCIÓN PAGO NO APLICADO:

### GESTIÓN

### INFORMA

### ESCALA

### REGISTRA

1. Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación **ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA**. Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta. 2. 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:** Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente y que están indicados en la sección **IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN**).
- **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 | ESCALA | REGISTRA |
| <p>Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 6 días hábiles se resolverá.</p> <p><i>Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.</i></p> |         |        |          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |        |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|----------|
| GESTIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | INFORMA | ESCALA | REGISTRA |
| <p><b>Escalamiento N°1:</b></p> <p>Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico: <b>Destinatario:</b> <a href="mailto:recaudacion@clarochile.cl">recaudacion@clarochile.cl</a> con copia a <a href="mailto:bpovtr@evertecinc.com">bpovtr@evertecinc.com</a></p> <p><b>Asunto:</b> CRM ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX</p> <p>En el <b>cuerpo del correo</b> indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada</p> <p><b>SLA:</b> 3 días hábiles.</p> |         |        |          |

## Escalamiento N°2:

Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento):

**1° Escalamiento:** [margarita.vasquez@clarovtr.cl](mailto:margarita.vasquez@clarovtr.cl)

**2° Escalamiento:** [claudio.palma@clarovtr.cl](mailto:claudio.palma@clarovtr.cl)

**3° Escalamiento:** [Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl](mailto:Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl)

**Asunto:** CRM ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el **cuerpo del correo** indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada

**SLA:** 3 días hábiles.

GESTIÓN

INFORMA

ESCALA

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

# DESAFÍO TERMINADO

---



## DESAFÍO N°16 - HFC CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°16 -  
HFC CLARO**

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

**FINALIZAR**