



# DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°27 - MÓVIL

## 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: INGRESO DE NOTA DE CRÉDITO

≡ UNIDAD 2: DESCONEXIÓN MÓVIL

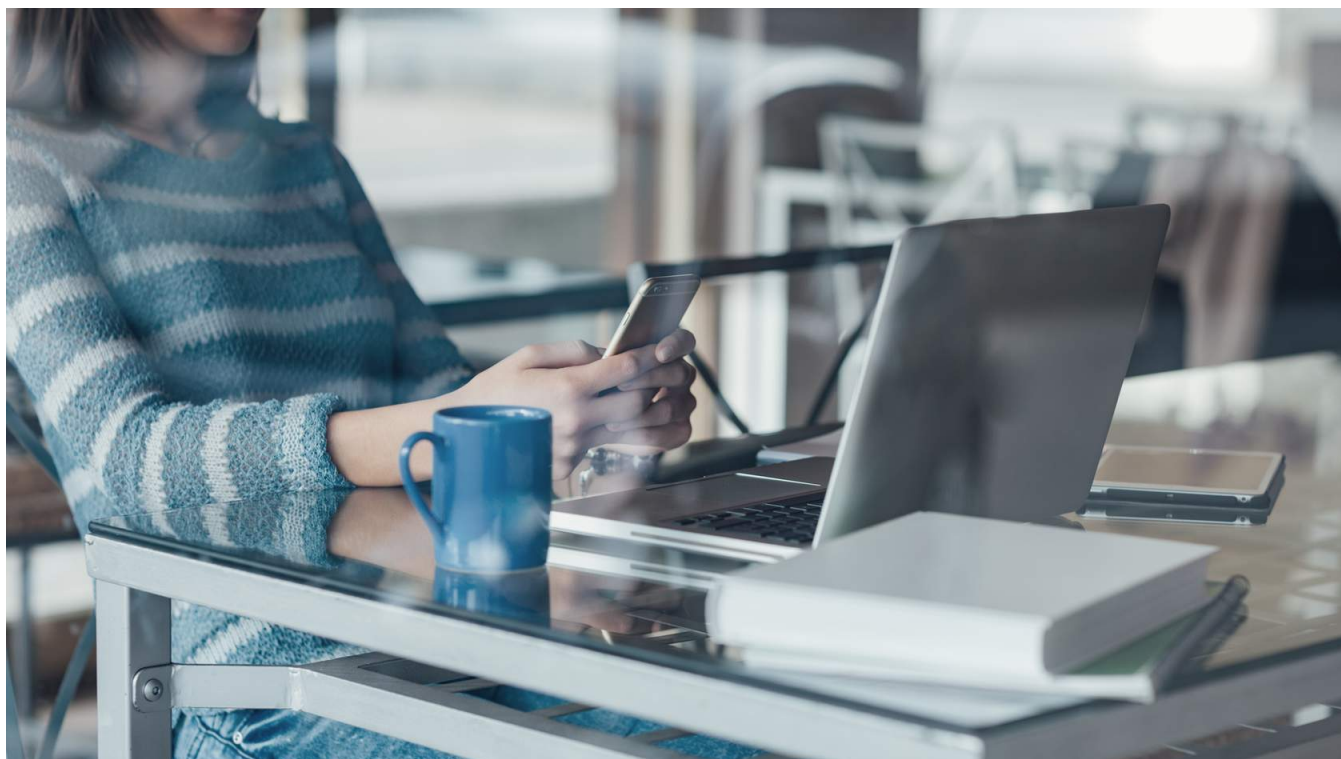
≡ UNIDAD 3: INGRESO DE RECLAMO EN ONE

≡ IMPORTANTE INCONVENIENTE CON PAGO

≡ DESAFÍO TERMINADO

# UNIDAD 1: INGRESO DE NOTA DE CRÉDITO

---



---

**DEBES SABER:**



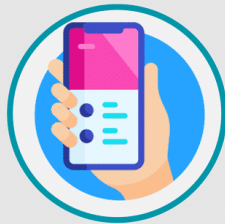
1

Para aprobaciones menores o iguales a \$7.000 en caso de Call Center, deben ser aprobadas como cargo de crédito.

2

Aprobaciones e insistencias mayores a \$7.000 en canal Call Center (excluye botón rojo móvil) deben seguir el flujo de ingreso de caso de impugnación.

## MONTO MENOR O IGUAL A \$7.000



MONTO MENOR O IGUAL A \$7.000

**PASO 1**

**PASO 2**

**PASO 3**

**PASO 4**

Paso a paso en ONE, para la aprobación del monto.

**Paso 1:** Pincha en la cuenta financiera del cliente.

**Página Principal de Interacción [1]**

ID de la Interacción:  Nuevo Guardar Cerrar Refrescar

Titular: Fabón Guillermo Rivas Soto Tipo-Subtipo de Cliente: EMPRESAS EMPRESAS Chum: NO EXISTEN REGISTROS-A

Dir. Especial: 236646976 Estado: Abierto Fecha de Inicio: 12/09/2022 17:55:04 Trabajo Abierto: 23 Condición Especial: Ninguno

Unidad: CANINO (HUELTA) Camino a la Estrella 501 Vp: Ninguno

QUILTO Rancagua - LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS Estado de la identificación:

Chile

Descción:  Canal: Web Medios: Autotendón

Entrada:  Llamador Repetitivo: PIN:  Validar PIN

Transferido:  En Cartera: Login del Comerciante:  En Representación de:

Ver/Ocultar Interacción Ver/Ocultar Tema

**Temas Actuales**

Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Orden Case Librerías Item de Acción

| Nro. de Cta. Financiera | Motivo 1          | Motivo 2          | Motivo 3          | Resultado         | Nro. de Suscripción  | Vinculado con        |
|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| 236646976               | FAVOR ESPECIFICAR | FAVOR ESPECIFICAR | FAVOR ESPECIFICAR | FAVOR ESPECIFICAR | Por Favor Seleccione | Por Favor Seleccione |

**Historial** Trabajo Contactos Items de facturación Suscripciones Cuenta Financiera de Centro Historial de Campaña

Cliente Cuenta Financiera Contacto

Buscar Ahora  Búsqueda sin Guardar  Ajustar  26 Registros

| Creación   | Identificación de la Interacción | Motivo 1       | Motivo 2     | Motivo 3     | Resultado        | Nro. de Cuenta Financiera |
|------------|----------------------------------|----------------|--------------|--------------|------------------|---------------------------|
| 24/05/2023 | 013320951                        | REGISTRO       | AUTOSERVICIO | ACTUALIZACIO | IMPOSSIBLE CO... | 236646976                 |
| 12/05/2023 | 012852845                        | REGISTRO       | AUTOSERVICIO | ACTUALIZACIO | IMPOSSIBLE CO... | 236646976                 |
| 11/05/2023 | 012838157                        | CONSULTAS C... | CLARO CLUB   | ACTUALIZACIO | IMPOSSIBLE CO... | 236646976                 |

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

**Paso 2:** En la pestaña de "Declaración", revisa la fila de descripción y busca el nombre Boleta/Factura, en donde debes ir a la fila de transacción y pinchar el hipervínculo llamado INV.

☐ Ignorar intereses por mora:  Chile

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Page Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Fianza

**Declaración** Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Desde: 24/05/2023 A: 21/10/2023  Buscar Ahora

☐ Ajustar

| Fecha      | Transacción | Descripción              | Número de Factura L | Crédito   | Débito    | Saldo     |
|------------|-------------|--------------------------|---------------------|-----------|-----------|-----------|
| 20/09/2023 | OSP/US      | Justificación de Disputa | 12051010            | -8.495,00 |           | 8.495,00  |
| 20/09/2023 | CREDIT      | Reversión de Crédito     |                     |           | 8.495,00  | 8.495,00  |
| 12/09/2023 | CREDIT      | Crédito                  |                     | -8.495,00 |           | 8.495,00  |
| 11/09/2023 | INV         | Boleta/Factura           | 240391179           |           | 16.990,00 | 16.990,00 |

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

**Paso 3:** Una vez pinchado, llegarás a la URL de la boleta de servicios, en donde debes copiar el N° de documentó.

The screenshot shows the Claro website interface for a bill. At the top, there's a red header with the Claro logo and the text "EXCELSOR BELLAS VALENCIA" and "EN LÍNEA desde tu línea Móvil". Below the header, there's a section with various fields: "Fecha Emisión" (03 SEPT 2023), "Período" (02 AGO 2023 - 01 SEPT 2023), "Nº de documento" (24088576), "Nº de cliente" (19484687-7), "Fecha Última Pago" (15 AGO 2023), and "Monto Última Pago" (\$ 0.190). A "Pagar ahora" button is visible. Below this, there's a "RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS" section with a table showing charges: "CARGO FIJO" (\$16,990), "CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS" (\$0), "CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS" (\$0), and "OTROS CARGOS" (\$0). A bar chart shows usage for "REDA ULTIMO PAGO" and "MONTO ULTIMO PAGO". At the bottom right, a red box shows "Total servicio mas Saldo anterior" (\$16,990) and "Total" (\$16,990).

| CARGO                             | TOTAL     |
|-----------------------------------|-----------|
| CARGO FIJO                        | \$ 16.990 |
| CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS | \$ 0      |
| CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS    | \$ 0      |
| OTROS CARGOS                      | \$ 0      |

| REDA ULTIMO PAGO | MONTO ULTIMO PAGO |
|------------------|-------------------|
| 15 AGO 2023      | \$ 0.190          |

| DESCRIPCION                       | MONTOS    |
|-----------------------------------|-----------|
| Total servicio mas Saldo anterior | \$ 16.990 |
| Total                             | \$ 16.990 |

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

**Paso 4:** Pega el número de documento en el ítem llamado "Número de factura legal" y luego pincha en "Buscar ahora".

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179 Buscar Ahora

Cargos:

Buscar Ahora Ajustar

| Identificación del Cargo | Código de Cargo | Descripción del Cargo | Tipo de Cargo | Nro. de Suscriptor | Monto Neto | Impuesto | Monto Total | Monto Acreditado Neto |
|--------------------------|-----------------|-----------------------|---------------|--------------------|------------|----------|-------------|-----------------------|
|--------------------------|-----------------|-----------------------|---------------|--------------------|------------|----------|-------------|-----------------------|

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

**Paso 5:** Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total. La resta de ambos es el monto que se dispone para gestionar la nota de crédito, considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

| Declaración              | <b>Crédito y Cargos</b> | Pagos                 | Reembolsos    | Acuerdos de Pago   | Casos      | Ítems de Acción          | Historial   | Lista de Depósito      | Actividades de Legado | S |
|--------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------|--------------------|------------|--------------------------|-------------|------------------------|-----------------------|---|
| Fecha de Inicio:         | 24/05/2023              | Fecha Final:          | 21/10/2023    | Suscripción:       | Todos      | Número de Factura Legal: | 240391179   | Buscar Ahora           |                       |   |
| Cargos:                  |                         |                       |               |                    |            |                          |             |                        |                       |   |
| Buscar Ahora Ajustar     |                         |                       |               |                    |            |                          |             |                        |                       |   |
| Identificación del Cargo | Código de Cargo         | Descripción del Cargo | Tipo de Cargo | Nro. de Suscriptor | Monto Neto | Impuesto                 | Monto Total | Monto Acreditado Total | Monto Acreditado      |   |
| 2216576413               | CCRCNET_REC             | Internet              | DBT           | 56979281529        | 13.781,51  | 2.618,49                 | 16.400,00   | 9.604,00               | 8.070,59              |   |
| 2216576407               | CCRCTEL_REC             | Telefonía             | DSC           | 56979281529        | -12.773,95 | -2.427,05                | -15.201,00  | 0,00                   | 0,00                  |   |
| 2216576403               | CCRCTEL_REC             | Telefonía             | DBT           | 56979281529        | 14.201,68  | 2.698,32                 | 16.900,00   | 15.201,00              | 12.773,95             |   |
| 2216576364               | CCRCTEL_REC             | Telefonía             | DBT           | 56979281529        | 0,00       | 0,00                     | 0,00        | 0,00                   | 0,00                  |   |

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

**Paso 6:** Selecciona el ítem al cual se realizará la Nota de Crédito, y presiona el botón “Cargo de crédito”

Declaración

Crédito y Cargos

Pagos

Reembolsos

Acuerdos de Pago

Casos

Items de Acción

Historial

Lista de Depósito

Actividades de Legado

Solicitudes

Fecha de Inicio:

24/01/2023

Fecha Final:

23/06/2023

Subscripción:

Todos

Número de Factura Legal:

13955163

Buscar Ahora

Cargos:

Buscar Ahora

Ajustar

| Identificación del Cargo                       | Código de Cargo | Descripción del Cargo         | Tipo de Cargo | Nro. de Suscriptor | Monto Neto   | Impuesto   | Monto Total  | Monto Acreditado Neto |
|------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|---------------|--------------------|--------------|------------|--------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> 2036410142            | CALL_DETAILS    | Impresión Detalle de Llamadas | DBT           | 56987238992        | 0,00         | 0,00       | 0,00         | 0,00                  |
| <input type="checkbox"/> 2036410147            | CCOCHDM_81836   | Cargo Contrato Arrendamiento  | DBT           | 56986742872        | 13.885,56    | 2.874,45   | 16.500,01    | 13.885,56             |
| <input checked="" type="checkbox"/> 2036410145 | CCOCSUBEGPCOMM  | Activación Cuota [CHARGE_R... | DBT           | 56986742872        | 1.680.586,24 | 319.311,77 | 1.999.900,01 | 0,00                  |
| <input type="checkbox"/> 2036410148            | CCOCPM18_81836  | Cargo Contrato Arrendamiento  | DBT           | 56986742872        | 4.548,13     | 138,88     | 4.687,01     | 0,00                  |

Cargo de Crédito

Cargo en Impugnación

Creditos

Ajustar

No se encuentra

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

**Paso 7:** Se desplegará la siguiente pantalla, donde se debe ingresar el monto a rebajar, basado en la descripción del cargo seleccionado. Una vez ingresado el monto de \$7.000 (máximo), se debe seleccionar en Motivo del Crédito, el cual es “Corrige monto facturado” y luego presionar botón “Enviar”.

Importante: Una vez presionado el botón enviar, se aplica la aprobación en línea de la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Biezos Soto > Cuentas > Crédito para Cargo

**Montos Acreditados**

Total Acreditado: 0,00      Neto Acreditado: 0,00

**Montos Disponibles para Crédito**

Total Disponible: 1.999.900,01      Neto Disponible: 1.600.568,24

**Determinar Monto de Crédito**

☒ Monto del Crédito:  
1

☐ % del Monto Total:

☐ Acreditar Cobro entre las Fechas:  
Desde:      A:      (Disponible Solo para Cargos Fijos)

Monto Neto de Crédito:      Monto Tributario de Crédito:      Monto Total de Crédito:

Motivo del Crédito:  
Corrige monto facturado

☒ Pagar en saldo inmediato  
☐ Pendiente para la siguiente factura

Enviar      Cancelar

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

**Paso 8:** Dirígete a la pestaña de declaración, revisa la aprobación de la nota de crédito, para ello pincha el hipervínculo llamado "CREDIT" y levanta el documento que avala la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Riverón Soto

Wireless: ☐ Empleado ☐ Ignorar Cobranza ☒ Ignorar intereses por mora: ☐ Expira el:

Dirección del Cliente: [CAMPESINOS \(MUELLE\) Camino a la Estrella 501](#)  
[QUINTO RANCHO - LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'NEIGAN](#)

Ver ETP Ver Acuerdo de Facturación Total Pago Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Faltar Cobranza Cargos

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósitos Actividades de Legado Solicitudes de Débito

Desde: 24/01/2023 A: 23/06/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

| Fecha      | Transacción | Descripción    | Número de Factura L... | Crédito | Débito       | Saldo        | Identificación |
|------------|-------------|----------------|------------------------|---------|--------------|--------------|----------------|
| 24/05/2023 | CREDIT      | Crédito        | 11667880               | -1.00   |              | 2.309.904,74 |                |
| 30/01/2023 | RP          | Boleta/Factura | 13955163               |         | 2.309.083,30 | 2.309.905,74 |                |

Una vez realizado y aprobado el cargo de crédito, debes dejar un registro detallado en la siguiente interacción de ONE:

- **Motivo 1:** SOLICITUDES FINANCIERAS
- **Motivo 2:** IMPUGNACIÓN DE COBROS
- **Motivo 3:** CARGOS NACIONALES
- **Resultados:** SOLICITUD COMPLETADA

En notas debes dejar el siguiente registro:

Monto de Nota de Crédito:

RUT de Cliente:

N° de Cuenta Financiera:

Motivo: #DescuentosPyD o #SVA #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICIÓN

**MONTO MAYOR A \$7.000**



**MONTO MAYOR A \$7.000**

**PASO 1**

**PASO 2**

**PASO 3**

**PASO 4**

**IMPORTANTE:** Para montos mayores a \$7.000 debes ingresar un caso para las revisiones correspondientes, esto bajo el procedimiento que se presenta.

**Paso 1:** Seleccionar la cuenta financiera.

|                                                       |                                        |                                                 |                                       |                                          |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|
| ID de la Interacción:                                 |                                        |                                                 |                                       |                                          |
| <input type="text"/>                                  | <input type="button" value="Nuevo"/>   | <input type="button" value="Guardar"/>          | <input type="button" value="Cerrar"/> | <input type="button" value="Refrescar"/> |
| Titular:                                              | Tipo/Subtipo de Cliente:               |                                                 | Churn:                                | Maro:                                    |
| <u>SANITY CLARO2</u>                                  | <u>Pyme EMPRESA UNIPERSONAL</u>        |                                                 | <input type="text"/>                  | <input type="text" value="NO E"/>        |
| Cta. Financiera:                                      | Estado:                                | Fecha de Inicio:                                | Trabajo Abierto:                      | Condic                                   |
| <u>100025241</u>                                      | <input type="text" value="Cancelado"/> | <input type="text" value="2/04/2014 11:34:32"/> | <input type="text" value="7"/>        | <input type="text" value="Ningun"/>      |
| Dirección:                                            |                                        |                                                 | VIP:                                  |                                          |
| <u>Avenida del valle 819</u>                          |                                        |                                                 | <input type="text" value="Ninguno"/>  |                                          |
| <u>Huechuraba Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO</u> |                                        |                                                 | Estado de la identificación:          |                                          |
| <u>Chile</u>                                          |                                        |                                                 |                                       |                                          |

**PASO 1**

**PASO 2**

**PASO 3**

**PASO 4**

**Paso 2:** Una vez dentro de la Cta. financiera, selecciona la pestaña Créditos y Cargos.

**IMPORTANTE:** Verifica que la gestión se realice en la cuenta financiera reclamada, además revisa que la acción se aplique en la boleta que corresponda.

No   En Cobranza desde 4/02/2016

☐ Empleado Direcc

☐ Ignorar Cobranza Expira el:

☐ Ignorar intereses por mora: [Aven](#)  
[Huec](#)  
[Paga](#)

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reemb

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

**Paso 3:** Ingresas el número de boleta (debes insertarlo en número de factura legal) para analizar el cargo correspondiente, una vez que encuentres lo requerido, debes dar "Buscar ahora"

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reembolsos de Cargo

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos

Número de Factura Legal:

Cargos:

| Identificación del Cargo | Código de Cargo | Descripción del Cargo | Tipo de Cargo | Nro. de Suscriptor | Monto Neto | Impuesto | Monto Total | Monto Acreditado Neto |
|--------------------------|-----------------|-----------------------|---------------|--------------------|------------|----------|-------------|-----------------------|
|                          |                 |                       |               |                    |            |          |             |                       |

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

**Paso 4:** Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total. La resta de ambos es el monto que se

dispone para gestionar la nota de crédito, considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Si

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179

Cargos:

| Identificación del Cargo | Código de Cargo | Descripción del Cargo | Tipo de Cargo | Nro. de Suscriptor | Monto Neto | Impuesto  | Monto Total | Monto Acreditado Total | Monto Acredit |
|--------------------------|-----------------|-----------------------|---------------|--------------------|------------|-----------|-------------|------------------------|---------------|
| 2216576413               | CCRCNET_REC     | Internet              | DBT           | 56979281529        | 13.781,51  | 2.618,49  | 16.400,00   | 9.604,00               | 8.070,59      |
| 2216576407               | CCRCTEL_REC     | Telefonia             | DSC           | 56979281529        | -12.773,95 | -2.427,05 | -15.201,00  | 0,00                   | 0,00          |
| 2216576403               | CCRCTEL_REC     | telefonía             | DBT           | 56979281529        | 14.201,68  | 2.698,32  | 16.900,00   | 15.201,00              | 12.773,95     |
| 2216576404               | CCRCTEL_REC     | Telefonía Adicional   | DBT           | 56979281529        | 0,00       | 0,00      | 0,00        | 0,00                   | 0,00          |

|               |               |               |               |  |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|
| <b>PASO 1</b> | <b>PASO 2</b> | <b>PASO 3</b> | <b>PASO 4</b> |  |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|

**Paso 5:** Luego seleccionar el cargo que corresponde, presiona "Cargo en Impugnación".

Declaración | **Crédito y Cargos** | Pagos | Reembolsos | Acuerdos de Pago | Casos | Ítems de Acción | Historial | Lista

Fecha de Inicio: 17/02/2014 | Fecha Final: 1/07/2023 | Suscripción: Todos | Número de Factura Legal:   
 [Buscar Ahora]

Cargos: [Buscar Ahora] [Ajustar]

| <input type="checkbox"/>            | Identificación del Cargo | Código de Cargo | Descripción del Cargo         | Tipo de Cargo | Nro. de Suscriptor | Monto Neto | Impu  |
|-------------------------------------|--------------------------|-----------------|-------------------------------|---------------|--------------------|------------|-------|
| <input type="checkbox"/>            | 400359490                | CALL_DETAILS    | Impresión Detalle de Llamadas | DBT           | 56950925337        | 0,00       | 0,00  |
| <input type="checkbox"/>            | 400359491                | CCOCHOM875156   | Cobro Sim Card 3900           | DBT           | 56950925337        | 3.277,31   | 622,6 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 400359488                | CCRCTEL_REC     | Telefonia                     | DBT           | 56950925337        | 324,75     | 61,70 |
| <input type="checkbox"/>            | 400359492                | CALL_DETAILS    | Impresión Detalle de Llamadas | DBT           | 56950925337        | 0,00       | 0,00  |

Cargo de Crédito | Cargo en Impugnación

Créditos:

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

**Paso 6:** Llegarás a la pestaña de “Crear caso”

**Debes completar los siguientes campos:**

- Nro. de suscripción: (Elegir número pcs).
- Método de comunicación del caso: Celular (recuerda que aquí debes poner el método de comunicación que el cliente prefiera).
- Detalles de comunicación del caso: (Se repite el mismo número que ingresamos en Nro. suscripción).
- Línea de producto: Escoger el servicio ajustar (voz).
- Canal creación del caso: Sucursales/ Call center/ redes sociales, entre otros.
- Medio creación del caso: Llamada telefónica o la que aplique.

**Selecciona el tipo y subtipo de impugnación de acuerdo al procedimiento ha realizado:**

- Tipo de Impugnación: Cargos de voz nacional (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargos recurrentes (aplica proporcionales), Cargos recurrentes (Aplica PYD.)
- SubTipo de impugnación: servicios no solicitados (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargo fijo distinto al concretado (aplica proporcionales), Promociones (Aplica PYD).
- Monto de disputa: Debe ser el monto reclamado, siempre que no supere el monto Total, seleccionado inicialmente.
- Motivo del crédito: La opción que corresponda, tales como: Regularización caso disputa AMDOCS.

**Luego debes seleccionar la pestaña Detalles: Seleccionar Titular – Cliente.**

**Crear Caso**

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género:   
 Tel. Domiciliario: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico:   
 No. de Suscripción: Línea de Producto: No. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:   
 Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta:   
 Teléfono Casa: Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: IMEI:   
 CAC: Autoatención

Caso Anterior Siguiente Caso Atributos

**Detalles** Disputar

Detalles del Cargo:   
 Código del Cargo: Descripción: Tipo: EffectiveDate:   
 CCRCTEL\_REC Telefonía OBT 15/04/2014 23:00:00   
 Monto Total: Monto Neto: Monto del Impuesto:   
 386.45 324.75 61.70

Tipo de Impugnación: Sub Tipo de Impugnación: Notas:   
 Favor especificar Favor especificar   
 Monto de disputa:   
 0.00   
 Motivo del Crédito:   
 Regularización caso disputa AMDOCS

Los montos presentados son montos brutos

Guardar y Despachar Caso Resuelto Guardar Cancelar

|               |               |               |               |  |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|
| <b>PASO 1</b> | <b>PASO 2</b> | <b>PASO 3</b> | <b>PASO 4</b> |  |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|

**Paso 7:** Ingreso de Template en el campo de notas del caso.

Template:

- Motivo: Ejemplo: "Cliente no reconoce cobro xxxxx".
- Boleta N°:
- Cta. Financiera:
- PCS a ajustar:
- Concepto: Ej.: xxxxxxxx #DescuentosPYD o #SVA o #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICION
- Monto \$
- Resuelto en línea: SI/NO
- Correo electrónico:
- Se explica solución: SI/NO

**Crear Caso**

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género:   
 Tel. Domiciliario: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico:   
 Nro. de Suscripción: Línea de Producto: Nro. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:   
 Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta:   
 Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: IMEI:   
 Caso Anterior | **Siguiente Caso** | Atributos

**Detalles** | Disputar

Detalles del Cargo   
 Código del Cargo: Descripción: Tipo: EffectiveDate:   
 CCRCTEL\_REC Telefonía DBT 15/04/2014 23:00:00   
 Monto Total: Monto Neto: Monto del Impuesto:   
 386.45 324.75 61.70

Tipo de Impugnación: Sub Tipo de Impugnación: **Notas**   
 Cargos Voz Nacional Promoción no aplicada Registrar template:   
 Monto de disputa: 386.00   
 Motivo del Crédito: Regularización caso disputa AMDOCS

Los montos presentados son montos brutos

Guardar y Despachar | Caso Resuelto | Guardar | Cancelar

|               |               |               |               |  |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|
| <b>PASO 1</b> | <b>PASO 2</b> | <b>PASO 3</b> | <b>PASO 4</b> |  |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|

**Paso 8:** En la pantalla "Crear Caso" verifica que, en la parte inferior derecha, la opción desplegable seleccionada sea "Guardar y Despachar", luego presiona en botón "Guardar".

Guardar y Despachar | Caso Resuelto | **Guardar** | Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

**Paso 9:** Luego de dar guardar, llegarás a la pantalla principal en donde verificarás el N° del caso.

**Informa al cliente, que su caso será respondido y notificado dentro de los 5 días hábiles**

**Página Principal de Interacción [N°]**

ID de la Interacción:  Nuevo Guardar Cancelar Refrescar Notas

Titular:  Tipo-Suporte de Cliente:  Grupos:  Mantención en Lista Especial:   
 Cta. Financiera:  Estado:  Fecha de Inicio:  Trabajo Abierto:  Condición Especial:   
 Dirección:  VIP:  Estado de la Interacción:

CRUCE PANAMA 3 SANTA CRUZ  
 Santa Cruz Colchagua, LIBERTADORES GENERAL BERNARDO O'HIGGINS  
 Chile

Verificar Interacción Verificar Tema  
 Temas Activas Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Ordenar Caso

No. de Cta. Financiera:  Motivo 1:  Motivo 2:  Motivo 3:  Resultado:  No. de Respuesta:   
 3150789 FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR

Historial Trabajo Contactos Items de facturación  
 Cliente Cuenta Financiera Contacto

Buscar Ahora  Mostrar todo  Agregar

| Modificación | Identificación | Tipo  | Título       | Fecha de Vencimiento | Nivel 1 de Tipo de Caso         | Nivel 2 de Tipo de Caso | Nivel 3 de Tipo de Caso | Estado  | No. de Cta. Financiera | No.  |
|--------------|----------------|-------|--------------|----------------------|---------------------------------|-------------------------|-------------------------|---------|------------------------|------|
| 17/06/2020   | C132952363     | Caso  | URGENTE      | 29/12/2020           | CORRECCION SERVICIOS            | CORRECCION SERVICIOS    | AJUSTE SALDO            | Cerrado | 3150789                | 5897 |
| 14/06/2020   | C132963272     | Caso  |              | 14/06/2020           | MANTENCION DE SERVICIOS MOVILES |                         | SIN SEÑAL               | Cerrado | 3150789                | 5897 |
| 15/06/2020   | C132876592     | Caso  | URGENTE      | 15/06/2020           | SOLICITUDES CASOS DE            | Detener Cobranza        | No Aplica               | Nuevo   | 3150789                |      |
| 06/06/2020   | 1288162231A    | Orden | Orden por RG | 23/06/2020           |                                 |                         |                         | Cerrado |                        |      |
| 06/06/2020   | 1282817385A    | Orden | Orden por RG | 17/06/2020           |                                 |                         |                         | Cerrado |                        |      |
| 12/06/2020   | C131779872     | Caso  | URGENTE      | 12/06/2020           | SOLICITUDES CASOS DE            | Detener Cobranza        | No Aplica               | Nuevo   | 3150789                |      |
| 06/06/2020   | 1286129871A    | Orden | Orden por RG | 22/06/2020           |                                 |                         |                         | Cerrado |                        |      |

**INFORMA:** "Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la solicitud de análisis para el concepto de xxxx por un valor de \$xxxxx, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$xxxxxx. Se le enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación elegido por usted. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual".



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

## UNIDAD 2: DESCONEXIÓN MÓVIL

---



La Baja de Servicios Voluntaria Móvil es la operación de desconexión del servicio Claro- móvil por iniciativa del cliente.

---

**POLÍTICA DE ATENCIÓN:**



- Esta atención puede ser entregada al titular de la cuenta o un tercero mayor de 18 años con poder notarial que lo autorice para tales efectos.
- Se debe instar al cliente a que la baja de los servicios sea para el último día del Ciclo de facturación, lo anterior, aplica para todo canal de atención.
- Si el cliente desea desconectar y posee deuda, cuotas de equipo, boletas de servicios, se debe sugerir pagar deuda. Si aun así no se logra, se debe ingresar la desconexión del servicio.
- **En caso de solicitar desconexión por fallecimiento de titular**, se puede cursar obteniendo certificado de defunción del titular y de nacimiento o matrimonio de quien solicita la gestión.
- En caso de ser una desconexión móvil, el cliente podría recibir hasta dos boletas, dado que el servicio se cobra por mes vencido.- No debes solicitar fotocopia de la cédula de identidad, ni imprimir formulario de término (en canales presenciales), estos documentos se reemplazan con la validación de identidad.

## GESTIÓN CANALES REMOTOS:





**REDES SOCIALES:** Debe derivar a los clientes que requieran desconexión a través de sucursal virtual, para ello, se propone el siguiente Script. *"Sr (a) XXXXX, para dar mejor atención a su solicitud le recomiendo que ingrese a su sucursal virtual a través de consultas y solicitudes"*

## ARGUMENTARIO: 5 PASOS



### 5 PASOS DE ARGUMENTACIÓN

Aplica para todos los canales de atención:

**Paso 1:** Resuelve la casuística planteada por el cliente, el cual gatilla su decisión de desconectar los servicios, para ello, puedes apoyarte en Clave.

**Paso 2:** Argumenta con los beneficios del plan actual, explica minutos, gigas. Además, revisa si tiene SVA los cuales se puede reducir con el fin de atender la reducción de costos. En caso de que el cliente acepte, apóyate en la publicación de Activación y Desactivación de SVA Móvil. A continuación, argumentario detallando los beneficios de nuestra oferta comercial.

**Paso 3:** Ofrece descuentos al cargo fijo, iniciando desde el menor, para ello puedes apoyarte en la publicación de **Plan retención**.

**Paso 4:** Puedes ofrecer Nota de crédito por un monto de \$7.000, para conocer si el cliente es afecto, debes revisar la publicación de **Plan Retención**. Y para apoyar la gestión de nota de crédito, puedes revisar la publicación de acuerdo a los procedimientos de No reconoce cobros Móvil.

**Paso 5:** Entrega como última opción, la baja de plan a precio normal (sin descuentos), solo podrás ofrecer hasta 1 escalón más abajo, te recomendamos usar la tabla de oferta Downselling con el fin de apoyar la gestión en sistemas, puedes apoyarte con la publicación de cambio de plan.

Si cliente ante las alternativas anteriores declara que no está interesado y que quiere una oferta más agresiva, considerando que la competencia ofrece algo mejor o que simplemente se quiere ir, derivar a:

-**Call Center y Canales digitales:** N1 (contención), plataforma especializada que cuenta con HHRR más agresivas.

- **Sucursales:** deriva a Ejecutivo Retenedor o Supervisor quien de acuerdo al perfil que tienen, cuentan con HHRR más agresivas.

En caso, de que el cliente solicite la desconexión de todas maneras, debes seguir con el paso a paso en ONE.

| Plan Actual                                                            | Oferta Competencia                                                                                                                | Argumentario                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MAX XL libre CF \$16.990</b><br>GB libres. 400 GB de alta velocidad | -WOM GB libres \$19.990<br>-Movistar Libre Utra \$20.990 GB libres, 450 de alta velocidad<br>-Entel Plan Libre \$22.990 GB libres | Más económicos, mejor velocidad de datos e incluye Roaming.<br><br>Plan actual del cliente es más barato, cuenta con GB libres y 400 GB de alta velocidad, además de Roaming.<br><br>Plan actual del cliente es más barato e incluye Roaming.   |
| <b>MAX L libre CF \$14.990</b><br>GB libres, 300GB de alta velocidad   | -WOM 400 GB \$16.990<br>-Movistar Libre Pro \$16.990 GB libres, 300 de alta velocidad<br>-Entel Plan 300 GB \$15.990              | Más económicos, mejor velocidad de datos e incluye Roaming.<br><br>Plan actual del cliente es más barato, cuenta con GB libres de alta velocidad, además de Roaming.<br><br>Plan actual del cliente es más barato e incluye Roaming.            |
| <b>MAX M CF \$12.990</b><br>200GB                                      | -WOM 250 GB \$12.990<br>-Movistar Libre Full \$13.990 200 GB<br>-Entel Plan 120GB \$11.990                                        | Plan actual del cliente es más barato, posee misma cantidad de GB de navegación, además de minutos libre y RRSS libres (las cuales no gastan/consumen los 200GB de navegación).<br><br>Plan actual del cliente es más barato e incluye Roaming. |
| <b>Plan S CF \$8.990</b> 100GB                                         | WOM 125 GB \$10.990<br>Movistar Inicia \$10.990 100 GB<br>Entel Plan 120GB \$11.990                                               | Plan actual del cliente es más barato con minutos libres                                                                                                                                                                                        |

## BAJA NO CURSADA:

### OBJETIVO

### VERIFICAR PRECONDICIONES

### GESTIÓN

### CAMBIO A PREPAGO

**OBJETIVO:** Resolver atenciones de clientes que mencionan que solicitaron la desconexión de su servicio pero este continúa activo y ende, facturándose.

**ALCANCE:** Aplica a Sucursales, call center y canales remotos.

### POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

- Esta atención sólo se puede entregar al titular de la cuenta.
- Ante una baja no cursada comprobada, debes descontar todo cobro que se generó desde el día de la solicitud de desconexión.

- Las bajas no cursadas pueden ser resueltas en el front, siempre y cuando exista evidencia, a saber:

- o **Existe registro de atención de la plataforma de contención o de sucursales, pero la baja de servicios no está ingresada en sistema.**

- o **Existe registro de transferencia desde primera línea a plataforma de contención.**

- o **Solicitud de Baja ingresado, pero no finalizado aún.**

- o **Cliente manifieste que se intentó comunicar muchas veces sin éxito.**



| OBJETIVO                                                                                                                                                                                         | VERIFICAR<br>PRECONDICIONES | GESTIÓN | CAMBIO A<br>PREPAGO |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------|---------------------|--|
| 1. Revisa el estado de la línea del cliente, para ello, ingresa a One con el PCS del cliente y en el costado izquierdo o en la parte superior de la pantalla principal revisa su <b>estado</b> . |                             |         |                     |  |

## **ESTADO CANCELADO:**

1. Revisa en el menú superior de One **Buscar** -> **Orden** -> **Ordenes** la fecha de la Orden de desconexión. Informa al cliente que la línea se encuentra finalizada y la fecha de baja.

### **REGISTRA:**

**Motivo 1:** Consultas Comerciales

**Motivo 2:** Productos y Servicios Activos

**Motivo 3:** Estado de Suscripción

**Resultado:** Solicitud Completada

## **ESTADO ACTIVO:**

1. De acuerdo a la fecha indicada por el cliente, revisa en One si existe una interacción de respaldo:

**Motivo 1:** Solicitudes Comerciales

**Motivo 2:** Modificaciones al Contrato

**Motivo 3:** Término de Contrato

**Resultado:** Solicitud Completada/ Se genera orden/Imposible completar

2. Verifica en Tipifica <http://hogar.clarochile.cl/login.php> con el Rut del cliente si tiene registro de una solicitud de desconexión o intento de transferencia a contención.

Si NO existe ninguna de estas evidencias, gestiona según el acordeón **No existe evidencia de solicitud de desconexión**



| OBJETIVO | VERIFICAR<br>PRECONDICIONES | GESTIÓN | CAMBIO A<br>PREPAGO |  |
|----------|-----------------------------|---------|---------------------|--|
|----------|-----------------------------|---------|---------------------|--|

Confirmando que existe evidencia de desconexión, debes gestionar la eliminación del número o bien, cambio a prepago.

**a)** Indica al cliente que, para cumplir con la normativa regulatoria, debes validar la identidad. Apóyate en la publicación [Validación De Identidad Para Titular Y/O Terceros](#).

Si la validación no es exitosa, informa al cliente que, para la seguridad y respaldo de la gestión, esta solicitud la puede realizar en sucursal virtual:

***"Dn./Sra. XXX no podremos realizar la solicitud de desconexión según lo que nos indica la normativa regulatoria. Lo dejo invitado para que hacer su solicitud a través de su Sucursal Virtual en [ClaroChile.cl](#)***

**b)** Verifica en la cuenta si hay montos facturados post fecha de solicitud de desconexión. Considera que estos, deben ser ajustados.

**c)** Consulta al cliente si su solicitud consiste en dejar su número prepago o eliminar el número.

**d)** Verifica si el cliente tiene un equipo asociado al pcs que desea eliminar. Si es así, confirma el TIPO DE ADQUISICIÓN del equipo. Revisa la publicación Productos Asignados Móvil (Atención Presencial y Remota).

- Si es PROPIO o COMPRA puedes gestionar según si el cliente quiere cambio a prepago o eliminar su número.

- Si el tipo es **ARRIENDO**, verifica si tiene contrato vigente o finalizado.

o **Finalizado:** Hacer la opción de compra en One. Una vez realizada, debes ingresar la desconexión.

o **Vigente:** Revisar si quedan cuotas pendientes por pagar. Para esto, revisa el desplegable REvisa que la línea del cliente no presente cuotas del cargo de activación pendiente de la publicación SEPARACIÓN Y UNIFICACIÓN DE CUENTAS MÓVIL

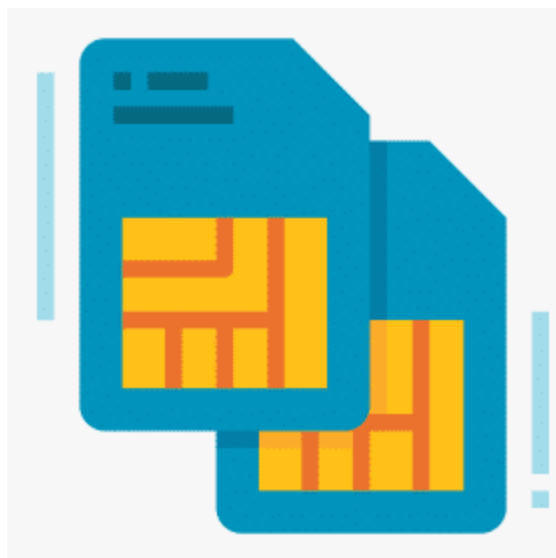
- Con cuotas pendientes: Informar al cliente las cuotas restantes del pago. Si el cliente no desea pagar en el momento, puedes ingresar la desconexión en One.

- De lo contrario, el cliente manifiesta hacer el pago total de las cuotas pendientes, debes generar la opción de compra para finalizar el contrato de arriendo del cliente.

- Si el cliente tiene cuotas pendientes del cargo de activación (el pago realizado al momento de contratar el equipo) se le facturará la totalidad de dicho cargo de activación.



| OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | VERIFICAR<br>PRECONDICIONES | GESTIÓN | CAMBIO A<br>PREPAGO |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------|---------------------|--|
| <p>1. Apóyate en la publicación <u><a href="#">Migración Servicio Postpago a Prepago Móvil</a></u> para realizar el cambio. Posterior al cambio, elimina todo cobro generado desde el día en que se solicitó la desconexión hasta el día de tu atención. Te puedes apoyar en la publicación <u><a href="#">Ingreso de Nota de Crédito Móvil</a></u>.</p> |                             |         |                     |  |



| OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | VERIFICAR<br>PRECONDICIONES | GESTIÓN | CAMBIO A<br>PREPAGO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------|---------------------|
| <p>1. Apóyate en la publicación Desconexión de Servicios Móviles para ingresar la desconexión. <b>Recuerda que esta debe ser con fecha para el mismo día.</b> Posterior al cambio, elimina todo cobro generado desde el día en que se solicitó la desconexión hasta el día de tu atención. Te puedes apoyar en la publicación <u>Ingreso de Nota de Crédito Móvil.</u></p> |                             |         |                     |



| OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | VERIFICAR<br>PRECONDICIONES | GESTIÓN | CAMBIO A<br>PREPAGO |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------|---------------------|--|
| <p>3. Si <b>no existe un respaldo en Tipifica ni en One</b>, informa al cliente la situación y atiéndelo de la misma forma que se atiende a un cliente que solicita la desconexión por primera vez. Para esto, gestiona según tu canal de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Call Center</b>, transfiere de forma asistida al cliente a la plataforma de Contención según el procedimiento <u>Protocolo de Transferencia Móvil</u>.</li><li>• <b>Sucursales</b>: te puedes apoyar de la publicación <u>Plan de Retención</u>, y en los procedimientos vigentes de SOMOS CLAVE</li><li>• <b>Canales Digitales</b>: Deriva al cliente a <b>Sucursal Virtual</b> para que continúe la atención por esa vía en la sección <b>Consultas y Solicitudes</b>, ya que así es posible validar que es el Titular a quien se atiende.</li></ul> <p><b>REGISTRA:</b></p> |                             |         |                     |  |

**Motivo 1:** Solicitudes Comerciales

**Motivo 2:** Modificaciones al Contrato

**Motivo 3:** Término de Contrato

**Resultado:** Solicitud Completada



CONTINUAR

## UNIDAD 3: INGRESO DE RECLAMO EN ONE

---



**POLÍTICA DE ATENCIÓN:**



Antes de ingresar el reclamo, debes preguntar al cliente "¿A través de qué medio desea recibir la respuesta de su reclamo?". Por normativa SUBTEL el cliente debe tener las siguientes opciones para recibir la respuesta a su reclamo: **correo electrónico, SMS o carta certificada.**

- Esta atención se puede dar al Titular, Tercero usuario del servicio, incluso no cliente CLARO.
- Antes de ingresar el reclamo en sistema, **SIEMPRE** debes intentar resolver el inconveniente del cliente.
- Sólo si el cliente insiste en ingresar un reclamo, debes ingresarlo en ONE. Junto con el ingreso de un reclamo, debes gestionar la entrega de FUR.
- El ejecutivo, de acuerdo al alcance y atribuciones que posee, siempre debe **HACER TODO LO NECESARIO para entregar una solución en el momento.**
- Si resuelves el inconveniente en la atención, pero el cliente insiste en ingresar un **RECLAMO**, este igualmente lo debes ingresar junto con la entrega de FUR.
- Siempre debes validar si el N° de contacto y el correo electrónico son correctos, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación Creación de datos y modificación

## CONSIDERACIONES



- Un reclamo se ingresa siempre y cuando el cliente **EXPRESAMENTE** indique que quiere ingresar un reclamo formal.
- La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de **5 días hábiles**.
- Sólo el cliente RECLAMANTE puede solicitar la copia de la respuesta de reclamo. Se le entrega en PDF y es la copia del documento que le llegó previamente según el medio que solicitó el envío de la respuesta.
- Los **ESTADOS DE CIERRES** para los reclamos a aplicar son: **APROBADO** y **RECHAZADO**.
- Considerar que, en caso de atender a un **NO CLIENTE**, **NO** se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un titular.
- **NUNCA** debes ofrecer un reclamo en forma proactiva

**INDAGA:**



1. ¿Cuál es la causa del reclamo?

2. ¿Intentó ingresar su reclamo a través de otro canal de Atención?

3. ¿Se le entregó lo solicitado o es un incumplimiento?

4. ¿Es posible que podamos resolver su solicitud en este momento?

5. ¿Cuándo ocurrió la atención que señala?

6. ¿Cuál fue el medio de contacto por el cual se comunicó con nosotros?

7. ¿Podría entregarme detalles de lo sucedido?

8. ¿Cuál fue la actitud o la acción que le incomodó o molesto?

9. ¿Cuál es el hecho denunciado y cómo ocurrió?

**GESTIÓN:**



## Precondiciones:

### 1. VERIFICA RECLAMO EN CURSO

### 2. INFORMA

Verifica que el cliente no registre un reclamo en curso, por el motivo que está reclamando. Para eso debes revisar la pestaña "Trabajo" en la página principal de interacción de ONE, luego revisa lo siguiente:

- Columna Identificación: Muestra el número de caso, que sería el número del reclamo entregado al cliente. Los casos siempre comienzan con una letra C.
- Columna Tipo: indica si es un caso o una orden.
- Columna Estado: muestra si el caso está abierto o cerrado

Historial

Trabajo

Contactos

Items de facturación

Suscripciones

Cuenta Financiera de Cobro

Historial de Campaña

Cliente

Cuenta Financiera

Contacto

Buscar Ahora

Mostrar todo

Ajustar

40+ Registros

| Modificado | Identificación              | Tipo           | Título                           | Fecha de Vencimiento | Nivel 1 de Tipo de Caso  | Nivel 2 de Tipo de Caso | Nivel 3 de Tipo de Caso | Estado            |
|------------|-----------------------------|----------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|
| 17/12/2024 | <a href="#">A48786085</a>   | Item de Acción | <a href="#">Posteado</a>         | 24/12/2024           |                          |                         |                         | No se ha iniciado |
| 1/12/2024  | <a href="#">C252853804</a>  | Caso           | <a href="#">255147748STP_FU</a>  | ??/??                | SOLICITUDES CASOS DE ... | Detener Cobranza        | No Aplica               | Nuevo             |
| 28/11/2024 | <a href="#">1992231801A</a> | Orden          | <a href="#">Orden para 'CAMI</a> | 12/12/2024           |                          |                         |                         | Cerrado           |
| 28/11/2024 | <a href="#">1992230508A</a> | Orden          | <a href="#">Orden para 'CAMI</a> | 12/12/2024           |                          |                         |                         | Cerrado           |
| 11/11/2024 | <a href="#">A47478000</a>   | Item de Acción | <a href="#">Posteado</a>         | 18/11/2024           |                          |                         |                         | No se ha iniciado |
| 5/11/2024  | <a href="#">C250797076</a>  | Caso           | <a href="#">281223560APR_FU</a>  | ??/??                | SOLICITUDES CASOS DE ... | Aprobar Paso            | No Aplica               | Nuevo             |

## 1. VERIFICA RECLAMO EN CURSO

## 2. INFORMA

En caso que el reclamo este ingresado, informa a cliente lo siguiente:

*"Sr xxxx, le informo que su reclamo N° Cxxxxx aún está siendo revisado, le recuerda que el plazo legal de solución es de 5 días hábiles, una vez respondido usted recibirá en su email la respuesta de este".*

En caso, que no tenga reclamo ingresado por el mismo motivo, revisa los siguientes pasos de gestión.

RECLAMO  
COMERCIAL

RECLAMO TÉCNICO

RECLAMO DE  
ATENCIÓN

|                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                            |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Identifica y resuelve en base a la casuística planteada por el cliente según los procedimientos publicados en CLAVE.                                                                                                       | Identifica, diagnostica, y resuelve en base a la casuística planteada por el cliente. Para realizar lo anterior, apóyate en el procedimiento de Troubleshooting Técnico Móvil                                              | Ingresa un caso en One |
| Una vez gestionado explica de acuerdo a las gestiones realizadas. Si el cliente está de acuerdo, informa lo siguiente: "Sr xxxx, le informamos que su caso ha sido resuelto, agradecemos que nos haya permitido resolver". | Una vez gestionado explica de acuerdo a las gestiones realizadas. Si el cliente está de acuerdo, informa lo siguiente: "Sr xxxx, le informamos que su caso ha sido resuelto, agradecemos que nos haya permitido resolver". |                        |
| Si el cliente solicita de manera explícita ingresar un reclamo, valida que el email del cliente sea el correcto e ingresa un caso en One                                                                                   | Si el cliente solicita de manera explícita ingresar un reclamo, valida que el email del cliente sea el correcto e ingresa un caso en One                                                                                   |                        |

## **Ingreso de caso en One**

El siguiente paso a paso te permitirá conocer cómo ingresar un reclamo comercial o técnico en One.

## Paso 1

Ver/Ocultar Interacción Ver/Ocultar Tema

Temas Actuales Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Orden

| Nro. de Cta. Financiera | Motivo 1 | Motivo 2             | Motivo 3       | Resultado      |
|-------------------------|----------|----------------------|----------------|----------------|
|                         | REGISTRO | ESTADO DE SOLIC...   | DISCONFORMIDAD | SE GENERA CASO |
| 222021677               | REGISTRO | ESTADO DE SOLICITUDE | DISCONFORMIDAD | SE GENERA CASO |

Dirígete a la pestaña principal de ONE, y selecciona los siguientes tópicos de interacción:

- Motivo1: Registro
- Motivo2: Estado solicitud
- Motivo3: Disconformidad

## Paso 2

Una vez situado en la pantalla de Crear caso, selecciona los siguientes campos:

- Línea de producto: Telefonía móvil
- Detalles de comunicación del caso: Digita el número telefónico del cliente
- Hora de contacto predilecta: Selecciona en base a la información entregada por el cliente.
- Canal de creación de caso: Selecciona el canal de atención que representas.
- Medio de creación de caso: Selecciona en base al canal de atención que representas.
  - Tipo1: Disconformidad
  - Tipo2: Móvil
  - Tipo3: Otro
- Recibido de: Titular – cliente.
- Notas:
  - Motivo Reclamo:
  - PCS Reclamado
  - Explicación de la solución entregada:
  - Resuelto en línea: Sí

### Paso 3

1

Detalles

Identificación del Caso

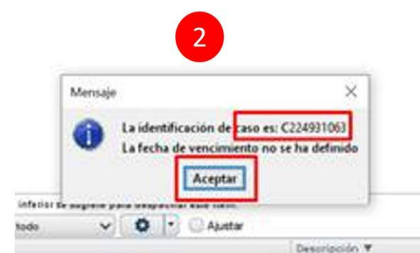
Tipo 1: DESCONFORMIDAD Tipo 2: PROBL. Tipo 3: OTRO

Procedente de: Fecha Recibida

\*Padre - Hijo: Prioridad: Normal Estado: Nuevo Padre-Hijo: Ninguno Identificación de Padre-Hijo: Nombre de Contacto Alternativo: Notas:

En caso que el cliente solicite la respuesta de su reclamo vía carta certificada, registra la marca #cartacertificada

Guardar y Despachar Caso Resuelto Guardar Cancelar



Al terminar de registrar las notas, selecciona Guardar y despachar y luego Guardar. Luego toma nota del N° del caso ingresado y pincha "Aceptar".

## Paso 4



Dirígete al Submenú de ONE y pincha Buscar/Soporte/Caso y digita el numero del caso ingresado (1) para traerlo a contexto y pincha sobre su número. Luego nuevamente en el submenú de ONE, pincha en Flujo de trabajo/Recuperar (2).

## Paso 5

1

The screenshot shows a software window with a dropdown menu labeled 'Estado'. The menu is open, showing three options: 'Nuevo', 'En Análisis', and 'Aprobado'. The 'En Análisis' option is highlighted. Below the dropdown, there are checkboxes for 'Notificar Contacto' (checked) and 'Reboalimentación'. At the bottom, there are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons. The 'Guardar' button is highlighted with a red box.

2

The screenshot shows the same software window as in step 1, but now the 'Aprobado' option in the 'Estado' dropdown menu is highlighted. The 'Guardar' button at the bottom is highlighted with a red box.

En estado del caso, debes cambiar de Nuevo a En análisis y pinchar Guardar (1). Luego del estado En análisis, pasa a Aprobado y selecciona Guardar (2).

## Paso 6

Ver Caso: C224931063 > Cerrar Caso

| Identificación del Caso: | Cerrado Por: | Fecha de Cierre: | Núm Subcasos de Administración: | Tiempo de Trabajo Total: |
|--------------------------|--------------|------------------|---------------------------------|--------------------------|
| C224931063               | 151100096    | 21/12/2023 17:32 | 0                               | 0:00                     |

Estado: Cerrado Resolución 1: APROBADO Resolución 2: CERRADO ☐ Retroalimentación

Notas:

Cerrar Caso Cancelar

En notas, deja la resolución del caso, usando el template indicado y una vez dejado el registro, pincha en Cerrar caso.

Motivo Reclamo:

PCS Reclamado

Explicación de la solución entregada:

Resuelto en línea: Sí

## Informa y Registra

*"Sr xxxxx, le informo que el comprobante de respuesta de su reclamo ha sido enviado al email que se registro en nuestros sistemas, en caso de solicitar una copia, usted puede obtenerla en cualquiera de nuestros canales de atención"*

| Registro de atención en One:             | Template:                             |
|------------------------------------------|---------------------------------------|
| Motivo 1: Registro                       | Motivo Reclamo:                       |
| Motivo 2: Estado de Solicitudes/Reclamos | PCS Reclamado                         |
| Motivo 3: Inconvenientes de Atención     | Explicación de la solución entregada: |
| Resultado: Solicitud Completada          | Resuelto en línea: Sí                 |

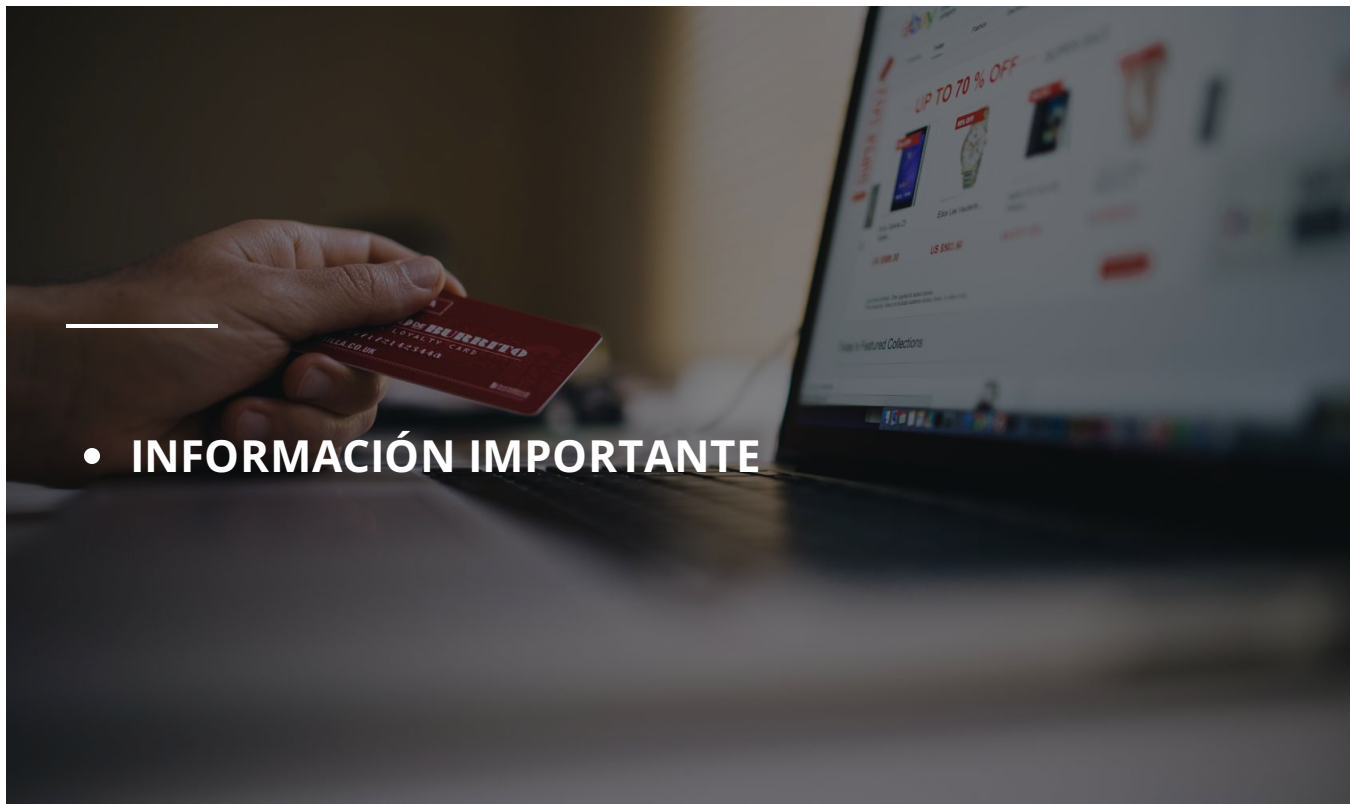


Para revisar el detalle del ingreso en One de un reclamo de atención, revisa en clave presionando [AQUÍ](#).

CONTINUAR

# IMPORTANTE INCONVENIENTE CON PAGO

---



- **INFORMACIÓN IMPORTANTE**



**"Completar correctamente los campos obligatorios en las solicitudes de recaudación, sobre todo cuando ingreses una SS por Pago no aplicado, es de suma importancia, como el monto pagado y la boleta correspondiente, esto es esencial para garantizar que el área encargada pueda resolver el caso y evitar que el cliente quede sin respuesta.**

**Recuerda siempre revisar cuidadosamente los datos ingresados antes de enviar. Detalles como los indicados anteriormente y descripciones claras del problema o solicitud son claves para una gestión exitosa y sin retrasos."**

|             |                |                 |                          |       |                   |                  |
|-------------|----------------|-----------------|--------------------------|-------|-------------------|------------------|
| Actividades | Fallas masivas | SS relacionadas | Seguimiento de auditoría | Notas | Archivos adjuntos | Servicio Técnico |
|-------------|----------------|-----------------|--------------------------|-------|-------------------|------------------|

Cuenta de facturación:

Número de boleta:

Monto cancelado:

Lugar de pago:

Lugar de pago (otros):



**Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)**



**DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR**

# DESAFÍO TERMINADO

---



## DESAFÍO N°27- MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°27-  
MÓVIL CLARO**

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

**FINALIZAR**