

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 15 - Botón Rojo

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.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 15 AL 28 DE JULIO



TRASLADO DE SERVICIOS



SUSPENSIÓN TRANSITORIA



ACTIVIDAD



CONVENIOS



NO RECONOCE COBRO VTR+ (EX VOD)





DESAFÍO TERMINADO

TRASLADO DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO

El siguiente procedimiento te ayudara a abordar clientes que indiquen que necesitan trasladar sus servicios a un nuevo domicilio

Botón Rojo: Solo atiende clientes sin factibilidad, clientes con productos FINIX y planes antiguos a la oferta vigente

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- El traslado se puede efectuar **solo a direcciones factibles.**
- Solo puede ser solicitado por el **titular y/o representante legal.**
- Solo el Titular y/o representante legal pueden solicitar la cancelación del traslado. Para la validación de titular, deber revisar el N° de serie del Carnet de identidad en la siguiente página [REGISTRO CIVIL](#)
- **Si el cliente tiene planes FINIX:**
 - **Call center:** Deriva de forma asistida a Botón Rojo
 - **Sucursales:** Deben completar el Formulario Web que se encuentra en este mismo procedimiento en la sección SUCURSALES.
- **El cliente con deuda, sólo podrá trasladar los mismos servicios que tiene actualmente. No se puede agregar servicios adicionales o actualizaciones de promoción (Andes) que aumenten el valor mensual al momento de ingresar el traslado. Cualquier nueva contratación, podrá hacerla una vez trasladado y con cuenta al día.**
- El procedimiento de **“CONVIVENCIA DE ÓRDENES”** indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **Cliente con oferta comercial no vigente**, que solicite traslado, deberá actualizar su plan a los planes vigentes para poder efectuarlos, si no aparecerá el siguiente mensaje que se muestra más abajo.
 - **Para estos casos, si eres de Call Center, debes transferir a Botón Rojo**

- Si el cliente indica que no tiene sus equipos (módem, dbox, etc) para realizar el traslado, realiza el procedimiento de ROBO DE EQUIPO FIJO
- Si el **cambio de dirección es de análogo a digital** Informar al cliente que necesitará un decodificador.
- Si el cliente **tiene servicio de teléfono fijo y solicita el traslado a otra ciudad**, se asignará nuevo número telefónico
- **En caso que el cliente cuente con tecnología VP se debe realizar un cambio de número**, ya que al cambiar de domicilio al cliente se le instalara una EMTA con un nuevo número telefónico debido al cambio de tecnología.

Importante: asociar a la nueva cuenta de servicio, la nueva dirección del cliente. De no hacerlo, el técnico nunca llegará al nuevo domicilio a hacer la instalación.

- Solo si cliente consulta por Protocolo Covid en visita informa el siguiente script:
 - *"Sr(a) XXX, Nuestros técnicos aplican todos los protocolos técnicos exigidos por la autoridad sanitaria"*

IMPORTANTE

El cliente deberá cambiar su promoción a la oferta comercial vigente antes de hacer un traslado, de lo contrario, no se podrá efectuar el traslado y aparecerá el siguiente mensaje de alerta:

siebelprd.vtr.cl:2080 dice

[1]Error al invocar servicio 'SIS OM PMT Service', método 'Invoke BC Method' en el paso 'Submit Order'.(SBL-BPR-00162)

[2]Error al ejecutar el subprocesso 'ISS Promotion Verify SubProcess' en el paso 'Verify Promotion'.(SBL-BPR-00183)

[3]Error en elegibilidad de la orden: Pack Vive Mas Residencial 0920i: Este producto no se vende a: **Localidad** = PALT. (SBL-BPR-00131)

BOTÓN ROJO

ATENCION CLIENTE —

Si te transfieren **desde primera línea un cliente con un plan desactualizado a la oferta vigente**, debes **actualizar el plan antes de realizar el traslado**, puedes apoyarte con la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#). Puedes apoyarte con el siguiente Script:

VOZ

"Sr(a) XXXX debido a los productos que tiene instalado, para realizar el traslado es necesario actualizar su plan a uno vigente"

NO VOZ

"XXXX debido a los productos que tienes instalado, para realizar el traslado es necesario actualizar su plan a uno vigente"

- **Si cliente derivado tiene plan FINIX, revisar factibilidad en Andes, si es factible, ingresa traslado según corresponda**
- Cliente **derivado por infactibilidad** debes realizar los siguientes pasos:

1. Verificar que los **datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos**. Si se necesita modificar algún dato, revisa la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).

2. Revisar la factibilidad técnica del nuevo domicilio en la página de GIS en el link <http://srvmapgstg02/mapguide2011/vtr2/apps/Login/Login.aspx>

VALIDAR DIRECCIÓN EN GIS —

1. Ingresar credenciales de acceso.
2. Acceder al módulo de búsqueda de direcciones.

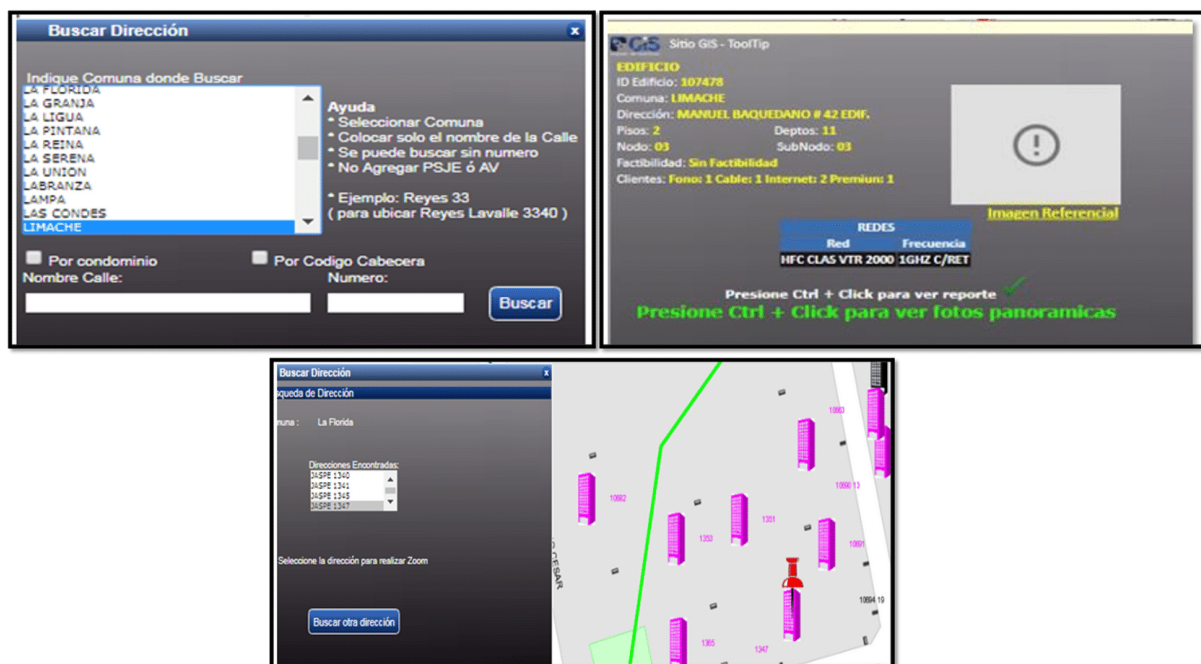
3. Seleccionar la comuna.
4. Escribir el nombre de la calle a buscar.
5. Hacer clic en la dirección que corresponde a la búsqueda.
6. Cuando el sistema entrega la dirección, podremos encontrar las siguientes opciones:

a) Dirección factible con cobertura 3 play se verá en color rojo y al dar clic en la dirección te entrega el detalle del tipo de red.

En este punto hay que tener consideración del tipo de Vivienda, ya que puede ser Horizontal que permite tener factibilidad.

b) Dirección factible pero solo Cable se verá en color magenta y al dar clic en la dirección te entrega el detalle del tipo de red.

c) Dirección no factible, saldrá en color Negro y al hacer clic indicará las condiciones de la dirección.



VALIDAR DIRECCIÓN EN SII

Se ocupa esta web como apoyo en caso de tener dudas en la búsqueda de la dirección, para identificar si la numeración o posición en el mapa de GIS está correcto. También nos permite

dar indicios de donde está la dirección que no es encontrada.

1. Al ingresar al sitio encontrarás un panel de búsqueda por criterios, donde se debe seleccionar "Buscar Dirección" <https://www4.sii.cl/mapasui/internet/#/contenido/index.html>
 2. Al buscar por dirección se deben completar 2 campos de forma obligatoria que son: la Comuna y Calle a buscar, como opcional queda la altura o número.
 3. Al ingresar texto en Comuna, la web nos entregará posibles opciones disponibles
 4. Al ingresar estos 2 campos, el sistema entregará todas las numeraciones posibles que tiene esta calle. Esto nos ayudará a confirmar si la información que nos proporciona el cliente es la correcta
 5. Si hay certeza de la numeración que informa el cliente, se puede agregar a los criterios de búsqueda.
- Y al hacer clic en **"Ver"** podremos ver la dirección en el mapa y confirmar si existe la dirección informada por el cliente y con este dato podrás volver a buscar en GIS si esta dirección tiene o no cobertura.
 - Esta web nos entrega referencias y confirma la existencia de una dirección. No informa si hay o no cobertura de la red VTR. Esto debe ser siempre validado en la web de GIS o en nuestros CRM.

The screenshot displays the 'CARTOGRAFIA DIGITAL SII MAPAS' website. The top navigation bar includes links for 'Home', 'Avalúos y Contribuciones de bienes raíces', and 'Mapas Digitales'. Below this, there are icons for 'Catalago', 'Ingresar', 'Buscar Comunas', 'Buscar Reavalúo', 'Buscar Dirección', and 'Buscar Rol'. The main content area is titled 'BÚSQUEDA POR DIRECCIÓN' and features three input fields: '* Comuna' (with a dropdown menu), '* Nombre de Calle' (with a dropdown menu), and 'Número'. Below these fields, there is a link '(+) Mostrar más opciones de búsqueda'. At the bottom of the search section, there are two buttons: 'Buscar' (blue) and 'Ocultar' (orange). The background of the page shows a map of Santiago, Chile, with various landmarks and street names visible.

VALIDAR DIRECCIÓN EN GOOGLE MAPS

Esta web nos ayudará a encontrar direcciones y como se escriben, para generar una correcta búsqueda en GIS.

1. Ingresa al link <https://www.google.cl/maps>

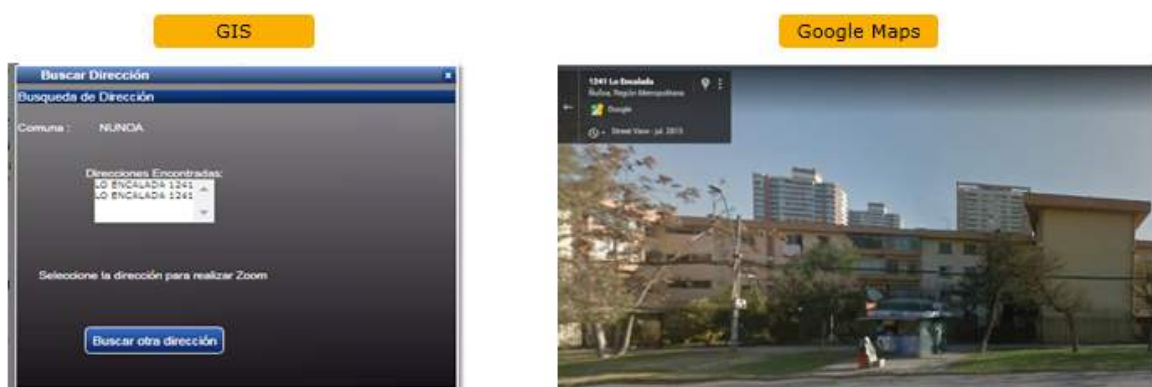
2. Busca en el siguiente orden: Calle (numeración), Comuna

3. En esta opción entrega varias direcciones que coinciden con el criterio de búsqueda y nos permitirá descubrir datos que nos ayudarán a complementar la búsqueda como por ejemplo:

a) Si existen referencias geográficas, tipos de construcción, etc.

b) Ejemplo: Al buscar la dirección “Lo Encalada 241” de la comuna de Ñuñoa, Gis nos entrega 2 direcciones y podremos ocupar Google Maps para entender cuál es la diferencia entre ambas.

Al utilizar el Street View, se puede determinar que hay un edificio y un quiosco con la misma numeración, pero solo el edificio tiene cobertura.



Según el análisis y resultados de la validación de la dirección se procede según los siguientes casos:

DOMICILIO FACTIBLE

DIRECCIÓN NO ESTÁ

DIRECCIÓN NO FACTIBLE

1. En Jerarquía de cuentas, **crear una nueva cuenta de SERVICIO** asociada a la nueva dirección donde se desea trasladar. Presionar botón + elegir **CLASE** y finalmente **GUARDAR**. Guardar el número de **IDENTIFICADOR DE CUENTA DE SERVICIO**.

2. Hacer clic en el cuadro de dirección sobre el botón de búsqueda y buscar la nueva dirección en el desplegable **DIRECCIONES DE LA CUENTA** y hacer clic en **ACEPTAR**.

3. Pinchar **GUARDAR**.

4. Navegar hacia la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**. Posicionarse sobre la promoción contratada y pinchar el botón **ENGRANAJE**. Elegir del menú desplegable: **TRASLADO**.

5. Se realiza el **cambio de la cuenta la cuenta de Servicio, eligiendo las que fueron creadas** y guardadas para la nueva dirección.

6. Al seleccionar los campos indicados, se despliega la cuenta nueva y antigua de facturación y servicio, **se debe elegir la nueva** y hacer clic en **ACEPTAR**.

- Si no seleccionas la nueva cuenta de servicio al realizar el TSQ Andes enviará un mensaje de alerta. Debido a que la dirección de destino debe ser siempre distinta a la actual.

7. Pinchar el botón **TSQ** y revisar que quede en estado **APROBADO**.

8. Luego de ingresado el Traslado, ingresar a **Jerarquía de Cuentas** y posicionarse en el botón de buscar Dirección en la **Cuenta de Facturación y cambiarla por la dirección ingresada** para el Traslado.

- **Nota:** El cambio de dirección en la cuenta de facturación también se puede realizar cuando el pedido ya está agendado.

9. Navegar nuevamente al Pedido de ventas y presionar el botón **ENVIAR**.

10. **Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible**, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita, para luego presionar **ACEPTAR**. Recuerda corroborar números de contacto.

11. Y finalizar en **GUARDAR**

12. Verificar en la vista 360° la actividad de tipo **TERRENO en estado AGENDADA** y en Pedidos el **traslado en estado ABIERTA**

Informar al cliente:

- Fecha de cuando se realizará el traslado del servicio
- Cliente tiene que llevar a su nuevo domicilio los equipos que tiene en el domicilio actual
- Recordar que tiene que haber un mayor de edad en el domicilio a la hora del traslado
"Sr(a) XXX, el traslado de sus servicios queda programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentren en el domicilio. Además, le recordamos que es necesario que lleve los equipos (D-Box, Modem, etc.) al nuevo domicilio"

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has options like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' section is active, showing a list of clients. The client details for 'MARLENE INER RUIZ RUIZ' are displayed, including their email 'mruizruiz@gmail.com', age '55', and address. The 'Actividades' section shows a list of activities, with the following table:

ID Actividad	Descripción	Tipo	Estado	Propietario
1-5DTHDVZ	Nombre MARLENE INER RUIZ RUIZ // Rut 6 llamada	Saliente	Finalizada	YJARA
1-5DTH94Z	Baja Traslado	Termino	Agendada	SADMIN
1-5DTH94Z	Alta Traslado	Termino	Agendada	IVANEZ
1-5DTH94Z	[992180471] SMS [YTR Informa De acuerdo]	Saliente	Finalizada	YJARA
1-5DTH94Z	Softphone E Contact	Llamada Entrante	Pendiente	JORDRIGUEZL

The 'Pedidos' section shows a list of orders, with the following table:

Nº de Pedido	Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido
1111111111	Abierto		19/12/2018 15:17:58	Traslado

DOMICILIO FACTIBLE

DIRECCIÓN NO ESTÁ

DIRECCIÓN NO FACTIBLE

1. Ingresar una Solicitud de Servicio desde la cuenta de CLIENTE dependiendo el caso:

Solicitud de validación **FACTIBILIDAD PARA TRASLADO**

TIPO	DATOS
ÁREA	VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
SUBÁREA	VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
DESCRIPCIÓN	Ingresar descripción correspondiente

IMPORTANTE

Dentro de la Solicitud de servicio que ingresaste, dirígete a la pestaña ACTIVIDADES , debes rellenar los campos con la información de la dirección que se va a validar. Si esto no se realiza, no es posible gestionar la búsqueda de la nueva dirección.

Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

2. **INFORMA**

Indicar al cliente que ya se ingresó la solicitud de validación de dirección y que dentro de las próximas 72 horas hábiles te contactarás con él para regularizar su solicitud de traslado y poder gestionarla.

"Sr(a) XXX hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indica no es factible para instalación de nuestros servicios ya que la red se encuentra en mantención. Hemos generado una solicitud para revisar su caso. Me contactaré con usted dentro de 72 horas hábiles para informar la factibilidad del traslado".

3. Si al recibir la respuesta que el domicilio está OK para trasladar servicios, debes contactar al cliente y gestionar el INGRESO DE TRASLADO.

4. En caso que no aparezca la dirección en ninguna búsqueda, seguir al acordeón "Dirección no Factible"

The screenshot displays the 'Andes' system interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu contains 'Página principal', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de venta', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Solicitudes de servicio' section shows a list of requests, with the first one selected: '1-208704941313'. The details for this request are displayed in a form with the following sections:

- Información SS:** Includes fields for 'Nº de SS' (5.208704941313), 'Punto del Cliente' (15962031.5), 'Nombre Completo Cliente' (ADRIANA ESTHER PE), 'RUT Solicitante' (15962031.5), 'Nombre Completo Solicitante' (ADRIANA ESTHER PE), 'Número serie O solicitante', 'Teléfono móvil solicitante', and 'ID sistema Falla Masiva'.
- Prondad y propiedad:** Includes fields for 'Estado' (Cerrado), 'Prioridad' (Baja), 'Propietario' (COTONER SS), 'Tipo requerimiento' (Requerimiento), 'Número vecinal' (SOPORTE COM), 'Cana de ingreso' (99367230), and 'Teléfono celular solicitante' (99367230).
- Resumen:** Includes fields for 'Descripción' (Requerimiento de instalación para zona DE/CO/DE ALMACEN 1.41.5), 'Comentarios' (Esta información se deberá completar para validar la dirección), 'Fecha de creación' (15/11/2022 12:26.5), 'Fecha de solución' (17/11/2022 12:54.6), 'Fecha de cierre' (17/11/2022 12:54.6), and 'Usuario creador' (12719888 SS).

Below the form, there is a tabbed interface with the following tabs: 'Actividades', 'Fallas masivas', 'SS relacionadas', 'Seguimiento de audición', 'Notas', 'Archivos adjuntos', 'Servicio Técnico', 'SLETEL', and 'Validación API'. The 'Actividades' tab is selected, showing a list of activities with columns for 'Calle nueva', 'Calle actual', 'Número nuevo', and 'Región nueva'. The first row shows 'FALTA INFORMACION' for all four columns.

DOMICILIO FACTIBLE

DIRECCIÓN NO ESTÁ

DIRECCIÓN NO FACTIBLE

Cuando comprobaste que el domicilio no es factible para el traslado debes realizar lo siguiente:

1. **Informar al cliente que el domicilio no tiene factibilidad** técnica para realizar el traslado

"Sr(a) XXX hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indica no es factible para instalación de nuestros servicios ya que nuestra empresa no tiene cobertura por el momento".

2. Debes **transferir a la plataforma de retención** de forma directa según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SUSPENSIÓN TRANSITORIA



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Aplica para ejecutivos Sucursal, Botón Rojo, CC Voz y No Voz
- Aplica sólo para servicios fijos
- **La suspensión debe ser ingresada EXCLUSIVAMENTE por:**
 - **Call center voz y no voz: Botón rojo**
 - Sucursales: Jefe, Ejecutivo Retenedor o Coordinador

- Esta atención en presencial se puede dar al Titular o un tercero con poder notarial.

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
---------	-----------------------	-------------

SUCURSAL	RETENCIÓN PRESENCIAL Y REMOTO- CALL CENTER VOZ Y NO VOZ
El valor de la suspensión es de \$2500 por la promoción	El costo de la suspensión es \$0 Debes realizar un ajuste por el monto del cargo de suspensión voluntaria.
La antigüedad del cliente es de 6 meses o más	La antigüedad del cliente es de 4 meses o más

- Para Call Center Voz y No Voz se valida la titularidad con el n° de serie del titular [AQUÍ](#)
- La suspensión se puede solicitar por: un periodo de 60 días cada 12 meses calendario o por periodos de 30 días, con un máximo de 2 veces por año y se realiza al plan completo no por servicios individuales, incluye descuentos de programaciones, renta de equipos por el periodo suspendido.
- Si cliente ya ocupó el máximo de 2 suspensiones por año o bien una suspensión de 60 días, debes indicar que el sistema no permite ingresar una nueva suspensión. Por ningún motivo debes derivar a este cliente con Botón Rojo.
- Desde Septiembre 2023 **no se ofrecerá la suspensión voluntaria móvil** ni de forma proactiva o reactiva.
 - Si un cliente solicita suspender temporalmente su plan móvil debes explicar que esta atención no se puede ingresar sistémicamente.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

Call center/ Sucursal

"Sr XXX, le informo que nuestro sistema no nos permite ingresar suspensiones de servicios móviles; recuerde que si viaja fuera del país los precios se cobran por consumo y son adicionales al plan contratado"

- Sólo si el cliente manifiesta la intención de desconectar, debes aplicar el procedimiento de [Retención Móvil](#)

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
• Si cliente solicitó suspensión por 30 días y luego decide reanudar sus servicios con anticipación, ya ocupó el cupo de un periodo. • Motivos por los cuales el cliente puede suspender sus servicios: ◦ No uso del servicio (Ej. Periodo de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc) ◦ Traslado (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio) – 30 días como máximo para reanudar los servicios. • Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el periodo. Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento. • Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión. • El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia. • Se debe indicar al cliente que, al momento de reactivar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento. • Suspensión NO se debe ingresar como herramienta de retención. • El procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES" indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Puedes revisar el procedimiento en la publicación SUMAR - PAUSAR Y EDITAR PEDIDO (CONVIVENCIA DE ÓRDENES)		

INDAGA

1. Motivo por el cual solicita suspensión.
2. Período en que estarán suspendidos los servicios.
3. **En Fijo**, consultar en qué dirección se suspenderá el pack, pudiendo suspender en más de una dirección.

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
! IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360. Si necesita buscar otro Rut, para conocer el procedimiento revisa la publicación [BUSQUEDA DE CLIENTE](#)
2. Verifica que el cliente no tenga deuda , puedes revisar la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. Revisar en la sección de PEDIDOS si el cliente ha solicitado suspensión del servicio en los últimos 12 meses calendario.
4. Confirmar en PRODUCTOS INSTALADOS que los todos servicios estén activos, ante dudas te puedes apoyar en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#).

BOTÓN ROJO

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- La suspensión de los servicios puede ser inmediata o futura. Dependiendo sea la solicitud del cliente es como se debe proceder según lo indicado a continuación.
- Si cliente solicita suspensión en fecha distinta a su DOM, se debe informar que su próxima boleta vendrá con cobros proporcionales de acuerdo a los días que estuvo sin servicio.
- La reanudación de los servicios se debe ingresar después de que la suspensión se encuentre en estado "Completada", de lo contrario, el botón "REANUDAR" no estará disponible.
- La Reanudación es una solicitud que cuando se ingresa crea una actividad en **estado abierta**, se agenda y una vez cumplida la fecha el estado pasa a ser **finalizada** activando nuevamente los servicios del cliente.

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- Motivo por el cual solicita suspensión.
- Período en que estarán suspendidos los servicios.

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

Revisar el DOM (Ciclo de Facturación), ya que para evitar cobros adicionales o descuentos en cuenta de cliente. Es ideal suspender para el último día Del DOM del cliente.

Perfil de facturación			
Nombre	Método de pago	Medio de Distribución de Factu	Día de Tarificación del Mes (DOM)
2730106	Medio Pago no Con...	Electrónico	23

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA INMEDIATA

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma inmediata (hoy).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora" y luego "Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES completa:**

- Motivo : Suspensión Voluntaria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en estado finalizada.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500** que se generó en forma automática al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

6. Para confirmar suspensión, debemos **revisar en la vista 360° que el pedido esté completado** y los servicios se encuentren en estado **SUSPENDIDO**.

7. Para **agendar la reanudación**, se debe seleccionar la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**

8. Pinchar el botón **CALENDARIO**, del campo **FECHA DE ENVIO**.

- Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en "Terminado".

9. En **ACTIVIDADES** se ingresa:

- Motivo : Reanudar
- Código de Cierre : Solicitud de Ingresada
- Estado : Finalizada
- Luego pinchar botón **GUARDAR** . Automáticamente se generará una nueva actividad que quedará en estado ABIERTA hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA FUTURA —

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma programada (futura).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora"** y luego **"Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES completa:**

- Motivo : Suspensión transitoria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **guardar**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en **estado ABIERTA, hasta que se cumpla la fecha de suspensión agendada**.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500 que se generó en forma automática** al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

Debes completar un formulario con los campos solicitados:

- Call Center clic [Aquí](#)
 - Fecha de la atención
 - Usuario Andes
 - RUT de cliente
 - N° de cuenta de cliente
 - Fecha de suspensión futura
 - Fecha de reanudación: la que indica el cliente

SEGUIMIENTO Y REANUDACIÓN (BOTÓN ROJO - BACKOFFICE)

Para agendar la reanudación, el pedido de **suspensión debe estar en estado "COMPLETADO"** con los servicios suspendidos. De lo contrario, **no estará disponible el botón de "REANUDAR" en Productos instalados**.

1. Hacer seguimiento del caso del cliente y agendar reanudación cuando la fecha de suspensión se haya cumplido.

2. Para validar, debes revisar el estado de los servicios en **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360° del cliente.

3. **Para reanudar**, se debe seleccionar la **promoción en PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**

4. **Pinchar el botón CALENDARIO, del campo FECHA DE ENVIO.**

a) Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en "Terminado".

5. **En ACTIVIDADES se ingresa:**

- Motivo : Reanudar
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada
- Luego pinchar **botón guardar**. Automáticamente se generará una **nueva actividad que quedará en estado ABIERTA** hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

6. Cambia el **ESTADO** de la solicitud del cliente en la planilla de suspensiones a **"COMPLETADO"**, para identificar que el cliente ya tiene correctamente agendada su reanudación de servicios.

- **Botón Rojo clic** [Aquí](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión.

- ☐ Falso
- ☐ Verdadero

CONVENIOS



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- El descuento permanente convenio se mantendrá vigente mientras el cliente pertenezca a la institución o empresa con el convenio vigente.
- SIEMPRE debes guiarte por el cotizador, así sabrás qué tipo de condiciones comerciales y beneficios tiene el cliente según su convenio

- REvisa el cotizador [Aquí](#)

DEBES SABER

- Los siguientes descuentos no tienen reajuste por IPC hasta diciembre 2023, dada la naturaleza de su contrato: ARMADA, ARMADA RETIRO, COLEGIO ARTURO PRAT, FONDOS PROPIOS, CENTRAL ODONTOLÓGICO.
- Para cliente con cuenta de facturación mayor a 9 dígitos de forma temporal solo podrá acceder a activar PAC, Sin embargo y entendiendo que la situación es ajena a nuestros clientes, mientras se regulariza este inconveniente los clientes podrán mantener su descuento permanente convenio sin tener activo el pago automático de cuentas.
- Si un cliente deja de Pertener a la empresa o institución en convenio y su medio de pago es Descuento planilla, debes eliminar el descuento permanente y el descuento planilla).
- En el Cotizador puedes encontrar toda la información respecto a los convenios vigentes; como las características del o los productos convenio, validación, Dom, método de pago, hasta 2 direcciones con descuento permanente, etc.
- Para realizar la actualización de promoción, guíate por la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#) en el ítem "GESTION" previa validación de todas las precondiciones y políticas que se deben cumplir.
- Hay convenios que tienen beneficios especiales:

**FACH ACTIVO, FACH RETIRO, HOSPITAL FACH,
CAAE ACTIVO, CAAE RETIRO, MUTUALIDAD: 2°
Dbox adicional sin costo**

2° Equipo adicional

Descuento Andes

d-BOX Smart II	Dscto d-BOX Smart II Adicional Gratis Convenio
d-BOX básico SD	Dscto d-BOX SD Adicional Gratis

ARMADA, ARMADA RETIRO, COLEGIO ARTURO PRAT, FONDOS PROPIOS, CENTRAL ODONTOLOGICO:

Packs y Promociones disponibles para clientes stock y nuevos:

- 50% 2do d-Box.
- 50% Programación Premium (en todas las programaciones disponibles).
- No se aplicará alza de IPC hasta diciembre 2023.

Detalle para aplicar descuentos:

Canales	Descuento Andes
Pack Adulto HD	Pack Adulto HD al 50% permanente
CDF Premium	Pack TNT Sports Premium al 50% permanente
CDF Premium SD (Básico)	Pack TNT Sports 2 al 50% permanente
Fox Sports Premium	Fox Sports Premium al 50% permanente

Equipos adicionales	Descuento Andes
d-BOX Smart II	Dscto d-BOX Smart II Adicional a 1.495 Perm Conv
d-BOX HD	Dscto d-BOX HD Adicional a 1.995 Perm Conv
d-BOX PRO	Dscto d-BOX PRO Adicional a 2.995 Perm Conv
d-BOX SD	Dscto d-BOX SD Adicional a 1.245 Perm Con

BOTÓN ROJO

DEBES SABER	CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN	CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO	CLIENTE INDICA QUE NO TIENE TARIFA CONVENIO (SPP Y/O SVA) REFLEJADA EN CUENTA
- Los convenios tienen costo \$0 de instalación. El descuento de instalación es ingresado por defecto. - Ante un cambio de plan, debes actualizar la promoción e ingresar el descuento convenio según el plan que contrate el cliente, de lo contrario el cliente no tendrá la tarifa preferencial.			

DEBES SABER	CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN	CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO	CLIENTE INDICA QUE NO TIENE TARIFA CONVENIO (SPP Y/O SVA) REFLEJADA EN CUENTA
<u>CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN</u> 1. Debes verificar cuál es el convenio según el subtipo que aparece en la vista 360 de la cuenta cliente.			

2. En caso que el campo no tenga información, verifica en las solicitudes de servicio si el cliente tiene la SS Validar convenio ingresada en el último mes calendario. Si tiene la SS en ese plazo, revisa el paso a paso del cambio en el acordeón **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN CONVENIO**

3. **Si no tiene la SS**, deberás validar el convenio nuevamente. Para esto:

- 1. Ingresa al **cotizador y revisa la información relacionada con el convenio** al que el cliente debería estar suscrito: DOM, Método de pago, documentación especial para validación.
- 2. En caso que el convenio **requiera documentación especial** para validar la categoría convenio, informa al cliente que se ingresará una validación del convenio la que debe ir acompañada de la documentación que el convenio requiere. Si el convenio no requiere documentación especial, continúa el procedimiento en el siguiente paso (3.3)

Si el cliente tiene la documentación a mano, podrás ingresar la Solicitud de servicio e informar que debe tener la y que en un plazo máximo de 72 horas será contactado para realizar el cambio de plan.

VOZ

"Dn, Sra XXXX para completar el cambio de plan es necesario para su respaldo validar el convenio al que está suscrito. Para esto, ingresaré un sistema una solicitud, la que tiene un tiempo de respuesta máximo de 72 horas hábiles. En este plazo, lo contactaré vía telefónica el día [mencionar el día cuando se cumpla el plazo] con la respuesta de la validación y podremos realizar el cambio de plan"

Si el cliente no tiene la documentación a mano, informa al cliente que es necesario para continuar que la pueda enviar a tu correo corporativo. Una vez recibida puedes ingresar dicha solicitud.

VOZ

"Dn, Sra XXXX para completar el cambio de plan es necesario para su respaldo validar el convenio al que está suscrito. Para esto necesitamos que nos pueda enviar la siguiente documentación [mencionar según el convenio] a mi correo corporativo. Una vez recibida ingresaré un sistema una solicitud, la que tiene un tiempo de respuesta máximo de 72 horas hábiles. En este plazo, lo contactaré vía telefónica el día [mencionar el día cuando se cumpla el plazo] con la respuesta de la validación y podremos realizar el cambio de plan"

- 3. En la **cuenta de cliente ingresa la solicitud de servicio Validar Convenio**
 - TIPO: Datos
 - ÁREA: Venta
 - SUBÁREA: Validar convenio
 - DESCRIPCIÓN: Convenio al que se suscribe cliente- Motivo del ingreso de la SS (Cliente no tiene subtipo convenio)

Nota: No olvides una vez ingresada la SS de validación GUARDAR para que la solicitud de servicio quede en estado derivada, de lo contrario no podrá ser atendida por área convenio.

Solicitudes de servicio				
Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de i
1-194390518827	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad	11/02/2022 17:13:
1-176002459988	Internet	Reparación Técnica	Modem No enciende	22/06/2021 21:25:
1-151962855420	Facturación	Inconsistencia Fact...	No reconoce valor plan	02/03/2021 15:46:
1-139052317510	Datos	Venta	Validar Convenio	14/12/2020 17:00:

DEBES SABER	CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN	CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO	CLIENTE INDICA QUE NO TIENE TARIFA CONVENIO (SPP Y/O SVA) REFLEJADA EN CUENTA
-------------	---	---	---

CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO

1. Consulta al cliente **a qué convenio desea cambiarse**. Con esa información revisa el Cotizador para validar si es necesario solicitar documentación específica para dicha validación

2. En caso que el **convenio requiera documentación especial para validar la categoría convenio**, informa al cliente que se ingresará una validación del convenio la que debe ir acompañada de la documentación que el convenio requiere. Si el convenio no requiere documentación especial, continúa el procedimiento en el siguiente paso (3)

a) Si el cliente **tiene la documentación a mano**, podrás ingresar la Solicitud de servicio e informar que debe tener la y que en un plazo máximo de 72 horas será contactado para realizar el cambio de tarifa a Convenio.

VOZ

"Dn, Sra XXXX para completar el cambio de plan es necesario para su respaldo validar el convenio al que está suscrito. Para esto, ingresaré un sistema una solicitud, la que tiene un tiempo de respuesta máximo de 72 horas hábiles. En este plazo, lo contactaré vía telefónica el día [mencionar el día cuando se cumpla el plazo] con la respuesta de la validación y podremos realizar el ingreso de la tarifa convenio"

b) Si el cliente **no tiene la documentación a mano**, informa al cliente que es necesario para continuar que la pueda enviar a tu correo corporativo. Una vez recibida puedes ingresar dicha solicitud.

VOZ

"Dn, Sra XXXX para completar el cambio de plan es necesario para su respaldo validar el convenio al que está suscrito. Para esto necesitamos que nos pueda enviar la siguiente documentación [mencionar según el convenio] a mi correo corporativo. Una vez recibida ingresaré un sistema una solicitud, la que tiene un tiempo de respuesta máximo de 72 horas hábiles. En este plazo, lo contactaré vía telefónica el día [mencionar el día cuando se cumpla el plazo] con la respuesta de la validación y podremos realizar el ingreso de la tarifa convenio"

3. En la cuenta de cliente ingresa la solicitud de servicio Validar Convenio

- TIPO: Datos
- ÁREA: Venta
- SUBÁREA: Validar convenio
- DESCRIPCIÓN: Convenio al que se suscribe cliente- Motivo del ingreso de la SS (Cliente no tiene subtipo convenio)

DEBES SABER	CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN	CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO	CLIENTE INDICA QUE NO TIENE TARIFA CONVENIO (SPP Y/O SVA) REFLEJADA EN CUENTA
<u>CLIENTE INDICA QUE NO TIENE TARIFA CONVENIO (SPP Y/O SVA) REFLEJADA EN CUENTA</u>			
1. Verifica si en los productos instalados el cliente tiene los servicios convenio. Si es así, revisa si el descuento convenio está ingresado. ◦ En planes anteriores a Noviembre podría aparecer el "descuento convenio Pack"			
2. Si el descuento aparece ingresado, informa que desde la próxima boleta el descuento se comenzará a ver reflejado			
3. Si no está ingresado, realiza los pasos descritos en la publicación de CLAVE según corresponda: ◦ INGRESO DE DESCUENTO CONVENIO ◦ ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN CONVENIO			

INGRESO DESCUENTO CONVENIO

1. SERVICIOS PRINCIPALES

1. En la cuenta de cliente ingresa un **pedido de modificación**
2. Selecciona la promoción del cliente y luego haz clic en EDITAR PROMOCIÓN para agregar el Descuento Convenio Televisión" y/o "Descuento Convenio Internet", lo que dependerá del servicio ingresado (VTR PLUS 3, VTR PLUS 2, VTR WIFI, VTR TV PLUS), luego "Terminar".
3. Vuelve a la pestaña detalles para confirmar que el descuento quedó ingresado correctamente
4. Ingresas TSQ, genera documento y envía el pedido.
5. Informa al cliente que desde su próxima boleta, el descuento se comenzará a ver reflejado
6. Para entregarle detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, debes apoyarte con la publicación [PROTOCOLO DE CIERRE DE VENTA](#)

2. INGRESO DESCUENTO SVA

Aplica para clientes (aplica sólo para los convenios FACH ACTIVO, FACH RETIRO, CAAE ACTIVO, CAAE RETIRO Y MUTUALIDAD DEL EJERCITO)

1. Ingresas un **pedido de modificación**
2. Luego en la pestaña detalles, selecciona el decodificador adicional para PERSONALIZAR
3. Ingresas a la pestaña DESCUENTOS
4. En Descuento Decodificadores Smart II selecciona el ítem con el descuento correspondiente y botón "Terminado".
5. En Detalle del pedido, desplegar ítem en el "d-Box" agregado anteriormente, donde puedes confirmar que descuento se encuentra ingresado correctamente
6. Luego de cargar la promoción y descuentos asociados, pincha TSQ y generar documento.
7. Para finalizar selecciona el botón "Enviar"
8. Para finalizar explica al cliente que el descuento quedó ingresado exitosamente y que desde la próxima boleta se comenzará a ver reflejado



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBRO VTR+ (EX VOD)



PROCEDIMIENTO BOTÓN ROJO

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- La atención se puede entregar al titular o tercero.
- Aplica para clientes residenciales y Negocio (SOHO)

--

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• Aplica para Clientes Residencial Y Negocio • Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema • VTR+ tiene consumos sin costo y con costo de arriendo, el que se cobra por única vez en la boleta siguiente • Al seleccionar un cobro de VTR+ en la pantalla se despliega el valor de dicho consumo • Para contratar un servicio VTR+ el cliente debe hacerlo a través de su pin de compras. En caso que el cliente desee modificarlo, revisa la publicación SOLICITUDES CLAVE (PIN) VTR+ (EX VOD) - PPV. • Revisa en sistema el #COBROVTR+ para identificar si el cliente ha tenido algún descuento (ajuste) con anterioridad. • Descontar el cobro siempre y cuando el cliente no haya tenido ajustes por el mismo motivo durante las últimas 12 boletas. Puedes descontar hasta 3 boletas facturadas o a facturar por un monto máximo de \$15.000.			

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• En la observación obligatoria, registra #COBROVTR+ más el motivo del ajuste/acreditación.			

--

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• ¿Cuánto es el monto adicional que le están cobrando? • ¿Recuerda haber contratado o solicitado algún servicio adicional? • ¿Conoce su pin de compra?			

BOTÓN ROJO

DEBES SABER	—
Los clientes que serán transferidos son: • Clientes que han tenido ajustes por concepto VTR+ en las últimas 12 boletas • Clientes cuyo cobro por consumos VTR+ supera los \$15.000	
CLIENTES CON AJUSTES POR CONCEPTO VTR+ EN LAS ÚLTIMAS 12 BOLETAS	—
<u>CLIENTES QUE HAN TENIDO AJUSTES POR CONCEPTO VTR+ EN LAS ÚLTIMAS 12 BOLETAS</u>	

1. A diferencia de los ejecutivos de primera línea, **podrás descontar el cobro de VTR+ siempre y cuando:**

- **No ha tenido descuentos** en las **últimas 6 boletas facturadas**
- **El descuento fue realizado en la última boleta** → Esto es porque el consumo se realizó cercano al periodo de tasación de la boleta y por ende no se facturó el total del consumo en una sola boleta

CONDICIONES SE CUMPLEN

Si se cumplen estas condiciones, realiza el ajuste según el monto aprobado para descontar.

Revisa el procedimiento [AJUSTE](#).

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**
- En la observación del Ajuste registra el **#COBROVTR+** para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

Informa al cliente que por esta vez se realizará el descuento. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX entendiendo su molestia y para resolver su inconveniente, por esta vez haremos el descuento de \$XXXX que corresponde al consumo facturado. Recuerde que este descuento es sólo por esta vez y para evitar que se repitan estos cargos, le recomendamos modificar el pin de compras. Como le explico, el descuento es excepcional".

- **Para modificar el pin,** revisa la publicación [SOLICITUDES CLAVE \(PIN\) VTR+ \(EX VOD\) - PPV](#)

CONDICIONES NO SE CUMPLEN

Explica al cliente que dado que **anteriormente se realizó un descuento excepcional** por el cobro de consumos **no podemos realizar nuevamente un descuento.**

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX lamentablemente el cobro que tiene por consumos VTR+ procede y por ello no podemos realizar ningún tipo de molestias. Le recomiendo modificar su pin de compras para controlar las compras que se puedan realizar en el futuro"

Para modificar el pin, revisa la publicación [SOLICITUDES CLAVE \(PIN\) VTR+ \(EX VOD\) - PPV](#).

CLIENTES CUYO COBRO POR CONSUMOS VTR+ SUPERA LOS \$15.000. —

CLIENTES CUYO COBRO POR CONSUMOS VTR+ SUPERA LOS \$15.000.

A diferencia de los ejecutivos de primera línea, podrás descontar el cobro de VTR+ siempre y cuando:

- **No ha tenido descuentos** en las últimas **6 boletas facturadas**
- **El descuento fue realizado en la última boleta** -> Esto es porque el consumo se realizó cercano al periodo de tasación de la boleta y por ende no se facturó el total del consumo en una sola boleta

1. **Realiza el ajuste según tu monto autorizado.** Explica al cliente que excepcionalmente se realizará el descuento del cobro facturado por este concepto.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX entendiendo su molestia y para resolver su inconveniente, por esta vez haremos el descuento de \$XXXX que corresponde al cobro del consumo. Este descuento es excepcional y para evitar que se repitan estos cargos, le recomiendo que modifique el pin de compras. Como le explico, el descuento es excepcional".

Revisa el procedimiento [AJUSTE](#).

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**
- En la observación del Ajuste registra el **#COBROVTR+** para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve descripción.

Además, recomienda la modificación del pin para el control de contrataciones

"Le recomiendo modificar su pin de compras para controlar las compras que se puedan realizar en el futuro"

Para modificar el pin, revisa la publicación [SOLICITUDES CLAVE \(PIN\) VTR+ \(EX VOD\) - PPV.](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 15 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 15!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR