

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 05 - Soporte Comercial

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 07 AL 20 DE ABRIL



AJUSTE



NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



ACTIVIDAD



CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



DESAFÍO TERMINADO

AJUSTE



ALCANCE

- Esta solicitud puede ser entregada a titular o usuario del servicio. Para clientes negocio, se debe confirmar que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado (corroborar en vista 360, la pestaña CONTACTOS).
- Aplica para servicios fijos y móviles.

IMPORTANTE

El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada, por lo tanto, no se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo (por ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000), si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.

Este procedimiento aplica para identificar casos donde corresponda ajustar boleta por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- NO se debe entregar información personal o de los servicios instalados a un tercero. Para dudas puedes apoyarte en la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS](#).
- Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• En caso de corresponder ajuste, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado. ◦ Ejemplo: Si tienes que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500. Y no el monto máximo autorizado			

- Cada ajuste debe estar respaldado por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa del caso.**
- Las **BOLETAS PAGADAS** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito
- Las **BOLETAS NO PAGADAS**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito
- Para los **montos no facturados NO aplica generar Nota de Crédito**
- El ajuste **puede ser por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- **SIEMPRE informar al cliente** que se le enviará el **documento correspondiente a la nota de crédito a su mail o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- **Recuerda que siempre debes realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente**
- **NO ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**
- El **Documento de Nota de crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- **En caso de generar un saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.
- **Si el cliente no está de acuerdo con el valor a ajustar o si acepta el valor pero insiste en un reclamo,** se puede ingresar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello. Revisa INGRESO DE RECLAMO.

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE. El ejecutivo de Atención a clientes de primera línea, no tiene permitido ajustar, por lo tanto, si ingresa un ajuste en Andes retornará el siguiente mensaje: "Monto			

máximo a ajustar excedido”, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

CARGO	MONTO MÁXIMO DE AJUSTE
Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Primera línea voz y no voz	15.000
Ejecutivos Retención N1	15.000
Ejecutivos Retención N2	20.000
Ejecutivos Retención SSPP y Canales Premium	10.000
Reclamos	50.000
Ejecutivos Sucursales	No ajusta
Supervisor Retención Externo	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Supervisor Call Center	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Coordinador Call Center VTR / Coordinador-Jefe Sucursal	120.000
Jefe VTR	200.000
Subgerente	1.000.000

MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN

SERVICIO CONTRATADO	MONTO MÁXIMO AJUSTE PERMITIDO
TRIPLE PACK	\$60.000
TV+ INTERNET	\$50.000
TV+ FONO	\$45.000
INTERNET + FONO	\$45.000
INTERNET	\$35.000
TELEVISIÓN	\$30.000
FONO	\$30.000
MÓVIL	\$60.000

Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo **aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl** y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 48 hrs. hábiles

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• ¿El valor reclamado a que servicio corresponde, Fijo o Móvil? • ¿El monto objetado corresponde a un valor facturado o no facturado?			

- ¿Cuál es la boleta en que aparece el monto?

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
1. En el caso de clientes con más de una dirección, verificar el domicilio sobre el cual el cliente está consultando			

AJUSTE SOBRE UN MONTO FACTURADO PAGADO O NO PAGADO

GESTIONA

El ajuste a una boleta ya emitida se puede realizar al monto total de la boleta/ factura o individualmente sobre cualquier ítem de ella.

1. En la cuenta de facturación, pinchar el **Nº DE PERFIL** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
2. Posicionarse en la pestaña **FACTURAS** y luego dar clic en el **Nº DE FACTURA**
3. Según el análisis previamente realizado, el ejecutivo/asesor deberá posicionarse en el ítem que corresponda:
 - 1. **DETALLE DE LA FACTURA:** Ajuste a nivel de Factura/boleta. Permite ajustar sobre el valor total o parcial de la boleta/ factura emitida.
 - 2. Se despliega la pantalla lista de ajustes de factura y se deben llenar los siguientes campos:

- **MONTO DE AJUSTE:** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta
- **MOTIVO DEL AJUSTE COMERCIAL**
- **SUBMOTIVO DEL AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
- **COMENTARIOS:** Ingresar un breve comentario del ajuste
- **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
- **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
- Para finalizar pinchar el botón **GUARDAR**
- Hacer clic en el botón **Enviar**
- 3. La solicitud queda en estado **PRESENTADO** y presionar botón **REFRESCAR**.
- 4. La solicitud pasa de estado **PRESENTADO** a estado **AJUSTADO**
- 5. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**

4. CARGOS POR SERVICIO: Contiene el detalle del servicio seleccionado, incluye las mensualidades, descuentos multiservicio, adicionales, promociones, etc. Para realizar el ajuste, posicionarse sobre el monto del servicio al que se realizará el ajuste; así, en el ítem **CARGOS POR ÍTEM**, aparecerá el desglose de los montos del servicio seleccionado.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a **COMERCIAL**
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**
- 2. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.

- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará ha EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO** del ajuste sea **AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- **!** En el caso que el estado sea **NO PUBLICADO**, indica que no se efectuó correctamente el ajuste, dejando nula la aplicación en el saldo de la cuenta. Se debe realizar nuevamente el ajuste hasta que el estado quede PUBLICADO.

5. DETALLES DEL EVENTO: Contiene el detalle del ítem facturado tales como las compras de películas VOD o PPV facturadas, detalle de llamados, etc.

Para ingresar, en la sección CARGOS POR ÍTEM, se debe pinchar el monto del ítem que contiene el cargo, para desplegar la pestaña DETALLES DEL EVENTO.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a COMERCIAL
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**.
- 2. En el caso que **exista un error o se desee cancelar**, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará ha EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO del ajuste sea AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- 5. Verificar en el campo **RESUMEN DE SALDO**, que el saldo sea el correcto
- 6. Presionar **botón GENERAR NC AJUSTE**.
 - **ESTE PASO ES DE SUMA IMPORTANCIA, SI NO SE GENERA LA NOTA DE CRÉDITO, EL MONTO AJUSTADO NO SE REBAJARÁ DE LA CUENTA DEL CLIENTE.**

- 7. Se generará una ventana de alerta que indica la generación de la nota de crédito.
- 8. Posteriormente presionar botón **REFRESCAR** hasta que aparezca el documento de la nota de crédito.

! Cabe señalar que es posible ingresar a una misma boleta a través de:

- Ajuste de boleta (normal).
- Ajuste por ítem.
- Ajuste por evento.

INFORMA

Call Center Voz y Sucursales:

"Sr(a) XXX le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$xxx y el saldo actualizado de su boleta es de \$xxxx. Se le enviará una nota de crédito por mail con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual de vtr.com".

Call Center No Voz:

"XXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por mail con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



- La atención solo se puede entregar al titular

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
• Para Call Center, en caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier Canal Premium debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR. Esto no aplica para la plataforma 105, quienes deben atender estas solicitudes. • En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o CANALES PREMIUM (las excepciones para Canales Premium no aplica para Call Center) puedes realizar las siguientes excepciones: ◦ La excepción se puede realizar cada 3 meses calendario ◦ El ajuste por este motivo sólo se puede aplicar a la boleta actual y debe corresponder al valor del SVA objetado. Adicional al ajuste, debes eliminar el SVA que el cliente desconoce. ◦ <u>EN CASO QUE APLIQUE</u>, solo debes ingresar la solicitud de servicio indicada en esta publicación ◦ Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar ◦ Para revisar todos los SVA y Canales Premium vigentes, revisa el PLAN COMERCIAL FIJO			

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
• Cada vez que realices un ajuste, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente: ◦ SVA→ #COBRO SVA ◦ CANALES PREMIUM→ #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)			

En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

TNT SPORTS	TNT
FOX SPORTS	FOX
HBO MAX	HBO
UNIVERSAL	UNI
PACK ADULTO	ADU
TODO LO DEMAS	OTRO

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA

- ¿Ud. contrató el SVA/CANAL?
- ¿Qué ofrecimiento le hicieron en la contratación?
- ¿Le ofrecieron algún descuento? Si es así, ¿por cuánto tiempo?
- ¿Cuál fue el medio de contratación?

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. Verifica en PRODUCTOS INSTALADOS, cuál es el servicio (SVA/Canal) contratado y la fecha de contratación. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada. 2. Verifica el cobro realizado en la boleta emitida 3. Confirma en las boletas anteriores si tiene cobros por el mismo motivo 4. Revisa si en las últimas 12 facturaciones se realizó un ajuste, eliminando el cobro de un SVA/CANAL. 5. Verifica también en las ACTIVIDADES si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA 6. Verifica en las boletas del cliente en cuántos documentos se ha generado el cobro. 7. Revisa la pestaña USO SIN FACTURAR y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación			

GESTIÓN

DESCONOCE CONTRATACIÓN SVA O DE UN CANAL PREMIUM

1. Elimina el SVA o canal. Apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#) en el apartado Eliminar SVA.

Para eliminar el canal premium, apóyate en la publicación [Cómo Eliminar Canal y Descuento](#)

2. Verifica si el cliente tuvo ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento de cobro SVA/Canal Premium.

NO TUVO AJUSTE: Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses** siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

- Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción:
- SVA > #COBRO SVA
- Informa al cliente que el cobro se descuenta en línea y que su boleta quedará actualizada para el pago.

TUVO AJUSTE: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

- Tipo: Facturación
- Área: Inconsistencia de venta
- Subárea: No reconoce cobro SVA
- Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.
- **El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.**

INFORMA

“Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta”.

VALOR DEL SVA/CANAL ES DIFERENTE AL OFRECIDO - TÉRMINO DE PROMOCIÓN

1. **Revisa el Plan Comercial** para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido
2. **Verifica en los productos instalados si el SVA o canal tiene cargado el descuento** (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Revisa la publicación [AJUSTE](#).

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

3. **Informa la oferta comercial vigente** al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado
4. **Si el cliente no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio

- **En caso que desee eliminar, realiza la desconexión.**

En el caso de un SVA, apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#). Revisa el apartado BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES

Canal premium: Para eliminar el canal premium, apóyate en la publicación [Cómo Eliminar Canal y Descuento](#)

5. **Si cliente reclama por el cobro**, revisa si tuvo ajustes en las últimas 12 boletas por desconocimiento del valor del SVA/Canal.

NO TUVO AJUSTE: Puedes ajustar hasta máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

- Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción:
- Informa al cliente que el cobro se descuenta en línea y que su boleta quedará actualizada para el pago.

TUVO AJUSTE: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

- **Tipo:** Facturación
- **Área:** Inconsistencia de venta
- **Subárea:** No reconoce cobro SVA
- **Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

! El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Cada vez que realicemos un ajuste, no es necesario dejar registro ni comentarios.

☐

Falso

☐

Verdadero

CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

El cambio de red HFC a Fibra (FTTH) puede realizarse:

1. A través de formulario en Sucursal Virtual:

- Solo cuando el cliente lo solicita proactivamente, donde se le debe informar al cliente que la solicitud la debe ingresar por medio de su Sucursal Virtual y solo en el caso que el cliente no acepte, insista o se encuentre molesto se debe realizar el cambio de tecnología en Andes.

2. Ingresando el cambio directo en Andes:

- Por un inconveniente en sus servicios de Internet y/o TV y que derive en una reparación técnica, siempre y cuando **el cliente cuente con servicios de internet instalados en su domicilio**. Si el cliente tiene inconvenientes técnicos y cuenta con SMA, se debe ofrecer el Cambio de Tecnología en 1era instancia, sin adherencia al procedimiento técnico respectivo.
 - Cliente tiene cargado SMA de cambio de red.
- Por actualización de promoción, **siempre y cuando se muestren productos de Fibra en la dirección**. Para confirmar que el cliente es migrable la referencia debe ser que tenga habilitado el botón de Cambio de Tecnología.
 - Cuando el cliente lo solicita proactivamente

IMPORTANTE

Si el cliente es sólo televisión y el botón de CAMBIO DE TECNOLOGÍA aparece en verde, este aplicará SÓLO SI REALIZAS un cambio de promoción contratando internet. Clientes sólo TV no pueden ser migrados a fibra óptica. Si lo intentas, aparecerá el siguiente mensaje de alerta:

NO SE PUEDE GENERAR NUEVO PEDIDO DE CAMBIO DE TECNOLOGÍA YA QUE EN LA PROMOCIÓN NO EXISTE UN SERVICIO DE INTERNET ASOCIADO

- Antes de ingresar u ofrecer el cambio de red, siempre debes validar en Productos Instalados que la promoción tenga el botón de Cambio de Tecnología en verde para poder ingresar el cambio.

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

Si es por Actualización de Promoción, el botón de **“Cambio de Tecnología”** debe estar **habilitado en Andes para poder realizar el Cambio de Plan + Cambio de Tecnología**, esto como manera de discernir cuando el cliente es migrable.

EJEMPLO Cambio de Promoción CON Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.

Para ejecutar el Cambio de Promoción + Cambio de Tecnología debes pinchar en el Botón de “Actualización de Promoción” y seleccionar siempre un Plan finalizado en “P” (según el plan elegido por el cliente y disponible en la oferta comercial)

Productos Instalados					
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología					
Estado▲▼	Cuenta de facturación	Producto	Marca	Rol de promoción	Categoría detallada
▶ Activo	213286316634	Banda Ancha	VTR	○	Producto Customizable
○ Activo	213286316634	Equipo	VTR	○	Otros Fijos
○ Activo	213286316634	Mega 500 Residencial 0324	VTR	○	Promociones Fijo
▶ Activo	213286316634	Anulacion 0724	VTR		Agrupador Catalogo

BENEFICIOS

Informa al cliente las ventajas de que la Fibra ya esté en su domicilio y con esto la posibilidad de renovar sus servicios con equipos de última generación sin costo para él y de esta forma, resolver los inconvenientes que podría haber presentado en el último tiempo.

- Apóyate con el siguiente cuadro y script para destacar los beneficios del cambio.

Script para ofrecer y/o informar el cambio a fibra óptica:

Sr(a) permítame contarle sobre una excelente oportunidad para disfrutar de la tecnología más avanzada en conectividad que es la fibra óptica y que además permitirá mejorar su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y puede hacer el cambio sin ningún costo adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de (informa según servicio contratado):

SERVICIO	VENTAJA	CARACTERÍSTICAS	SCRIPT
----------	---------	-----------------	--------

INTER NET	Velocidad simétrica	Velocidades desde 500 Mbps (de subida y bajada) Consulta otras velocidades en el plan comercial	<i>Experiencia de navegación más rápida y estable gracias a nuestras velocidades simétricas; esto significa que podrá subir y bajar archivos con la misma rapidez, disfrutar de video llamadas sin interrupciones y tener una conexión más segura y confiable en todo momento.</i>
	Wifi Mesh	Acceso a internet con tecnología de última generación. Gestión de bandas y optimización de canales.	<i>Además, con nuestra tecnología Wifi Mesh, cada rincón de su hogar estará cubierto con una señal potente y estable, eliminando las zonas muertas de conexión.</i>
TELEVISIÓN	VTR+	Más de 13 mil títulos del mejor contenido en series y películas.	<i>Con la fibra óptica, también podrá acceder a nuestro servicio de televisión D-box Smart, que le ofrece una experiencia de entretenimiento mejorada.</i> <i>o Acceda a aplicaciones como Netflix, YouTube y Disney+ directamente desde su televisor.</i> <i>o Encuentre el contenido que busca rápidamente con la búsqueda por voz.</i> <i>o Grabe sus programas favoritos en la nube y disfrute de recomendaciones personalizadas.</i>
	Replay TV	Se puede “reiniciar” la programación para volver a ver el contenido.	
	VTR Play	APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos.	

DEBES SABER

- Si el cliente **solicita explícitamente el cambio de tecnología** le debes indicar que la solicitud la debe ingresar por medio de su Sucursal Virtual, en el apartado “Mis Ofertas” y solo en caso que no acepte, insista o se encuentre molesto se debe ingresar la solicitud como lo detalla este procedimiento. Apóyate del siguiente script:

- “Estimado(a) Sr(a) XXXX, para cambiar su tecnología a Fibra debe ingresar la solicitud en nuestra Sucursal Virtual. Si su dirección tiene factibilidad, verá la opción en la sección ‘Mis Ofertas’”.
- Te puedes apoyar de la sección ANEXO N°1: CAMBIO A FIBRA POR SUCURSAL VIRTUAL para guiar al cliente en el ingreso de la solicitud.
- A los **clientes Finix** no se les debe ofrecer la migración. Solo si el cliente pregunta por migración el ejecutivo le debe mencionar que **puede acceder a fibra mediante una actualización de promoción con el descuento de promo nacional**, por lo que debes transferir a Botón Rojo. Apóyate de la siguiente publicación para transferir [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

Plan Actual	Plan Destino	\$ Promoción x 6 meses	\$ después de los 6 meses
Finix Internet.	Fibra Avanzado	\$15.900.	\$23.990
Finix Cable + Internet	Doble Pac Fibra Avanzado	\$31.990	\$42.990

Puedes apoyarte del siguiente script:

Sr(a). XXXX, le informamos que, en caso de que quieras acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento adicional. Los planes a los cuales puede acceder son XXXX [indicar según los planes mencionados en la tabla]. ¿Le interesa?

- El cambio de tecnología se debe realizar en la **Cuenta de SERVICIO**.
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente **dejar el comentario del inconveniente** que presenta el servicio del cliente.
- El cambio de tecnología **NO** tiene costo para el cliente.
- La promoción debe **contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- El cambio de tecnología **sólo aplica para conexión de internet NAT**. Si el cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT. Recuerda que NAT es el estado de conexión que trabaja con 1 IP pública, la cual subdivide la red en hasta 253 IP privadas, así los nuevos equipos se van agregando sin problemas por máximo de

IP, mientras que BRIDGE, es el estado de conexión que trabaja con 4 IP públicas las cuales quedan reservadas al primer grupo de equipos vinculados luego de ser reseteado y no permite conectar un equipo distinto a pesar de tener el cupo de conexión libre.

- **Los cambios de tecnología NO se pueden reversar.**
- En el caso de que un cliente tuviese **más de 3 extensores o más de 8 d-box** se debe dar de baja la diferencia para poder proceder con la migración. (Ej: Si tuviese 4 extensores debe dar de baja 1)
- Andes **no permitirá avanzar** cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para los siguientes casos:
 - **Cliente con dos o más líneas telefónicas:** "No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"
 - **Solo Cable/ Cable Fono:** Red de fibra óptica requiere servicio de internet
 - Cliente con **más de una promoción en una cuenta de servicio**
 - Servicios **B2B**
 - Servicios **cornerstone**

Ejemplos de mensajes

**SOLO CABLE/ CABLE
FONO:**

**MÁS DE UNA
PROMOCIÓN**

SERVICIOS B2B

**SERVICIOS
CORNERSTONE**

Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet.

in
siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0006 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción no existe un servicio de internet asociado.(SBL-BPR-00131)

Aceptar

SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0003 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay mas de una promoción asociada a la cuenta.
(SBL-BPR-00131)

Aceptar

SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Servicios B2B

77445310-5-S-001

a BEC:

Rut: 77445310-5 Dirección: EL VALLE 107 Teléfono principal: 226984423 Res

Nombre: COMERCIAL LAZO Comuna: PUCHUNCAVI En cobranza: ☐

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO Correo electrónico: uat3promotecio Falta motivo: ☐

Apellido materno: LAZO CONCHA Edad: Retirados: ☐

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Cuenta Migrada: ☒

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Tipo: **Empresarial** Casa: **Servicio**

Profesión: Región: V VALPARAISO Subtipo: Subclase: Fijo

Marca: VTR Código postal:

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Marca	Producto	Dirección de Servicio	Cuenta de facturación	Estado
VTR	Triple Pack Negocios Stock	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Descuento Multi Servicio	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Telefonía Fija	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Televisión	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Banda Ancha	EL VALLE 107	2447001	Activo

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Servicios cornerstone siebelqa.vtr.cl:2080 dice CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131) Aceptar			

Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes internet o televisión.

Se debe agregar que **frente a errores al momento de realizar la Migración**, se debe generar ticket MDA en todos los casos excepto Error 14 (TSQ). Adicional, debe ser registrado en la web de errores de Migra http://172.17.102.170/error_migraciones.

Tipos de errores

- **Error al Pinchar el Botón:** Es cuando el cliente tiene el botón de Cambio de Tecnología habilitado, pero al pincharlo inmediatamente aparece un mensaje de error en Andes, por lo que no se alcanza a crear la Modificación (Pedido de Migra).

- **Error TSQ:** Son aquellos que aparecen con Error al momento de pinchar para validar TSQ. Estos pueden tener diferentes "Contextos".
- **Error 14:** Es un error TSQ, pero es el único que NO requiere Ticket MDA, este sólo debe ser ingresado en la Web de Migraciones.
- **Error al momento de enviar:** Este error se arroja cuando ya está creado el pedido de modificación (Pedido Migra), ya validamos TSQ está aprobado, pero cuando pinchamos en enviar sale algún error.

Sólo si cliente consulta, informar —

- **Dbox PRO no es compatible con FTTH,** si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga). Este cambio es gratis para el cliente.
- Si el cliente tiene **bocas análogas adicionales,** con el servicio de fibra, estas ya no funcionaran.
- Si el servicio **se encuentra asociado a una falla masiva,** no se debe ingresar un cambio de tecnología.
- Existen **SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH.** Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán de forma automática.
 - Desvío de Llamados
 - Trial desvío de Llamados
 - Pack mira quien llama
 - Trial pack mira quien llama
 - Pack Visor de Llamados
 - Trial pack visor de Llamados
- Puede apoyarte del siguiente script para informar al cliente:
 - *Sr(a). XXXX, permítame informarle que la migración a nuestra tecnología de fibra óptica es una excelente oportunidad para mejorar significativamente su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y el cambio no tiene ningún costo adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de [indicar los beneficios de la fibra*

óptica]. Sin embargo, debido a esta actualización tecnológica a fibra óptica, algunos Servicios de Valor Agregado (SVA) asociados a su línea de telefonía fija se eliminarán de forma automática. Estos servicios son [mencionar según el que tenga contratado el cliente]. Este cambio a fibra óptica le brindará una conexión mucho más robusta y con mayores beneficios para sus servicios.

VERIFICAR PRECONDICIONES

PASO 1

PASO 2

PASO 3

1. Confirma que el estado de los servicios sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranzas antes de la visita, ésta será anulada

PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. Valida que en Productos instalados, el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA esté en verde, esto indica que el **cambio de HFC a FTTH (Fibra óptica) sí se puede realizar.**

De lo contrario, si el cambio de tecnología fue sugerido en la revisión de inconvenientes en servicio, debes ingresar la reparación respectiva. Para el ingreso de la solicitud de servicio con reparación técnico, apóyate en la publicación REPARACIONES TÉCNICAS



PASO 1

PASO 2

PASO 3

3. Si el cliente **solicitó el cambio de tecnología y no tiene factibilidad**, debes informar que por el momento no está disponible, pero que constantemente estamos ampliando nuestra red. Apóyate del siguiente script:

"Sr(a) XXX, le informo que por el momento no cuenta con factibilidad para optar a fibra óptica, pero le dejo la tranquilidad que constantemente estamos ampliando nuestra red, por lo que prontamente podrá acceder a estos servicios."

**GESTIÓN: SI ES POR SOLICITUD DEL CLIENTE,
INCONVENIENTE TÉCNICO O CAMPAÑA SMA**

PASO 1, 2 y 3

1. Ingresa a la **cuenta de Servicio** de la dirección.
2. Haz clic en el botón **Cambio tecnología**
3. Validar que en la pestaña **“Detalles”** estén todos los servicios contratados por el cliente.

Andes

Lista

Detalles

Id de línea	Id de oferta	Acción	Producto	Cambio de estado	Estado	Estado del trámite	Costo total venta mensual	Preco de inicio	Campaña de fact.	ID
1	1	-	Equipo		Pendiente		\$0	10187314		
4	2	-	Servicio Ancho		Pendiente		225.980	10187314		
5	3.1	-	300 Mega		Pendiente			10187314		
8	3.2	Nuevo	Digital 30M		Pendiente			\$1.990/10187314		
6	3.3	-	Arrendo Tarjeta Celular 4G LTE Plus		Pendiente			10187314		
7	3	-	Descuento Instalación Equipo		Pendiente		\$0	10187314		
3	4	-	Instalación Equipo		Pendiente		\$0	10187314		
2	5	-	Mega 200 residencial		Pendiente		\$0	10187314		

PASO 4

4. Selecciona la promoción instalada del cliente (o pulsar en la fila que tiene un símbolo con 3 círculos en la columna de “Rol de promoción”) y presiona el botón Cambio de Tecnología.

PASO 6

6. Presionar sobre **botón de TSQ** (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente)

IMPORTANTE: Si aparece error de TSQ que no permita continuar con el pedido, revisa la publicación [DICCIONARIO ALERTAS ANDES](#) para saber qué debes hacer y luego ingresar la reparación técnica o ingresar el pedido de modificación de instalación según corresponda.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and several menu items. Below it, a search bar and a list of tabs including 'Página inicial', 'Clientes', 'Soluciones de servicio', 'Actividades', 'Perfiles', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' tab is active. The main area displays a form for a sales order with the number '1-6904645694'. The form is divided into several sections: 'Revisar' (Review), 'Verificar' (Verify), 'Enviar' (Send), 'TSQ' (Technical Support Query), 'Cancelar pedido' (Cancel order), and 'Generar documento' (Generate document). The 'TSQ' button is highlighted with a red arrow. The form contains various fields for client information, order details, and financial data. The 'Generar documento' button is also highlighted with a red box.

PASO 7 y 8

7. Una vez aprobado el TSQ, debes [GENERAR DOCUMENTO](#).

8. Presionar el botón **“ENVIAR”**

IMPORTANTE: **NO se debe presionar botón “Verificar”**

The screenshot shows a row of buttons for a sales order. The buttons are 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento'. The 'Generar documento' button is highlighted with a red box.

PASO 9

9. Una vez enviado el pedido, automáticamente agendará a **la fecha más próxima**.

Consulta Capacidad

1 - 10 de más de 10+

Fecha Agend.	Hora Desde	Hora Hasta
14/12/2015	10:00:00	13:00:00
14/12/2015	13:00:00	16:00:00
14/12/2015	16:00:00	19:00:00
14/12/2015	19:00:00	21:00:00
15/12/2015	10:00:00	13:00:00
15/12/2015	13:00:00	16:00:00
15/12/2015	16:00:00	19:00:00
15/12/2015	19:00:00	21:00:00
16/12/2015	10:00:00	13:00:00
16/12/2015	13:00:00	16:00:00

Aceptar Cancelar

PASO 10

10. En sección **“ACTIVIDADES”**, pestaña **“Agendamiento”** agregar en Notas según corresponda:

- **Campaña Proactiva:** Clientes Marcados en SMA
- **Cliente que necesita reparación:** Indicar el tipo de reparación y de solicitud de servicio
- **Cambio de tecnología a solicitud de cliente:** Indicar que cliente solicitó Cambio a Fibra

INFORMA

Sólo si cliente consulta, indicar que la visita podría tardar entre 1 a 3 horas

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs.

Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > Cambio/Config./Capacitación Incluir en la observación: @FIBRA2024

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada

- Información entregada
- Gestión Realizada

GESTIÓN: SI ES POR ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3, 4 Y 5

Antes de ofertar Fibra Óptica por una actualización de promoción debes verificar si la dirección tiene disponible productos de fibra, para ello sigue los siguientes pasos:

1. En el perfil del cliente en Andes, en la pestaña de **Productos Instalados**, selecciona el producto y revisa si se encuentra **en verde el botón Actualizar Promoción** tal como se ve en la imagen a continuación.

Productos Instalados					
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología					
Producto	Descripción del Producto		Categoría detallada	Marca	Precio
▶ Banda Ancha	Producto Customizable		VTR	\$0	17/12/2
▶ Equipo	Caja MTA / CM		Otros Fijos	VTR	17/12/2
Mega 500 Residencial 0324	Mega 500 Residencial	Promociones Fijo	VTR	17/12/2	
▶ Oferta Nacional 1024 HFC	Oferta Nacional 1024 HFC		Agrupador Catalogo	VTR	17/12/2

PASO 1

PASO 2

PASO 3, 4 Y 5

2. Presiona el botón **Actualizar Promoción** para visualizar los productos disponibles para esa dirección, dentro de los cuales se podrán encontrar productos de Fibra Óptica como los que se ven en la imagen adjunta.

Actualizaciones de promociones

Nombre de la promoción

Nombre de la promoción	Penalización	Plan de prorrateo	In
Mega 600 Residencial 0324F	\$0		Al
3P 800 Megas mas Stream TV Premium Funcionarios 0324F	\$0		Al
3P 500 Megas mas Stream TV Premium Funcionarios 0324F	\$0		Al
2P 800 Megas mas Fono 0324F	\$0		Al
3P 940 Megas mas Stream TV Premium 0324F	\$0		Al
Stream TV Premium 0324hd	\$0		Al
Telefonia Plan Solidario 0620	\$0		Al
Mega 500 Residencial 0324F	\$0		Al
Mega 800 Residencial 0324F	\$0		Al
Mega 500 Residencial Sport 0125	\$0		Al

Aceptar Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3, 4 Y 5

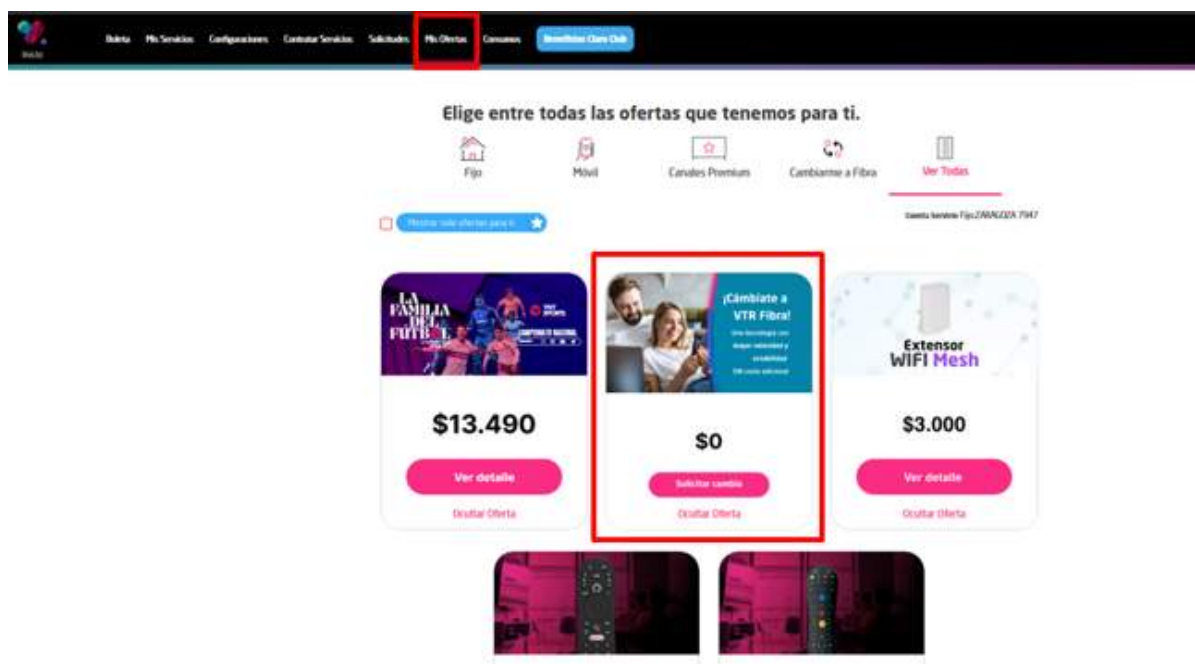
3. Si aparecen productos de Fibra, continua la actualización tal como se describe en la publicación [Actualización de Promoción Fijo](#).

4. Si **NO aparecen productos de Fibra**, quiere decir que la dirección solo es factible para productos HFC, ofrece según la oferta disponible y si el cliente acepta realiza la actualización según la publicación [Actualización de Promoción Fijo](#).

5. En caso que el cliente **desea eliminar un servicio principal**, transfiere a retención según la publicación [Protocolo de Transferencia y Escalamiento a Supervisor](#).

ANEXO N°1: CAMBIO A FIBRA POR SUCURSAL VIRTUAL

Paso 1



Una vez dentro de Sucursal Virtual el cliente debe ingresar a la sección **“Mis Ofertas”**, posicionarse en el recuadro **“Cámbiate a VTR Fibra”** y presionar **“Solicitar Cambio”**.

IMPORTANTE: Recuerda que si el cliente no tiene acceso al recuadro “Cámbiate a VTR Fibra” quiere decir que su dirección no tiene factibilidad a fibra.

Paso 2



Luego presiona el botón **“Lo Quiero”**.

Paso 3

The screenshot shows a web interface for confirming appointment details. At the top, there is a navigation bar with links: Inicio, Mi Servicio, Configuraciones, Contactar Servicio, Saludos, Mi Clínica, and Citas. A button labeled 'Reservar Cita Día' is also present. Below the navigation bar, there is a header section with a blue background and a photo of a person. The main content area is titled 'Por favor confirma tus datos y selecciona una fecha'. It contains several input fields: 'Email' (with a red 'X' icon), 'Celular' (with a red 'X' icon), 'Dirección' (with a red 'X' icon), and 'Fecha' (with a red 'X' icon). The 'Email' field contains 'jose@correo.com', the 'Celular' field contains '+58 979151230', and the 'Dirección' field contains 'Eje MARCON 7947'. The 'Fecha' field is set to '4 de Mayo de 2025'. Below the 'Fecha' field, there are three buttons for selecting a time slot: 'De 08:00 a 12:00', 'De 12:00 a 04:00', and 'De 04:00 a 08:00'. At the bottom, there is a checkbox labeled 'Acepto las condiciones de la política de cambio de cita, a la oferta comercial vigente.' and a button labeled 'Confirmar Cita'.

Inicio Mi Servicio Configuraciones Contactar Servicio Saludos Mi Clínica Citas Reservar Cita Día

Reservar Cita Día

Por favor confirma tus datos y selecciona una fecha

Estás realizando un cambio o flexa. Para esto, recomendamos que agendes la visita del técnico, quien instalará el nuevo equipo, y valides la información.

Email

Celular

Dirección

¿Qué día y horario prefieres para programar la visita técnica?

Selecciona un día

4 de Mayo de 2025

Selecciona un horario

De 08:00 a 12:00 De 12:00 a 04:00 De 04:00 a 08:00

Obligatorio seleccionar un horario disponible

Condiciones comerciales [más detalles aquí](#)

☒ Acepto las condiciones de la política de cambio de cita, a la oferta comercial vigente.

Confirmar Cita

Se abrirá el siguiente formulario donde el cliente debe completar los siguientes datos:
dirección, email, celular, día y horario de la visita, y aceptar las condiciones.

Paso 4

¡Cámbiate a VTR Fibra!
Una tecnología con mayor velocidad y estabilidad
SIN costo adicional

[Más detalles](#)

Por favor confirma tus datos y selecciona una fecha

Estás realizando un cambio a fibra. Para esto, necesitamos que ingreses la visita del técnico, quien instalará el nuevo equipo, y valides tu información.

Email ☒ Celular ☒

Dirección:

¿Qué día y horario prefieres para programar la visita técnica?

Selecciona un día:

Selecciona un horario:

Condiciones comerciales [ver detalles aquí](#)

☒ Acepto las condiciones de la política de cambio de plan, a la oferta comercial vigente.

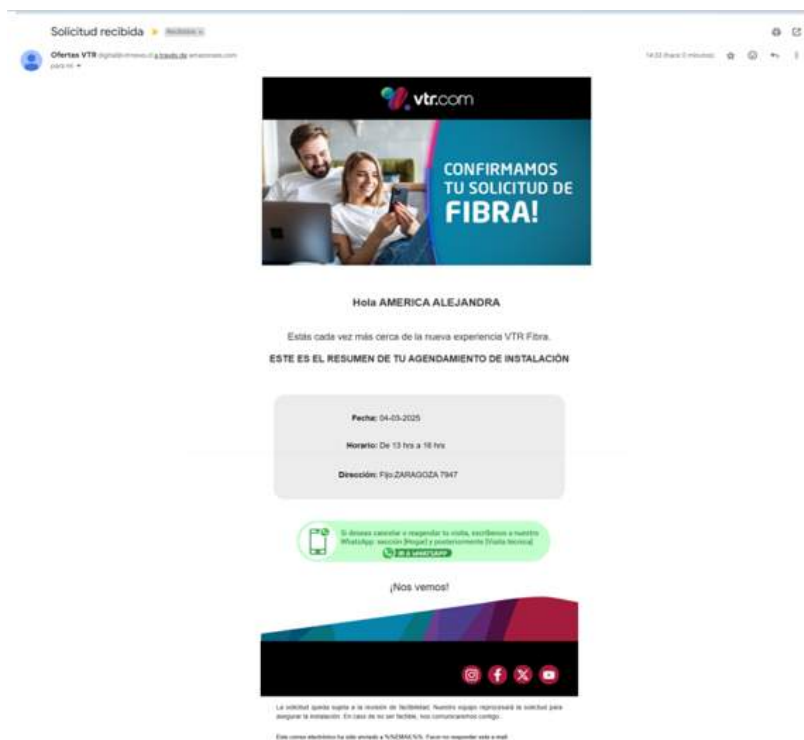
Una vez completado todos los datos, el cliente debe presionar **“Enviar Formulario”**.

Paso 5



Aparecerá el siguiente mensaje **confirmando la solicitud**.

Paso 6



Con la solicitud ingresada, el cliente recibirá el **siguiente correo de confirmación.**



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 05 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 05!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR