



Equipo Contenidos

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 04 - Alto Riesgo

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 iSAC.

DESDE EL 19 AL 25 DE FEBRERO



CALL CENTER – ALTO RIESGO - PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR



ACTIVIDAD



CALL CENTER – ALTO RIESGO - INCONVENIENTES COMERCIALES



DESAFÍO TERMINADO

CALL CENTER – ALTO RIESGO - PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR

EC Equipo Contenidos



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

- Las transferencias **siempre deben ser asistidas para los servicios de voz.**
- Las transferencias se realizan **siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por ti**, ejemplo:
 - Tienes una multi-consulta técnica/Comercial.
 - Cliente marca erróneamente la opción del Call Center
- La transferencia **asistida** se realiza para **velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente**, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.
- Se **realizará transferencia directa solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique**; casos como Ejemplo, tiempos de esperas excesivos, Dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico.
- Revisa **el segmento al cual pertenece el cliente**, residencial o negocios, antes de transferir.
- Verifica si la **plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención** HORARIOS DE PLATAFORMAS CALL CENTER

INFORMA

Si la plataforma no está disponible, informa al cliente:

INFORMA

Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de ésta plataforma).

ENTRE PLATAFORMAS

TRANSFERENCIA ASISTIDA POR VOZ

1. **Tener los datos del cliente para transferir:** nombre, Rut, domicilio, servicio a consultar, requerimiento.
2. Antes de transferir al cliente, **infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista**

INFORMA:

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

3. Deja al **cliente en espera y selecciona en Workspace la plataforma a la que debes transferir** la llamada

4. **Informa al ejecutivo que recibirá** la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre - Rut - Domicilio)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia

5. Una vez retomado el cliente, informa quien lo seguirá atendiendo (puedes informar: nombre del ejecutivo, especialidad o plataforma)

INFORMA:

"Sr(a) XXX, en este momento mi compañero de la plataforma XXX atenderá su requerimiento"

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

INFORMA:

"Sr(a) XXX, en estos momentos los ejecutivos del área especialista se encuentra ocupados. ¿Desea esperar en línea o volver a llamar?"

- **Cliente desea espera en línea: Gestionar la transferencia**

! IMPORTANTE

No volver a retomar al cliente hasta contactar a la plataforma solicitada ya que esto provocará que el cliente vuelva a la cola de atención y dificulte la transferencia

Cliente volverá a llamar: Informar horario de las plataformas.

The screenshot shows the Genesys Workspace interface. At the top, there's a header with the Genesys logo and 'Workspace'. Below it, a status bar shows 'Juan Molina' and a timer '00:00:35'. A row of icons for call control is visible, with two red boxes labeled 'A' and 'B' highlighting specific buttons. Box 'A' highlights the 'Assisted Transfer' button (a person icon with a plus sign), and box 'B' highlights the 'Direct Transfer' button (a telephone handset icon with a plus sign). Below the status bar, there's a list of service categories, each with a telephone handset icon, a status indicator (green dot), and a count of interactions (e.g., '0 interaction(s) waiting').

A.- Botón de transferencia Asistida:
Será el que debemos utilizar siempre en una transferencia, a menos que exista alguna excepción.

B.- Botón de transferencia directa:
Se utiliza solo cuando exista una excepción a las transferencias asistidas

Category	Status	Interactions
Larga Distancia	0 interaction(s) waiting	
Reclamos Fijo	0 interaction(s) waiting	
Reclamos Móvil	0 interaction(s) waiting	
Retención Premium	0 interaction(s) waiting	
Refenciones	0 interaction(s) waiting	
Soporte BAM	0 interaction(s) waiting	
Soporte Comercial	0 interaction(s) waiting	
Soporte Comercial Móvil	0 interaction(s) waiting	
Soporte Internet	0 interaction(s) waiting	
Soporte Técnico Móvil	0 interaction(s) waiting	
Soporte Telefonía	0 interaction(s) waiting	
Soporte Televisión	0 interaction(s) waiting	
Ventas Fijas	0 interaction(s) waiting	
Ventas Móvil	0 interaction(s) waiting	

RECEPCIÓN DE UNA TRANSFERENCIA ASISITIDA

- **Saluda formalmente al cliente.**
- Inicia la conversación **dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento** del cliente. Puedes apoyarte en el siguiente script:

"Sr(a) XXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXX, ejecutivo de XXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado)."

VOZ

RETENCIÓN SERVICIOS PRINCIPALES (SSPP) —

DEBES SABER

- Antes de transferir a Retención:
 - Cliente debe solicitar **EXPLÍCITAMENTE** la desconexión de un servicio principal
 - Clientes **molestos o que sólo deseen promociones NO deben ser transferidos**
 - **NO INDICAR monto** que se devolvería por proporcionales.

Plataforma fuera de horario

INFORMA

"Sr(a) XXX, En este momento la plataforma especialista se encuentra fuera de su horario de atención, el cual es de Lunes a Domingo de 09:00 a 23:00 hrs; puede volver a llamar en ese horario o dirigirse a una sucursal presencial."

- Revisa la publicación HORARIO SUCURSALES

Si está disponible

INFORMA

"Sr(a) XXX, lamentamos que haya tomado esta decisión, en este momento le comunicaré con la plataforma especialista de desconexiones, recuerde tener su cedula de identidad a mano, ya que se solicitará el número de serie para gestionar su solicitud, le pido que se mantenga en línea por favor para transferirle con un ejecutivo".

GESTIÓN

Realiza la transferencia de forma asistida

Genesys • Workspace

Juan Molina 00:00:35

A **B**

A.- Botón de transferencia Asistida:
Será el que debemos utilizar siempre en una transferencia, a menos que exista alguna excepción.

B.- Botón de transferencia directa:
Se utiliza solo cuando exista una excepción a las transferencias asistidas

Punto de enrutamiento

0 interaction(s) waiting.	
Reclamos Fijo	0 interaction(s) waiting.
Reclamos Movil	0 interaction(s) waiting.
Retenciones N1 AR	0 interaction(s) waiting.
Retenciones SSPP	0 interaction(s) waiting.
Soporte Comercial	0 interaction(s) waiting.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD



Equipo Contenidos

Recordando contenido

Pregunta

01/01

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

☐

Falso

☐

Verdadero

CALL CENTER – ALTO RIESGO - INCONVENIENTES COMERCIALES

EC Equipo Contenidos



INCONVENIENTES COMERCIALES

INCONVENIENTES COMERCIALES

Si cliente indica no reconocer montos facturados en su boleta, a continuación revisaremos algunas de las casuísticas con las cuales puedes guiarte:

NO RECONOCE COBRO DE CORTE Y REPOSICIÓN

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	EXCEPCIÓN DEL COBRO	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
- La suspensión unidireccional (UNI), por mora de los servicios suscritos, se lleva a cabo según el flujo de cobranza que posea la cuenta o contrato de servicios, Puedes revisar la publicación FLUJOS DE COBRANZA - Al pagar la boleta vencida, los servicios serán restablecidos en máximo una hora. - Cargos por conceptos de corte y reposición de servicios sólo aplica para boletas de servicios fijos. Cortes de servicio móvil no generan cargo en boleta. - El corte de los servicios por mora se realiza en la madrugada, por ello, el cliente puede no percibir el corte de sus servicios			

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	EXCEPCIÓN DEL COBRO	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
Plataforma Alto Riesgo puede ajustar el cobro por concepto de corte y reposición de internet y/o televisión, sin límite de veces en que se haya ajustado anteriormente			

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	EXCEPCIÓN DEL COBRO	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
-----------------------	---------------------	-------------	--------------------------

- Recordar que todo pago se efectúa en línea, sin embargo, podría presentar un retraso en casos excepcionales de encolamiento de pagos.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	EXCEPCIÓN DEL COBRO	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
• Verifica si se encuentra facturado el cobro de corte y reposición en la boleta del cliente, como el siguiente ejemplo: Desde el perfil de facturación, en la pestaña de FACTURAS, descarga la boleta • En la misma sección donde descargas la boleta, puedes verificar la fecha de pago del cliente. Recuerda que el corte se realiza al 6° día, a partir del día de vencimiento (flujo duro) • Confirma cuál es el flujo de cobranza del cliente. Si quieres más detalles sobre los flujos de cobranza • En la misma sección, revisa si el cliente ha tenido alguna inhibición de cobranza en la fecha del corte • Verifica además, el corte del servicio efectuado en sistema según corresponda (Fono - Internet y D-box), como el siguiente ejemplo: se debe revisar a nivel de Pedidos. • Revisa las Alertas de crédito, para confirmar cuándo el cliente entró a cobranza • Verifica en Actividades si el cliente nos ha contactado previamente (cercano a la fecha de su cobro) indicando inconvenientes para realizar el pago de sus servicios • Si es así ajusta el valor cobrado. ◦ Revisar la publicación AJUSTE, usando el Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO • Si el cliente no ha tenido ningún inconveniente por el que se haya generado el cobro, informa que el cobro corresponde ◦ <i>"Sr.(a). XXX, tiene un plazo de 6 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta. Cómo el pago fue realizado el día XXX el servicio se va a corte y por ello se genera el cobro de \$XXX (mencionar el cobro que tiene el cliente)".</i>			

- **INFORMA**

Cliente no acepta el cobro, puedes informar que excepcionalmente se realizará el descuento:

- *"Sr. XXX, entendiendo su molestia y para solucionar su inconveniente, descontaremos el cobro del corte y reposición de \$XXXX. Este es un descuento excepcional ya que en caso de pagar fuera de la fecha de vencimiento se va a generar un cobro de corte y reposición en su próxima boleta".*

- Ajusta el valor cobrado.

- TIPOLOGÍA DEL AJUSTE:
- Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra el # CORTEYREPOSICION para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve una descripción.

NO RECONOCE COBRO DE SVA

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

POLITICAS DE ATENCIÓN

- Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar
- Para revisar todos los SVA vigentes, revisa el [PLAN COMERCIAL FIJO](#)
 - En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA puedes realizar las siguientes excepciones:
 - EN CASO QUE APLIQUE, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación
 - Para canales Premium dirígete a la sección "COBRO CANALES PREMIUM" en esta publicación

EXCEPCIÓN DEL COBRO

- Puedes ajustar el total del cobro sin límite siempre y cuando no haya tenido un ajuste por el mismo motivo el mes anterior.

DEBES SABER

- En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste
- Al registrar el # DESCUENTO permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes

INDAGA

- ¿Ud. solicitó este servicio adicional?
- ¿Qué ofrecimiento le hicieron en la contratación?
- ¿Le ofrecieron algún descuento? Si es así, ¿por cuánto tiempo?
- ¿Cuál fue el medio de contratación?

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

- Verifica en PRODUCTOS INSTALADOS, cuál es el SVA contratado y la fecha de contratación.
- Confirmar el canal de venta en PEDIDOS.
- Verifica el cobro realizado en la boleta emitida
- Confirma en la boleta anterior si tiene cobros por el mismo motivo
- Verifica en las boletas del cliente en cuántos documentos se ha generado el cobro.
- Revisa la pestaña USO SIN FACTURAR y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación

POLÍTICAS	VERIFICA	GESTIÓN
Si habiendo confirmado activación y siendo aceptado por cliente este insiste que no lo ha solicitado o indica que el cobro emitido no es el ofrecido:		
Acciones a realizar		
Acción 1	Ofrece la mejor oferta que exista disponible en el Plan Comercial vigente	
Acción 2	Elimina el servicio. Apóyate en la publicación PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS (RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN). Revisa específicamente BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES	
Acción 3	Si cliente reclama por el cobro, ajusta el total del cobro (según monto máximo permitido) Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO. En la observación del Ajuste registra el #COBROSVA para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción	
INFORMA Explica: "Sr. XXX entendiendo su molestia y para solucionar el inconveniente, descontaremos por esta vez \$XXXX de su boleta actual correspondiente al cobro del servicio XXX". Además, eliminamos el servicio para que el cargo no se vuelva a realizar".		

NO RECONOCE COBRO SERVICIO TÉCNICO

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

POLITICAS DE ATENCIÓN

- 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
- El cobro de la visita técnica es de \$20.000 el cual se refleja en la boleta posterior a la visita en terreno.
- El cobro se realiza en caso que cliente no tenga contratada Asistencia VTR y la falla sea responsabilidad del cliente.

EXCEPCIÓN DEL COBRO

- Puedes ajustar el total del cobro en todo evento.

DEBES SABER

- En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.
- Al registrar el # DESCUENTO permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes

INDAGA

- ¿En qué fecha fue visitado por el técnico?
- ¿Cuál era el servicio que presentaba inconveniente?
- ¿El técnico le informó sobre el origen del inconveniente presentado?
- ¿Le dejó una orden técnica? ¿Registró cuál fue el inconveniente presentado?

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.

2. Revisar si el cliente tiene Asistencia VTR contratada.

- En el caso que el cliente no posea la Asistencia VTR, de todas formas, se debe verificar que el cobro objetado corresponda al valor de una visita técnica y si es inconveniente del cliente

3. Revisa en las actividades entrantes si existe un registro que dé cuenta que se informó del costo de la visita técnica o si la visita fue ofrecida sin costo.

4. **Verificar el detalle de la REPARACIÓN TÉCNICA:**

4.1. Desde la vista 360 de la cuenta de servicio, en la sección SOLICITUDES DE SERVICIO; identificar la solicitud de tipo REPARACIÓN TÉCNICA que corresponde a la cobrada por cliente. Pinchar el N° DE SS respectivo para ver el detalle

La visita ingresada a través de la Solicitud de Servicio de Orden de Retención técnica no tiene costo para el cliente.

4.2. Verificar información relevante de las siguientes secciones:

- Descripción
- Comentario
- Código de Resolución: Si el código es DE07, significa que la falla es responsabilidad del cliente
- Motivo

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

CASO 1: VISITA OFRECIDA SIN COSTO

Si la visita fue ofrecida sin costo para el cliente y sin embargo se facturó el cobro de \$20000, debes descontar el valor de la boleta.

- Debes elegir el submotivo de ajuste Servicio técnico mal cobrado

- En la observación del Ajuste registra el #NORECONOCESSTT incluye además una breve una descripción

Explica:

"Sr(a) de acuerdo a la revisión de su caso, descontaremos el valor de \$XXXXX de su boleta actual, quedando a pagar \$XXXXX. Le recomiendo que ante futuras visitas pueda contratar la asistencia VTR, servicio que cubre cualquier inconveniente de índole técnico que pueda presentar al interior de su domicilio".

CASO 2: COBRO RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El cierre de la reparación técnica fue DE07 quiere decir que el cobro de la visita sí corresponde.

Explica:

"Sr. XXX revisando en sistema, confirmo que el cobro de la visita técnica es correcto, ya que la falla técnica que presentó el XX de XX fue por un inconveniente particular de su domicilio. Recuerde que este cobro se genera por única vez. Le recomiendo que ante futuras visitas pueda contratar la asistencia VTR, servicio que cubre cualquier inconveniente de índole técnico que pueda presentar al interior de su domicilio".

Si el cliente no acepta, la explicación, excepcionalmente podemos descontar el cobro.

Revisa el procedimiento [AJUSTE](#).

- Debes elegir el submotivo de ajuste Servicio técnico mal cobrado
- En la observación del Ajuste registra el #NORECONOCESSTT incluye además una breve una descripción.

Informa:

"Sr. XXX entiendo su molestia, y para resolver el inconveniente, le descontaré el cobro de la visita técnica de su boleta. Es importante que recuerde que puede contratar la Asistencia VTR para evitar en el futuro que se genere un nuevo cobro por este motivo"

PROPORCIONALES POR ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN / CAMBIO DE PLAN

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

POLITICAS DE ATENCIÓN

- 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
- Un cambio de plan (actualización de promoción) puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan.
- Los proporcionales también se pueden generar por cambio de canal, por ejemplo, de un canal SD a otro HD
- Este cambio se relaciona con la fecha del dom. Para revisar los DOM o ciclos revisa la publicación CICLOS DE FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETA
- Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente del cambio de plan y consideran los descuentos multiservicios
- Sugerir el uso de tutoriales que explican el detalle de la boleta/factura en <http://centrodeayudaonline.vtr.com/>

EXCEPCIÓN DEL COBRO

- “En caso que el cliente no haya tenido ajustes en la última boleta por el mismo motivo de proporcionales y el monto no excedió \$15.000”, puedes efectuar la excepción y ajustar el monto.

DEBES SABER

- En la observación obligatoria, registra #PROPORCIONALES + el motivo del ajuste/acreditación.

INDAGA

- ¿Cuál es el monto del cobro que no reconoce?
- ¿Cuál fue el servicio/producto contratado?
- ¿Le indicaron que tenía alguna promoción al momento de contratar?
- ¿Cuál fue el plan al que se cambió?
- ¿Cuándo realizó el cambio de plan?
- ¿A qué canal se cambió?

POLÍTICAS	VERIFICA	GESTIÓN
1. Revisa en la sección PEDIDOS, cuándo se realizó el pedido de actualización o de modificación. Revisar en la misma sección, la fecha del cambio y el canal por el cual se realizó la transacción. 2. Verifica la fecha del DOM 3. Revisar en la pestaña PEDIDOS DE VENTA el TIPO DE PEDIDO, la FECHA DE MODIFICACIÓN y DESDE CUÁNDO se realizó la actualización o cambio y el estado del PEDIDO. 4. Bajar la pantalla a la pestaña DETALLES y confirmar el cambio que se realizó: 5. Revisar la boleta para ver el detalle del cobro. Para esto pinchar el botón JERARQUÍA DE CUENTAS e ingresar a la cuenta de Facturación de acuerdo a la dirección de los servicios, a. Luego ingresa al PERFIL DE FACTURACIÓN b. Desde la pestaña FACTURAS, pinchar la URL para descargar la boleta. 6. Revisa si en la boleta anterior se realizó un ajuste por proporcionales por actualización de promoción o en caso de cambio de canal, por ejemplo, campañas proactivas de cambio de canal a. Ingresar al perfil de Facturación b. Selecciona la pestaña AJUSTE y revisa el campo COMENTARIOS		

POLÍTICAS	VERIFICA	GESTIÓN
<u>CASO 1 COBRO NO CORRESPONDE</u> Si al realizar las revisiones correspondientes, el cobro no corresponde, se debe realizar el ajuste correspondiente, puedes revisar la publicación AJUSTE e informa:		

INFORMA

"Sr.(a).XXX el cobro adicional en su boleta efectivamente no corresponde, por tal motivo, hemos descontado este cargo adicional de su boleta, le pedimos las disculpas por las molestias que este inconveniente pudo ocasionar"

- Informa al cliente que el cobro de proporcionales se genera cada vez que realiza un cambio en sus servicios principales o adicionales; el cobro es por única vez y se genera desde el día del cambio hasta el último día del Dom

INFORMA

Actualización de promoción

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal

"Sr(a) XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

- Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en la última boleta.- puedes realizar el ajuste de hasta \$15.000

TÉRMINO DE PROMOCIÓN EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES

GESTIÓN

REGISTRA

Si cliente cumple con los siguientes requisitos que se mencionan a continuación revisa la matriz de "Descuento Vencido". Si cliente no acepta lo ofrecido e indica que quiere desconectar sus servicios, debes transferir a retención. Revisa la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.

- Fecha de vencimiento de descuento máximo 3 meses antes.
- Clientes con promociones distintas a Finix 0322 y Finix 0422 (Solo internet).

- Clientes con descuentos previos de duración mayor o igual a 3 meses (válido para descuentos de adquisición, retención y cobranza)

Si cumple con lo antes mencionado puedes aplicar lo siguiente:

Matriz descuento vencido	Acción
<=\$5.000	Sin acción
>\$5.000 y <=\$12.000	Carga de descuento Lealtad \$5.000 x 6 Meses
>\$12.000 y <=\$15.000	Carga de descuento Lealtad \$10.000 x 6 Meses
> \$15.000	Carga de descuento Lealtad \$12.000 x 6 Meses

GESTIÓN

REGISTRA

Atención Comercial→Explicación cobros y boleta→Explic. Otros Cobros/boleta

- Nombre del titular de la cuenta
- Motivo de atención
- Información entregada
- Gestión realizada

DESCUENTO LEALTAD ACTIVO

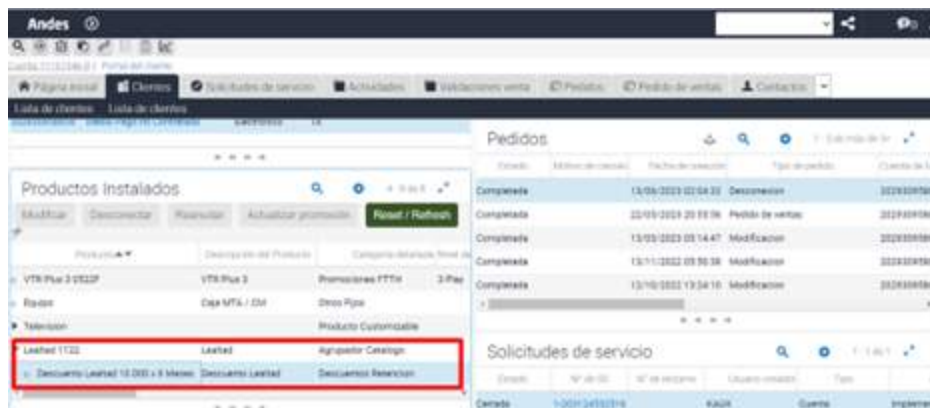
GESTIÓN

REGISTRA

1. Validar si tiene descuento de lealtad activo en Productos instalados.

Si es así, debes indicar que cliente ha sido beneficiado por campaña de fidelización. Dado que su descuento de \$x.xxx ha completado su duración acordada, se le ha entregado un descuento de "Lealtad" por un monto de \$x.xxx que podrá ver reflejado en su cuenta.

Para mayor detalle de este beneficio el cliente puede revisar la bandeja de su correo electrónico o tú puedes revisar la publicación ["MAIL A CLIENTES POR "DESCUENTO LEALTAD"](#)



GESTIÓN

REGISTRA

Atención Comercial→Explicación cobros y boleta→Explic. Otros Cobros/boleta

- Nombre del titular de la cuenta
- Motivo de atención
- Información entregada
- Gestión realizada

DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO

POLÍTICA

CASO 1

CASO 2

GESTIÓN

IMPORTANTE

Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuenta de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
- Al calcular el monto del descuento a realizar, NO INFORMES el total del ajuste para casos donde el monto exceda los \$15.000 autorizados.

EXCEPCIONES AL COBRO

Puedes ajustar hasta \$15.000 en caso de no existir evidencia en sistema del inconveniente o no venga el descuento a facturar.

DEBES SABER

- En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación.

VERIFICAR PRECONDICIONES

- Verificar el domicilio afectado

POLÍTICA	CASO 1	CASO 2	GESTIÓN
<u>CASO 1: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS</u> 1. Verifica si el cliente se encuentra en una falla masiva. Revisa la publicación DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA HFC). Si no es falla masiva, continúa revisando. 1. Revisa si el cliente tiene solicitudes de servicio de reparación ingresadas y en qué estado se encuentran. Estado Abierta → Informar que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado. <u>INFORMA:</u> <i>"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"</i> Estado finalizada o se verifica que no hay SS de reparación ingresadas → Entregar soporte técnico, dependiendo del servicio afectado. Explica al cliente que el descuento se realizará una vez que el servicio funcione correctamente. <u>Explica con el siguiente script:</u> <i>"Sr. XXX debemos realizar una revisión de sus servicios, una vez que el funcionamiento sea el óptimo, procederemos a revisar el descuento por tiempo sin servicio"</i>			

POLÍTICA	CASO 1	CASO 2	GESTIÓN
<u>CASO 2: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS</u> 1. Verifica si en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal correspondiente a días sin servicio.			

2. En caso que no aparezca, revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación si el descuento viene en la próxima boleta:

- La descripción del concepto es "Descuento Subtel Pack Fijo" o Indemnización Subtel Pack Fijo"; por ejemplo, acá se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente.

Si el descuento viene facturado o a facturar informa:

SMA CON COMPENSACIÓN:

1. Revisa si el cliente tiene la última boleta pagada o no pagada. Realiza un Ajuste de \$5000
2. Informa al cliente que le entregamos un descuento de \$5000 a modo de compensación por el inconveniente presentado. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Boleta Pagada:

"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su [boleta emitida] [próxima boleta] por un monto de \$xxxxxx, además por las molestias presentadas de forma excepcional le daremos 5.000 pesos de compensación en su próxima boleta".

Boleta No Pagada:

"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su [boleta emitida] [próxima boleta] por un monto de \$xxxxxx, además por las molestias presentadas de forma excepcional le daremos una compensación de \$5.000 pesos en esta boleta"

SMA SIN COMPENSACIÓN

"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

Si el descuento no viene facturado:

SMA CON COMPENSACIÓN

1. Revisa si el cliente tiene la última boleta pagada o no pagada. Realiza un Ajuste de \$5000
2. Informa al cliente que le entregamos un descuento de \$5000 a modo de compensación por el inconveniente presentado. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Boleta Pagada:

"Sr. XXX por el tiempo sin servicio aplicaremos un descuento que se verá reflejado en su próxima boleta de \$XXX y además por las molestias presentadas de forma excepcional le entregaremos una compensación de \$5.000 pesos en esa misma boleta"

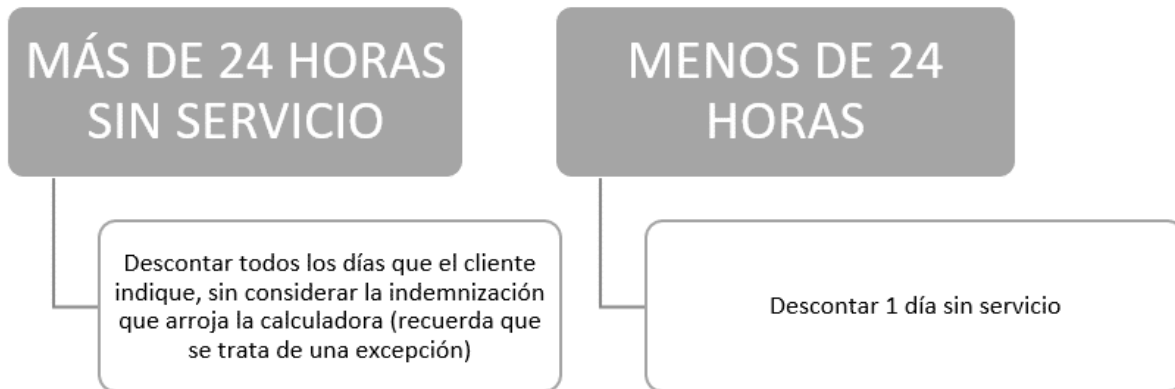
Boleta No Pagada:

"Sr. XXX por el tiempo sin servicio aplicaremos un descuento que se verá reflejado en su próxima boleta de \$XXX y además por las molestias presentadas de forma excepcional le entregaremos una compensación de \$5.000 pesos en su boleta ya emitida"

SMA SIN COMPENSACIÓN

"Sr. XXX por el tiempo sin servicio aplicaremos un descuento que se verá reflejado en su próxima boleta de \$XXX"

Guíate por la siguiente tabla para saber cuánto puedes ajustar como excepción:



POLÍTICA	CASO 1	CASO 2	GESTIÓN
1. Ingresar a la <u>Calculadora</u>. Guíate por el siguiente diagrama para ingresar los campos requeridos 2. Digita período sin servicio. Lo más importante es que ingreses el o los días sin servicio, independiente que el cliente no se recuerde la fecha exacta 3. Ingresar el valor del o los servicios afectados y su DMS correspondiente y presiona ENVIAR <u>IMPORTANTE</u> NO CONSIDERES LA INDEMNIZACIÓN PARA AJUSTAR, SÓLO EL MONTO “DESCUENTO TOTAL” 4. Realiza un <u>Ajuste</u>. Usando el Submotivo de ajuste Servicio adic. No recibido En la observación del Ajuste registra el #DIASINSERVICIO para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción. <u>Informa al cliente:</u> "Sr. XXX hemos realizado un descuento en su boleta por \$XXXX. Lamentamos las molestias causadas"			

Resultado de búsqueda x

172.17.97.119/consultadss/consultadescuento/resultado.php

Aplicaciones Google Motivos 2016 Consulta descuento

Datos actualizados hasta el: 30/10/2016 00:00:00

¡ No se ha encontrado ningún registro !

Fecha Inicio	dd/mm/yyyy hh:mm:ss	Fecha Fin	dd/mm/yyyy hh:mm:ss
	Telefonia ☒	Internet ☐	Tv Cable ☐
Renta Mensual			
DMS			

Enviar Limpiar

1. Fecha de inicio y Fin de del inconveniente

2. Selecciona el o los servicio (s) afectados

3. Ingrese el valor de la renta al momento de la incidencia

4. Ingrese el valor del descuento multiservicio

Concepto / Servicio	Telefonia Fija	Internet Fija	TV Cable
Renta mensual real (\$)		19.645	24.779
Dias sin servicio		2	2.0000
Horas sin servicio		48	48
Renta Diaria (\$)		655	826
Descuento Total (\$)		1.310	1.652
indemnización Total (\$)			
Total a acreditar (\$)		2.962	
Ingresar contacto en Tango:	Periodo considerado: 17/09/2021 a 19/09/2021: TV / CABLE; Internet Fija; - Total Descuento: \$2.962		

DESCUENTO VENTA O RETENCIÓN NO APARECE EN BOLETA

POLÍTICA

PRECONDICIONES

**DESCUENTOS
ANTERIORES**

GESTIÓN

DEBES SABER

- Recuerda que los planes **FINIX NO OPTAN A DESCUENTOS DE VENTA** (Adquisición). Rígete por la información del **PLAN COMERCIAL** para no entregar información errónea.
- En caso que un cliente con plan **Finix** indique que se le ofreció un descuento de venta pero este no se encuentra cargado, informa: *"Sr. XXX el plan al que se cambió no es compatible con ningún descuento de adquisición. Lamentamos la información errónea que se le entregó"*
- 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.
- EN CASO QUE APLIQUE**, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados.

IMPORTANTE

Siempre que realices el ajuste/acreditación por excepción registra el **#DESCUENTO** y la observación Se ajusta primera cuota de descuento. Favor regularizar” para identificar fácilmente la excepción que se realizó y poder regularizar el descuento en boletas futuras.

POLÍTICA	PRECONDICIONES	DESCUENTOS ANTERIORES	GESTIÓN	
1. Revisa en la vista 360, en productos instalados la promoción activa • Revisa la fecha de activación del servicio, esto te permite identificar si es un nuevo cliente y determinar si el descuento que el cliente menciona es por venta o por retención. Pincha un servicio y aparecerá este detalle. • Validar si el descuento está cargado, la fecha de activación y el tiempo de duración de dicho descuento. Al hacer clic en el descuento aparecerá la fecha de activación de la misma manera que el producto principal donde también podrás identificar si es un descuento comercial o de retención. • Revisar comentarios que nos puedan entregar mayor información para este caso. Desde la vista 360 del cliente ingresa a la pestaña ACTIVIDADES. • Revisar detalle de la boleta y poder identificar si el descuento está cargado o no y si el alza de la boleta corresponde a otro motivo. Ingresa al perfil de facturación, pinchar última boleta y así obtenemos la boleta en PDF. • Revisar el DOM y así poder comparar la fecha de activación del descuento ya que si el descuento de cargo posterior al DOM aparecerá en la próxima boleta. Vista 360 del cliente, perfil de facturación • Revisar ofertas vigentes en el PLAN COMERCIAL o PLAN DE RETENCION según sea el caso.				

Perfil de facturación

Estado:

1 de más de 1+

Visor Histórico de Boletas

Cuenta: 27034067-3

Principal ☒

Nombre: ORIANA LUCIA FERRER

Tipo de factura:

Cuenta de facturación: 174054476729

Soporte de factura:

Método de pago: Medio Pago no C

Estado del perfil de facturación:

Comentarios:

Facturas

Grupo de saldo

Uso sin facturar

Pagos

Ajustes

Documentos de cobro

Facturas

Refrescar

Generar NC Ajuste

Generar Ajuste Dirección Cliente

Numero de factu	Periodo de factu	Importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha ultimo pag	Tipo de docum	URL Facturas	Estado de pago	Estado de emisi	valor del docum
207148261	14/06/2021 - 1.	42.090,00	03/08/2021	0,00	0,00	-63.407,00		Boleta Electrón	http://condor.vtr	deudada	Emisida	42.090,00
205852696	14/06/2021 - 1.	0,00	04/07/2021	0,00	-22.990,00	-40.990,00	03/07/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr	San Deuda	Emisida	22.990,00

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Período	
Fono Ilimitado 600 Movil	19/Jun/2021	9-Jul/8-Ago	17.990
Fono Ilimitado 600 Movil Proporcional	19/Jun/2021	19-Jun/8-Jul	11.993
TV Hogar HD	19/Jun/2021	9-Jul/8-Ago	21.990
TV Hogar HD Proporcional	19/Jun/2021	19-Jun/8-Jul	14.660
Mega 200	09/Oct/2018	15-Jul/14-Ago	-22.144
Mega 200 Proporcional	09/Oct/2018	19-Jun/14-Jul	-19.191
Mega 200	09/Oct/2018	15-Jul/14-Ago	22.144
Mega 300	19/Jun/2021	9-Jul/8-Ago	20.990
Mega 300 Proporcional	19/Jun/2021	19-Jun/8-Jul	13.993
Descuento Multiservicio			-3.830
Descuento Multiservicio			-4.469
Descuento Multiservicio			-4.681
Descuento Multiservicio Proporcional			-2.553
Descuento Multiservicio Proporcional			-2.979
Descuento Multiservicio Proporcional			-3.121
Descuento Promocional			-7.000
Descuento Promocional			-5.000
Descuento Promocional			-17.000
Total Rentas Servicios Principales			31.792

POLÍTICA	PRECONDICIONES	DESCUENTOS ANTERIORES	GESTIÓN	
----------	----------------	--------------------------	---------	--

Revisar si cliente tiene descuentos anteriores por este mismo motivo

1. Ingresa al **perfil de Facturación**
2. Selecciona la pestaña **AJUSTE** y revisa el campo **COMENTARIOS**
 - Verifica también en las **ACTIVIDADES** si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado a descuento no cargado.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 22134828341 | Perfil de la cuenta 22134828341 | Ajustes

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Pedidos Pedido de ventas Ofertas económicas Incidencias de red Perfil de facturación

Perfil de facturación Estado ● 1 de más de 1+

Visor Histórico de Boletas

Cuenta: 36007770-5 Principal ☒
 Nombre: MAXIMUS DECIMUS MERI Tipo de factura:
 Cuenta de facturación: 22134828341 Soporte de factura: Electrónico
 Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo
 Comentarios:

Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar Pagos **Ajustes** Documentos de cobro

Resumen del saldo Refrescar

Saldo: \$80.460 Vence ahora: \$80.460
 Ajustes/pagos no aplicados: \$0
 Disputas no resueltas: \$0
 Movimientos no facturados: \$0.990

Historial de ajustes 1 - 2 de 2

Nº de solicitud	Estado	Fecha de solicitud	Nº de factura	Cuenta	Creado por	Importe solicitud	Tipo de ajuste	Motivo de solicitud	Comentarios	Decisión del cliente	Fecha de decisión	Fecha de aprobación	Importe
1-C30SLJ	Ajustado	14/04/2021 17...	1-23173361198	22134828341	CARANCIBIAM	\$8.500	Crédito	Comercial	#NORECONOCECOBRO				8.500,00
1-AN8TJXS	En proceso	Apro...11/01/2021 19...	1-23173361198	22134828341	CARANCIBIAM	\$0	Crédito	Comercial					0,00

POLÍTICA

PRECONDICIONES

**DESCUENTOS
ANTERIORES**

GESTIÓN

Caso 1: DESCUENTO CARGADO EN SISTEMA

Si el descuento aparece cargado en sistema, explica:

"Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan".

Se presentan 2 escenarios:

1. Cliente acepta conforme → Finaliza tu atención.
2. Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida → Puedes ajustar la primera cuota del descuento como excepción

En el ajuste, deja en la observación **"#DESCUENTO - Se ajusta primera cuota de descuento. Favor regularizar"** para que se regularice por los meses restantes que corresponden

Revisa la publicación [AJUSTES](#).

Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**.

Explica al cliente:

"Sr. XXX, entiendo su molestia y para dar solución a su inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tiene emitida, por tanto el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerde que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya

descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X su boleta retornará al valor normal".

CASO 2: DESCUENTO OFRECIDO NO EXISTE O NO ESTÁ VIGENTE

Ofrece al cliente el descuento más cercano al descuento no existente, siempre de manera escalonada (menor a mayor descuento). Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX lamentablemente el descuento ofrecido no existe en la oferta comercial vigente y por tanto no puedo ingresarlo en sistema. Lo más cercano que tengo para ofrecerle es el descuento especial de \$XXXX por XX meses, el que se vería reflejado desde su próxima facturación, ¿De acuerdo?"

Cliente acepta, ingresa el descuento.

Cliente exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida ➡ Puedes ajustar la primera cuota del descuento como excepción

En el ajuste, deja en la observación **"#DESCUENTO - Se ajusta primera cuota de descuento. Favor regularizar"** para que se regularice por los meses restantes que corresponden

Revisa la publicación [AJUSTES](#).

Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**.

Explica al cliente:

"Sr. XXX, entiendo su molestia y para dar solución a su inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tiene emitida, por tanto el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerde que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X su boleta retornará al valor normal".

Cliente no acepta el descuento ofrecido, ingresa la Solicitud de servicio en la cuenta de Facturación para gestionar el caso

- TIPO Seleccionar **CUENTA**
- ÁREA Seleccionar **IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTO**
- SUBÁREA Seleccionar **PROMO. NO CARGADA EN SISTEMA**
- DESCRIPCIÓN Indicar en un breve resumen lo indicado por el cliente, además de la boleta en donde aparece el cobro en cuestión.

Sr(a) XXX, se ha ingresado su caso para que sea revisado por el área especialista. Nos contactaremos con usted dentro de 5 días hábiles, le pido disculpas por las molestias que esto le pueda ocasionar.

POLÍTICA	PRECONDICIONES	DESCUENTOS ANTERIORES	GESTIÓN
----------	----------------	-----------------------	---------

Atención Comercial → Descuentos y prórroga → Desc.Prom no aplicado/término

Registrar en la atención:

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

NO ENTIENDE BOLETA

GESTIÓN	REGISTRA
---------	----------

1. Indaga cuál es el ítem que no entiende

2. Explica según la publicación [EXPLICACIÓN BOLETA](#)

3. Confirmar si quedan más dudas; si es así resuelve hasta que el cliente quede satisfecho con tu explicación.

“Sr. XXX esperamos haber resuelto su duda. Recuerde que en cualquier momento puede comunicarse a nuestros canales de atención 6008009000. Mi nombre es XXXX, agradezco su tiempo, buenos días/tardes”

GESTIÓN	REGISTRA
---------	----------

Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → Consulta deuda

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

NO RECIBE BOLETA

GESTIÓN

REGISTRA

1. Indaga qué distribución de boleta tiene el cliente
2. Si es tradicional, ofrece al cliente enviar la boleta al mail. Revisa la publicación [CLIENTE NO RECIBIÓ SU BOLETA/FACTURA](#)
3. Confirmar si quedan más dudas; si es así resuelve hasta que el cliente quede satisfecho con tu explicación.
4. En el caso de que el cliente presente cobros de corte y reposición por no recibir la boleta, debes acreditarlo de manera proactiva.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr. XXX entendiendo lo que me comenta, por esta vez estoy autorizado a eliminar de su boleta el cobro de \$XXXX. Recuerde de todas maneras que puede acceder al total de su boleta y detalle en la sucursal virtual de VTR.COM"

SMA CON COMPENSACIÓN

1. Revisa si el cliente tiene la última boleta pagada o no pagada. Realiza un **Ajuste** de \$5000
2. Informa al cliente que le entregamos un descuento de \$5000 a modo de compensación por el inconveniente presentado. Puedes apoyarte con el siguiente script:

BOLETA PAGADA

"Sr. XXX esperamos haber resuelto su duda. Excepcionalmente hemos aplicado un descuento de \$5000 para su próxima boleta. Recuerde que en cualquier momento puede comunicarse a nuestros canales de atención 6008009000. Mi nombre es XXXX, agradezco su tiempo, buenos días/tardes"

BOLETA POR PAGAR

"Sr. XXX esperamos haber resuelto su duda. Excepcionalmente hemos descontado de su boleta por pagar el monto \$5000, lo que deja a pagar un saldo de \$XXXXX. Recuerde que en cualquier momento puede

comunicarse a nuestros canales de atención 6008009000. Mi nombre es XXXX, agradezco su tiempo, buenos días/tardes”

SMA SIN COMPENSACIÓN

“Sr. XXX esperamos haber resuelto su duda. Recuerde que en cualquier momento puede comunicarse a nuestros canales de atención 6008009000. Mi nombre es XXXX, agradezco su tiempo, buenos días/tardes”

GESTIÓN

REGISTRA

**Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Envío -Recep Boleta-distriibuc
Registrar en la atención:**

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

CLIENTE MENCIONA PRECIOS ELEVADOS

GESTIÓN

REGISTRA

1. Si el cliente además de mencionar precios elevados, menciona mal funcionamiento del servicio, debe diagnosticar y resolver el inconveniente a través de los procedimientos de 7 pasos:

[INCONVENIENTES INTERNET - 7 PASOS](#)

[INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH - 7 PASOS](#)

IMPORTANTE: En el caso de requerir una visita, en el comentario de la actividad agendada debe poner “@proactiva”, para que podamos identificar la actividad y tenga un seguimiento de un BackOffice.

Estos casos serán abordados como intención de desconexión, revisar apartado de “**CLIENTE MANIFIESTA INTENCIÓN DE DESCONEXIÓN**”

Luego de solucionar el inconveniente comunica:

“Sr XXX estamos en constante búsqueda de ir mejorando nuestra oferta comercial, según lo que necesitan nuestros clientes”

GESTIÓN

REGISTRA

Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta
Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.



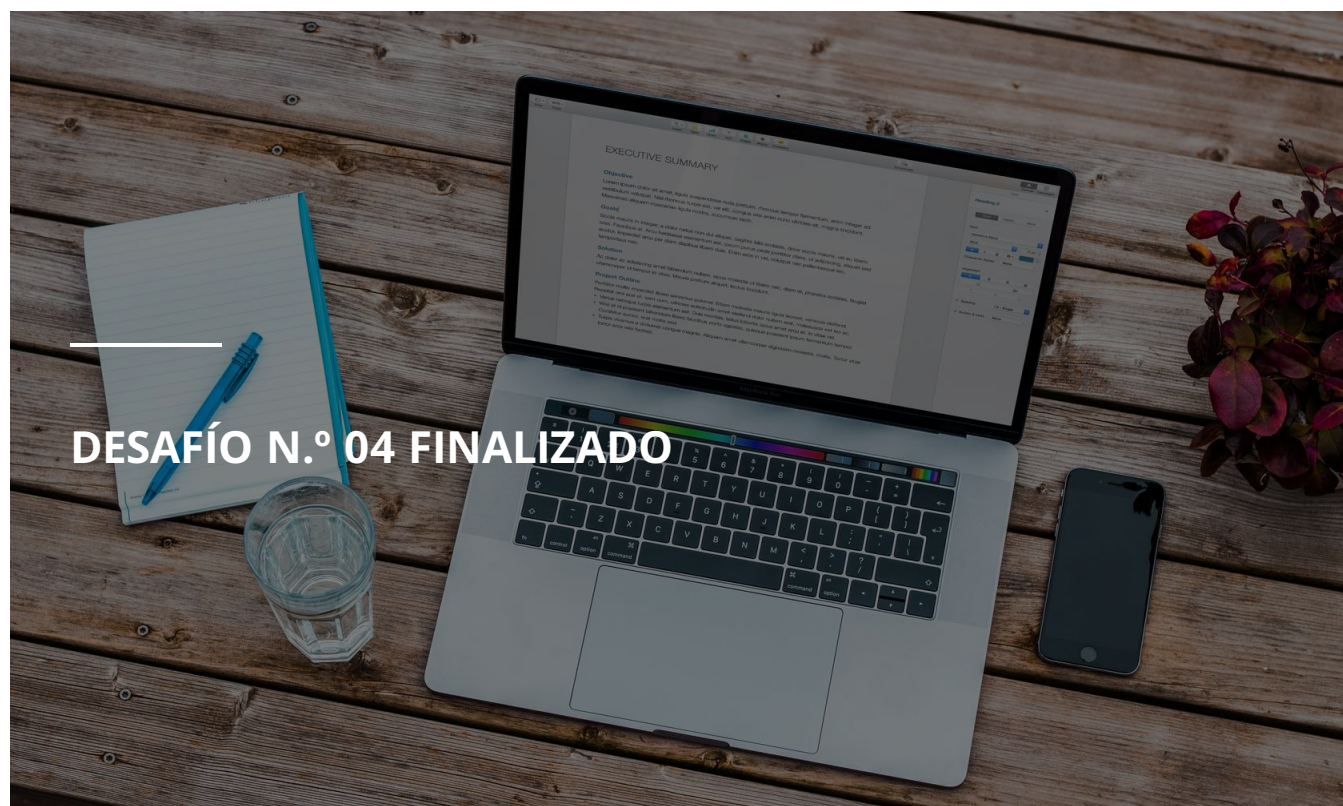
Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

EC Equipo Contenidos



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 04!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR