

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 09 - Sucursal

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 04 AL 22 DE SEPTIEMBRE



FRAUDE



CAMBIO DE EQUIPO - POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



ACTIVIDAD



ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



INCONVENIENTES INTERNET 7 PASOS



DESAFÍO TERMINADO

FRAUDE



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

- Aplica para casos en los que clientes o no clientes VTR desconocen haber contratado servicios fijos o móviles en nuestra empresa.

GENERALMENTE EL CLIENTE SE DA CUENTA DEL FRAUDE A TRAVÉS DE:	ALCANCE	CASOS DE FRAUDE
• Una llamada de cobranza. • La llegada de una boleta a un domicilio en donde no existe algún servicio VTR instalado. • Cuando el titular desea contratar servicios. • Ya es cliente VTR y se entera que figura con un segundo servicio fijo o plan móvil en una dirección que no reconoce.		

GENERALMENTE EL CLIENTE SE DA CUENTA DEL FRAUDE A TRAVÉS DE:	ALCANCE	CASOS DE FRAUDE
• 1eras líneas de atención en Sucursal, Call Center, Chat y RRSS • Este procedimiento aplica para titular o tercero con poder Notarial. • Procedimiento para Equipo BackOffice al final de esta publicación		

GENERALMENTE EL CLIENTE SE DA CUENTA DEL FRAUDE A TRAVÉS DE:	ALCANCE	CASOS DE FRAUDE
• Falsificación de firma en los contratos y/o documentos de respaldo del titular • Suplantación de identidad y/o domicilio		

GESTIONA

- PROCEDIMIENTO APLICA PARA CALL CENTER / CHAT – RRSS / SUCURSALES
- Gestionar la acreditación del monto que aparece adeudado bajo el motivo “Fraude”
- Para revisar el Procedimiento de Ajuste Andes pincha [AQUÍ](#)

PASO 1

Corresponde ingresar una Solicitud de Servicio de tipo Fraude.

1. Completar los campos obligatorios para el correcto ingreso de la Solicitud de Servicio en Andes

- **TIPO:** Fraude
- **ÁREA:** Fraude
- **SUBÁREA:** Falsificación De Contrato / Suplantación De Identidad / Estafa Y Otras Defraudaciones/ Serv. Móvil - Suplant. Identid/Serv. Móvil - Falsif. Contrato/Serv. Móvil - Estafa/Defrauda.
- **DESCRIPCIÓN:** Registrar Nombre y Rut de cliente, documentos recepcionados, información de cliente.

! El tiempo máximo de respuesta de esta Solicitud es de 72 hrs. Hábiles.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 10000962-5 | Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

10000962-5

Rut: 10000962-5 Dirección: ALELI 4390 Teléfono principal: 989046387 Resultado última encuesta ERI: En cobranza: Fecha última encuesta ERI:

Nombre: JULIAN PAZ Comuna: CERRILLOS En cobranza: ☐ Fecha última encuesta ERI:

Apellido paterno: MUNOZ e-mail: uat3prometeo@gmail.com Fallas masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS:

Apellido materno: SABA Edad: 50 Retenidos: ☐ Fecha última encuesta NPS:

Segmento valor:

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Rut del Cliente: 10000962-5 Teléfono residencial solicitante: 989046387 Dirección: ALELI 4390 Tipo: Fraude

RUT Solicitante: 10000962-5 Teléfono laboral solicitante: 989046387 Comuna: CERRILLOS Área: Fraude

Nombre solicitante: JULIAN PAZ Teléfono celular solicitante: 989046387 Región: Subárea: Estafa y otras defraudaciones

Apellido paterno solicitante: MUNOZ Email solicitante: uat3prometeo@gmail.com Activo: Descripción: Falsificación de contrato

Apellido materno solicitante: SABA Número serie CI solicitante: Número de interacción: Suplantación de identidad

PASO 2 Y 3

2. Hacer click en el **botón GUARDAR**, para que la solicitud quede registrada y tenga la solución o respuesta respectiva según corresponda el caso.

3. Pinchar sobre el **N° de SS creada, que se encuentra en estado ABIERTA**, lo que permitirá ir a las Actividades que ésta genera y **así poder derivarla**

Andes Archivo Editar Ver Desplazarse Consultar Herramientas Ayuda Todas +

SOLICITUDES DE SERVICIO 10000962-5

Inicio Inicio de clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos

Lista de clientes **Lista de clientes**

10000962-5

Rut	10000962-5	Dirección	ALELI 4350	Teléfono principal	988048387	Resultado última encuesta EPA	
Nombre	LILIAN PAZ	Comuna	CERRILLOS	En cobranza		Fecha última encuesta EPA	
Apellido paterno	MUNOZ	e-mail	lupromerito@gmail.com	Fallos masivos		Resultado última encuesta NPS	
Apellido materno	SABA	Edad	50	Retenidos		Fecha última encuesta NPS	
Segmento valor							

Lista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallos masivos Contactos Perfiles Actividades **Solicitudes de servicio** Pedidos Activos instalados

Solicitudes de servicio

Ir a BEC

Número	1º de 1º	Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subarea	Tipo aseguramiento	RUT Solicitante	Nombre Completo	De	Descripción
1-899125511		Abierta	05/10/2017 16:03:44	Fraude	Fraude	Estufa y otras defec.	Requerimiento	10000962-5	LILIAN PAZ MUNOZ	Dr. Juan Cea	Rut 2146667-7, le cob

4. Posicionarse sobre la **Actividad RESOLUCIÓN** y siguiendo el siguiente orden **completar los campos de:**

- **MOTIVO:** Registrar el motivo del ingreso de la Solicitud de Servicio.
- **ÁREA A DERIVAR:** Back Office Comercial
- **ESTADO:** Seleccionar Derivada.

5. Pinchar el botón **GUARDAR**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:10000962-5 | Cuenta:10000962-5 | N° de SS

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de solicitudes de servicio

Información SS

N° de SS: 1-469125531 Tipo: Fraude Estado: Abierta Descripción: On Juan Cea, Rut 2114696-7, le cobraron \$20 mil por efectivo para

Rut del Cliente: 19000962-5 Área: Fraude Prioridad: Bajo Comentarios:

Nombre Completo Cliente: JULIAN PAZ MUNOZ Subárea: Estafa y otras d Propietario: MBAQUEROB

RUT Solicitante: 19000962-5 Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento

Nombre Completo Solicitante: JULIAN PAZ MUNOZ Dirección: ALEJ 4390 Número reclamo: Fecha de creación: 05/10/2017 16:05:4

Número serie ID solicitante: Correo electrónico: vat3prometeo@gmail.com Canal de ingreso: Sucursal Fecha de solución:

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: Teléfono celular solicitante: 988046387 Fecha de cierre:

ID Alarma Falla Masiva: ¿Código derivada? Usuario creador: MBAQUEROB

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

Código de resolución: Motivo:

Actividades

ID Actividad	Tipo	Estado	Propietario	Descripción	Fecha Inicio	Vencimiento	Código Cien	Área a Derivar	Motivo	Fecha Creación
1-7RAZVI	Resolución	Derivada	MBAQUEROB	Genera Requerimiento	05/10/2017 16:05			BackOffice Comercial	Ingreso de SS por estafa y	05/10/2017 16:05:54

PASO 6, 7 Y 8

6. Informa

"Sr(a) XXX, en nombre de VTR le pido disculpas por lo sucedido. Haremos los descuentos correspondientes al servicio que se está cobrando indebidamente. Nos contactaremos con usted dentro de 72 horas hábiles para gestionar la desconexión de estos servicios y así no vuelvan a ser facturados. Para su tranquilidad le informo que esto genera una investigación interna para saber qué sucedió. Le recomendamos hacer la denuncia ante fiscalía o carabineros para su respaldo y como comprobante ante el seguimiento que haremos de su caso. "

7. **Documentación necesaria** que el cliente debe entregar al BackOffice al momento del contacto:

- Denuncia en Fiscalía, PDI o Carabineros
- Copia de Cédula de identidad
- Declaración jurada ante Notario
- Boleta de algún servicio que demuestre su domicilio real (opcional)

8. Ajuste

Si la deuda es hasta \$300.000 mil pesos proceder con el Ajuste.

IMPORTANTE

Se deben enviar todos los casos al correo DL CL prevencion.fraude@clarochile.cl Si la deuda es mayor a 300.000 mil pesos, además se debe incluir los respaldos para validar y luego se podrá proceder con la Acreditación. Considerar respuesta hasta 72 horas.

*Se considera la deuda por cada Cuenta no por la suma de la deuda en varias Cuentas

9. Actualizar los fonos de contacto del cliente

NOTA: El equipo BackOffice será el encargado de gestionar la baja de los servicios.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE EQUIPO - POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



CAMBIO EQUIPO MÓVIL

IMPORTANTE – SUCURSALES

Siempre que realices cambios en el contrato del cliente, en este caso por cambio de equipos, debes generar un nuevo contrato con el detalle y debes dejarlo cargado en el almacenamiento virtual (KWCC). Si tienes dudas con éste paso, puedes apoyarte con la publicación [GENERAR CONTRATO – LLENADO CONTRATO MANUAL](#)

OBJETIVO —

Atender casos en donde el cliente solicite un cambio de equipo móvil (renovación o adición de un equipo móvil en un plan vigente). El equipo puede quedar en modalidad de venta o arriendo.

POLITICA RECAMBIOS —

- Se deben cumplir las siguientes políticas para la realización del cambio de equipo en sucursales.
 - **No** se puede **superar** el **límite de crédito** al momento de realizar el recambio o venta. El límite de crédito que califica el cliente es en base a la sumatoria de Plan + Equipo. En caso de llevar **más de 2 equipos por cliente** (tanto en pedido como modificación) debe ir **autorizado** por el **jefe o supervisor** de sucursal.
 - Si cliente ya tiene asignado 2 o más equipos activos con pago en la boleta, no puede cargar más. Ofrecer opción de pago al contado.
 - Se debe cumplir con una **antigüedad mínima de 6 meses** siendo cliente móvil pospago en la línea que realiza el recambio (ya se encuentra actualizado en política reflejada en plan comercial).
 - Validación de identidad debe ser a través de **verificación biométrica** (dactilar o facial).

POLÍTICA CAMBIO DE EQUIPO – Sujeta a Tipo de portabilidad y Segmento/score de cliente

Cliente de origen portado pueden acceder a descuentos en cuota inicial de arriendo (según lo indicado en [Plan Comercial](#)) siempre y cuando su segmento de score lo permita.

Tipo cliente	Permanencia	Pago cuotas remanentes equipo actual	Cambio de plan	Cambio de equipo
--------------	-------------	--	-------------------	---------------------

Cliente stock plan no vigente	A partir del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual	Para realizar cambio equipo en modalidad arriendo debe a cualquier plan de parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz)	Renovación equipo Opción 1 Pagando cuota inicial + 18 cuotas mensuales del nuevo equipo Opción 2 Pagando totalidad del nuevo equipo
	Antes del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual		
Cliente plan vigente	A partir del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual	Mantiene planes de parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz)	
	Antes del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual		
Cliente Sim only	Antigüedad mínima de 6 mes siendo cliente postpago	N/A	Arriendo disponible en todos los planes de la parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz)	

"Clientes podrán realizar el pago en modalidad de arriendo pagando un pie inicial más el monto restante en cuotas iguales cargadas en la boleta (hasta 18). O modalidad de venta en hasta 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito de Banco BCI, 18 cuotas sin interés con tarjeta de crédito de Banco de Chile y hasta 12 cuotas sin interés con Transbank"

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Esta solicitud puede ser realizada **por titular de la cuenta, un tercero con poder notarial o representante legal en el caso de empresa**, en todos los casos, mayor de 18 años y con cédula de identidad vigente.
- Siempre **revisar oferta** en el [PLAN COMERCIAL](#), sección "PLAN MÓVIL"
- Para **iPhone No aplica el descuento en la cuota inicial del arriendo del equipo.**
- El **descuento automático en la cuota inicial del nuevo equipo, sólo se aplicará para Android** cuando el equipo sea adquirido en modalidad de **ARRIENDO** y cumpla con las condiciones comerciales en términos de segmentos/score y tipo portabilidad, sin importar la modalidad de compra del equipo antiguo. Por lo tanto, no se generará descuento si el nuevo equipo se adquiere en modalidad de COMPRA, sólo rige plan comercial vigente
- **No se realiza ningún tipo de Ajuste en el procedimiento**, ANDES realiza los descuentos pertinentes en forma automática.
- Si cliente **tiene un plan NO vigente, se debe actualizar** a oferta comercial vigente. Para venta de equipos se deben considerar los precios de los equipos que están publicados en el EXCEL DE TERMINALES. Para mayor información, revisar el archivo "EXCEL DE TERMINALES" en el siguiente link [PLAN COMERCIAL MOVIL](#), sección "Plan Móvil".
- El pedido **una vez enviado no se podrá cancelar** si es de atención inmediata.
- Si el **pedido está programado sólo puede cancelarse hasta un día antes de la fecha ingresada** en el campo "Desde cuándo".
- El procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES" indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Para revisar el procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES", pinchar [AQUÍ](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El procedimiento de Fraude aplica para casos en los que clientes o no clientes VTR desconocen haber contratado servicios fijos o móviles en nuestra empresa.

☐

Falso

☐

Verdadero

ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



GESTIÓN

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- La devolución de saldo a favor se debe realizar cuando la cuenta tenga un saldo a favor, tras una gestión de **ajuste o acreditación, desconexión anticipada** con cuenta pagada o **doble pago de una boleta**.

- Siempre se debe invitar al cliente que tenga un saldo a favor a que este **quede abonado a su próxima cuenta**. Siempre se debe abonar en la misma cuenta.
- **Ofrecer activación de pago automático** para evitar un doble pago.
- **Si el cliente no tiene cuenta corriente, vista o cuenta Rut se puede gestionar un vale vista electrónico a nombre del titular de la cuenta** (NUNCA A UN TERCERO). Dicho vale vista se puede retirar en cualquier sucursal de BCI
- **NUNCA** entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NUNCA** enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta del titular
- **Cliente B2B** que solicite devolución de saldo debe solicitarlo mediante poder notarial con los datos del titular/Representante Legal. La cuenta donde se depositará el saldo debe ser la cuenta del titular o empresa.

DEBES SABER

- **No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor**, siempre será por el total disponible.
- **No es posible abonar a una boleta impaga en particular**, el abono se realiza al total del saldo de la cuenta y de manera automática
- **La aprobación de la devolución del saldo a favor SIEMPRE debe ser por el total disponible.**
- **Una vez aprobada la devolución del saldo a favor NO es posible reversar esa gestión.**
- **Sólo en 2 casos se podrá hacer la devolución de saldo a un tercero:** titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente o no desee retirar vale vista.
- Para estos casos excepcionales, **se solicita documentación especial**, la que una vez recepcionada, puedes gestionar la devolución de saldo.
- Cuando recepciones toda la documentación para gestionar la devolución a un tercero y realices las gestiones en el sistema, **debes enviarla al correo Devoluciones_clientes@vtr.cl, con el siguiente asunto:**
 - DEVOLUCIÓN//RUT DE titular//SISTEMA en que se encuentra el cliente titular

- En el cuerpo del correo detallar:
 - RUT Y BANCO DE TITULAR DE LA CUENTA // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTO A DEVOLVER//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN.

EXCEPCIÓN	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Titular fallecido	• Posesión Efectiva o Solicitud de posesión efectiva • Poder simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. El poder simple debe tener la copia de la cédula del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva
Adulto mayor que no tenga cuenta o no desee retirar vale vista	• Poder simple autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula del titular y del tercero. • Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

INDAGA —

- ¿Cuál es el motivo de la generación de este saldo a favor?
- ¿Corresponde a un doble pago?
- ¿Corresponde a algún ajuste realizado en boletas pagadas anteriormente?
- ¿Prefiere abonarlo a su próxima boleta o prefiere que sea devuelto en efectivo por caja?

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Valida en la VISTA 360 de la cuenta Cliente, que los datos, como **DOMICILIO, EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL estén actualizados**. En esta misma vista confirmar que quien solicite la atención sea el titular.

2. **Revisa que exista el saldo a favor**. Desde la cuenta de facturación ingresa al perfil de facturación correspondiente.

- Selecciona el número de perfil bajo la columna **NOMBRE** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
- **Es muy importante que consideres que el saldo a devolver debe ser IGUAL O MENOR al SALDO A FAVOR EXISTENTE.**

3. **Diagnosticar el motivo por el cual el cliente quedó con este saldo**. Hay 2 motivos que pueden generar un saldo a favor, estos pueden ser:

a. Doble pago: Corresponde a los casos donde el cliente, por un error involuntario o sistémico, realiza 2 veces o más el pago de su boleta y en caso que ambos pagos sean aprobados por el recaudador o Caja única, se generará el saldo a favor de manera inmediata.

En la pestaña **PAGOS** puedes ver el detalle de los pagos recibidos. En caso que no figure este saldo a favor y cliente insiste que pagó 2 veces su boleta, se debe realizar el procedimiento de Pago no aplicado.

b. Ajuste sobre una boleta pagada: Corresponde cuando se ha realizado un ajuste sobre una boleta ya pagada, esto automáticamente se reflejará en ANDES como un saldo a favor en la cuenta de facturación.

3.1. Pinchar la pestaña **AJUSTE** en el perfil de facturación. Dentro de la sección **HISTORIAL DE AJUSTES** se puede revisar si existen **ajustes realizados anteriormente**.

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Cuenta: T371366-3 Principal: ☐

Nombre: JORGE MANUEL ROJAS S. Tipo de factura:

Cuenta de facturación: 504194764 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C/P Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo	\$ 0	Vence ahora	\$ -35.000
Ajustes pagos pendientes	\$ -35.000	Moneda	CLP
Disputas no resueltas	\$ 0	Total	\$ -7.010
Uso sin facturar	\$ 27.990		

Facturas

Refrescar

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de venc.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de fa	Fecha último pag.	Tipo de documento	URL Factura	Estado de pag.
102174	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ 0	\$ -27.990	\$ -27.990	17/08/2016	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158/9	Pagada
01-395	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ -20.000	\$ -20.000	\$ -20.000	18/07/2016	Boleta Electrónica		Pagada

GESTIÓN

Informar al cliente que el monto de saldo a favor que tiene en sistema puede mantenerlo para ser abonado en su siguiente boleta de forma automática.

CLIENTE ACEPTA ABONAR MONTO EN SIGUIENTE BOLETA

GESTIÓN

Informa que el saldo será descontado en su siguiente boleta.

"Sr(a) XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en su próxima boleta."

CLIENTE SOLICITA DEVOLUCIÓN DE DINERO A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA/VALE VISTA

PASO 1: APROBACIÓN DE SALDO A FAVOR

Para hacer la devolución de un saldo en Andes, **en primer lugar se debe autorizar dicho saldo**; esto se realiza con el **ingreso de la SOLICITUD DE SERVICIO APROBAR DEVOLUCIÓN**, la cual debes crearla estando **en la cuenta de facturación**.

! La Solicitud de Servicio siempre debe ser ingresada por un Ejecutivo, nunca por Coordinador o Jefe de sucursal.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio**:

TIPO: FACTURACIÓN

ÁREA: APROBAR DEVOLUCIÓN

SUB-ÁREA: SALDO A FAVOR

DESCRIPCIÓN: Registrar las observaciones según el análisis realizado.

2. **Finalizar el ingreso** de la Solicitud, presionando el **botón Guardar**

! Recordar que esta Solicitud y su Aprobación se debe efectuar al momento de la atención, de igual forma ante eventualidades tiene un tiempo máximo de resolución de 24 hrs. Hábiles.

3. **Pincha sobre el N° de SS creada e ingresa los datos requeridos:** Comentarios Adicionales y Saldo y luego **GUARDAR**

En la Casilla SALDO, se debe ingresar:

- El monto que se realizará la devolución, **siempre con un signo NEGATIVO (-)** antes del monto. Como lo muestra la imagen a continuación.
- Además, la Solicitud debe estar en estado **APROBADO**.

4. **Una Vez Guardado** los campos mencionados anteriormente, Andes creará de manera automática **una actividad para el puesto Superior** (Jefatura), quien tiene la facultad de aprobar dicha devolución.

La Jefatura deberá atender la solicitud completando los campos:

MOTIVO: Registrar porqué se genera la devolución

CÓDIGO DE CIERRE: APROBADA

ESTADO: FINALIZADA

5. Hacer clic en el botón **GUARDAR** para finalizar. Recuerda continuar con el ingreso de DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 10112505-K | Cuenta 10112505-K | Cuenta 10112505-K | N° de SS

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos

Lista de solicitudes de servicio

Convertir en N° Reclamo

Información SS

N° de SS: 1-449724738 Tipo: Facturación Estado: Abierta Descripción: Devolución de saldo a favor por ajuste 28-B

Rut del Cliente: 10112505-K Área: Aprobación Devolución Prioridad: Bajo Comentarios:

Nombre Completo Cliente: FERNANDO UBERE Subárea: Saldo a Favor Propietario: MBAQUEROB

Rut Solicitante: 10112505-K Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento

Nombre Completo Solicitante: FERNANDO UBERE Dirección: APOQUINDO AV. Número reclamo:

Número serie CI solicitante: Correo electrónico: christian.caro@160 Canal de ingreso: Social

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: 998326095 Teléfono celular solicitante: 998326095 Fecha de creación: 20/09/2017 13:29:33

Id Alarma Falsa Masiva: Solicitud derivada? Usuario creador: MBAQUEROB

Actividades Fallos masivos SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación API

Saldo: -7.241 Resultado aprobación: Aprobado Fecha de aprobación: 20/09/2017 13:30:2

Comentarios Adicionales: (se aprueba devolución por ajuste 28-B) Aprobador: MBAQUEROB División aprobador: Ejecutivo Atención

Subsistema devolución: VTR

Actividades

ID Actividad	Tipo	Estado	Propietario	Descripción	Fecha Inicio	Vencimiento	Código Cliente	Área a Derivar	Motivo	Fecha Creación	Fecha Cierre	Razón
1-7FR504	Resolución	Abierta	MBAQUEROB	Paso 1: Ingresar información para devolución	20/09/2017 13:29			Área a Derivar	Motivo	20/09/2017 13:29:33		

PASO 2: GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA

Luego de tener aprobada la devolución, **DEBES INGRESAR UNA SEGUNDA SOLICITUD DE SERVICIO**, para hacer efectiva la devolución por transferencia, ingresar desde la **cuenta de cliente**.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio**:

TIPO: GESTIÓN

ÁREA: GESTIÓN COMERCIAL

SUB-ÁREA: DEVOLUCIÓN

DESCRIPCIÓN: BANCO (DE TITULAR DE SERVICIOS) // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTOS DEVOLUCIÓN//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN

- **DEBES REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS DATOS DE DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE.**
- **SIEMPRE CONFIRMA LOS DATOS CON EL CLIENTE ANTES DE GUARDAR LA SOLICITUD DE SERVICIO**

Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón **GUARDAR**

INFORMA —

Informa que el tiempo de devolución puede tardar hasta 15 días hábiles.

DEVOLUCIÓN POR VALE VISTA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, usted se puede acercar a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

NO VOZ:

"XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, puedes acercarte a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Lo invito a estar revisando el estado de su pago en la página de su banco."

NO VOZ:

"XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Te invito a estar revisando el estado de tu pago en la página de tu banco."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET 7 PASOS



ALCANCE

**POLÍTICAS DE
ATENCIÓN**

VERIFICA

ANALIZA

- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
- Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio - Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. FALLA MASIVA/SIX. - Clientes con módem Sagemcom fast 3890, deben realizar revisiones hasta paso 6. Velocidad. Si no logra resolver inconveniente, se debe ingresar visita técnica. - Clientes B2B no tienen costo de visita técnica, si preguntan por costo, informa: <i>Sr(x) XXX, le informo que su visita técnica NO tiene costo. El servicio técnico cubre daños a los equipos y cableado interno.</i>			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
- Cuál es la dirección donde está instalado el servicio. - Cuál es el plan contratado por el cliente. - Confirma Números de contacto y mail del titular			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA

Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días:

1. Revisa las **actividades de “Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha Inicio” y su “Razón”
2. Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación “Internet”** desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha de Creación” y “Tipo” Internet.
3. Si el cliente **registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días**, debe ser atendido como un **caso reiterado**. Revisa el apartado de “Reiterados” en CLAVE para su atención.

Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.

Explicar cómo se abordará la atención a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, revisaremos su servicio de internet completo a través de distintos pasos que nos permiten identificar dónde está el inconveniente que le afecta. Dependiendo de la causa encontrada, la solución que aplicaremos será en línea, y en otros casos deberemos comprometer una visita técnica. Este procedimiento va desde lo más general a lo más particular y le iré comentando cada una de las revisiones que haré.

Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante	Finalizada	Internet	Capacitación
04/09/2018 00:38:44	Llamada - Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada		
04/09/2018 00:30:15	SMS - Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada		

Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	18/03/2021 21:...	Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Cerrada	07/03/2021 01:...	Internet	Reparación Técnica	Cambio Equipo Incompat
Cancelada	02/06/2020 23:...	Internet	Reparación Técnica	Servicio Degradado
Cancelada	14/02/2020 15:...	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad
Cancelada	04/09/2018 00:...	Todos	Reparación Técnica	Sin señal

PASO 1

REVISIONES BÁSICAS

Realizar paso 1 completo

Explicar el estado del servicio:

Sr(a) XXX, primero revisaremos el estado comercial de su servicio, para asegurar que éste esté activo y así podamos entregarle soporte.

- 1.Revisar el estado comercial del servicio en Andes. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)
2. Verifica que el estado de los servicios del cliente esté activo.
3. Seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.

4. En la sección "Productos Instalados" verificar el estado del servicio
5. Si el servicio está suspendido quiere decir que está cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora: Indicar que una vez que el servicio esté activo, de presentar aún inconvenientes, nos contacte para revisar. Al estar en sucursal, se puede ofrecer realizar el pago de inmediato (sin embargo, la activación del servicio no sería inmediata)

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Solicitud voluntaria: Dar opción de adelantar la activación del servicio,
Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

SERVICIO ESTÁ ACTIVO

1. Seleccionar cuenta de facturación asociada al servicio y domicilio.
2. Ir a "Alertas de crédito"
3. Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.
 - a) Si no pasó por un proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas, continuar con las revisiones del paso 2.
 - b) Si **pasó por un proceso de cobranza** dentro de las últimas 72 horas:
 - Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad).
 - El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico.
"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."
 - Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.
 - Si el inconveniente **NO fue resuelto**, continuar con las revisiones del paso 2. FALLA MASIVA.
 - Si el inconveniente **fue resuelto, finaliza la atención.**

PASO 2

FALLA MASIVA/SIX

Revisar si el servicio está siendo afectado por una Falla Masiva en BEC

1- Ingresar a **BEC a través del botón de Andes**

2- Revisar en BEC el Semáforo **"Dificultad de Servicio Detectada"**.

- Si está en color VERDE, continúa con el paso 3 ESTADO DE CABLE MÓDEM.
- Si está en color ROJO o Amarillo, hacer doble clic sobre él para obtener más información e indicar al cliente.

FEN

- Revisar información de la columna **"Problema"**.
- Si muestra comuna de cliente con afectación de servicios corresponde a Falla Masiva (FEN).
- Si muestra **ESCALADO-RED** corresponde a trabajos realizados en el sector del cliente para mejorar los niveles del servicio.

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

- Si no es posible revisar la hora de solución de la FEN en BEC, puedes hacerlo en www.vtr.com/seguimiento ingresando el rut del cliente y luego clic en "Ver estado":

INFORMA

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Una vez solucionado este inconveniente, si continúa presentando dificultades, le pido por favor nos contacte".

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió), utilizar el siguiente script:

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad lo antes posible. Una vez solucionado este inconveniente, si continúa presentando dificultades, le pido por favor nos contacte".

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Condex_LCOR_XX_TANGO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv+Tel+Int

Estado del servicio

Revisa en qué condición se encuentra

RUT Cliente

Ej. 12.345.678-9

Ver estado

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

En esta modalidad el cliente percibirá algún corte o intermitencia en su servicio. Revisar la hora de inicio y término de los trabajos

INFORMA

"Sr(a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar.

- En esta situación, NO corresponde ingresar una visita técnica puesto que ya hay trabajos programados en el sector.
- En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento [DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO.](#)

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS “Escalado a redes”

Si cliente se contacta y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: coordinadorescalcenter@clarovtr.cl

FORMATO DE CORREO:

ASUNTO: Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas

CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN

PROBLEMA: Incorporar el problema

FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

“Sr(a) XXXX, su caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas.”

REGISTRA

Atención técnica->Internet->Intermitencia Internet

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

Masivos

FEN	PROBLEMA	FECHA_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS
ID_FEN					
263	ESCALADO-RED (SMGL 011 001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00		

SIX

No hay SIX asociado a este cuadrante

Cerrar

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

1. Revisar hora de inicio y término de los trabajos para informar.

Semáforo en ROJO:

Trabajo programado en ejecución. **El impacto será “Con pérdida”**. En esta modalidad el cliente percibirá corte en sus servicios, informar horario de trabajos.

INFORMA

“Sr(a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia y/o pérdida en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar.”

Semáforo en AMARILLO:

Trabajo programado para las próximas horas. El impacto podría ser “Sin pérdida”. Sin embargo, en esta modalidad el cliente puede percibir algún tipo de degradación de su servicio, informar horario de trabajos.

INFORMA

“Sr(a) XXX, hemos detectado inconvenientes en su servicio asociados a la red del sector. Por ello, hemos programado trabajos para el día XXX entre las XX:XX y XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar.”

Masivos												
FEN												
Sin Información												
No Existen registros en la Base de Datos												
SEX												
Buscar:												
Num SDX	Impacto	Fec/Hr de Ini	Fec/Hr de Fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo- Cudad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
258380	Con Pérdida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	Zona Santiago	Santiago	Quinta Normal	010-003	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trazal1 - Hugo Catalan Osorio	Andres
Mostrando 1 a 1 de 1 registros												
<< Anterior 1 Siguiente >>												

PASO 3

ESTADO DE CABLE MÓDEM

Explicar la revisión sobre el estado del cablemodem:

Sr(a) XXX, ya descartamos que no hayan trabajos o eventos en su sector, por lo tanto ahora revisaremos el estado del equipo módem instalado en su domicilio.

Realizar paso 3 completo.

1. Revisar el estado del cablemodem en BEC -> En la sección "Pasos Internet"

Una vez hecha la revisión, se debe hacer click sobre el botón **"enviar"** correspondiente a este paso.

2. CABLE MODEM OFFLINE

Preguntar al cliente si es posible comunicarse con alguien en el domicilio con quien se puedan hacer revisiones y algunas pruebas.

- **Si el cliente NO puede o no quiere comunicarse con nadie**, se debe indicar que nos contacte cuando esté en su casa y tenga tiempo (aprox 20 min) para hacer revisiones y pruebas: Sr(a) XXX, es vital poder hacer algunas revisiones con alguien en el domicilio. Le pido por favor que nos llame cuando esté usted y disponga de al menos 20 minutos para hacer una revisión completa de su servicio.
- **Si el cliente SÍ puede comunicarse con alguien**, pedir que revise que los cables estén correctamente conectados hacia el cablemódem y hacia la electricidad, hacer pruebas probando con enchufes distintos (Si está conectado en una "zapatilla", verificar que este encendida (O enchufada).

Verificar en BEC el modelo de Cable modem del cliente ya que en los casos de equipos NextGen y Compal, se puede revisar además, que el switch trasero on-off esté encendido (on):

Una vez hecha esta revisión, se debe presionar el botón "enviar"

- Equipo NextGen (Puede aparecer con los códigos TG2492LG, TG2492L2 o TG2482a)

Si las conexiones son correctas y el estado del Cablemodem sigue siendo Offline, se debe continuar las revisiones:

- No corresponde realizar reset sistémico a cablemodem que está OFFline

Pedir al cliente hacer un reset eléctrico, esto es: desconectar y volver a conectar el cablemodem de la energía eléctrica. El tiempo máximo de respuesta a esperar el cambio de estado de cablemodem es 5 minutos.

- Si el estado del cablemodem sigue siendo Offline post reset eléctrico, se debe ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación a terreno del tipo "Modem no enciende"

3. INGRESO SOLICITUD DE SERVICIO MODEM NO ENCIENDE

IMPORTANTE: Cablemodem offline no corresponde Reset Sistemico

1. Ingresar Solicitud de Servicio de reparación: Cablemodem Offline

Recuerda: Incluir siempre en la observación: "CM Offline post reset eléctrico"

2- Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración:

"Sr(a) XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de sus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requiera estar conectado a internet de forma permanente"

3- Informar

"Sr(a) XXX, su visita se realizará 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.

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR:

Le informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000.

Con Asistencia VTR:

Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que ud tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno.

4. CABLE MODEM ONLINE

a) En la sección "**PortalC4**" pinchar el botón "**Detalle Portal C4**"

b) Al abrirse el cuadro de texto, sólo se debe mirar la línea destacada "CPE (ERTR)" en búsqueda de un número de **IP o IP NULL**

c) Si el resultado **es IP NULL**, se debe realizar un **Reset/Refresh al Cable Modem**.

- Para ello, posicionarse sobre el equipo asociado al servicio TELEFONÍA FIJA y pinchar el botón **RESET/REFRESH**.

d) Una vez **realizado el reset**, se debe indicar al cliente que dentro de **5 minutos su inconveniente se solucionará**:

INFORMA

Sr(a) XXX, hemos realizado un reinicio de su servicio lo que debería solucionar su inconveniente dentro de 5 minutos. Le pido disculpas por las molestias que esto le haya ocasionado.

SI RESET RESULTA FALLIDO

La actividad mostrará un mensaje en el campo Comentarios

Se debe realizar un RESET ingresando al CM del cliente.

1. Volver a BEC, pinchar el botón "Activar" en el concepto "Activar Administración WiFi"
2. Pinchar sobre la IP del concepto en verde
3. Ingresar con nombre de usuario "technician", contraseña "12345Vtr" y luego "Aplicar"
4. Seleccionar opción Utilidades (1) y luego Reiniciar Dispositivo (2)
5. Seleccionar opción reiniciar

PASO 5

ESTADO DEL DOMICILIO

Revisar en BEC el estado del semáforo "Estado del Domicilio" en la sección "7 Pasos Internet".

Explicar la revisión sobre el estado de la instalación en el domicilio

Sr(a) XXX, ahora pasaremos a revisar alertas a nivel de su domicilio. Si hubiesen, será necesario enviar un técnico a su domicilio.

Realizar paso 5 completo

- Luego de hacer la revisión del semáforo, hacer clic sobre el botón **"enviar"**

1- Si el color del **semáforo es ROJO**, se debe ingresar una **Solicitud de Servicio de Reparación** del tipo **"Niveles Fuera de Rango"** Incluir siempre en la observación: "Revisión hasta paso 5: Estado de domicilio"

2- Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración:

"Sr(a) XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de sus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requiera estar conectado a internet de forma permanente"

3- Informar

"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.

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR:

Le informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000.

Con Asistencia VTR:

Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que ud tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno.

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

Observación: Nombre del cliente + Motivo de la llamada + Información revisada/informada por cada paso + Plazos

- Si el botón "Estado de Domicilio" está en verde continuar con las revisiones



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 09 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 09!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR