



TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA N° 06 - Trainers Incages

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 16 AL 23 DE MARZO 2026

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)



TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



PLATAFORMA HOGAR 105



ACTIVIDAD



APAGADO DE NODOS

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER)

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)

INCONVENIENTES TECNICO-LOCUCION SIN SALDO

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL

INGRESO DE TICKET

DESAFÍO TERMINADO

TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO

A woman with long dark hair, wearing a white t-shirt, is sitting at a desk. She is holding a black smartphone to her ear with her right hand and using a white stylus on a tablet with her left hand. In front of her is a silver laptop with the Apple logo. To the left of the laptop is a clear glass of water. A green plant is visible in the background.

PROCEDIMIENTO

Detallar cómo atender a clientes que reporten un aumento en el valor de su boleta debido al término de un descuento o promoción.

ALCANCE

- Aplica para clientes con **servicios fijos**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO
¿A quién se brinda esta atención?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Aplica validación de identidad?	No aplica validación de identidad

GESTIÓN

EJECUTIVO FRONT

1. Una vez confirmado, según el procedimiento de **EXPLICACIÓN DE BOLETA**, que al cliente se le terminó un descuento, verifica si tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor o si ya no cuenta con ningún beneficio vigente:

1.1. Si el cliente **tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor**, revisa en Andes, en el apartado Siguiente Mejor Acción (SMA), la campaña a la que está afecto donde se detalla la aplicación de este nuevo beneficio. Informa al cliente esto mediante el siguiente script:

Sr(a). XXX, déjeme informarle que usted tenía un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior. Pero, gracias a su preferencia y fidelidad, le hemos otorgado un nuevo descuento de \$X mensuales por X meses. Este nuevo beneficio ya se encuentra aplicado en su boleta y no necesita realizar ninguna gestión adicional.

- a. Si el cliente **queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.
- b. Si el cliente **no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO** apartado Cliente busca un plan más económico que el actual.

- Si el cliente **acepta realizar un downgrade de plan**, dévalo a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la WEB DE ESCALAMIENTO. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil, apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

- Si el cliente **no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término**, continúa la atención según el procedimiento BAJA DE SERVICIO apartado Desconexión Servicios Principales.

1.2. Si el cliente **no tiene ningún nuevo descuento cargado**, informa que el descuento que tenía ya caducó y debido a ello se le cobra el valor normal del servicio contratado. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, efectivamente usted tuvo un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior y por eso ahora su boleta muestra el valor real de la promoción contratada.

- a. Si el cliente **queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.
- b. Si el cliente **no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN** apartado Cliente busca un plan más económico que el actual.

- Si el cliente **acepta realizar un downgrade de plan, dévalo a la plataforma de Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil, apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

- Si el cliente **no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término**, continúa la atención según el procedimiento BAJA DE SERVICIO apartado Desconexión Servicios Principales.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLATAFORMA HOGAR 105



ALCANCE:

Aplica exclusivamente para los ejecutivos de la Plataforma 105 Hogar

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

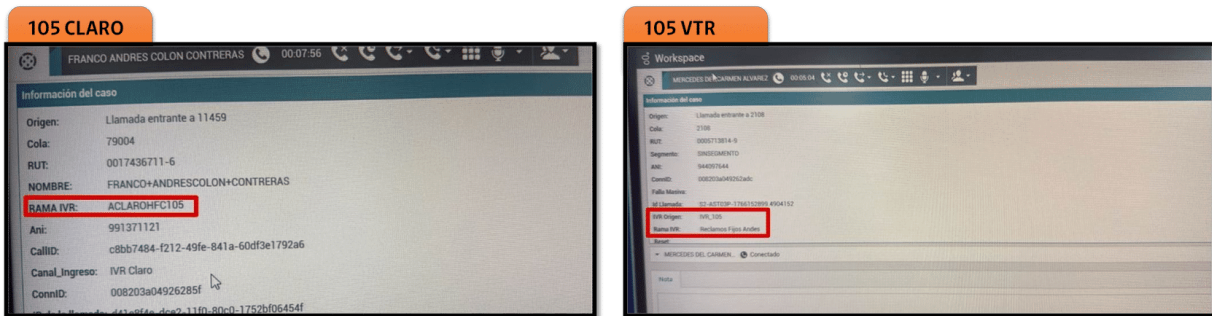
CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA PLATAFORMA 105

¿A quién se brinda esta atención?	Titular o tercero usuario del servicio.
¿Aplica validación de identidad?	No aplica.
Sobre el ingreso del reclamo	- Debes ingresar el reclamo si el cliente manifiesta explícitamente una insatisfacción o disconformidad. Si el cliente realiza una consulta (ejemplo: horarios atención, duda de un cobro o fecha de facturación y no menciona una disconformidad) debes atender la duda o requerimiento pero no ingresar un reclamo. - Nunca debes ofrecer un reclamo en forma proactiva. - Antes de ingresar el reclamo en sistema, siempre debes intentar resolver el inconveniente del cliente. - Aunque el reclamo quede solucionado en la atención, siempre se debe ingresar la solicitud de servicio correspondiente para convertirla en reclamo. Junto con el ingreso de un reclamo, en todos los casos, debes enviar el Formulario Único de Reclamos (FUR). - Siempre debes preguntar al cliente de qué forma desea recibir la respuesta de su reclamo. Esta puede ser a través de carta certificada o email. Si elige carta certificada, debes dejar el comentario #CARTACERTIFICADA antes de asignar el n° de reclamo. - La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Siempre debes validar si el número de contacto y el correo electrónico son correctos, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS.
- Sólo el cliente reclamante puede solicitar la copia de la respuesta de reclamo. Se le entrega el PDF que se envió previamente por correo electrónico o impreso en caso de Sucursales.
- Los estados de cierres para los reclamos a aplicar son: aprobado, aprobado parcial y rechazado.
- Debes considerar que, en caso de atender a un no cliente, no se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un titular.
- Si el cliente nos contacta para hacer consultas (Direcciones de sucursales, horarios de atención, cómo obtener la boleta, entre otras) debes atender la duda del cliente y finalizar invitando al cliente a usar nuestros canales de atención:
"Sr(a) XXX, Le recordamos que, para futuras ocasiones, puede comunicarse directamente a través de nuestros canales oficiales de atención, o bien, mediante el WhatsApp de atención al cliente, donde podrá recibir asistencia de manera más rápida y directa"
- Los clientes pueden contactar con la Plataforma de Reclamos llamando gratis al 105 desde teléfonos hogar, o desde teléfonos de otras compañías llamando al número:
VTR: 22 3100 105.
CLARO: 800 911 105
- Para identificar que la atención corresponde al 105, debes revisar en Genesys el origen de la llamada. Si la llamada ingresó por 105, debes identificarte como

ejecutivo de la Plataforma de Reclamos y gestionar la atención aplicando el Protocolo de Atención indicado en esta publicación



VERIFICACIONES PREVIAS

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Revisa el **estado del servicio**. En caso que la boleta está vencida puedes ingresar una **inhibición de cobranza** en espera de la respuesta del reclamo.
2. Verifica en Andes si hay **reclamos abiertos**. Si es así, no debes volver a ingresar otro. Si el reclamo aún está abierto, explicar al cliente que la respuesta llega en un máximo de 5 días hábiles. Puedes apoyarte con el siguiente script:
 - *Sr(a) XXX, le comento que el reclamo que interpuso tiene un tiempo de gestión y respuesta de máximo 5 días hábiles. La respuesta*

llegará a su correo electrónico que indicó al momento de ingresar el reclamo.

3. Apóyate en los procedimientos de SOMOS CLAVE para intentar siempre dar solución a la inconformidad que presenta el cliente. La solución de dicho inconveniente no restringe el ingreso del reclamo, pero este puede quedar derivado a otra área o ser solucionado en línea

INGRESO RECLAMO FORMAL

PASO 1

1. Debes ingresar la SOLICITUD DE SERVICIO correspondiente a la problemática del cliente.

PASO 2

2. Una vez ingresada la solicitud de servicio, haz clic en el botón CONVERTIR EN N° RECLAMO.

Andes Archivo Editar Ver Desplazarse Consultar Herramientas Ayuda

Lista de solicitudes de servicio

1-61391908

Convertir en N° Reclamo

Información SS

N° de SS: 1-61391908 Tipo: Requerimiento Estado: Derivada Descripción: 801 Puente 2

Rut de Cliente: 7873453-1 Área: Línea Directa Prioridad: Bajo Comentarios:

Nombre Completo Cliente: MARIA JIMENA VES Subarea: Comercial Propietario: DAZCONAA

Rut Solicitante: 7873453-1 Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento

Nombre Completo Solicitante: MARIA JIMENA VES Dirección: APOQUINDO AV. Número reclamo: Fecha de creación: 05/07/2017 09:04:3

Número para OI solicitante: Correo electrónico: Señalado mariposas Canal de ingreso: RE_RUT Fecha de solución:

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: Teléfono celular solicitante: 983452253 Fecha de cierre:

Usuario creador: DAZCONAA

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

PASO 3

3. Completa los datos solicitados:

Nro. De Reclamo	Este campo se completa automáticamente cuando la SS es convertida en reclamo	Fecha Ingreso de Reclamo	Este campo es automático.	Número de teléfono reclamado Fijo	Se debe digitar el teléfono fijo del cliente.	Dirección del Solicitante	: Este campo es automático	Antecedentes	: Acá se describe el reclamo del cliente
Tipo de Servicio Reclamado	Seleccionar el servicio que se encuentra con problemas.	Macro Motivo Subtel	Campo que se genera de manera automática dependiendo del motivo seleccionado. No se debe intervenir, ni modificar este campo.	Número de teléfono reclamado Móvil	Se debe digitar el teléfono móvil del cliente.	Dirección de Respuesta	: Este campo es automático, pero editable.	Detallar Documentación	Acá se describe el o los documentos que el cliente aporte a su reclamo.
Empresa Reclamada	Se completa una vez que el Tipo de Servicio ya se ingresó.	Equipo Terminal	Se debe escoger SP si el reclamo es Móvil o TB si el reclamo es Fijo.	Tipo De Cliente	Pre o Post pago, dependiendo de si tiene o no servicios contratados.	Correo Electrónico	: Se debe especificar el Mail del cliente.	Información Adicional	: Acá se describe cualquier antecedente adicional que sirva para resolver el reclamo.
Motivo del Reclamo	Se debe escoger el que corresponda, de acuerdo a lo que declara el cliente.	Portador Reclamado	Se debe escoger el Portador de Camier que corresponda cuando el reclamo está asociado a Larga Distancia.	Medio Notificación	: Elegir correo electrónico, como medio dispuesto por VTR para las respuestas a reclamos.	Canal SUBTEL	: Se debe elegir el canal de atención por donde ingresa el reclamo		

PASO 4

4. En el campo INFORMACIÓN ADICIONAL, debes dejar la marca #CARTACERTIFICADA en caso que esa sea la forma en que el cliente solicita la respuesta a su reclamo. Una vez completados

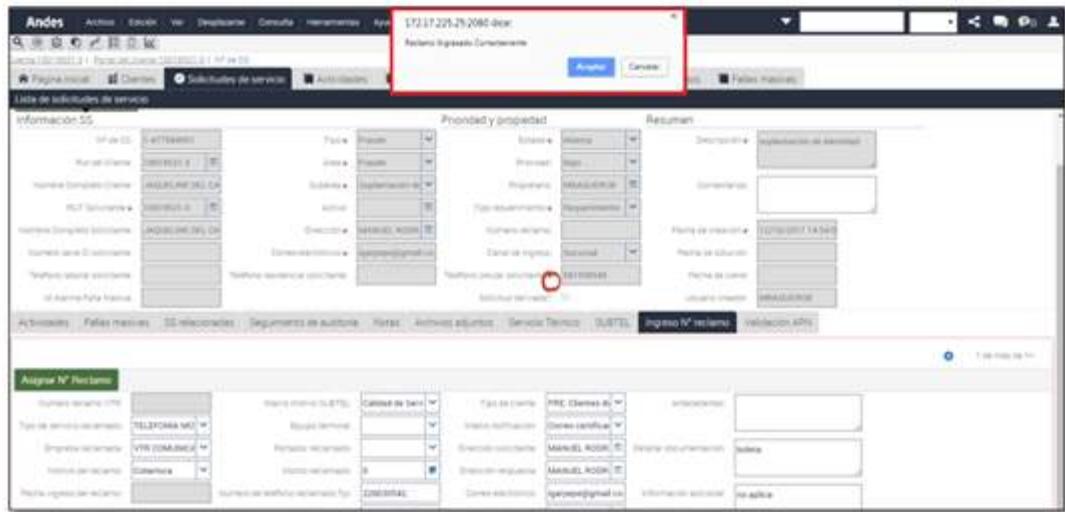
todos los campos, da clic en el botón ASIGNAR N° RECLAMO.

PASO 5

5. Acepta el mensaje desplegado.

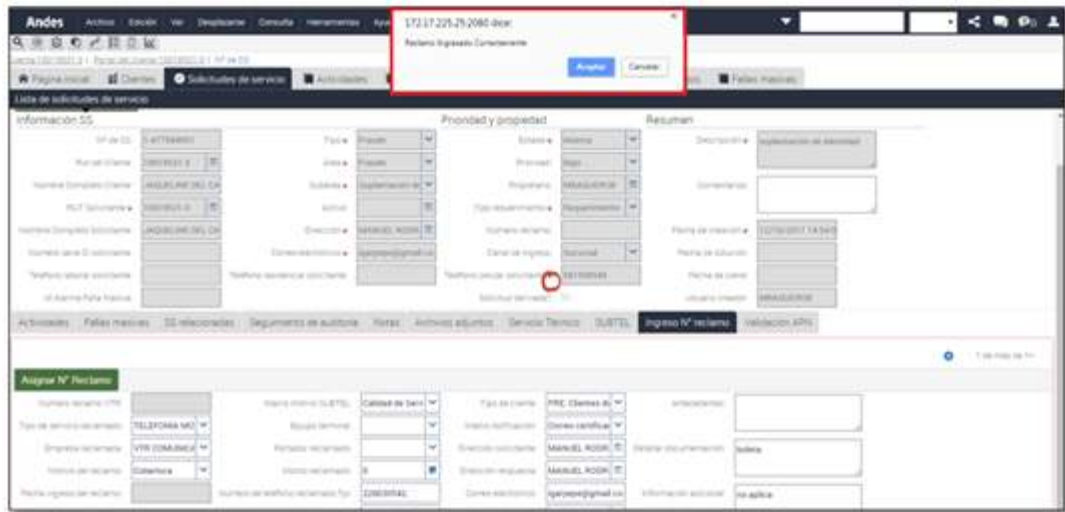
PASO 5

5. Acepta el mensaje desplegado.



PASO 5

5. Acepta el mensaje desplegado.



PASO 6 Y 7

6. Para gestionar el envío del FUR (Formulario Único de Reclamos) al cliente, ingresa al link http://172.17.102.159/reclamos_105/index.php con tus credenciales de acceso. Esto deriva la gestión a Soporte Diferido, quienes realizan la descarga del formulario y generan el envío del FUR desde el correo institucional que corresponda (Claro o VTR).

7. Completa los campos solicitados de acuerdo al reclamo ingresado y pincha

The screenshot shows the 'Reclamos 105' web application interface. At the top, there is a header with the 'Claro' and 'vtr' logos, the text 'Reclamos 105', and a user login status 'Bienvenido Admin Jose ingreso' with a 'Cerrar sesión' button. Below the header, there is a section titled 'Ingreso de ticket'. This section contains several input fields and dropdown menus, each with a red information icon (i) to its right. The fields are: 'Número SS' (with example 'Ej: 1-689712354789'), 'Rut cliente' (with example 'Ej: 13876545-3'), 'Tipo de reclamo' (a dropdown menu with 'Seleccione' as the current selection), 'Número reclamo' (with example 'Ej: 123456'), 'Motivo reclamo' (a dropdown menu with 'Seleccione una opción' as the current selection), 'Marca' (a dropdown menu with 'Seleccione' as the current selection), 'Tipo de respuesta' (a dropdown menu with 'Seleccione' as the current selection), and 'Correo electrónico' (with example 'ejemplo@correo.com'). At the bottom of this section is a blue 'Enviar' button.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Nunca se debe ofrecer un reclamo en forma proactiva. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

APAGADO DE NODOS



¿QUÉ ES EL APAGADO DE NODOS?

Es una campaña de nuestra compañía, donde estamos cerrando la factibilidad HFC de algunas comunas de Chile. Este “Apagado Nodos” se realiza en sectores donde no existan clientes con servicios activos con tecnología HFC o bien, puede que en algún momento tuvieron televisión análoga.

¿Porqué un cliente quedaría sin servicio?

- Eventualmente el apagado de nodos puede afectar a clientes que:
- Tienen tecnología FTTH, pero algunos televisores están conectados directamente al cable.
- Viven cerca al nodo que se apagará y podría afectar a los servicios hogar.

APAGADO DE NODOS POR SEMANA

FECHA APAGADO	COMUNA	NODO
04-mar	Talcahuano	THN064
	Maule	MAUL81
	Ñuñoa	NUNO101
	Osorno	OSOR40
	San Miguel	SMGL50
	Temuco	TEMU79
	Antofagasta	ATF005
	Ñuñoa	NUN011
	Ñuñoa	NUN070

	Nuñoa	NUN076
	Nuñoa	NUN078
	Nuñoa	NUN083
	Osorno	OSO039
	Peñalolen	PEN026
	San Miguel	SMI022
	Valdivia	VDA007

ALCANCE

- Aplica a Callcenter, no voz y Sucursales
- Esta atención se puede entregar a Titular o usuario

GESTIÓN

1. Confirmar que el rut aparezca en la planilla adjunta. Pincha aquí
2. Si el cliente no aparece, debes atender su inconveniente según el procedimiento INCONVENIENTES INTERNET

LINK VTR

LINK CLARO

4. Revisa la sección SMA y verifica que aparezca la campaña:
"APAGADO NODOS: Si el cliente se encuentra sin servicio, revisa la publicación <https://somosclave.cl/respuesta.php?q=hogar/988>."
5. Si no aparece la campaña, confirma que el rut del cliente se encuentre en la BASE ADJUNTA

CLIENTE NO ESTÁ EN LA BASE

Continúa atendiendo según los procedimientos establecidos según el servicio afectado.

CLIENTE ESTÁ EN LA BASE

a. Verifica con el cliente si el inconveniente que presenta es estar sin servicio o sólo tiene inconvenientes con televisión



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV y HDMI STICK

DEBES SABER —

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI, no funciona con televisores con puerto GPMI (General Purpose Media Interface)
- Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART
- Si el cliente VTR menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, o cliente CLARO ve logos VTR, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:
 - TIPO: Televisión
 - ÁREA: Reparación técnica
 - SUBÁREA: Mensaje de suscripción
- **CONSIDERACIONES EXCLUSIVAS VTR ->** El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama

REVISIONES OBLIGATORIAS

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
1. Revisa en Andes el estado comercial del servicio, el que debiese ser ACTIVO. Si está suspendido, explica al cliente que el servicio debe estar activo para poder entregar soporte.			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
2. Descartar falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
1. Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs.: Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas a. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad). Deberás esperar máximo 5 minutos desde la confirmación del reset eléctrico. Apóyate con el siguiente script: <i>"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."</i> b. Luego, valida si el servicio se reestableció. Si el inconveniente no se resuelve, continúa revisando.			

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN
Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión. Si existe una publicación informando que el servicio de televisión con Dbox Smart/HDMI Stick está afectado, informa según lo que indica en la publicación. Una vez que hayas realizado todas las revisiones, consulta al cliente cuál es el inconveniente que presenta: - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA C - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V - APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA A - SIN SEÑAL - SIN AUDIO - PANTALLA EN NEGRO - IMAGEN CONGELADA - MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN - MENSAJE "LOADING"/ "CARGANDO" - ANDROID DESMAYADO (ANDROID RECOVERY)			

Consulta al cliente cuál es el inconveniente puntual. Elige uno de los botones publicados en Clave para continuar tu atención:

SIN SEÑAL

- **Contexto del error:** Cliente no tiene señal de televisión. No aparece código de error

- **Falla del cliente:** Pantalla en negro, la pantalla dice SIN SEÑAL o la imagen está congelada

1. Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envío el link a su celular u otro integrante de su familia?"



CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

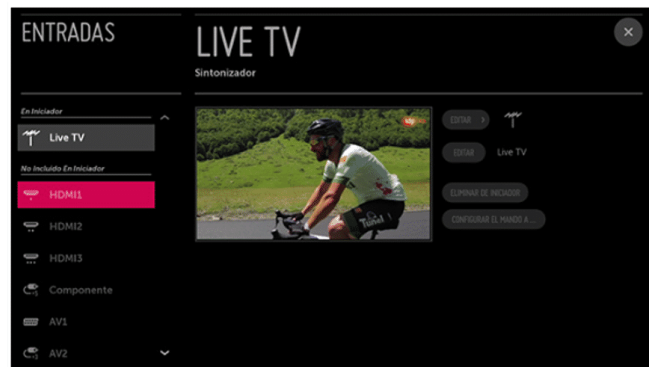
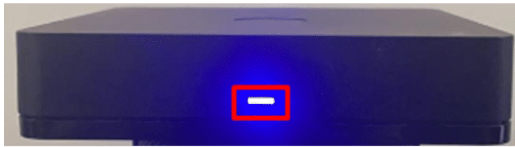
a) Guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada-VSIGHT VTR CLARO

b) Debes validar el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir:

- Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.

- Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input).

La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.



CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

- Solicita al cliente que indique el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir
- Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.
- Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input).

La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.

- Solicita al cliente presionar 2 veces seguida el botón TIVO y valida si retoma servicio, de lo contrario continúa revisando
- Si no funciona, realizar Reboot al d-box con problema. Ingresar a BEC y seleccionar REBOOT en el decodificador que presenta el inconveniente.

Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.
- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, continuar la revisión

En caso de que siga sin poder reproducir contenido, si el cliente es HFC, Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE

Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.

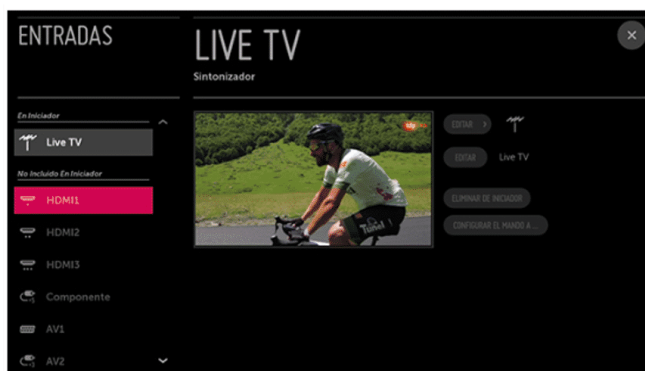
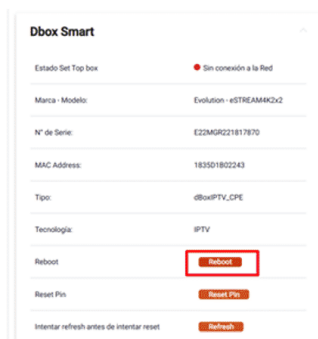
Si no tiene el botón habilitado o es cliente FIBRA, ingresa una reparación técnica

TIPO: Televisión.

ÁREA: Reparación Técnica.

SUBAREA: Sin Señal.

DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.



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



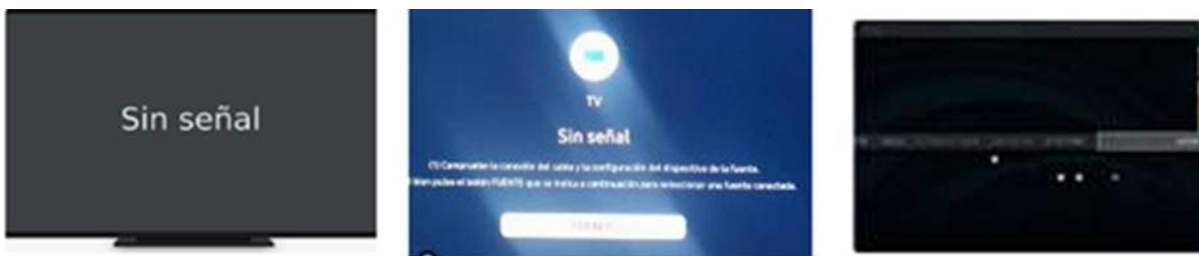
DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)



**Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV
y HDMI STICK**

SIN SEÑAL:



1. Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envío el link a su celular u otro integrante de su familia?"

Contexto del error: Cliente no tiene señal de televisión. No aparece código de error

Falla del cliente: Pantalla en negro, la pantalla dice SIN SEÑAL o la imagen está congelada

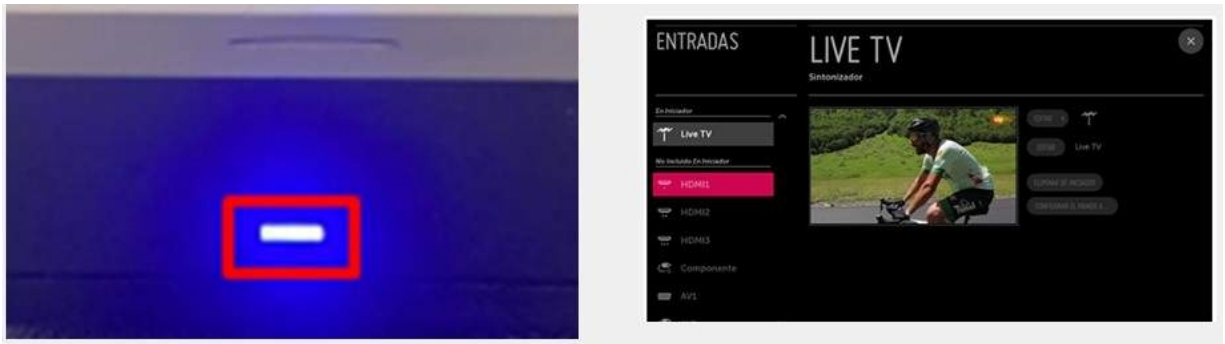
CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

a) Guíate por el proceso de Video Llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHT **VTR CLARO**

b) Debes validar el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir:

- Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.

- Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input). La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.



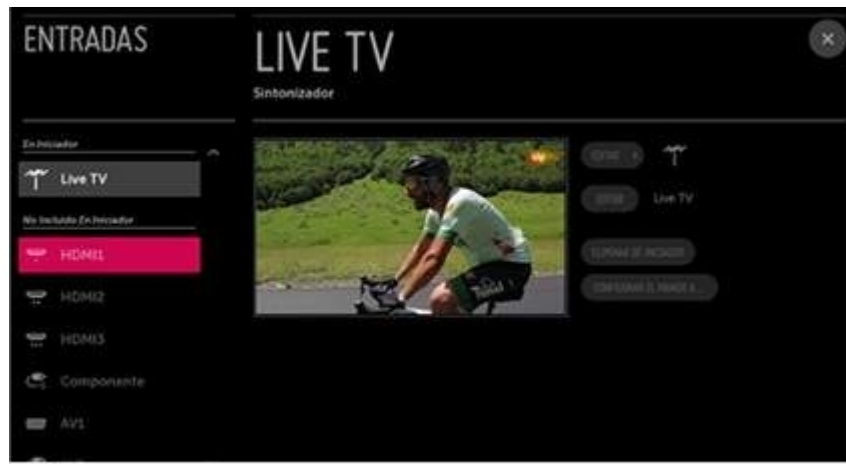
CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

Step 2



- a) Solicita al cliente que indique el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir
- b) Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.

Step 3



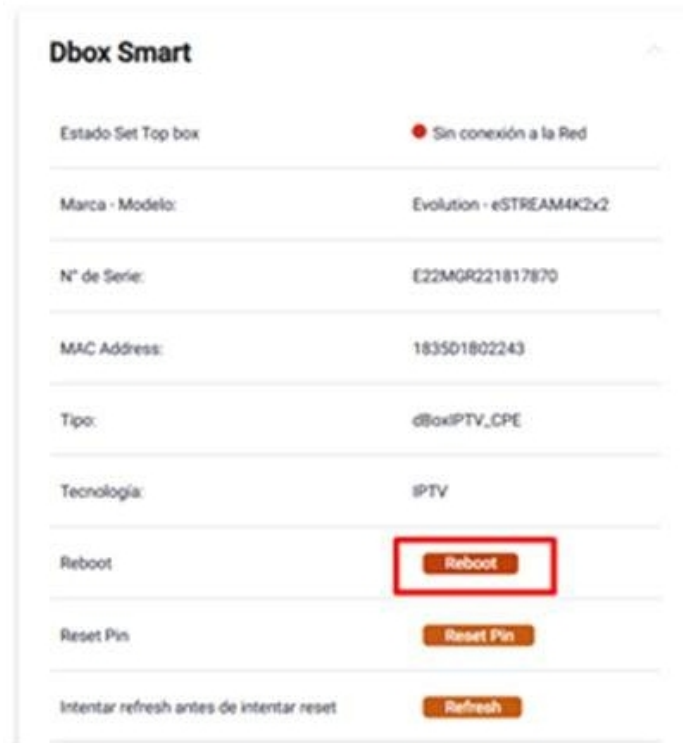
c) Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input). La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.

Step 4



1. Solicita al cliente presionar 2 veces seguida el botón TIVO y valida si retoma servicio, de lo contrario continúa revisando

Step 5



The screenshot shows the 'Dbox Smart' web interface. At the top, it says 'Estado Set Top box' with a red dot and 'Sin conexión a la Red'. Below this, there are several rows of device information: 'Marca - Modelo: Evolution - eSTREAM4K2x2', 'N° de Serie: E22MGR221817870', 'MAC Address: 1835D1802243', 'Tipo: dBoxIPTV_CPE', 'Tecnología: IPTV'. At the bottom, there are three buttons: 'Reboot' (highlighted with a red box), 'Reset Pin', and 'Intentar refresh antes de intentar reset' (with a 'Refresh' button next to it).

Dbox Smart	
Estado Set Top box	● Sin conexión a la Red
Marca - Modelo:	Evolution - eSTREAM4K2x2
N° de Serie:	E22MGR221817870
MAC Address:	1835D1802243
Tipo:	dBoxIPTV_CPE
Tecnología:	IPTV
Reboot	Reboot
Reset Pin	Reset Pin
Intentar refresh antes de intentar reset	Refresh

2. Si no funciona, realizar Reboot al d-box con problema. Ingresar a BEC y seleccionar REBOOT en el decodificador que presenta el inconveniente.

Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.

- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, continuar la revisión.

En caso de que siga sin poder reproducir contenido, si el cliente es HFC, Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.

Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.

Si no tiene el botón habilitado o es cliente FIBRA, ingresa una reparación técnica

TIPO: Televisión.

ÁREA: Reparación Técnica.

SUBAREA: Sin Señal.

DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.

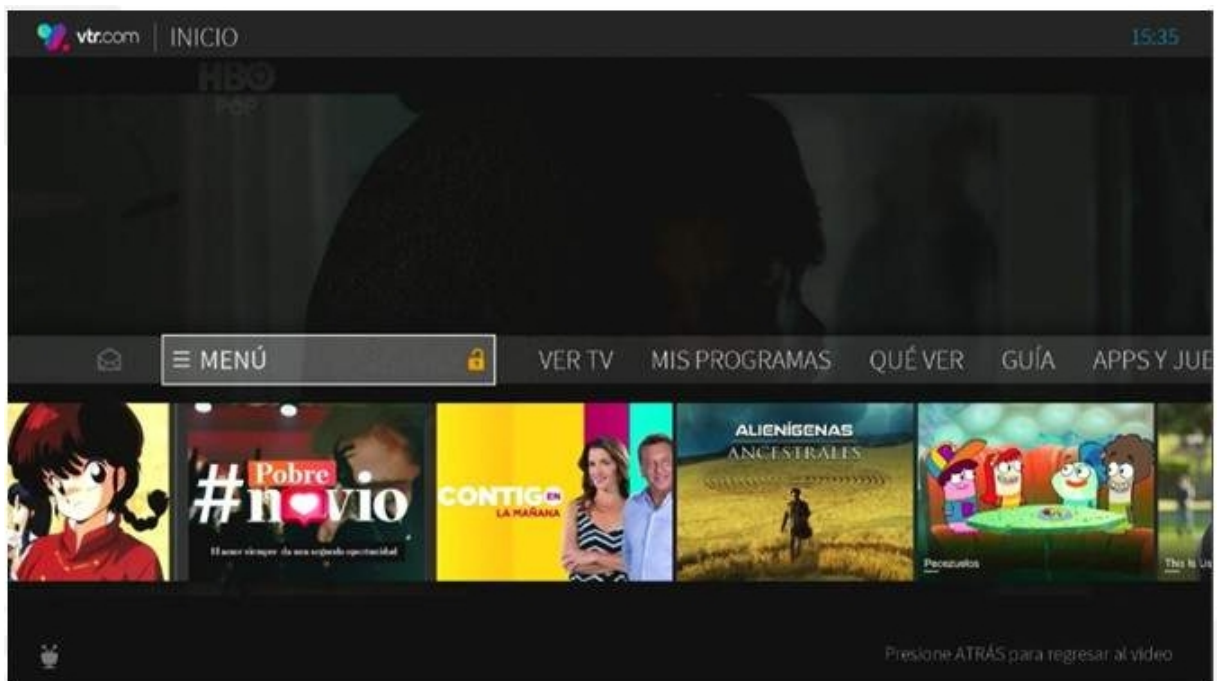
PANTALLA EN NEGRO:

1. Valida con el cliente desde cuándo presenta el inconveniente: Inconveniente se presenta en TV Nueva:

a) Valida con el cliente si el control remoto del decodificador está funcionando. En caso contrario, guía al cliente a hacer el pareo de control con televisor

b) Verifica que el HDMI CEC esté deshabilitado. Para revisar que esté apagado, o para apagarlo, sigue el siguiente paso a paso:

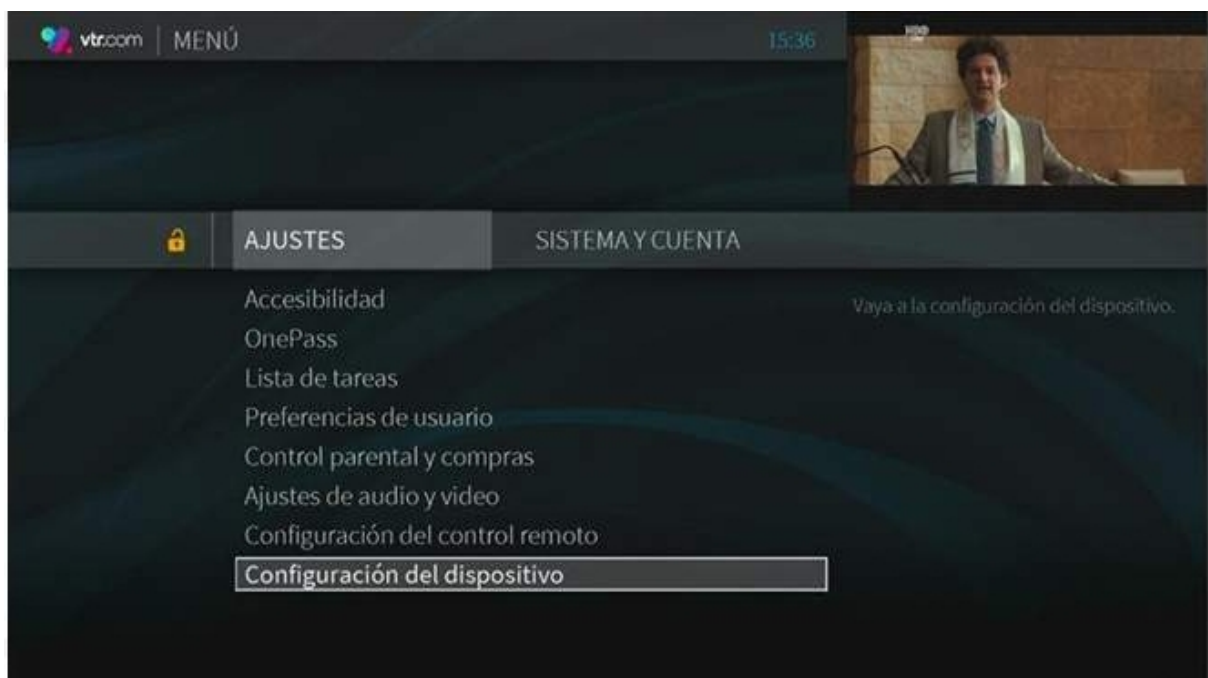
IR AL MENU



AJUSTES —

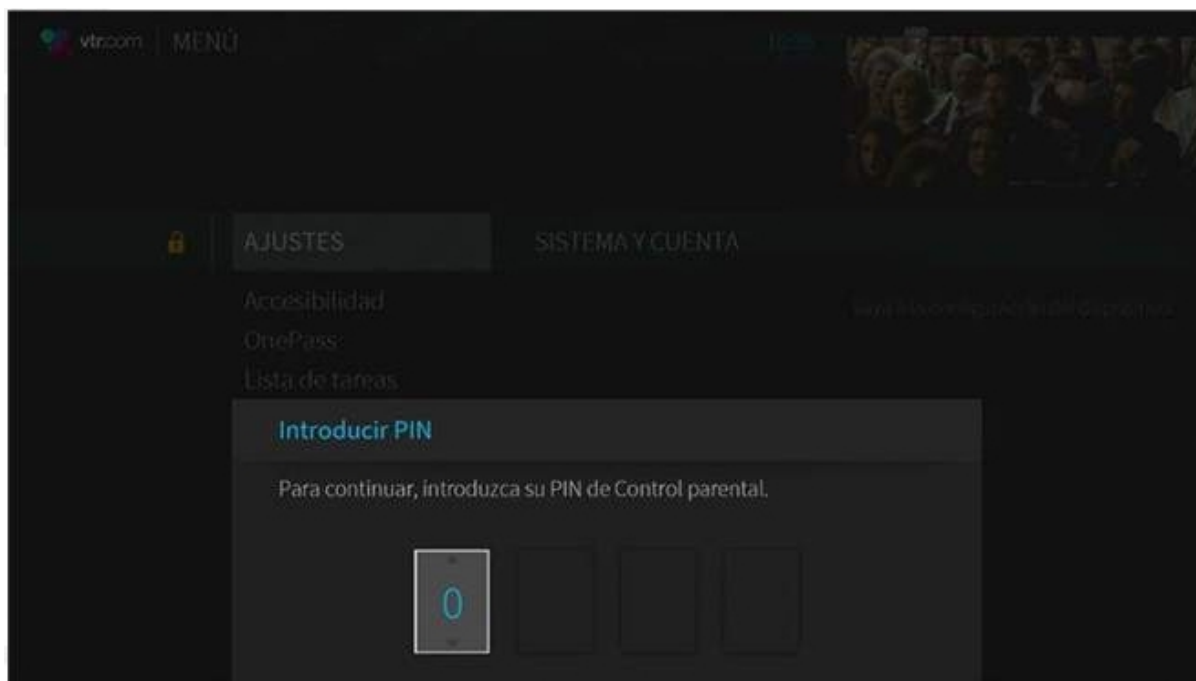


CONFIGURACIÓN DE DISPOSITIVO

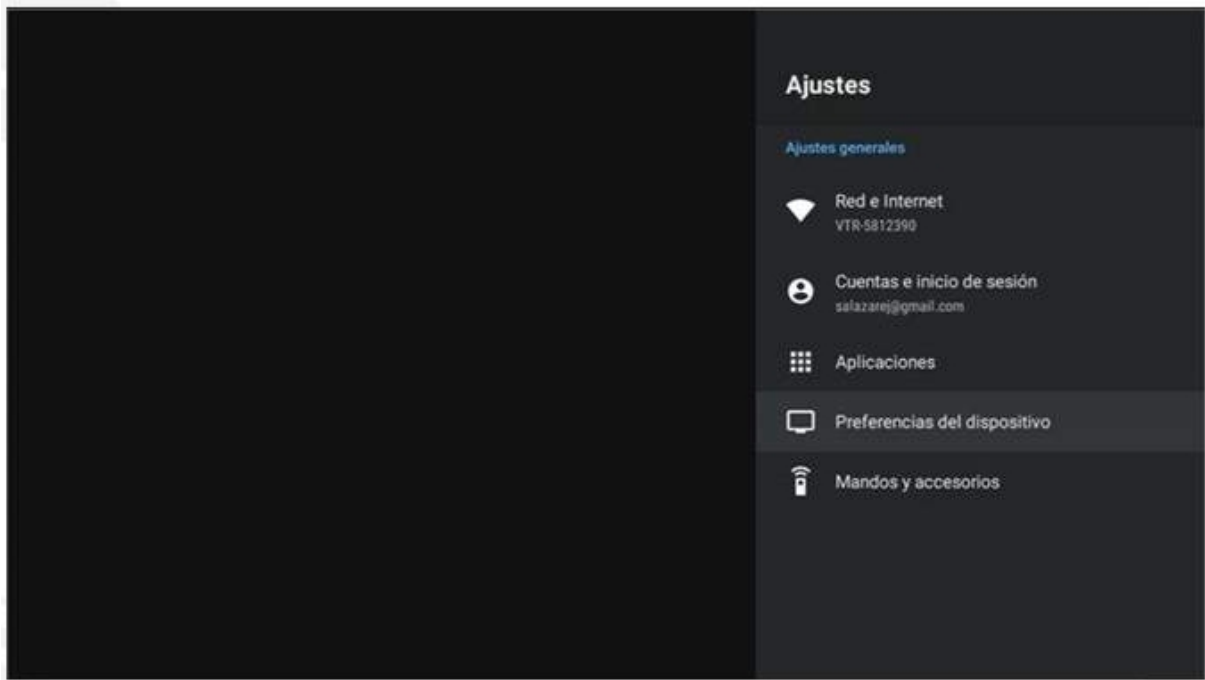


INTEGRAR PIN

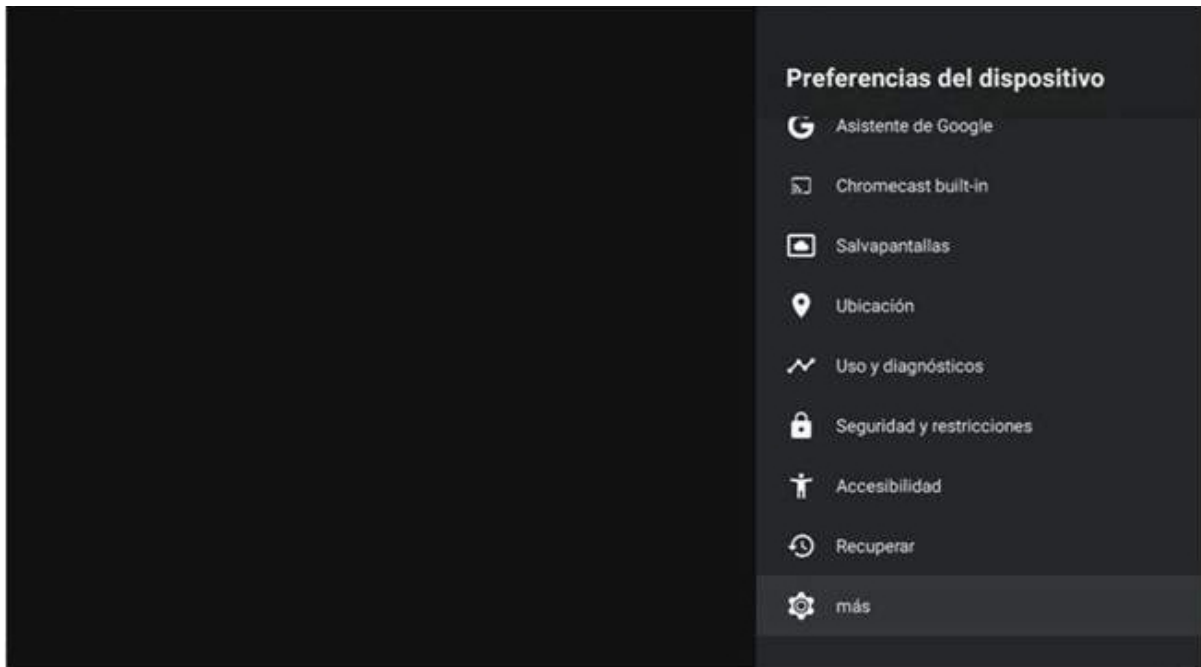
Integrar PIN de control Parental, por defecto 9999



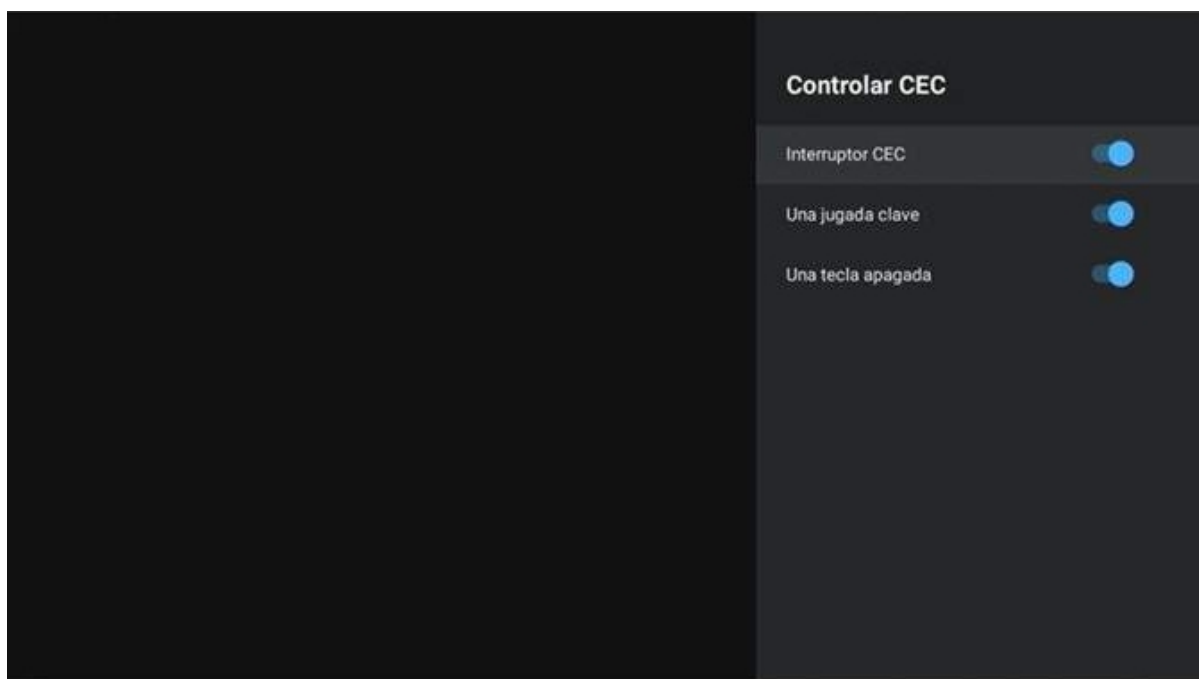
ACCEDER A PREFERENCIAS DE DISPOSITIVO



BAJAR HASTA MAS —



SELECCIONAR HDMI CEC



PASO 2

Desactivar Interruptor CEC, presionando botón OK.

2. Si el inconveniente persiste, explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema imagen/video	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

PASO 3 —

3. Si el inconveniente es reciente, es decir, el servicio dejó de funcionar de un momento a otro explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema imagen/video	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

CONTINUE

INCONVENIENTES TECNICO-LOCUCION SIN SALDO



Detallar como atender a clientes que presenten inconvenientes con su servicio móvil: inconvenientes en las llamadas, navegación o ambos.

ALCANCE:



Este procedimiento aplica exclusivamente a **ejecutivos de la plataforma móvil y backoffice técnico móvil.**

Si eres un ejecutivo capacitado en GRAFANA, dirígete al procedimiento **[GRAFANA- INCONVENIENTES SERVICIO MÓVIL](#)**

INDAGA:

Indaga con el cliente cuál es el inconveniente que presenta: Desde cuándo comenzó el inconveniente y ocurre todo el tiempo o de forma intermitente?

- El problema ocurre en todos los lugares o solo en una ubicación específica (casa, trabajo, calle)
- Para confirmar, ¿el inconveniente es con llamadas, con internet móvil o con ambos?
- Está usando su línea en el equipo habitual o realizó algún cambio reciente de equipo, chip o configuración?
- El inconveniente se presenta al enviar/recibir SMS?. Si es así, revisa el botón INCONVENIENTES CON SMS de esta publicación.

SÓLO APLICA PARA CLIENTES CUENTA EXACTA- POSTPAGO:

Antes de marcar, le aparece algún mensaje de audio, relacionado con algún tipo de deuda.

Si es así, revisar el botón LOCUCIÓN SIN SALDO de esta publicación.

LOCUCIÓN SIN SALDO:

Aplica para cuando el cliente intente llamar y le aparezca un mensaje de audio indicando que no puede realizar llamadas por tener una deuda.

Es importante indicar al cliente que, a pesar del audio, igualmente puede realizar y recibir llamadas.

Para resolver, indica al cliente que escalarás su caso y que dentro de 2 hrs. El inconveniente quedará solucionado:

Categoría: SOPORTE TECNOLÓGICO

Tipo de solicitud: LOCUCIÓN SIN SALDO CUENTA EXACTA

Tipo de productos: Cuenta exacta En la observación indica el PCS del cliente y el número de la cuenta financiera.

CONTINUE

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



DEBE SABAR:

- El cambio de fibra nace de 3 posibles escenarios:

- **Cliente consulta o solicita tener fibra óptica.**
 - **Cliente que nos contacta por cualquier motivo comercial debes ofrecer cambio a fibra/ Cliente con inconveniente técnico pero solucionado en línea.**
 - **Cliente HFC que necesita una reparación técnica.**
- El cambio de tecnología no tiene costo para el cliente.
 - Un cliente FTTH no puede cambiar su tecnología a HFC.
 - Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener internet en su plan, en caso contrario debes realizar una actualización de promoción.
 - La forma de ver si una dirección tiene factibilidad para cambio a fibra, es posicionarse en la promoción contratada y así el botón CAMBIO TECNOLOGÍA aparezca en verde.
 - Si el cliente rechaza la migración debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el **#RECHAZAMIGRA.**
 - **Existen CONSIDERACIONES IMPORTANTES asociadas a los servicios que tenga contratados el cliente. Es obligatorio que las revises en toda atención y las informes si el cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones.**

CLIENTE CONSULTA O SOLICITA TENER FIBRA OPTICA:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Revisa que el estado del servicio 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 cobranza antes de la visita, ésta será anulada.

Apóyate en la publicación [**ESTADO DEL SERVICIO**](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Verifica que el plan que tenga contratado el cliente incluya INTERNET. En caso contrario, informa que debe contratar dicho servicio para acceder. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Sr(a). XXXX, le informamos que, para 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]. ¿Le interesa?”

- Si el cliente no acepta, informa que para tener fibra óptica es necesario el servicio de internet en el domicilio.
- Si el cliente acepta, derivada el caso al SOPORTE DIFERIDO. Informa al cliente que en un plazo máximo de 48 hrs. hábiles (lunes a viernes) será contactado por un ejecutivo para indicar agendamiento.
- Debes validar el correo y N° de celular para que el cliente sea contactado.

NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Informa 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.”

CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA**

CONTINUAR

REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL



Detallar como regularizar a aquellos clientes que se les ofreció un descuento o una bolsa de GB y éste no fue cargado.

**MATRIZ DE ATENCIÓN REGULARIZACIÓN DE
PYD**

PASOS

REGISTRA

1. Revisa en CRM One, en los **Productos Asignados** de la línea del cliente, si tiene el descuento cargado:

1.1. Si el descuento **si está cargado**, verifica que sea el mismo indicado por el cliente:

1.1.1. **Si es el mismo descuento**, revisa en la última boleta emitida si éste está aplicado:

a) **Si el descuento si está aplicado en la boleta**, informa al cliente que el descuento se encuentra correctamente ingresado y finaliza la atención.

b) **Si el descuento no está aplicado en la boleta**, verifica que se estén considerados solo los proporcionales por el descuento según la fecha de aplicación de éste:

- **Si tiene aplicado proporcionales por el descuento**, informa al cliente que según la fecha de aplicación del descuento y las fechas que considera la boleta, se le está considerando solo los proporcionales por el descuento. Entrega esta información y finaliza la atención.

- **Si no está aplicado el descuento en la boleta**, quiere decir que la boleta considera un periodo anterior a la aplicación del descuento por lo que vendrá incluido en la siguiente facturación. Explica esto al cliente y da la tranquilidad que el descuento si está ingresado. Si el cliente no acepta la explicación y solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento [**AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)**](#).

Para **Call Center**, si el monto a descontar supera lo que tienes permitido por perfil, debes derivar a **Soporte Diferido** para que esta área realice el ajuste, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS → CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL → NOTA DE CRÉDITO DESCUENTO NO APLICADO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento.

1.1.2. **Si no es el mismo descuento**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. **Si el descuento no está cargado**, continúa con el **paso N°2**.

2. Revisa en las **interacciones** de CRM One si existe respaldo del descuento indicado por el cliente:

2.1. **Si existe interacción de respaldo**, revisa si el descuento ya cumplió su vigencia. Si es así, informa al cliente esta situación. Si el cliente solicita disminuir su plan, continúa la atención según la publicación [**CAMBIO DE PLAN MÓVIL**](#). Si el descuento, según fecha de ofertamiento debiera estar cargado y no lo está, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD DIFERENTE AL OFRECIDO / PYD NO CARGADO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

Si el cliente solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento [**AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)**](#). Si el monto a descontar supera lo que tienes permitido por perfil, el ajuste debe ser realizado por Soporte Diferido.

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One hasta un límite del 30%. Superior a este porcentaje debes solicitar la carga

del descuento al supervisor o jefe. Puedes utilizar el procedimiento [ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL](#).

En caso que sea necesario ajustar a la boleta actual, debes realizar un Caso de Impugnación apoyándote del procedimiento [AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)](#).

2.2. **Si no existe interacción de respaldo**, continúa con el **paso N°3**.

3. Si tras los pasos anteriores no se logra encontrar evidencia de lo indicado por el cliente, debemos igualmente gestionar su solicitud dependiendo del porcentaje de descuento reclamado:

3.1. Si el descuento reclamado **es menor o igual a un 30% del cargo fijo**, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD SIN RESPALDO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One. Puedes utilizar el procedimiento [ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL](#).

3.2. Si el descuento reclamado es mayor a un 30% del cargo fijo, ingresa un Caso de Impugnación y realiza el cierre administrativo del caso. Apóyate del procedimiento [PASO A PASO AJUSTE](#). - **CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el ingreso) - **CIERRE ADMINISTRATIVO CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el cierre). Informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá la respuesta de su caso.

Para **Call Center**, en caso de que el cliente no quede conforme con esta solución y manifieste intención de Terminar debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Contención, apóyate de la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL](#)

PASOS

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales,

Motivo 2: Documentos – Pagos,

Motivo 3: Consultas Documentos de Pago y

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

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

CONTINUAR

INGRESO DE TICKET



Si revisamos el ingreso de los tickets que se hacen a la ticketera de mesa de ayuda, identificamos que el 40% de los tickets ingresados a Mesa de Ayuda están **MAL INGRESADOS**, principalmente por estos 3 motivos:

- **No se revisan los procedimientos** vigentes de SOMOS CLAVE para resolver
- El **ingreso** se hizo en una bandeja o categoría incorrecta.

- Los **datos que requiere un ticket para ser resuelto están erróneos**, incompletos o no corresponden al caso que se está escalando.
-



Ten presente que todos los tickets ingresados en **SDESK** y que no cumplan con el ingreso correcto **SON RECHAZADOS**, por lo tanto, una mala gestión se deriva en un cliente sin el requerimiento que solicitó. **RECUERDA y APLICA** la validación obligatoria, antes de ingresar un ticket:

1

Revisar en Somos Clave el procedimiento correcto. Recuerda que la gran mayoría de las atenciones las puedes resolver tú mismo.

2

Analiza si es necesario el ingreso de un ticket. Este aplicará si existe un problema sistémico fortuito o si es que se despliega un error en Andes que indique que debes ingresar un ticket.

3

Valida en la ticketera de SDESK si existe un ticket previamente ingresado. Si ya existe informa al cliente el tiempo de respuesta para la resolución de dicho ticket.

4

Ingresar correctamente el ticket. Recuerda que cada tipo de registro tiene un árbol de tickets diferentes entre sí, por lo tanto, si ingresas de manera incorrecta, ese ticket NUNCA llegará al equipo que sí puede resolver.

Tienes la solución en tus manos. No dudes en aplicar el conocimiento que tienes. ¡Sé resolutivo!

TICKETS MAL INGRESADOS

RECUERDA QUE GSA:

Los siguientes temas, tienen una gran cantidad de tickets mal ingresados:

- 1. Cancelar solicitud de servicio convertida a reclamo** > Ingresar un ticket por este motivo corresponde a una mala práctica. Si el cliente solicitó un reclamo, este debe cumplir su ciclo hasta la respuesta del área de RECLAMOS. Además, Andes mostrará un mensaje de alerta indicando que NO se puede cancelar el reclamo.
- 2. Errores de red neutra** > Si al momento de validar TSQ o enviar un PEDIDO, aparece un mensaje RN, corresponde el ingreso de ticket en la categoría APLICACIÓN SOPORTE RED NEUTRA, no en la bandeja ANDES.
- 3. Boleta Alfanumérica** > En ningún caso corresponde el ingreso de un ticket por boleta alfanumérica. En el procedimiento de CLIENTE SIN BOLETA te muestra cómo gestionar estos casos.
- 4. Reasignación de solicitud de servicio** > Si ingresas una solicitud de servicio quedas como dueño de esta. Si necesitas modificar una SS ingresada por otro compañero (para cancelarla, anularla o derivarla) primero debes REASIGNARTELA y luego realizar la gestión que necesitas. Para saber cómo se puede reasignar una solicitud de servicio revisa el procedimiento REASIGNACIÓN DE SS.

TICKETS MAL INGRESADOS

RECUERDA QUE GSA:

Recuerda

- **No envía boleta** > Resuelve con el procedimiento CLIENTE SIN BOLETA.
- **No gestiona ni devuelve saldo a favor** > Resuelve a través del procedimiento SALDO A FAVOR.
- **No hace ajustes** > Estos tú los debes realizar.
- **No hace inhibiciones** > Estas tú los debes realizar.
- **No envía técnicos a terreno** > Aplica los procedimientos de Inconvenientes Internet, Televisión o Telefonía y según tu diagnóstico, revisa si aplica el envío de un técnico a terreno.

- **No modifica la agenda, no agiliza una visita >** Tú puedes cambiar el agendamiento en Andes si es que es solicitado por un cliente y si existe disponibilidad horaria.
- **No cambia la contraseña wifi >** Puedes ayudar al cliente a autogestionarse según el modelo de la caja de internet. Apóyate en el procedimiento de Clave WIFI.
- **No resuelve cuando un servicio está suspendido y la cuenta está pagada >** Tanto en los procedimientos de Inconvenientes como en Inconvenientes de pago, tienes la forma de solucionar.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 06 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°06!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR