



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°09 - CCDD HOGAR

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

≡ INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA

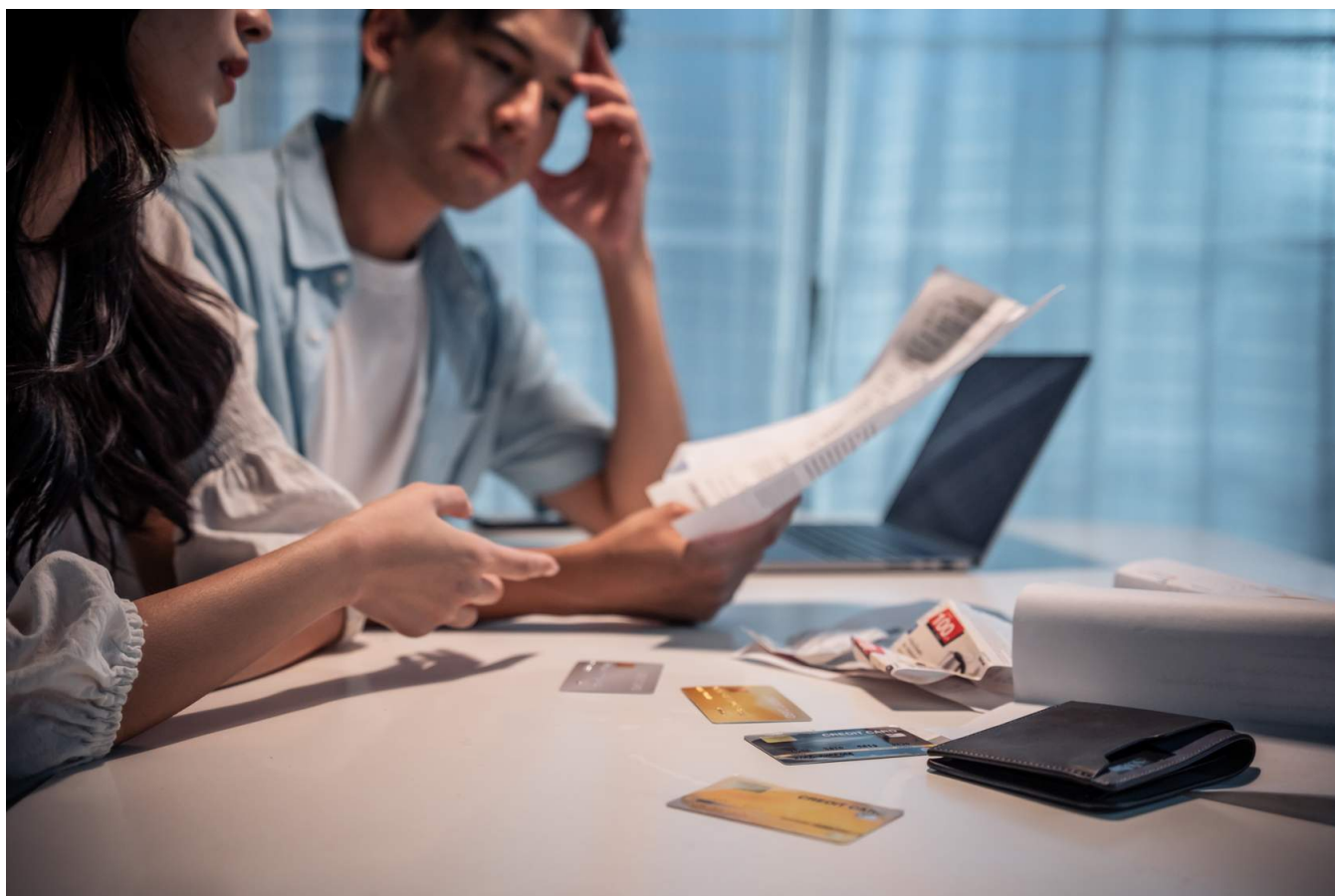
≡ TRASLADO DE DOMICILIO

≡ ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO FIJO

≡ INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)

≡ DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO

¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal Claro / clarochile.cl (Pago Express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud	La solicitud debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.

por un Pago
no Aplicado?

Correcto
ingreso de la
Solicitud

- **SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS** dentro de la solicitud, para que pueda ser atendida por el área especialista.
- **SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA**, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor.
- **SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD**, que es donde el cliente realiza el pago, estos pueden ser **presenciales** como Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u **Online** como Servipag.com, clarochile.cl, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP Mi Claro. **No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).**



VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE:

1. ESTADO COMERCIAL

2. MEDIO DE PAGO

3. PAGO EN OTRA CUENTA

4. PAGO ASIGNADO

IM

1. Verifica si existe **saldo pendiente de pago** en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [REVISAR ESTADO COMERCIAL](#).

1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.

a. **Si se encuentra activo**, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.

b. **Se si encuentra suspendido**, revisa el en Clave el apartado [SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA](#).

1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el **paso N°2**.



1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. PAGO ASIGNADO	IM
2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado: 2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con en el paso N°3. 2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación PAGO AUTOMÁTICO (PAC – PAT). 2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.				

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. PAGO ASIGNADO	IM
3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta. 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.				

3.2. En caso que el cliente posea **más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado [TRASLADO DE PAGOS](#) de la publicación en Clave. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el **paso N°4**.

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. PAGO ASIGNADO	IM
4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo). 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información en Clave del apartado PAGO NO ASIGNADO. 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO. 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.				

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. PAGO ASIGNADO	IM
---------------------	------------------	------------------------	------------------	----

Información de la entidad recaudadora: en Andes, en el perfil de facturación, se pueden ver los pagos realizados por cada cliente. Estos pagos aparecen con siglas o abreviaturas:

Recaudador	ANDES
Boton Khipu	KIPU
Boton servipag	BPSP
Boton webpay	BPWP
Boton Banco estado	BPBE
Caja Vecina	CVEC
Multicaja	MTCA
PAC	PAC BCI
Pago Expres	CPEWP
PAT	PAT Transbank
PEC Banco estado	BCOE
Pec Santander	BSAN

Recaudador	ANDES
Presto	PRES
Sencillito	SENC
Servipag caja	SPAC
Servipag Express	SPAE
Servipag portal	SPAW
Sucrsal Virtual	CSVWP
Sucursal	Caja Presencial
Unired caja	UNIM
Unired portal	UNIP
Zumpago	ZUMP

CONTINUE

TRASLADO DE DOMICILIO



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

SI ANDES muestra el mensaje "NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR", debes modificar el inicio más tardío, para así poder ver más días disponibles para agendar.

- El traslado se puede efectuar sólo a **direcciones factibles**.
- En caso de **servicio con deuda**, sólo se podrá trasladar los mismos servicios que el cliente tiene actualmente. No se puede agregar servicios adicionales o actualizaciones de promoción que aumenten el valor mensual al momento de ingresar el traslado. Cualquier nueva contratación, podrá hacerla una vez trasladado y con la cuenta al día.
- Clientes con **oferta comercial no vigente**, que soliciten traslado, deberán actualizar su plan a los planes vigentes para poder efectuarlo. Para revisar si la oferta que tiene el cliente sigue vigente, te debes apoyar de la publicación [PLAN COMERCIAL](#).

MATRIZ DE ATENCIÓN TRASLADO DE SERVICIOS

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

1. Confirma que los datos del cliente sean correctos. En caso de necesitar modificarlos, apóyate en la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).

2. Verifica que el cliente tenga el **servicio activo y sin deuda**. En caso que no, puedes generar una inhibición de cobranza. Apóyate en la publicación [**INHIBICIÓN AL FLUJO DE COBRANZA**](#).

3. Verifica **el plan que tiene contratado el cliente y su vigencia en Productos Instalados**. Puedes apoyarte en el [**PLAN COMERCIAL**](#) para revisar si el plan está dentro de los planes actuales, de lo contrario, es un plan no vigente.

3.1. **Si es un plan no vigente**, debes informar al cliente que su plan debe ser actualizado antes de realizar el traslado, de lo contrario Andes no permitirá realizar la gestión. Si el cliente acepta, realiza la actualización según lo indicado en la publicación [**ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO**](#).

3.2. **Si es un plan vigente**, continúa con el **paso N°4**.

4. Revisa **la fecha de instalación de los servicios** en la vista 360° del cliente en la sección de Productos Instalados.

4.1. **Si la instalación fue hace menos de 1 mes**, debes solicitar el contrato de arriendo o compraventa del nuevo domicilio para realizar el traslado, estos documentos el cliente los tiene que enviar a tu correo, si no los tiene disponibles en la atención, debes indicar que vuelva a llamar cuando ya los tenga.

4.2. **Si la instalación fue hace más de 1 mes**, continúa con el **paso N°5**.

5. Revisar **si la dirección del nuevo domicilio tiene un tipo de red diferente a la dirección actual**, para esto apóyate del procedimiento [**VER TIPO DE RED**](#)

5.1. Si el **tipo de red del nuevo domicilio es distinto al de la dirección actual**, transfiere a la plataforma de Retención según la publicación [**PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA**](#), dado que no se puede realizar el traslado.

5.2. Si el **tipo de red del nuevo domicilio es igual al de la dirección actual**, continúa con el **paso N°6**.

6. Verifica que **la nueva dirección sea factible para realizar el traslado**, para esto, revisa la **factibilidad técnica del nuevo domicilio en la página de GIS**, apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN EN GIS**. En caso de tener dudas en la búsqueda de la nueva dirección valida la dirección en la web del **Servicio de**

Impuestos Internos SII, para esto apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN EN SII**. Puedes también validar la dirección en Google Maps, para esto apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN EN GOOGLE MAPS**.

6.1. **Si la dirección si es factible**, ingresa el traslado en Andes, para esto, apóyate del apartado **GESTIÓN**.

6.2. **Si la dirección no se encuentra en Andes**, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio:

Solicitud de validación Factibilidad para Traslado

Tipo: Datos

Área: Validar dirección traslado

Subárea: Validar dirección traslado

Descripción: Ingresa la descripción correspondiente **IMPORTANTE: Dentro de la Solicitud de Servicio, dirígete a la pestaña Actividades donde debes rellenar los campos con la información de la dirección que se va a validar. Si esto no se realiza, no es posible gestionar la búsqueda de la nueva dirección.**

Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios te puedes apoyar de la publicación [**INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO**](#).

Una vez ingresada la Solicitud de Servicio informa al cliente lo siguiente:

CALL CENTER

Sr(a) XXXX, hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indica no es factible para instalación de nuestros servicios ya que la red se encuentra en mantención. Hemos generado una solicitud para revisar su caso. Me contactaré con usted dentro de 3 días hábiles para informar la factibilidad del traslado.

CANALES DIGITALES

XXXX, hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indicas no es factible para instalación de nuestros servicios ya que la red se encuentra en mantención. Hemos generado una solicitud para revisar tu caso. Me contactaré contigo dentro de 3 días hábiles para informar la factibilidad del traslado

Al recibir la respuesta que el **domicilio está Ok para trasladar servicios**, debes contactar al cliente y gestionar el ingreso del traslado, para esto, apóyate del

apartado **GESTIÓN**. En caso de que no aparezca la dirección en ninguna búsqueda, continúa con el **paso N°6.3**.

6.3. **Si la dirección no es factible**, informa al cliente que el domicilio no tiene factibilidad técnica para realizar el traslado. Apóyate del siguiente script:

CALL CENTER

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

CANALES DIGITALES

XXXX, hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indicas no es factible para instalación de nuestros servicios ya que nuestra empresa no tiene cobertura por el momento.

A continuación, debes transferir a la plataforma de retención según la publicación **[PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA](#)**.

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Ingresa el traslado en Andes, para esto, apóyate del apartado **PASO A PASO TRASLADO EN ANDES**.

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Una vez ingresado el traslado, informa al cliente los siguientes puntos:

- La fecha de cuando se realizará el traslado del servicio.

- El cliente tiene que llevar a su nuevo domicilio los equipos que tiene en el domicilio actual.
- Le debes recordar que tiene que haber una persona mayor de edad en el domicilio a la hora del traslado.

VOZ

Sr(a) XXXX, el traslado de sus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, le recordamos que es necesario que lleve los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.

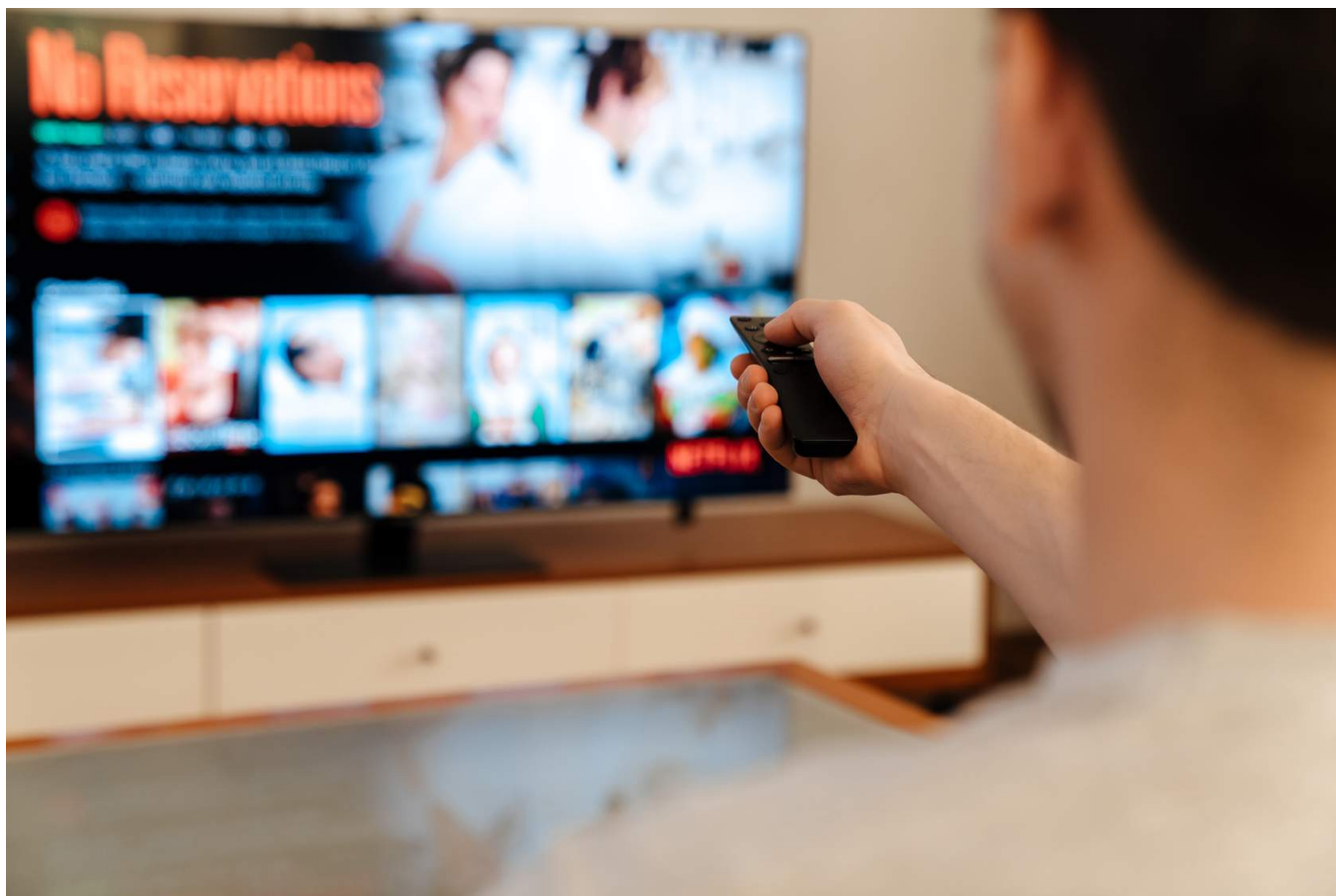
NO VOZ

XXXX, el traslado de tus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, te recordamos que es necesario que lleves los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Atención Comercial -> Const. estado pedido cliente -> Traslado (fact/ estado / incump) Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención/llamada • Información entregada • Gestión Realizada.			

CONTINUE

ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO FIJO



Detalla como atender casos donde el cliente solicita que se le descuenta de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.

**CONSIDERACIONES
IMPORTANTES**

**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN**

**VERIFICACIONES PREVIAS
DESCUENTO DÍAS SIN
SERVICIO**

¿A quién se brinda esta atención?

Esta atención se puede entregar al **titular** o a un **tercero usuario del servicio**.

¿Aplica Validación de Identidad?

No aplica validación de identidad.

Sobre el Ajuste y el Registro de Atención

- En el submotivo del Ajuste siempre debes seleccionar **COBRO DÍAS SIN SERVICIO**.
- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación**.

**CONSIDERACIONES
IMPORTANTES**

**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN**

**VERIFICACIONES PREVIAS
DESCUENTO DÍAS SIN
SERVICIO**

- **Los ejecutivos de Sucursal** deben validar el ajuste con su jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- Si el cliente consulta por un descuento posterior a la solución de una falla masiva, se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y **en caso de corresponder el descuento se verá reflejado en su próxima boleta.**
- Para aquellos casos donde el cliente ha solicitado de forma reiterada un **descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses**, siempre debes ingresar una visita técnica para que se revise el estado del servicio y así poder ofrecer una solución definitiva.

Apóyate de la publicación [VISITAS TÉCNICAS](#) para ingresar la reparación y revisa el aparatado **CLIENTE REITERADO** en esta publicación.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO
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 técnica 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. 3. Verifica si cliente se encuentra en una falla masiva. Revisa la publicación DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA).		

Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar la hora de solución que entrega la FEN.

CONTINUE

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)



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

DEBE SABER

Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH

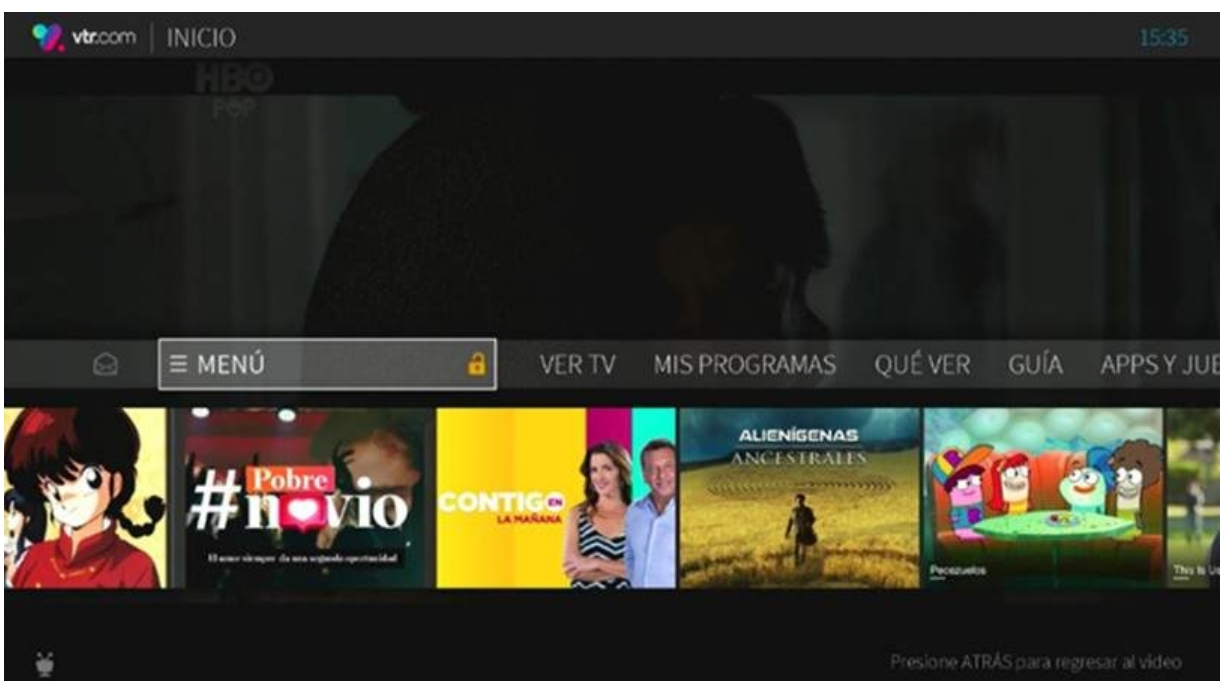
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar 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

PANTALLA EN NEGRO

PANTALLA EN NEGRO

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:

Paso 2



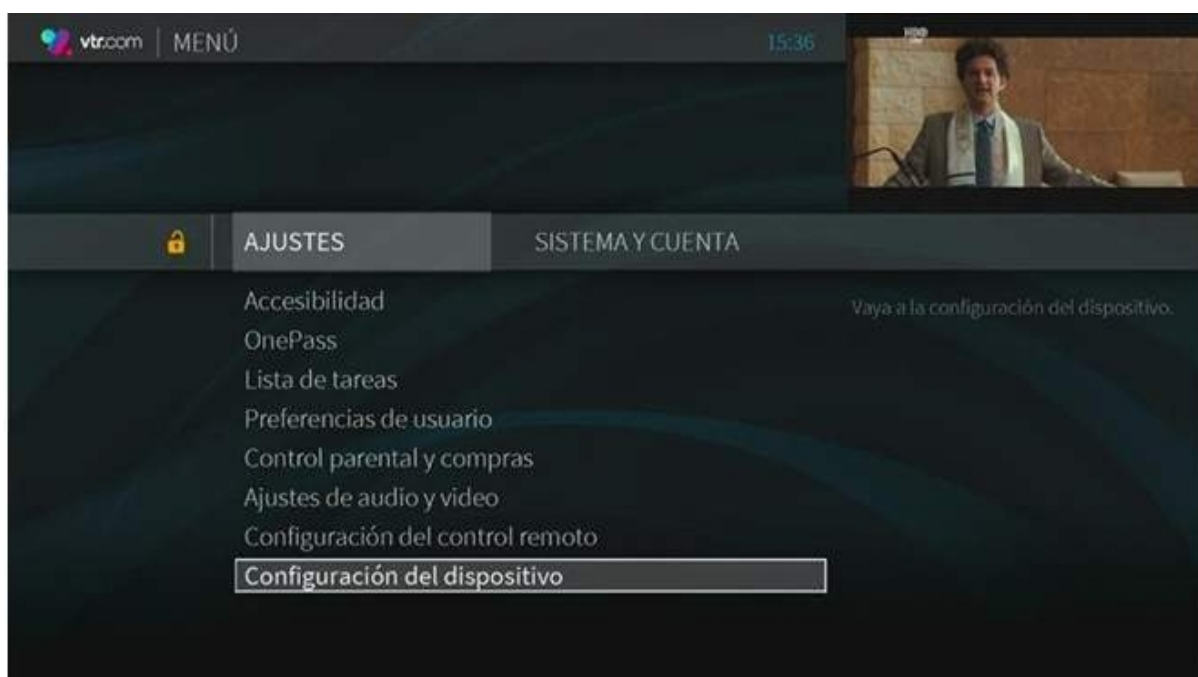
Ir a Menú

Paso 3



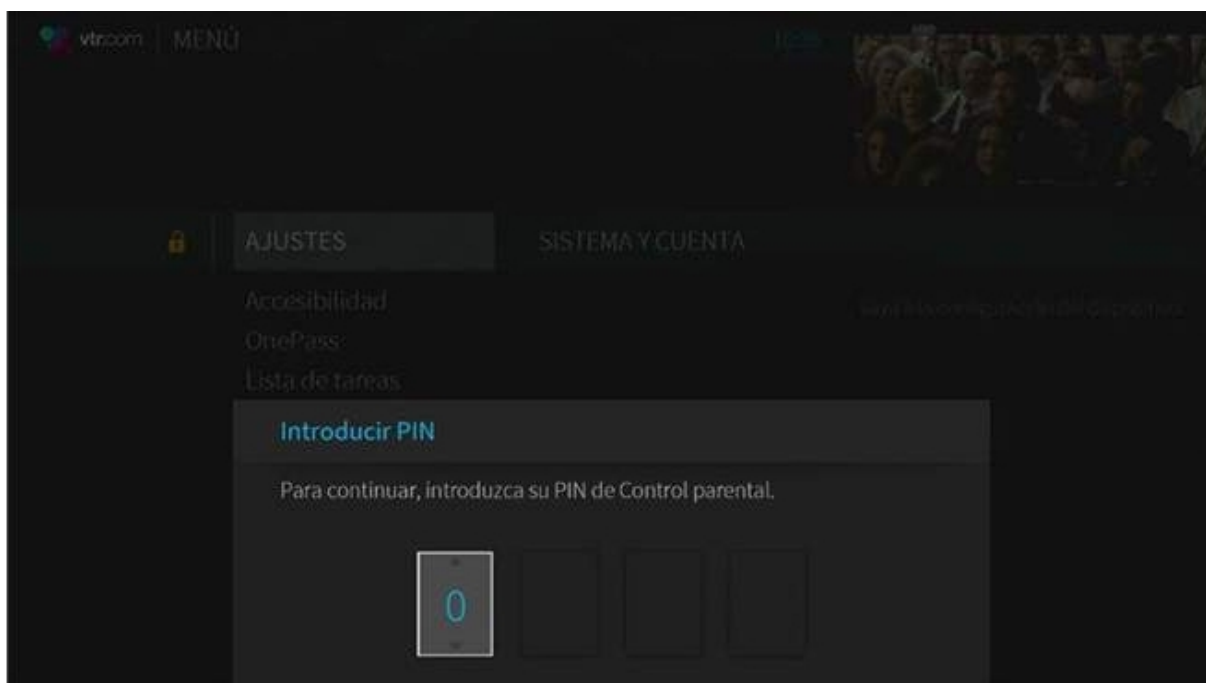
Ajustes

Paso 4



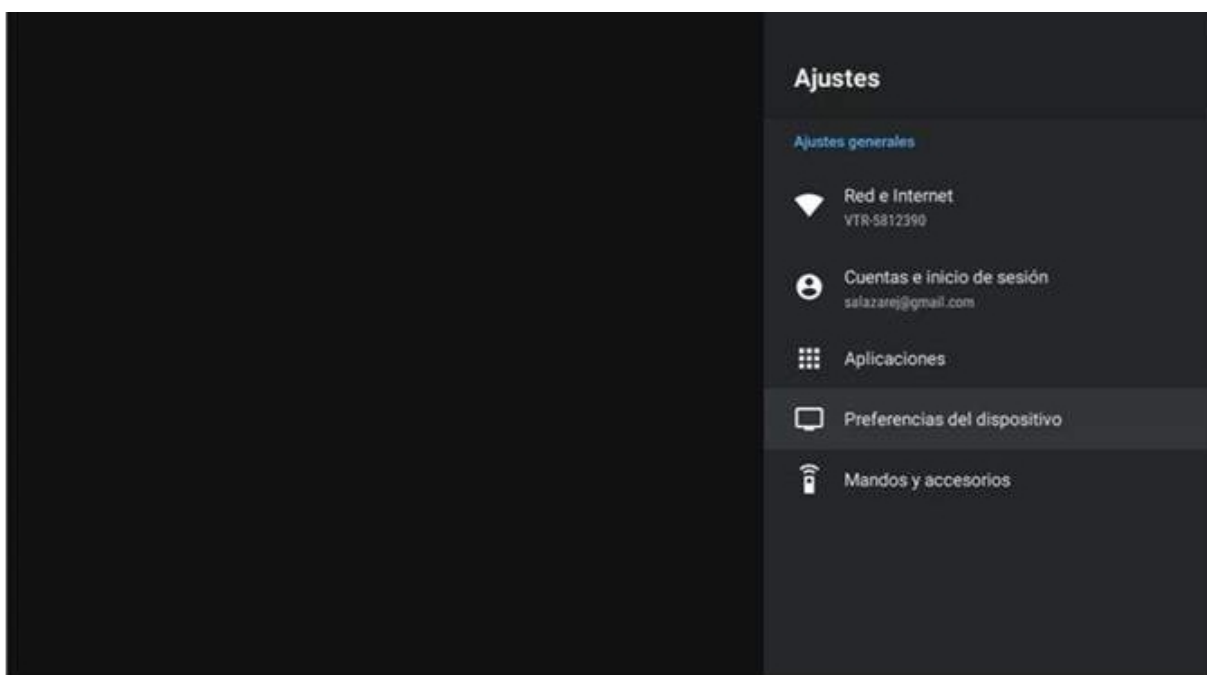
Configuración de Dispositivo

Paso 5



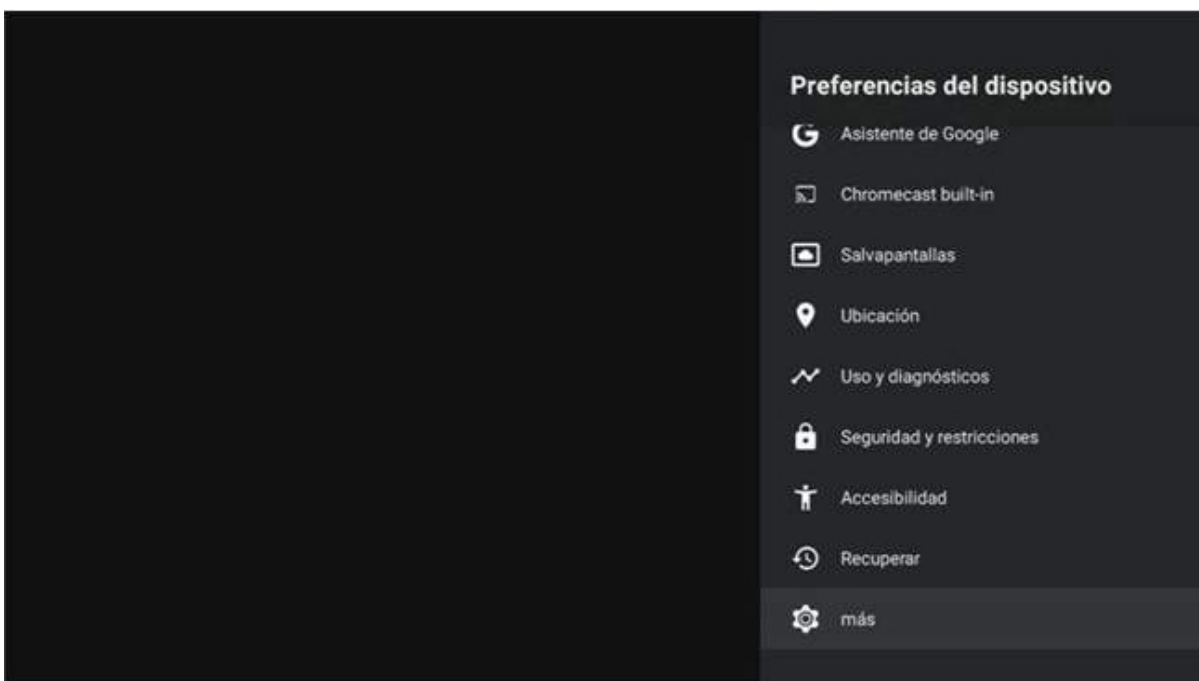
Integrar PIN de control Parental, por defecto 9999

Paso 6



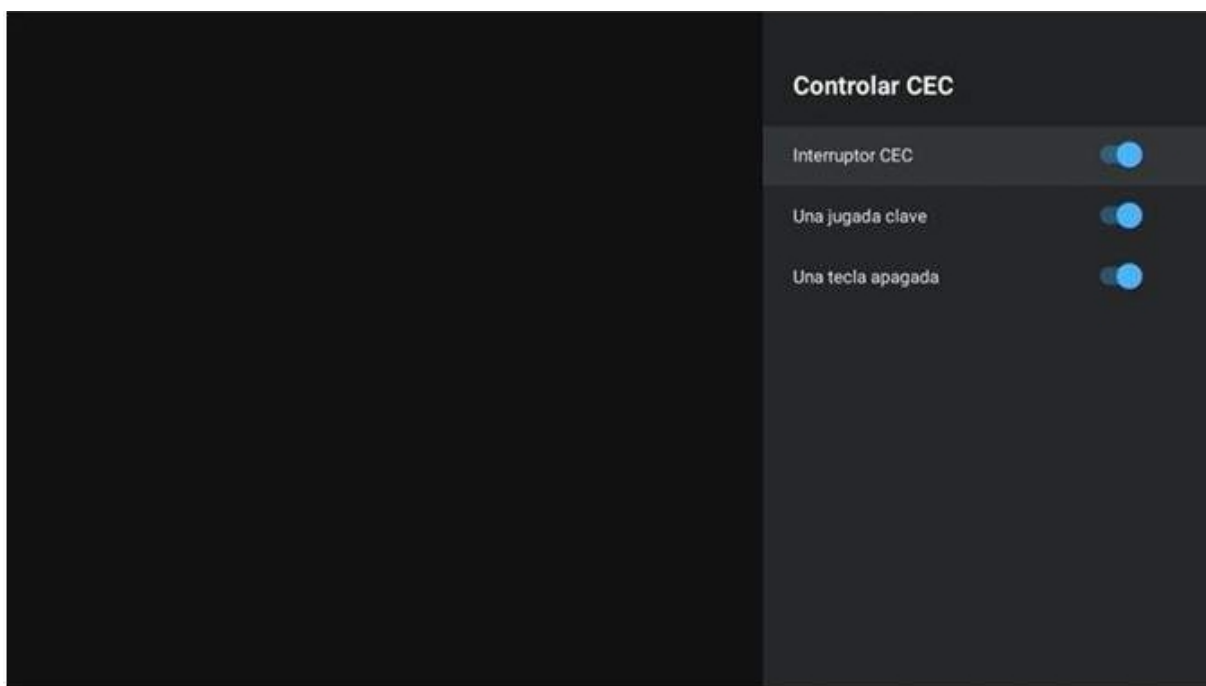
Acceder a Preferencias de Dispositivo

Paso 7



Bajar hasta Mas

Paso 8



Seleccionar HDMI CEC

Desactivar Interruptor CEC, presionando botón OK.

Paso 9

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

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:

Paso 10

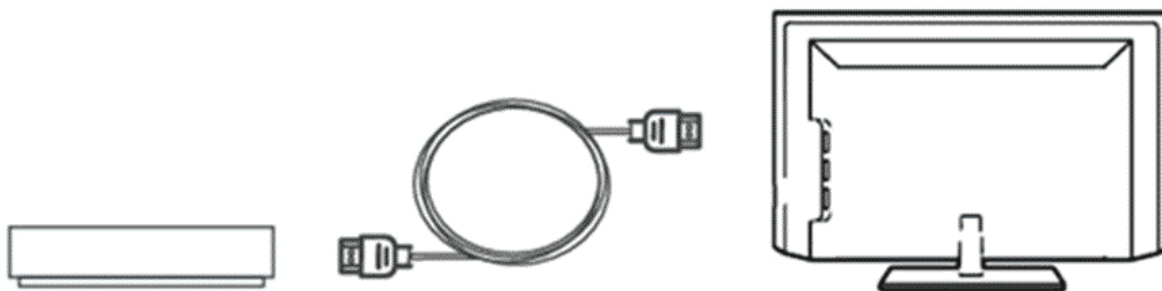
	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema imagen/video	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

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:

**APARECE UN CODIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LA
LETRA V**

Paso 2



1. Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta.

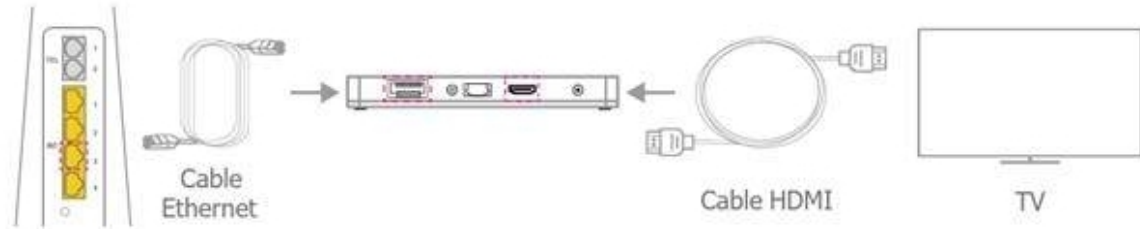
Puedes apoyarte con el siguiente script:

“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

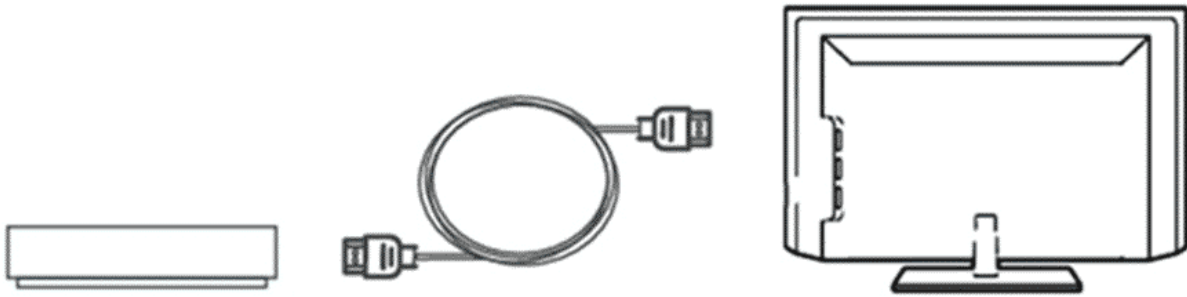
- a. Guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHT [VTR CLARO](#)
- b. Debes validar el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión

Paso 3



- Fuente de poder conectado al decodificador y a la electricidad
- Si la conexión es a través de cable de red (ethernet), este debe estar conectado a la caja de internet

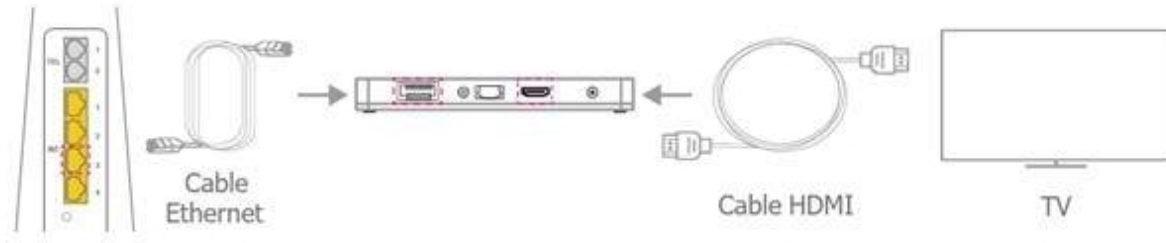
Paso 4



CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

a. Solicita al cliente que indique el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión

Paso 5



- Fuente de poder conectado al decodificador y a la electricidad
- Si la conexión es a través de cable de red (ethernet), este debe estar conectado a la caja de internet

Paso 6

2P 500 Megas más Stream TV Premium Funcionarios 0324nd

Información de Aprovisionamiento

Información de Aprovisionamiento Dbox Smart

Aprovisionamiento de Grilla

TV_STPRE	●
----------	---

Aprovisionamiento Servicios Adicionales

CDF Premium HD	●
OT_AMAZON	
OT_DISNEY	

b. Ingresa a BEC y revisa el estado del semáforo APROVISIONAMIENTO DBOX SMART- **BOTON EXCLUSIVO PARA VTR. PRÓXIMAMENTE EN CLARO**

Paso 7

Indicadores	
Temperatura CPU	
Uso CPU	
Storage y Uso de Caja	
RAM y uso de caja	

VERDE -> Continúa al siguiente paso.

ROJO -> Haz clic en el botón REAPROVISIONAR. Una vez presionado, presiona el botón CONSULTA ESTADO

Resultados:

PROCESO FINALIZADO: Se aprovisionaron los paquetes correctamente.

ERROR EN EL PROCESO: 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:

TIPO: Televisión

Área: Inconveniente en servicio

Subárea: Problema de reproducción

Descripción: Código de error, pruebas realizadas, información entregada

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN VERDE -> Continúa revisando

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN ROJO -> Indica al cliente que, si mantiene el decodificador en un lugar cerrado o con poca ventilación, recomendar cambiar de lugar. Si no es el caso, continúa revisando.

STORAGE Y USO DE CAJA EN VERDE-> Continúa revisando

STORAGE Y USO DE CAJA EN ROJO -> Indica que se debe eliminar algunas aplicaciones para que el funcionamiento del decodificador se reestablezca.

Para guiar en cómo eliminar aplicaciones, revisa en el botón Configuraciones del Dbox Smart de esta publicación



Para verificar qué otros códigos pueden aparecerle al cliente, consulta la siguiente publicación [AQUÍ](#).

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°09 - CCDD HOGAR CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°09 -
CCDD HOGAR CLARO**

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

FINALIZAR