



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°12 - 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.



BAJA DE SERVICIOS



VISITAS TÉCNICAS



ANDES - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



DESAFÍO TERMINADO

BAJA DE SERVICIOS



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿Quién lo solicita? Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿Dónde se puede solicitar?: La baja de servicios se puede solicitar en cualquier canal de atención.

¿Qué documentos se debe presentar?: Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

Validación de Identidad: • Validación a través de **Equifax**. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.** • Los canales que ingresan la desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente.

Deuda: No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que **no se debe usar como argumento de retención**. Si se debe sugerir pagar la deuda.

Ingreso de Desconexión: • Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de **1 día hábil. NO SE DEBE** indicar 24 horas hábiles ni otro plazo distinto. • Sólo si cliente lo solicita se debe ingresar en una fecha distinta o según el DOM del servicio. • Para ingresar la baja, si el cliente tiene deuda vencida, se debe ingresar una **INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA**

Numeración Telefónica: El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva):- **Baja voluntaria:** El número telefónico se reserva por 2 años.- **Baja involuntaria (mora):** El número telefónico se reserva por 180 días. Si

el cliente desea portar su número **NO debe solicitar la baja ya que debe solicitar la portabilidad en la nueva compañía.**

Equipos: No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. **El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días,** sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.

Cobros Post Desconexión: El **servicio fijo se factura mes en curso,** sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VOD, etc., se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES:

MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

-Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (mismo día o últimas 24 horas), se debe:

•**Canales Digitales:** Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.

-Para solicitudes de desconexión a través de Canales Digitales, el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual u ofrecer contacto telefónico.

-Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.

-Ante **Bajas no Cursadas**, el Front deberá transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema.

Apóyate en la publicación **BAJA NO CURSADA.**

- De acuerdo al motivo de baja que indica el cliente, intenta resolver el inconveniente apoyándote de la siguiente **Matriz de Atención:**

MOTIVO DESCONEXIÓN:

Dificultades Económicas:

1. Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indica que los puede eliminar para abaratar costos.

2. Si el cliente acepta debes eliminar el o los SVA's. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.**

Cambio a la Competencia:

1. Indaga el por qué se desea cambiar a la competencia.

2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver con las casuísticas indicadas en esta matriz.

3. Resalta los atributos de los productos Claro que son superior a las otras compañías del mercado, encuentra estas características en el benchmark del

PLAN COMERCIAL.

No utiliza el Servicio:

1. Indaga el motivo por el cual el cliente no utiliza el servicio.
2. Resalta los atributos de los productos Claro, encuéntralos en el benchmark del **PLAN COMERCIAL.**
3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo ocupa lo indicado en el apartado **DIFICULTADES ECONÓMICAS.**
4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece una suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.**
5. Si no lo ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece también la suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.**

Inconvenientes Técnicos:

1. Indaga cuál es el servicio que presenta inconvenientes.
2. Ofrece al cliente soporte técnico para poder ayudarlo en su inconveniente. Apóyate de los procedimientos **ANDES - INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN,** **ANDES – INCONVENIENTES TELEFONIA FIJA,** **ANDES – INCONVENIENTES INTERNET HFC** o **ANDES – INCONVENIENTES INTERNET FTTH** según sea el caso.
3. Si una vez solucionado el inconveniente, el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate del procedimiento **ANDES - DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO.**

Traslado / Cambio de Domicilio:

1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio.

2. Si la dirección es **FACTIBLE**, ingresa el traslado. Apóyate de la publicación **ANDES - TRASLADO DE SERVICIOS.**

3. Si la dirección es **INFACTIBLE** debes transferir de forma asistida a Retención.

4. Si el cliente indica que desea trasladar sus servicios pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la suspensión transitoria con un máximo de 2 meses. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.**

Fallecimiento del Titular:

1. Esta atención se puede entregar a un usuario, un cercano o cualquier familiar del titular.

2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil.

3. La gestión es realizada por la plataforma de Retención.

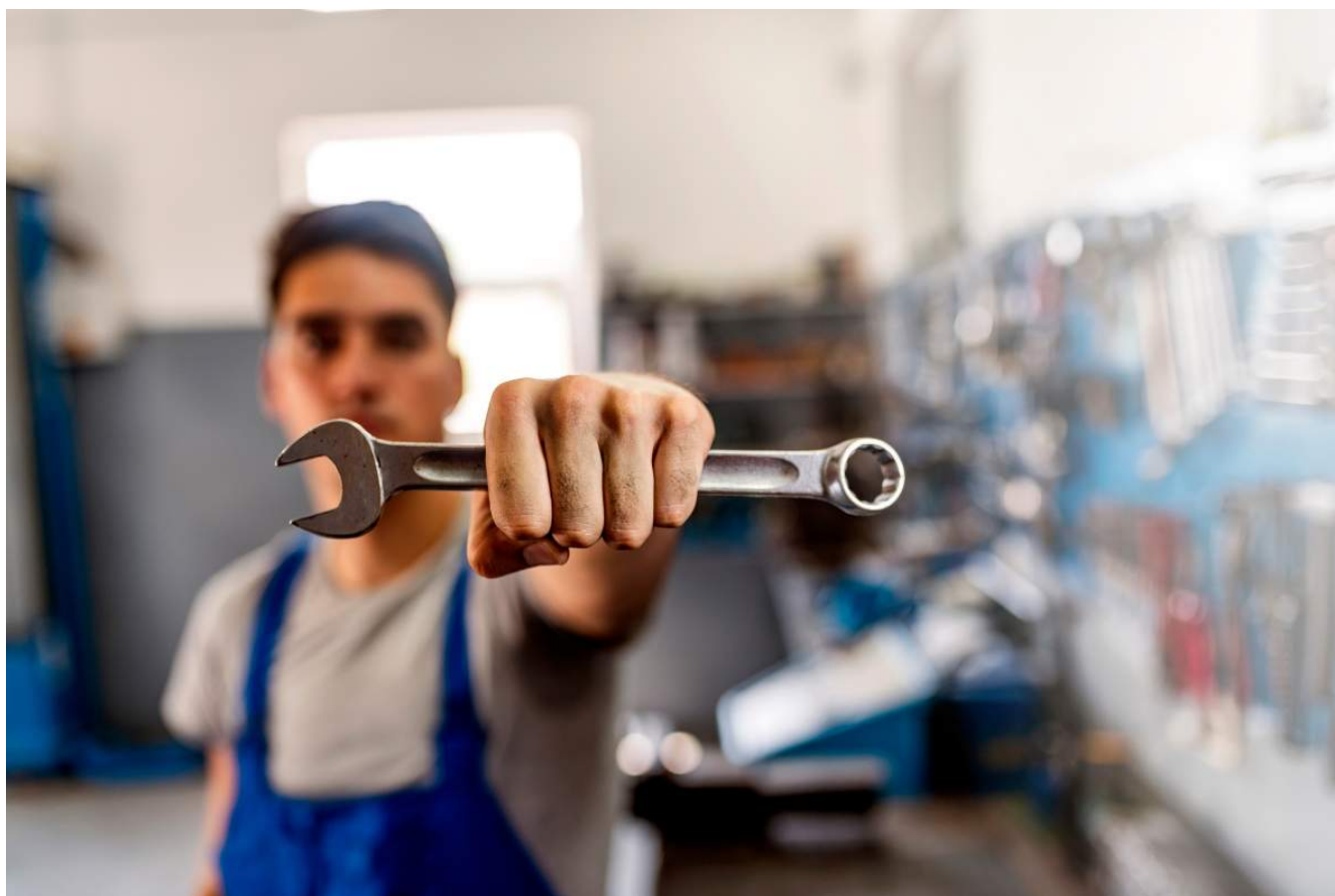
CLIENTE NO ACEPTA ALTERNATIVAS ENTREGADAS:

CANALES DIGITALES: Derivar al cliente a ingresar su solicitud a través de la Sucursal Virtual.



CONTINUAR

VISITAS TÉCNICAS



El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

INGRESO DE VISITA TÉCNICA:

IMPORTANTE

Sobre el horario de las visitas técnicas: Existen bloques horarios definidos: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la visita se realizará entre las **"XX:00 y las YY:00"**

Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas: Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria. Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA.

¿La visita técnica tiene cobro?: Apóyate con la publicación **Valores de Visitas Técnicas a Domicilio**

Diagnostico en Terreno del técnico: No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente

No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado: Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.

HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media.

FTTH: Informar que pueden demorar hasta 3 horas.

Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación **VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA**

Clientes NEGOCIO: Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente.

Cliente solicita fecha de visita más cercana: Informa lo siguiente:

"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".

Cliente consulta por visita pendiente:

1.Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación **ESTADO DE ACTIVIDADES**

2.Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó. Informa al cliente con el siguiente script

"Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?"

3.Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re agendamiento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón REAGENDAR VISITAS.

REAGENDAR VISITAS TÉCNICAS:

Tipo de orden que puedes reagendar:

- Solicitudes en estadio ABIERTA.
- Se puede hacer dentro del bloque horario de la visita, siempre y cuando la orden esté en estado ABIERTA.

- Hasta 1 hora antes del comienzo del bloque horario original.

No registro de historial de reagendamientos: El reagendamento genera una nueva actividad, por tanto, **NO** registra historial de las veces en que se ha re agendado.

Al reagendar no se puede volver al horario de origen: Si la orden está sin capacidad técnica en el bloque de origen.

Agendamiento por Sucursal Virtual: Está opción no está disponible para clientes en Andes

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Paso 1: Desde la Vista 360 de la cuenta Cliente, pinchar la pestaña JERARQUÍAS DE CUENTA y elegir la cuenta de SERVICIO asociada al domicilio en donde se desea re agendar la visita técnica. 1.2. Hacer clic la pestaña ACTIVIDADES 1.3. Pinchar el N° de ACTIVIDAD que se desea re agendar. (Aplica para reparaciones técnicas) Copia el mensaje escrito en el campo DESCRIPCIÓN.

Paso 2: Elegir la actividad llamada TERRENO, bajo la columna TIPO.

Paso 3: Hacer clic sobre la pestaña AGENDAMIENTO.

Paso 4: Pega el mensaje copiado anteriormente en el campo COMENTARIOS. Si aplica puedes sumar alguna otra indicación.

Paso 5: Ir al campo FECHA AGENDAMIENTO y elegir la capacidad disponible de acuerdo a los bloques exclusivos para clientes. Elegido el bloque horario para la visita técnica, pinchar el botón ACEPTAR.

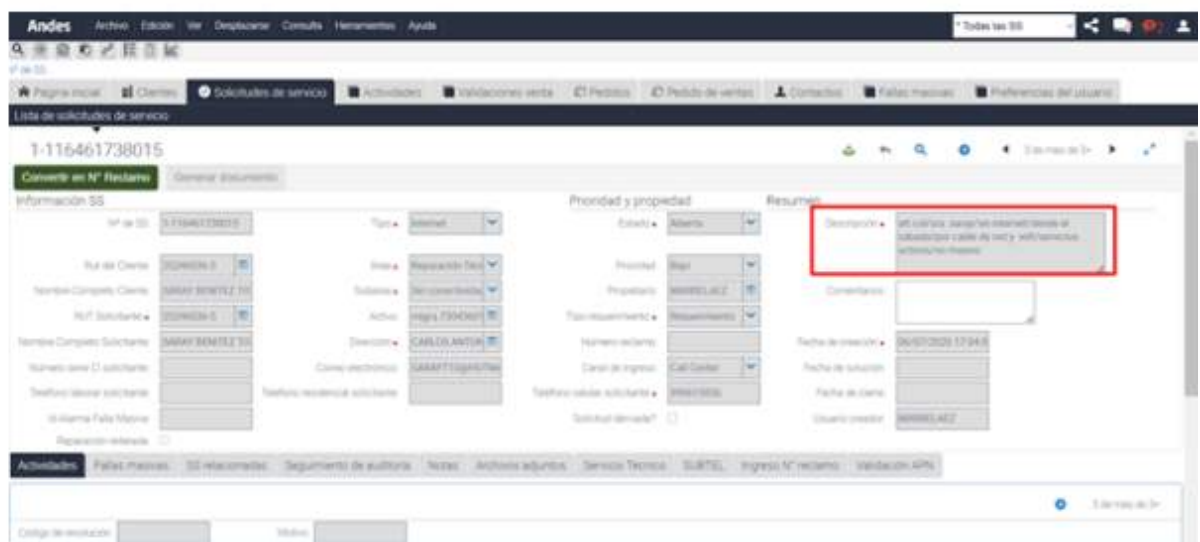
Paso 6: Si aparece un mensaje de alerta, gestionar como se explica más adelante.

Paso 7: Después de re agendar en NOTAS se escribe comentario y se guarda.

Paso 8: Si aparece la siguiente alerta: "NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR", el ejecutivo deberá:- Aceptar el mensaje de alerta. - En el campo INICIO MÁS TARDÍO, pinchar el botón calendario.

Paso 9: Elegir una fecha mayor a 15 días. Esto es con la finalidad que en la Consulta --> Agendamiento muestre un agendamiento mayor a 7 días. Pinchar el botón TERMINADO.

Paso 10: Volver al campo de agendamiento y seleccionar el bloque horario según la capacidad disponible.



GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

"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."



GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Atención técnica: Fono > Sin fono o sin tono

Atención técnica: Internet > Sin internet

Atención técnica: TV Dbox > Sin señal TV

En la observación:

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



CONTINUAR

ANDES - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



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

IMPORTANTE:

IMPORTANTE

BENEFICIOS

DEBES SABER

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

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

Ejemplos de cómo distinguir:

- Cambio de Promoción **CON Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.**
- Cambio de Promoción **SIN Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.**

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

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

Productos Instalados				
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh				
Cambio de tecnología				
Producto▲▼	Estado	Descripción del Producto		Categoría
Internet Stock Claro	Activo	Internet		Promociones F
Equipo	Activo	Caja MTA / CM		Otros Fijos
Banda Ancha	Activo			Producto Cust
Descuento Retencion x Meses	Activo	Descuento Retencion		Descuentos Re

Cambio de Promoción **SIN Botón Habilitado** de Cambio de Tecnología.

Productos Instalados					
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología					
Estado▲▼	Cuenta de facturac	Producto	Marca	Rol de promoción	Categoría detallada
Activo	74988541	Television	VTR		Producto Customizable
Activo	74988541	Telefonia Fija	VTR		Producto Customizable
Activo	74988541	2P Stream TV Plus mas Fono 0324hd	VTR		Promociones Fijo
Activo	74988541	Equipo	VTR		Otros Fijos
Activo	74988541	Descuento Multi Servicio	VTR		Descuentos Multiservicio

IMPORTANTE

BENEFICIOS

DEBES SABER

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

Apóyate con el siguiente cuadro y script para destacar los beneficios del cambio. Script para ofrecer y/o informar el cambio a fibra óptica:

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

SERVICIO	VENTAJA	CARACTERÍSTICAS	SCRIPT
INTERNET	Velocidad simétrica	Velocidades desde 600 Mbps (de subida y bajada) Consulta otras velocidades en el plan comercial	Experiencia de navegación más rápida y estable gracias a nuestras velocidades simétricas; esto significa que podrá subir y bajar archivos con la misma rapidez, disfrutar de video llamadas sin interrupciones y tener una conexión más segura y confiable en todo momento.
TELEVISIÓN	Replay TV	Se puede "reiniciar" la programación para volver a ver el contenido.	Con la fibra óptica, también podrá acceder a nuestro servicio de televisión Box TV, que le ofrece una experiencia de entretenimiento mejorada. o Acceda a aplicaciones como Max, Riivi y Mega GO directamente desde su televisor.
	Claro TV+	APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos	o Encuentre el contenido que busca rápidamente con la búsqueda por voz. o Grabe sus programas favoritos en la nube y disfrute

de recomendaciones personalizadas.

IMPORTANTE

BENEFICIOS

DEBES SABER

- El cambio de tecnología se debe realizar en la **cuenta de SERVICIO**.
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente dejar el comentario del inconveniente que presenta el servicio del cliente.
- El cambio de tecnología **NO tiene costo para el cliente**
- Los cambios de tecnología **NO se pueden revertir**.
- En caso que el cliente presente una **falla masiva no se debe ingresar el cambio de tecnología**.
- Andes no permitirá avanzar cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para el siguiente caso:

Ejemplo: Cliente Internet HFC (migrado desde SUR) con planes que tienes Claro Video (ej. Internet, Stock Claro Video y Cable Internet Stock Claro Video HD).

GESTIÓN:

**SI ES POR SOLICITUD DEL CLIENTE,
INCOVENIENTE TÉCNICO O CAMPAÑA SMA**

SI ES POR ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

1. Ingresa a la cuenta de **Servicio** de la dirección.
2. Haz clic en el botón **Cambio Tecnología** (siempre y cuando este activo) y continúa con el paso 5.
3. Si el botón Cambio Tecnología **no está activo**, ir a la sección de productos instalados.
4. Selecciona la promoción instalada del cliente (o pulsar en la fila que tiene un símbolo con 3 círculos en la columna de "Rol de promoción") y presiona el botón Cambio de Tecnología.
5. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.
6. Presionar sobre botón de **TSQ**, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente). - **Solo si, el botón "VERIFICAR" se encuentre habilitado, NO** debes presionarlo.

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

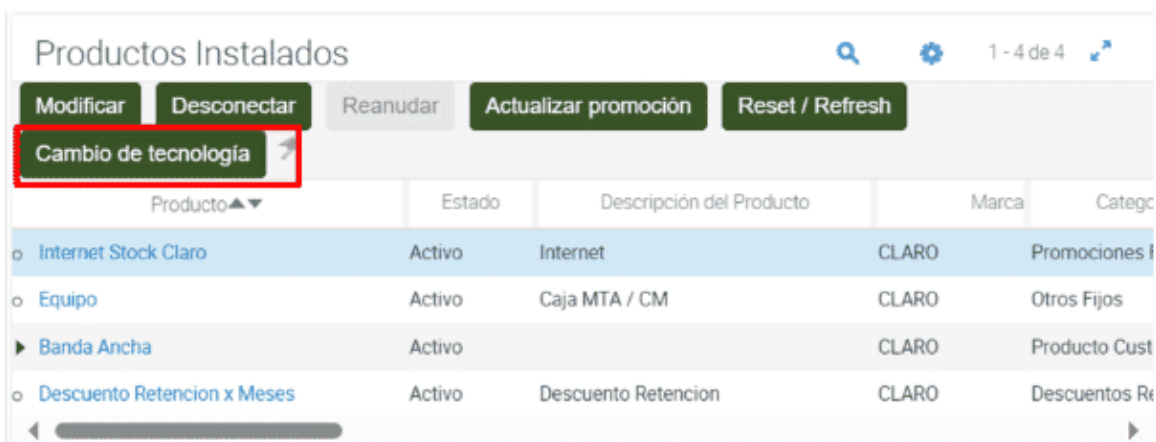
7. Una vez aprobado el TSQ, debes **GENERAR DOCUMENTO**.
8. Presionar el botón "ENVIAR"- **IMPORTANTE: NO** se debe presionar botón "Verificar"
9. Una vez enviado el pedido, este agendará la fecha más próxima. Elegir día y bloque horario acordado con el cliente y luego dar clic en **"Aceptar" y "guardar"**.

10. En sección **“ACTIVIDADES”**, en pestaña de **“Agendamiento”** agregar las Notas, ES IMPORTANTE DEJAR AQUÍ ESPECIFICADO EL TIPO DE REPARACIÓN QUE SE DEBE HACER EN TERRENO, YA QUE ES INFORMACIÓN VITAL PARA EL TRABAJO DEL TÉCNICO.

INFORMA:

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

Apóyate del siguiente script: *“Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestra visita técnica, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.*



Productos Instalados				
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh				
Cambio de tecnología				
Producto▲▼	Estado	Descripción del Producto	Marca	Categc
o Internet Stock Claro	Activo	Internet	CLARO	Promociones I
o Equipo	Activo	Caja MTA / CM	CLARO	Otros Fijos
▶ Banda Ancha	Activo		CLARO	Producto Cust
o Descuento Retencion x Meses	Activo	Descuento Retencion	CLARO	Descuentos Ri

**SI ES POR SOLICITUD DEL CLIENTE,
INCOVENIENTE TÉCNICO O CAMPAÑA SMA**

SI ES POR ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

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

1. En el Perfil del cliente en Andes, en la pestaña de Productos Instalados, selecciona el **producto** y revisa si se encuentra en verde el botón **Actualizar Promoción** tal como se ve en la imagen a continuación.
2. Presiona el botón **Actualizar Promoción** para visualizar los productos disponibles para esa dirección, dentro de los cuales se podrán encontrar productos de Fibra Óptica como los que se ven en la imagen adjunta.
3. Si aparecen productos de Fibra, continua la actualización tal como se describe en la publicación [**Andes - Actualización de Promoción Fijo.**](#)
4. Si NO aparecen productos de Fibra, quiere decir que la dirección solo es factible para productos HFC, ofrece según la oferta disponible y si el cliente acepta realiza la actualización según la publicación [**Andes - Actualización de Promoción Fijo.**](#)
5. En caso que el cliente desee eliminar un servicio principal, transfiere a retención según la publicación [**Protocolo de Transferencia Hogar y Móvil.**](#)

En caso que sea posible realizar la actualización de promoción a fibra informa lo siguiente:

"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."

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

	Nombre de la promoción 		1 - 10 de más de 10+
Nombre de la promoción	Penalización	Plan de prorrateo	Inicio de comprar
2P 600 Megas mas Claro TVFull 0324F	\$0		Ahora Nu
2P 800 Megas mas Claro TVPlus 0324F	\$0		Ahora Nu
2P 500 Megas mas Claro TVFull 0324	\$0		Ahora Nu
3P 600 Megas mas Claro TVFull 0324F	\$0		Ahora Nu
2P 600 Megas mas Telefonía 0324F	\$0		Ahora Nu
2P 600 Megas mas Claro TVPlus 0324F	\$0		Ahora Nu
2P 940 Megas mas Telefonía 0324F	\$0		Ahora Nu
Mega 600 Sport Claro 0125F	\$0		Ahora Nu
3P 500 Megas mas Claro TVPlus 0324	\$0		Ahora Nu
3P 500 Megas mas Claro TVFull 0324	\$0		Ahora Nu

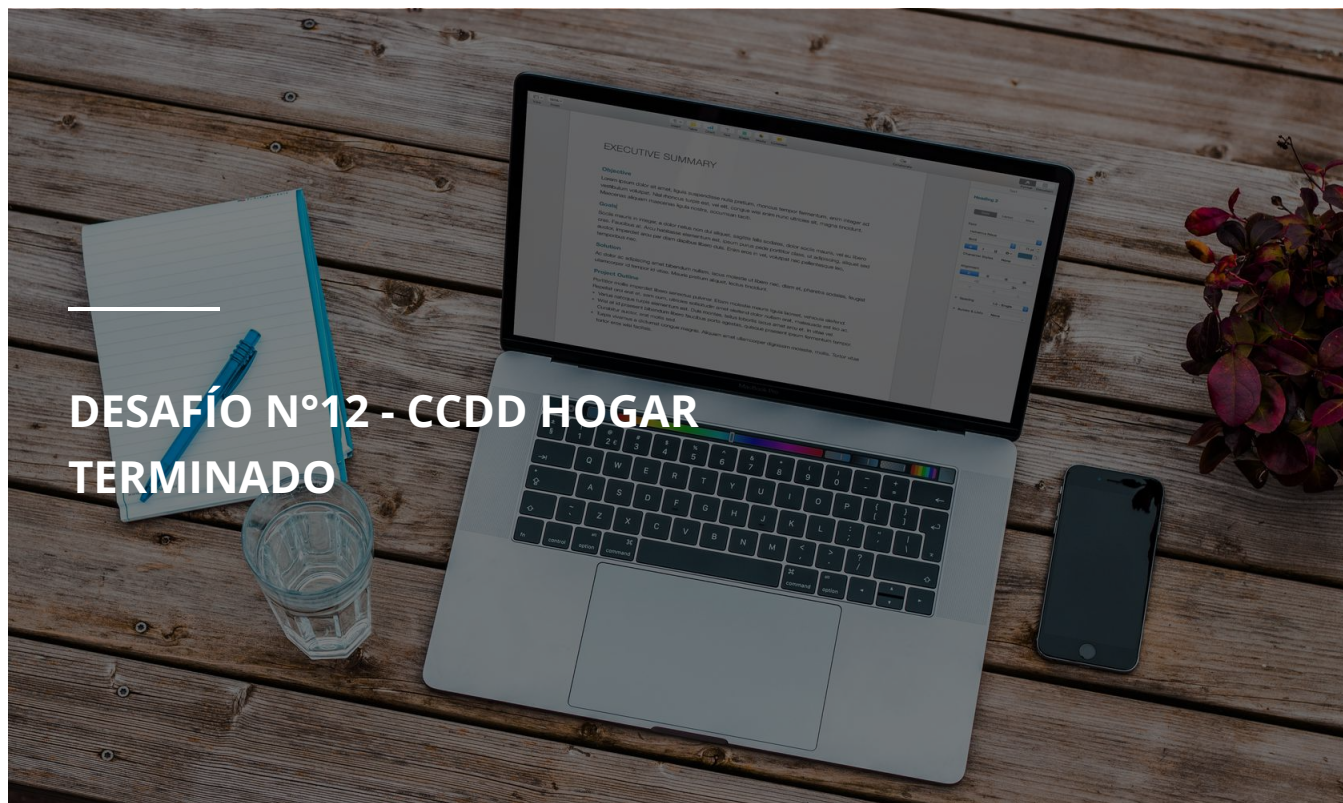
<  >

[Aceptar](#) [Cancelar](#)

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°12 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°12 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR