EC Equipo Contenidos

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS Nº04 - BBOO Reclamo

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises iSAC.

DESDE EL 19 AL 25 DE FEBRERO

INCONVENIENTE CON PAGO

ACTIVIDAD

PARAMOUNT+

INCONVENIENTE EN APLICACIÓN PARAMOUNT +

DESAFÍO TERMINADO

Lección 1 de 5

INCONVENIENTE CON PAGO

EC Equipo Contenidos

PROCEDIMIENTO

Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado el pago.

ALCANCE

Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio o por un tercero Usuario del servicio

DEBES SABER

ATENCIÓN WHATSAPP (NO VOZ)

- Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, el cliente puede adjuntar el comprobante vía wsp o mail.
- Este comprobante siempre debe ser nítido, donde todos los campos del comprobante se revisen claramente

VERIFICA PRECONDICIONES

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pagó?
- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

GESTIÓN

PASO 1:SALDO PENDIENTE DE PAGO	PASO 2: MÉTODO DE PAGO	PASO 3: ERROR CUENTA	PASO 4: PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ➤ Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:
- **Servicio activo** ➤ Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por $xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido** ➤ resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación de iSAC AQUÍ
- **Saldo pendiente de pago** ➤ Continúa con la revisión del PASO 2

PASO 1:SALDO PENDIENTE DE PAGO	PASO 2: MÉTODO DE PAGO	PASO 3: ERROR CUENTA	PASO 4: PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

VERIFICAR MÉTODO DE PAGO

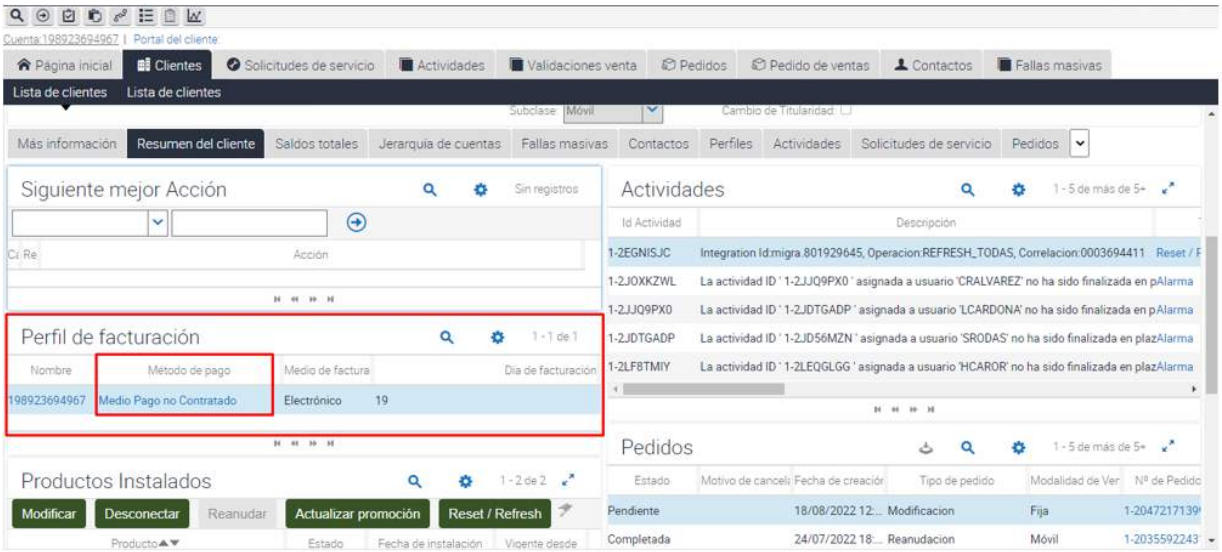
1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.

❗ De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado

a) **Medio pago no contratado y Pago automático** ➤ Continúa la revisión en el PASO 3

b) **Pago automático** ➤ Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación REVISAR MODALIDAD DE PAGO (PAC – PAT)

c) **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



PASO 1:SALDO PENDIENTE DE PAGO	PASO 2: MÉTODO DE PAGO	PASO 3: ERROR CUENTA	PASO 4: PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

1. Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4

2. En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.

- **Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta ➤** resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación de iSAC AQUÍ

PASO 1:SALDO PENDIENTE DE PAGO	PASO 2: MÉTODO DE PAGO	PASO 3: ERROR CUENTA	PASO 4: PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

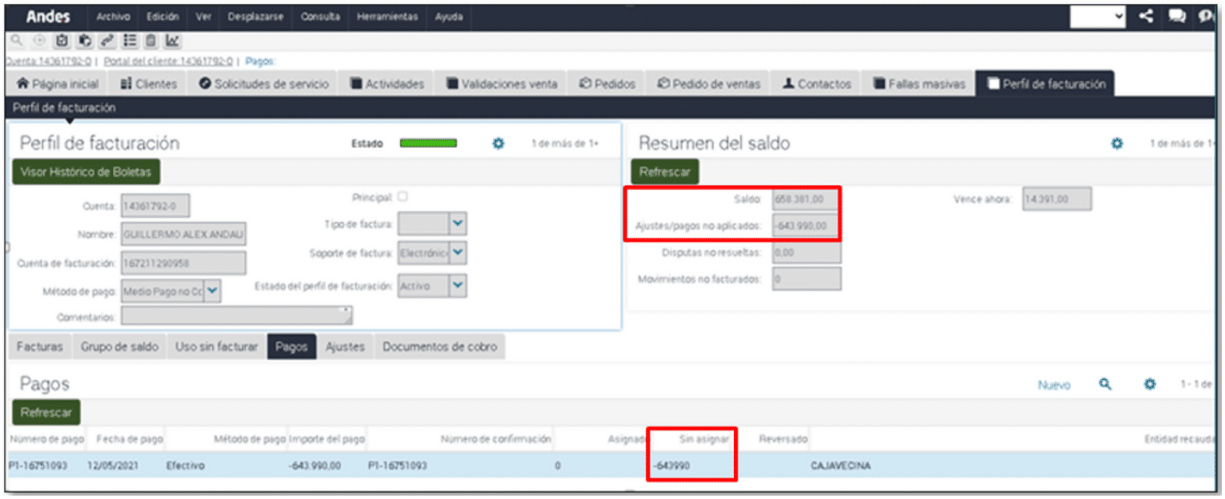
1. En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**

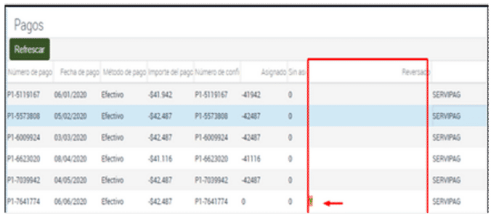
2. **Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo.

a) Existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación en iSAC

b) NO existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación en iSAC

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y".**
a) Existe reversa de pagos -> Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación en iSAC





PAGO NO APLICADO

DEBES SABER	VERIFICA PRECONDICIONES	GESTIÓN	ESCALA

LOS LUGARES DE PAGO TIENEN TIEMPO DE APLICACIÓN DETERMINADO

- Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual) → Tiempo de aplicación de **72 horas hábiles**
- Pagos en recaudadores externos → Tiempo de aplicación de **48 horas hábiles**

- NO se debe ingresar ticket en Helpdesk. Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio, apóyate con la sección **"GESTIÓN".**

DEBES SABER	VERIFICA PRECONDICIONES	GESTIÓN	ESCALA

- Revisa si el servicio está suspendido o próximo a suspenderse

DEBES SABER	VERIFICA PRECONDICIONES	GESTIÓN	ESCALA

1. Servicio suspendidoà Ingresa una inhibición de cobranza

- Servicio próximo a suspenderseà Si dentro de los próximos 6 días los servicios se suspenderán también ingresa una Inhibición de cobranza.

Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta

IMPORTANTE

Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.

- Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación.

Para realizar la inhibición (si cliente no ha tenido por mismo motivo) no es necesario pedir el comprobante de pago al cliente.En primera instancia:

2. Verifica si el pago está realizado dentro del plazo del recaudador. Para esto.

2.1. Indaga cuál fue el medio de pago del cliente

2.2. Si el pago está dentro del plazo de aplicación, informa al cliente:
"Sr(a) XXX el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, tenga la tranquilidad que su servicio no sufrirá cortes"

2.3 Si el pago está fuera del plazo del recaudador, explicar al cliente que para solucionar su inconveniente es necesario que envíe el comprobante de pago a tu correo corporativo para así escalarlo al equipo resolutor.

- Si el cliente indica que no tiene el comprobante, indicarle que nos puede volver a contactar cuando tenga el comprobante.

Comprobante de pago recepcionado

2.4. Una vez recibido el comprobante, ingresa una solicitud de servicio y envía un mail

CUENTA: Facturación
TIPO: Cuenta
ÁREA: Recaudación
SUBÁREA: Pago no aplicado
DESCRIPCIÓN: lugar y fecha de pago, monto pagado

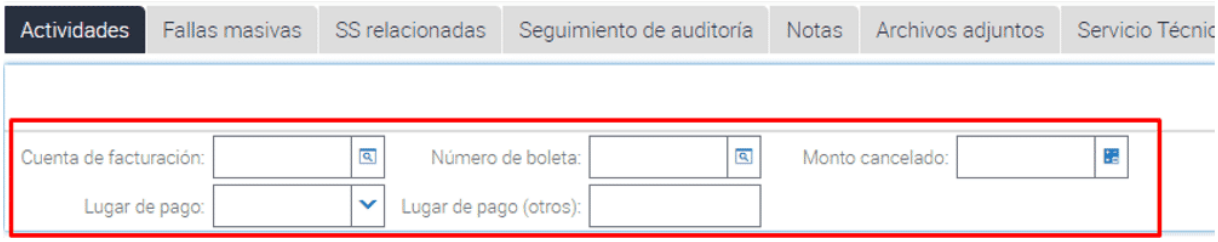
Adjunta el comprobante de pago a la solicitud de servicio ingresada; apóyate en la publicación CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS

Sólo en casos en que NO puedas ingresar el comprobante de pago en la solicitud de servicio, envía un mail:

- **DESTINATARIO:** bpovtr@evertecinc.com y escalamiento.recaudacion@vtr.cl
- **ASUNTO:** ESCALAMIENTO PNA ANDES N° SS/N° CUENTA CLIENTE/RUT CLIENTE
- **CUERPO DE CORREO:** Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:
Con Inhibición:
"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:
"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"



DEBES SABER	VERIFICA PRECONDICIONES	GESTIÓN	ESCALA

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza los siguientes pasos:

1. Confirma si la solicitud de servicio de pago no aplicado fue ingresada y su estado

- **Solicitud no fue ingresada** → Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito
- **Solicitud finalizada**→ Revisa el cierre de la actividad. Si la Solicitud no fue gestionada o finalizada sin gestión y el pago continúa sin aplicarse envía un mail:
    - **DESTINATARIO:** escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com
    - **ASUNTO:** PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
    - **CUERPO DE CORREO:** Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

2. Verifica el estado de los servicios; si estos se encuentran suspendidos o próximos a suspenderse (en los próximos 6 días) ingresa una Inhibición de cobranza, calculando los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

- Si el cliente nos vuelve a contactar porque el escalamiento anterior no fue respondido, envía nuevamente un mail, pero esta vez a otro destinatario:
    - **DESTINATARIO:** escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a margarita.henriquez@clarochile.cl; claudio.palma@clarochile.cl; bpovtr@evertecinc.com; alejandra.torressalgado@vtr.cl
    - **ASUNTO:** PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE

- **CUERPO DE CORREO:** Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:
Con Inhibición:
"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:
"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

REVERSA DE PAGOS

PAGOS

Pagos en efectivo
Las reversas de pago en efectivo pueden ocurrir cuando el pago es correctamente recepcionado por recaudadores externos pero el sistema no los reconoce y asigna a la cuenta.
Para gestionar este tipo de casos, debes apoyarte con la sección **"PAGO NO APLICADO".**

Pagos con tarjetas (en transbank o pago express de VTR)
Las reversas de pago pueden ocurrir porque el pago del cliente sufre un inconveniente y no es procesado con éxito. Se debe a dificultades de comunicación entre Transbank y VTR.

REVERSA

¿Qué implica una reversa para el cliente?
Si el pago es reversado, el proceso se anula y el pago es devuelto a la cuenta bancaria o tarjeta de

crédito del cliente, pero la restitución de los fondos tarda **hasta 72 horas hábiles** luego de efectuado el pago.

- Como el pago no se concreta, VTR nunca recibe el pago y la deuda del cliente no es rebajada.
- El cliente debe pagar nuevamente los servicios de VTR

Ejemplo:
Reversa aplicada el mismo día del pago

Fecha	Sucursal	N° Operación	Descripción	Cargos $	Abonos $
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	571867	VTR CONTINGENCIA PE	5.228	0
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	1163	COMPRA EN COMERCIO	0	5.228

QUÉ DEBE HACER EL CLIENTE

¿Qué debe hacer el cliente frente a una reversa Transbank?
Respecto al pago de su cuenta, el cliente debe volver a realizar el pago de su cuenta y una vez finalizado, debe validar que la deuda ya no figura en su cuenta o que haya recibido el comprobante de pago (voucher).

Respecto al pago reversado, el cliente debe validar que el pago o cargo efectuado fue restituido en su cuenta corriente luego de 72 hrs hábiles. En caso de no encontrar el registro de un abono por el mismo valor que pagó, el cliente debe contactar a su banco para solicitar mayor información del pago.

DEBES SABER | INDAGA | GESTIÓN E INFORMA

Para clientes que pagaron a través de PAGO EXPRESS en VTR.COM y tuvieron este inconveniente, se les envía un correo en horario PM (15:00 aprox).

Emisor	informavtr@vtr.cl

Asunto	Hubo un problema con el pago de su boleta

DEBES SABER	INDAGA	GESTIÓN E INFORMA

- ¿Cuándo realizó el pago?
- ¿A través de qué medio hizo el pago?
- ¿Ha revisado en su cartola si el monto pagado se devolvió?

DEBES SABER	INDAGA	GESTIÓN E INFORMA

Informa al cliente que su pago no fue procesado con éxito. Si se descontó monto en su cuenta, **la entidad recaudadora tiene 72 horas hábiles para hacer la devolución del dinero.**

INFORMA

No se descontó monto en la cuenta

"Sr. XXX el pago que usted realizó no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de su cuenta. Lo invitamos a pagar su boleta a través de VTR.COM."

Si se descontó monto en la cuenta

"Sr. XXX el pago que usted realizó no fue procesado con éxito. Debe esperar 72 horas hábiles para la devolución de su dinero. Si aún no tiene respuesta, debe contactarse directamente con su banco."

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

EC Equipo Contenidos

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Al presentar inconvenientes con pagos y el cliente posea más de una cuenta de facturación, se debe revisar si el pago aparece en otra de sus cuentas.

- ◯ Falso
- ◯ Verdadero

Lección 3 de 5

PARAMOUNT+

EC Equipo Contenidos

Paramount+

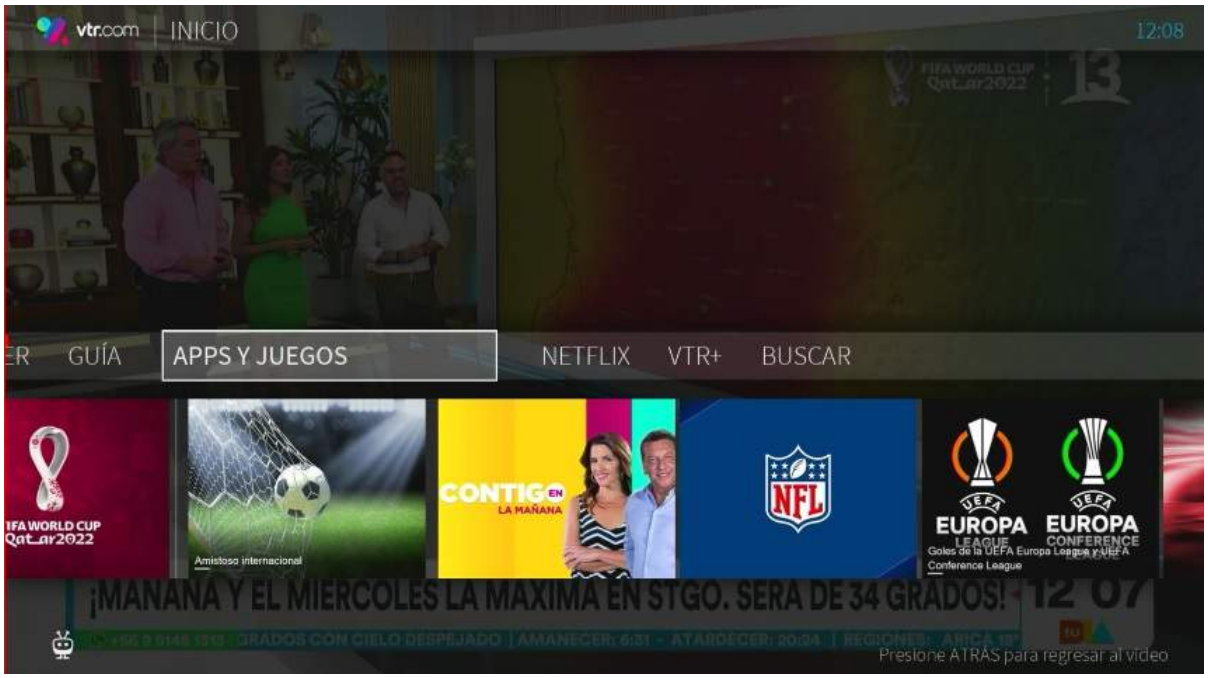
Para conocer la programación de Paramount+ revisa el siguiente video

Acceso Paramount+

Conoce como logearte a **Paramount+**

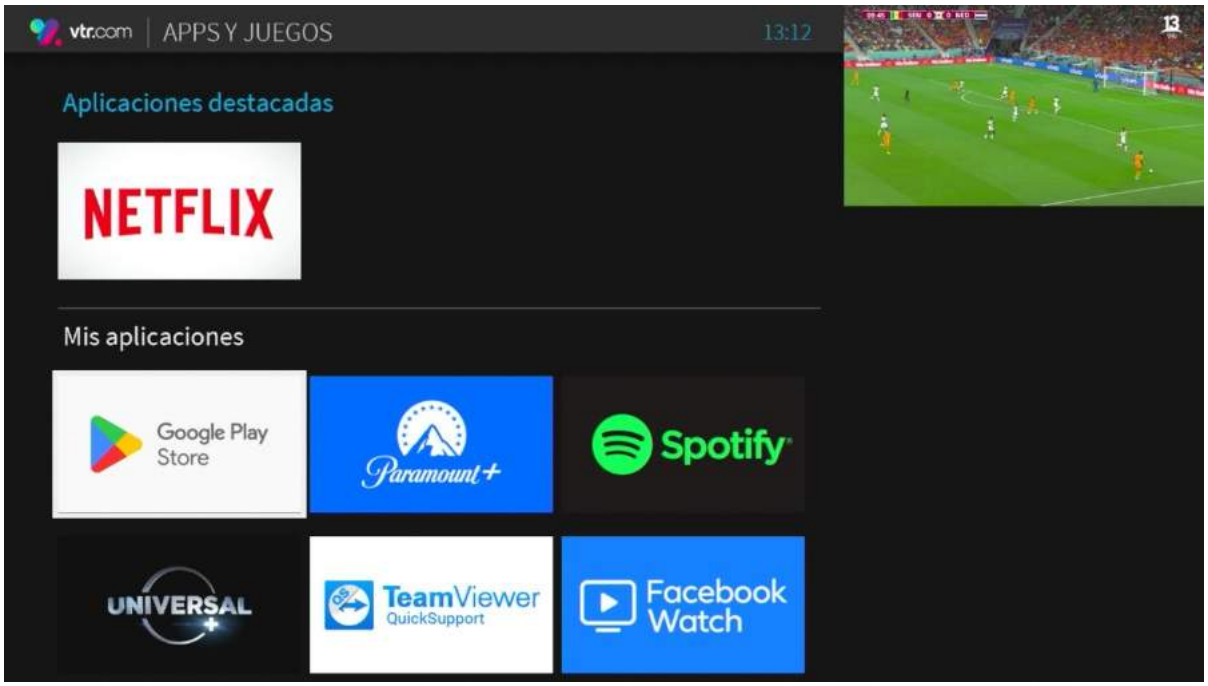
Iniciar sesión / Login desde d-BOX Smart

Paso 1



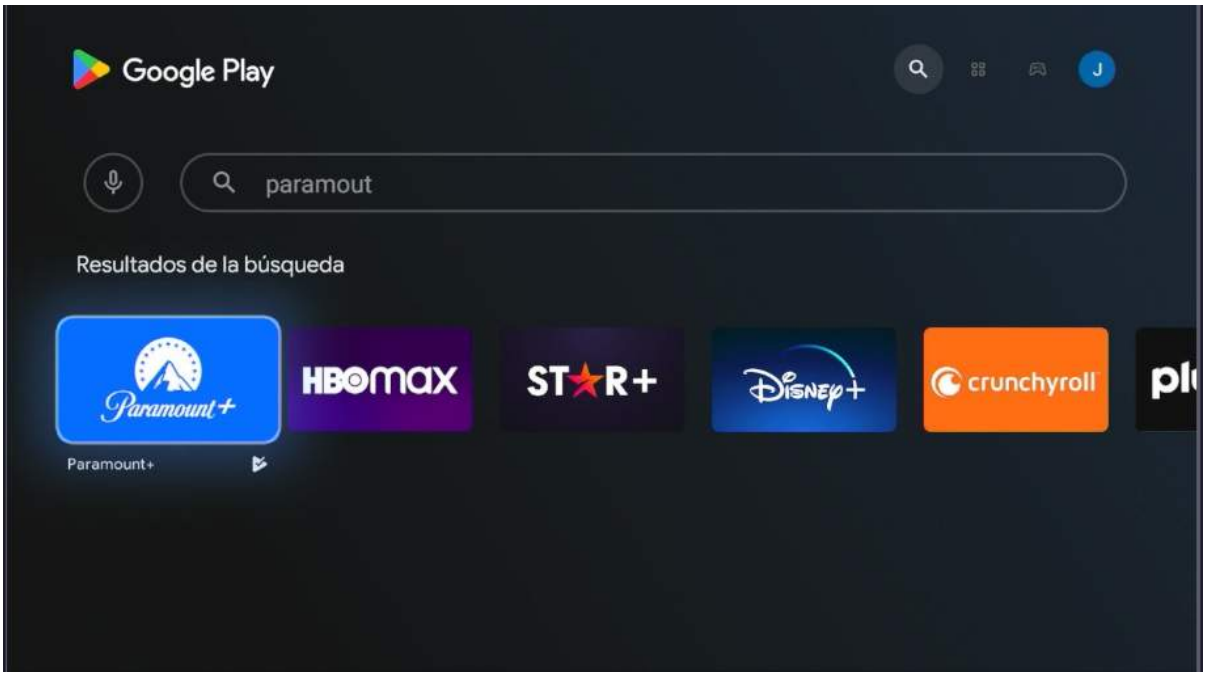
Haz click en opción **APPS Y JUEGOS**

Paso 2



Haz click en **Google Play Store**

Paso 3

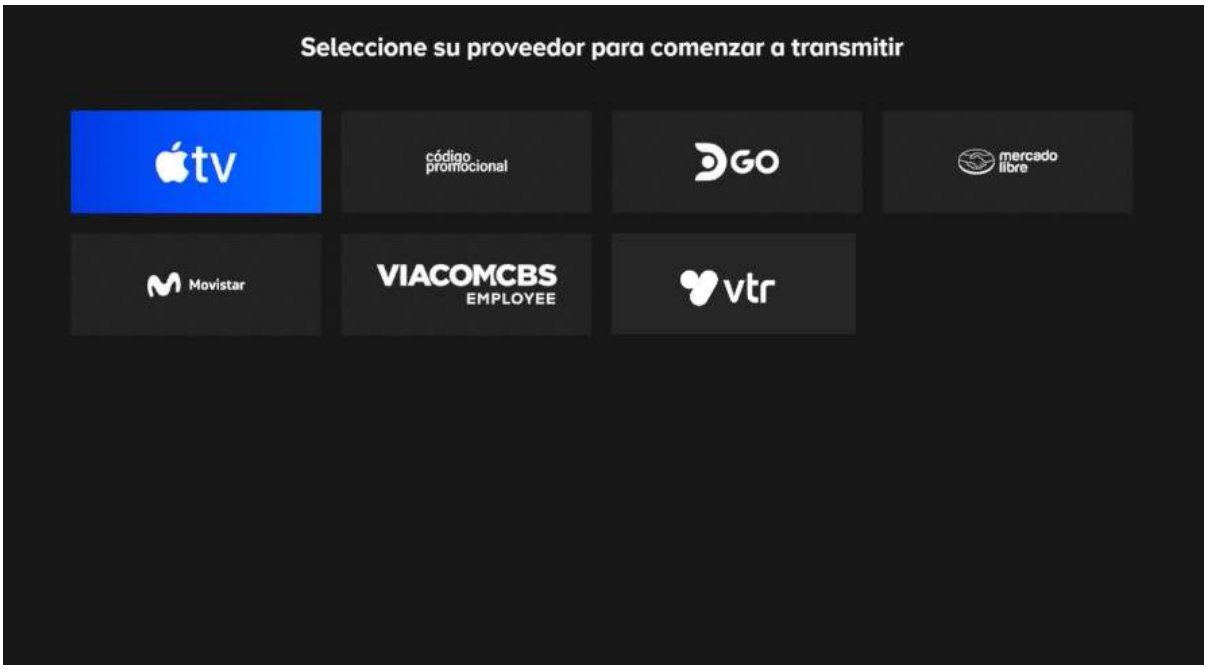


Dentro del entorno de Google Play **“Busca APP Paramount+”** y haz click en el icono de la Apps.

Paso 4

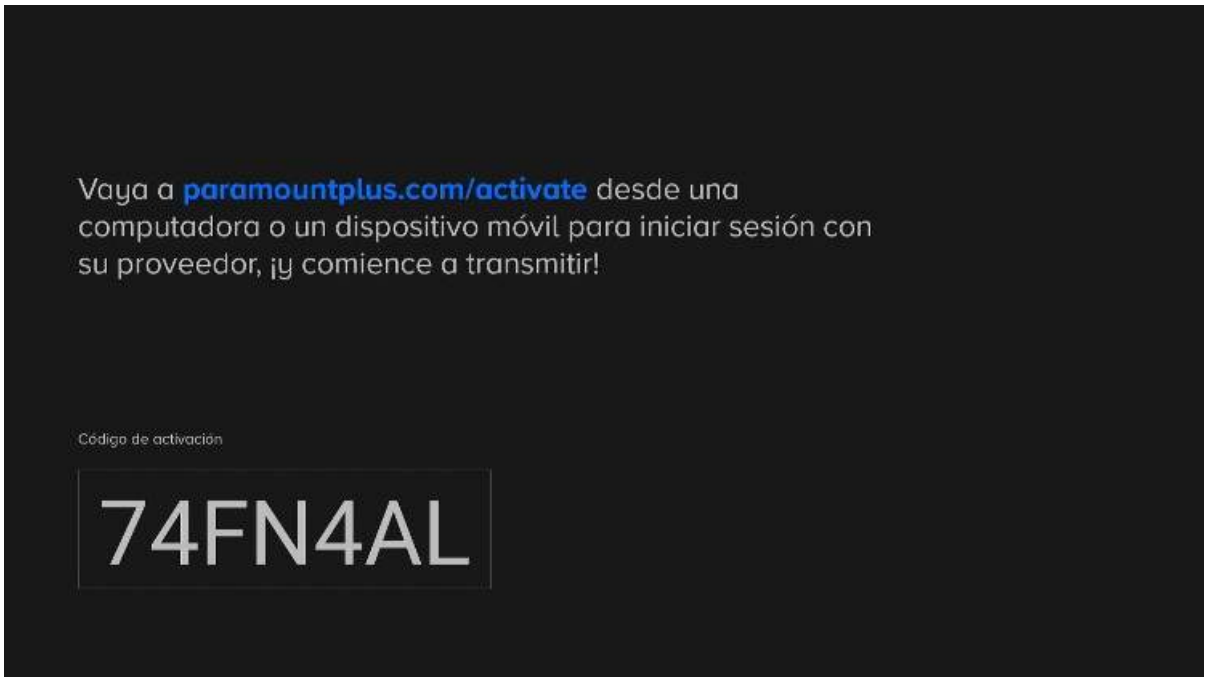
Selecciona **“Iniciar sesión con tu Proveedor”**

Paso 5



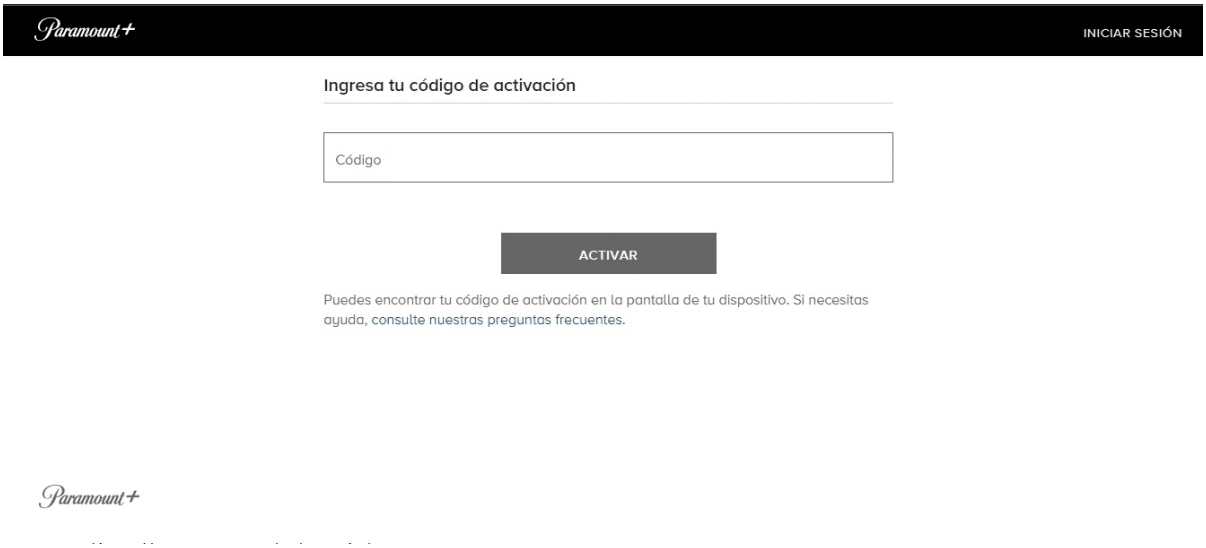
Selecciona **VTR**

Paso 6



Ingresa a **paramountplus.com/activate**

Paso 7



Ingresa el **código de activación** que se muestra.

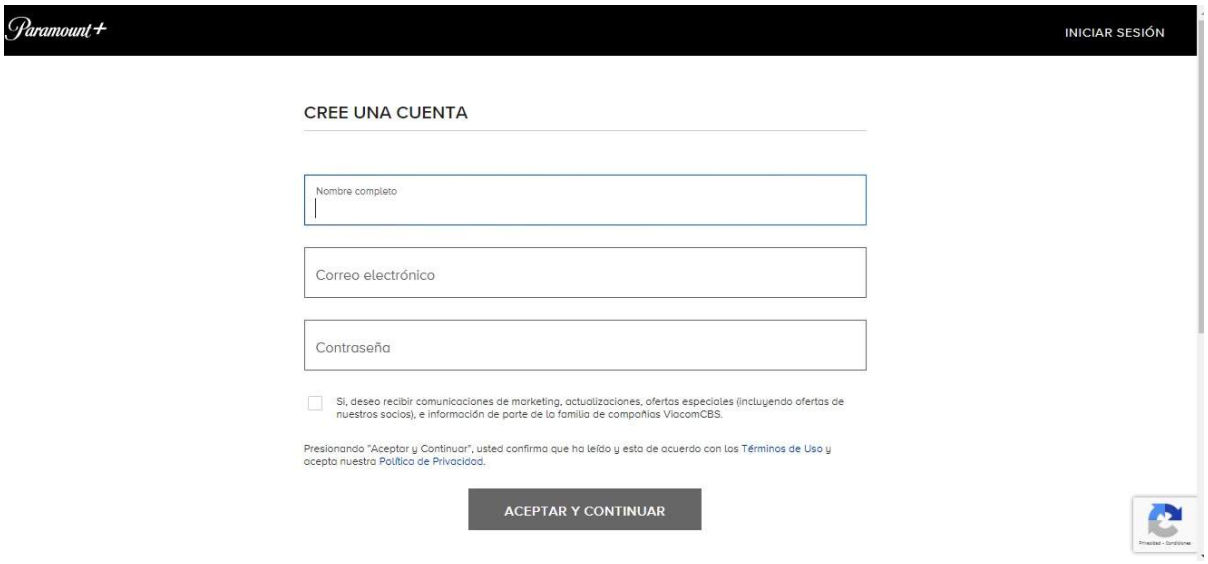
Paso 8

Ingresa con las Credenciales de la **Sucursal Virtual**

Paso 9

Selecciona **Crear una cuenta**

Paso 10



Crea una cuenta de **Paramount+**. El cliente debe completar el formulario con sus datos y presionar **Aceptar y Continuar**

(Esta cuenta la utilizará en adelante para acceder a Paramount+)

Paso 11

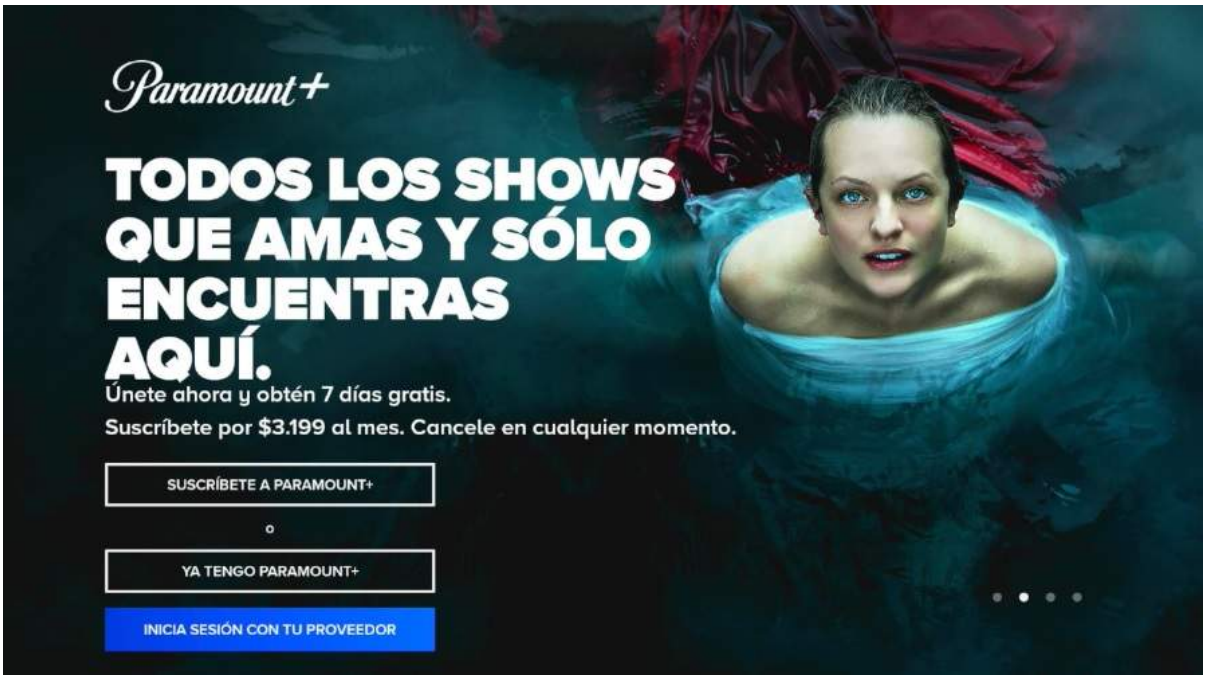
Inicia sesión con los datos de la cuenta creada

Paso 12

Se redirige a los **perfiles** de Paramount+

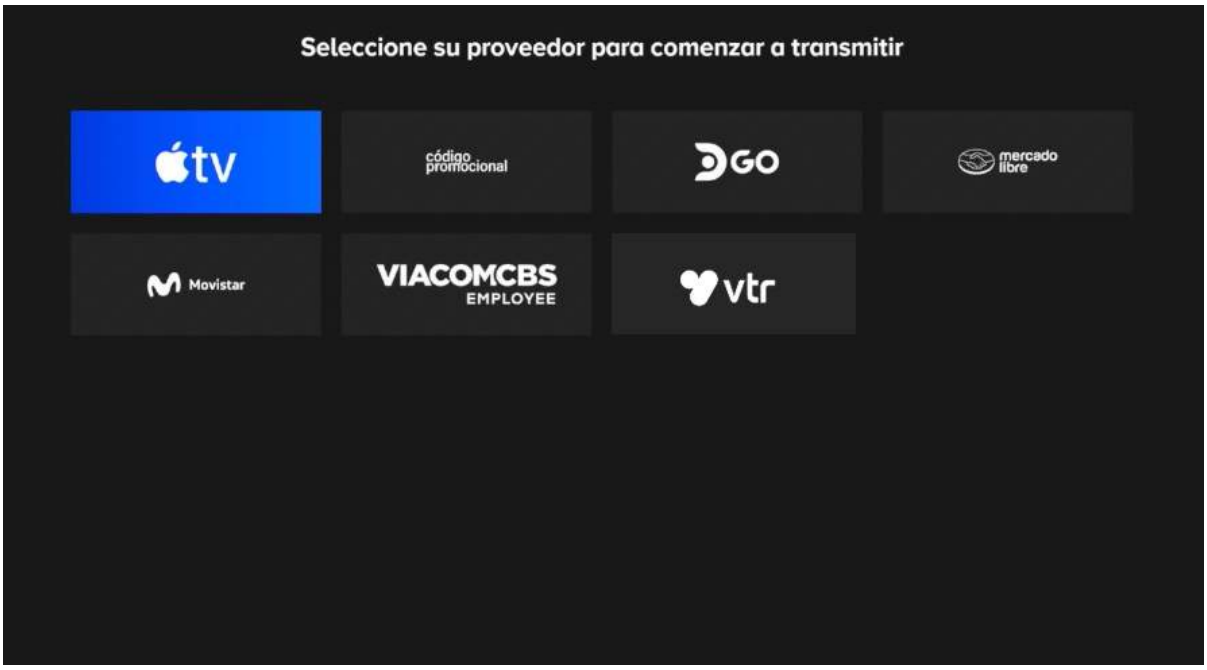
Iniciar sesión / Login desde navegador (acceso web)

Paso 1



Ingresa a la web **www.paramountplus.com** y haz click en **Inicia Sesión con tu Proveedor.**

Paso 2



Haz click en el botón de **VTR**

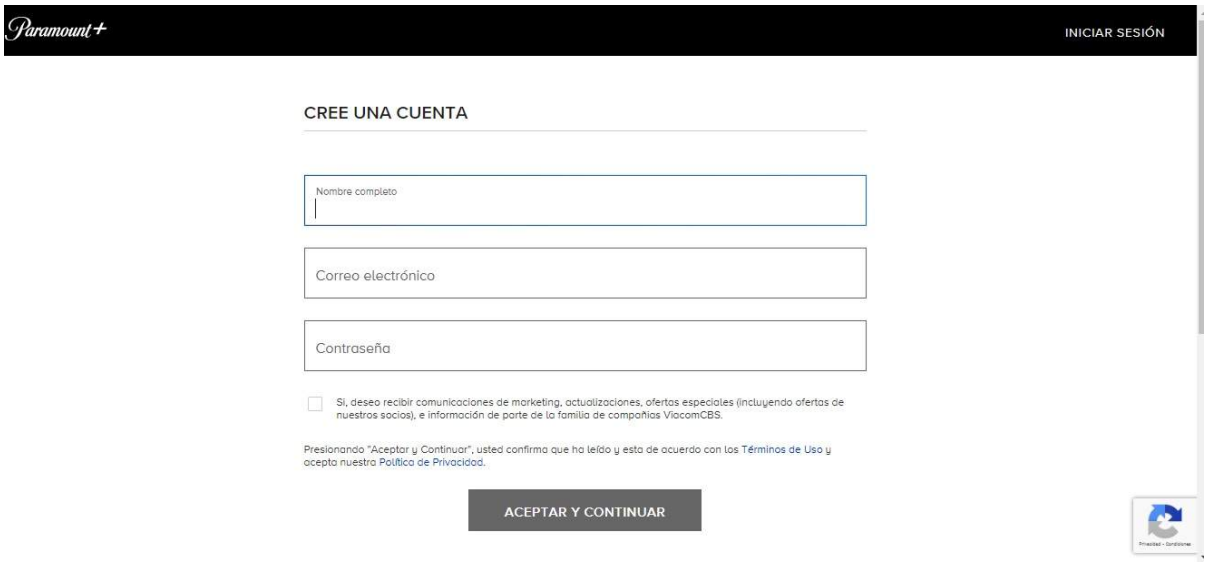
Paso 3

Ingresa con las Credenciales de **Sucursal Virtual.**

Paso 4

Selecciona **Crear una cuenta**

Paso 5



Crea una cuenta de **Paramount+**. El cliente debe completar el formulario con sus datos y presionar **Aceptar y Continuar**

(Esta cuenta la utilizará en adelante para acceder a Paramount+)

Paso 6

Inicia sesión con los datos de la cuenta creada

Paso 7

Se redirige a los **perfiles** de Paramount

Iniciar sesión / Login desde equipo móvil

Paso 1

Descargar la App **Paramount+** y selecciona en **Inicia Sesión con tu Proveedor.**

Paso 2

Selecciona **VTR** como proveedor

Paso 3

Ingresa con las credenciales de **Sucursal Virtual**

Paso 4

Selecciona **Crear una cuenta**

Paso 5

Crea una cuenta de **Paramount+**. El cliente debe completar el formulario con sus datos y presionar **Aceptar y Continuar**

(Esta cuenta la utilizará en adelante para acceder a Paramount+)

Paso 6

Inicia sesión con los datos de la cuenta creada

Paso 7

Elige **tu Perfil**

Paso 8

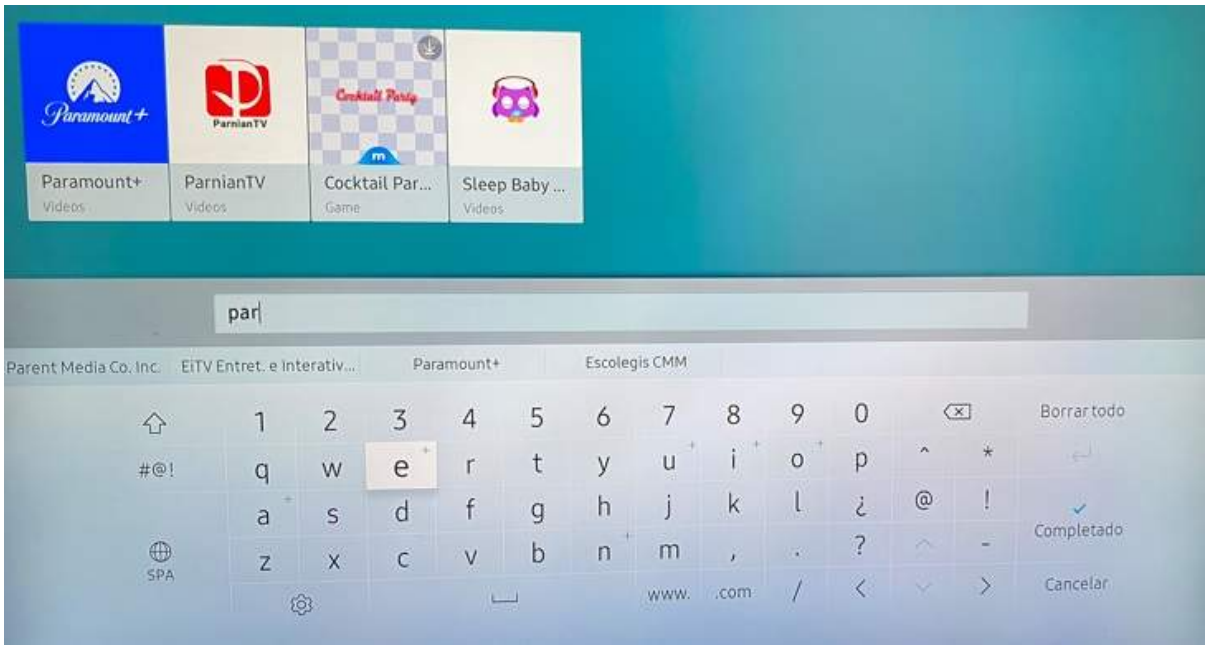
Disfruta de tu contenido en la App.

Iniciar sesión / Login desde SmartTV

Paso 1

Ingresa a la sección de **Aplicaciones** en tu Televisor

Paso 2



Busca **Paramount+**

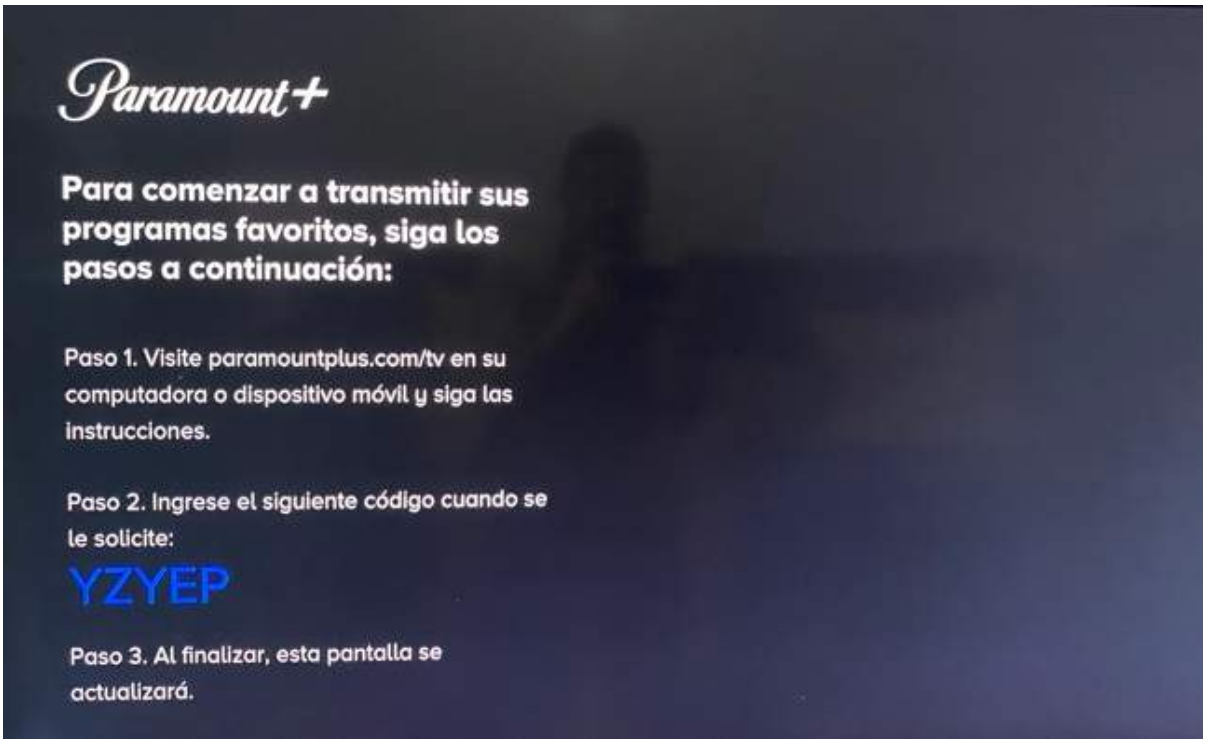
Paso 3

Presiona en **Ya tengo Paramount+**

Paso 4

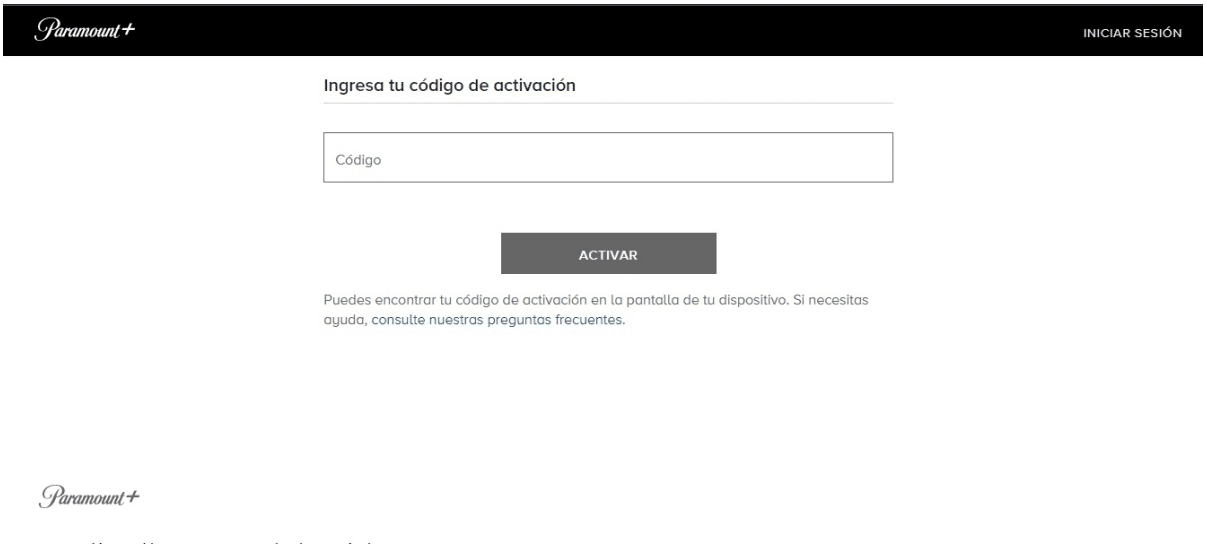
Selecciona **Iniciar sesión en la red**

Paso 5



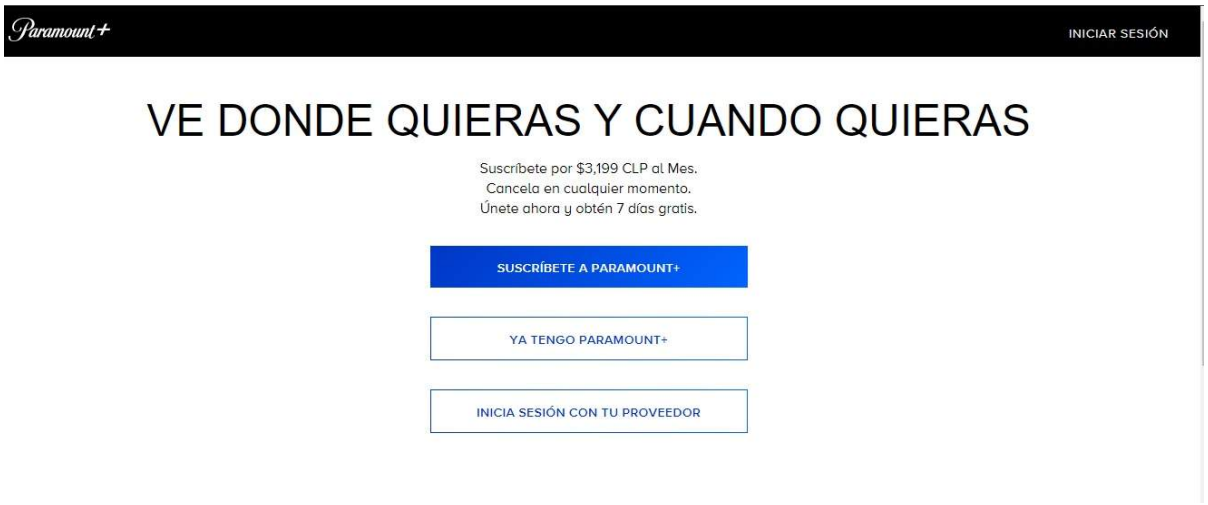
Ir a la página web **paramountplus.com/tv**

Paso 6



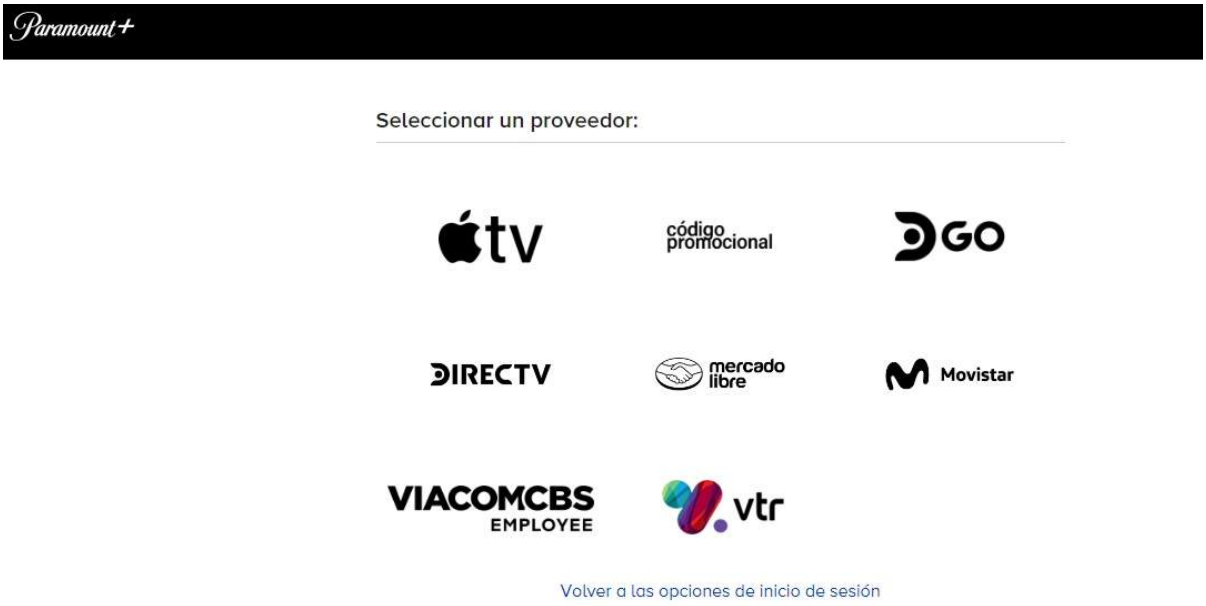
Ingresa el **Código de Activación** de la imagen anterior

Paso 7



Selecciona **“Inicia Sesión con tu Proveedor”**

Paso 8

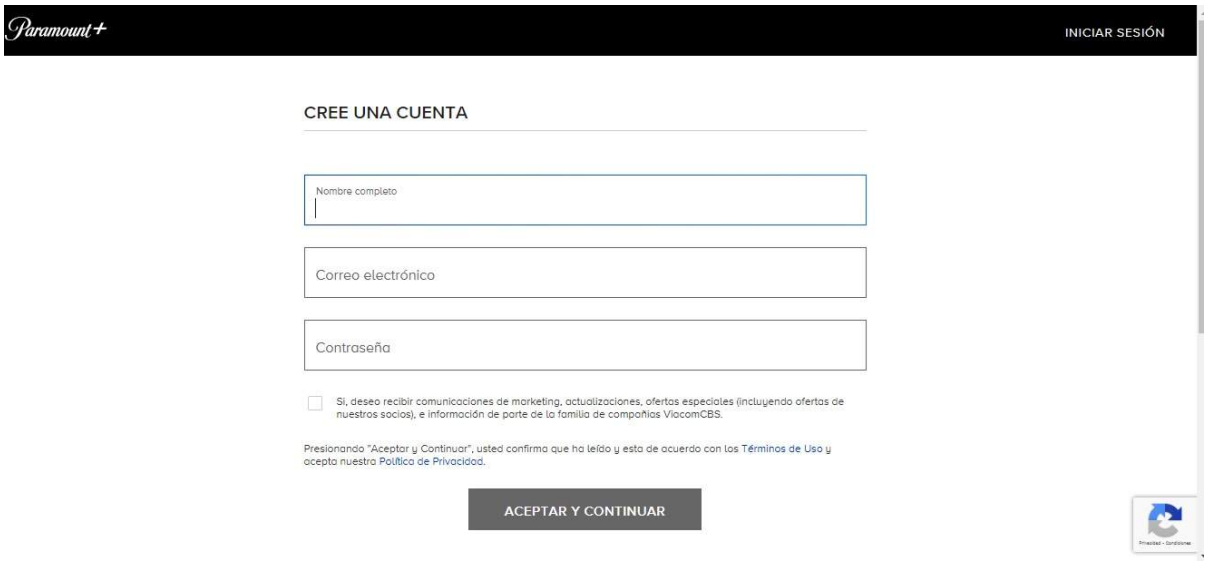


Selecciona **VTR** como proveedor

Paso 9

Ingresa con las **Credenciales de Sucursal Virtual**

Paso 10



Crea una cuenta de **Paramount+**. El cliente debe completar el formulario con sus datos y presionar **Aceptar y Continuar**

(Esta cuenta la utilizará en adelante para acceder a Paramount+)

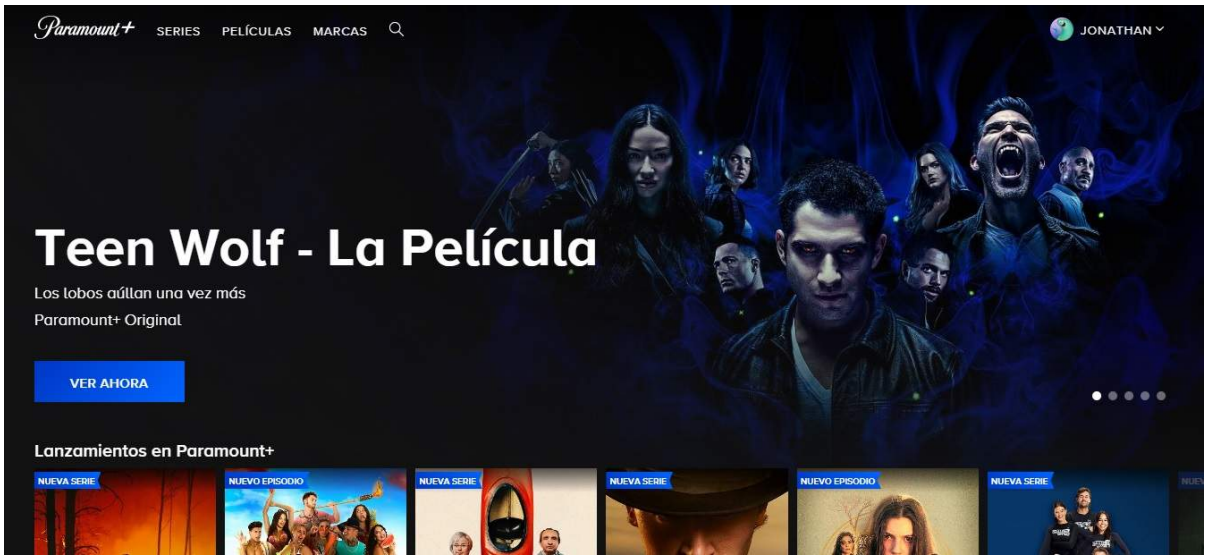
Paso 11

Inicia sesión con los datos de la cuenta creada

Paso 12

Se redirige a los **perfiles** de Paramount+ en el Smart TV

Paso 13



Entra en la **pantalla principal** de la app en el Smart TV

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

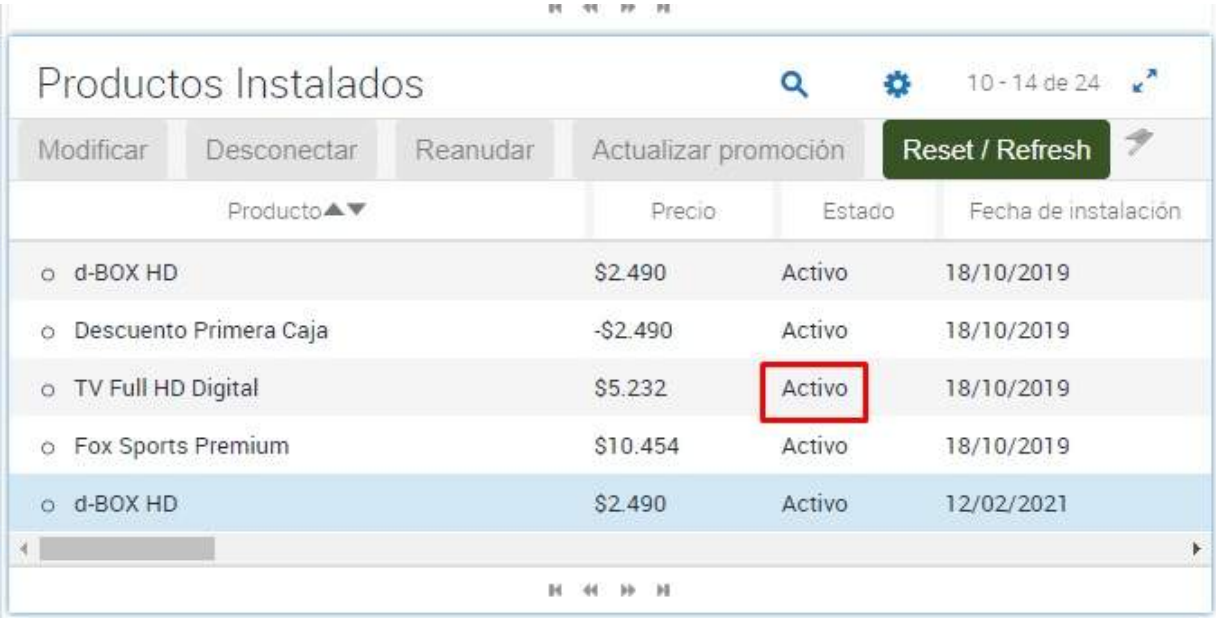
Revisa todo el video para continuar

INCONVENIENTE EN APLICACIÓN PARAMOUNT +

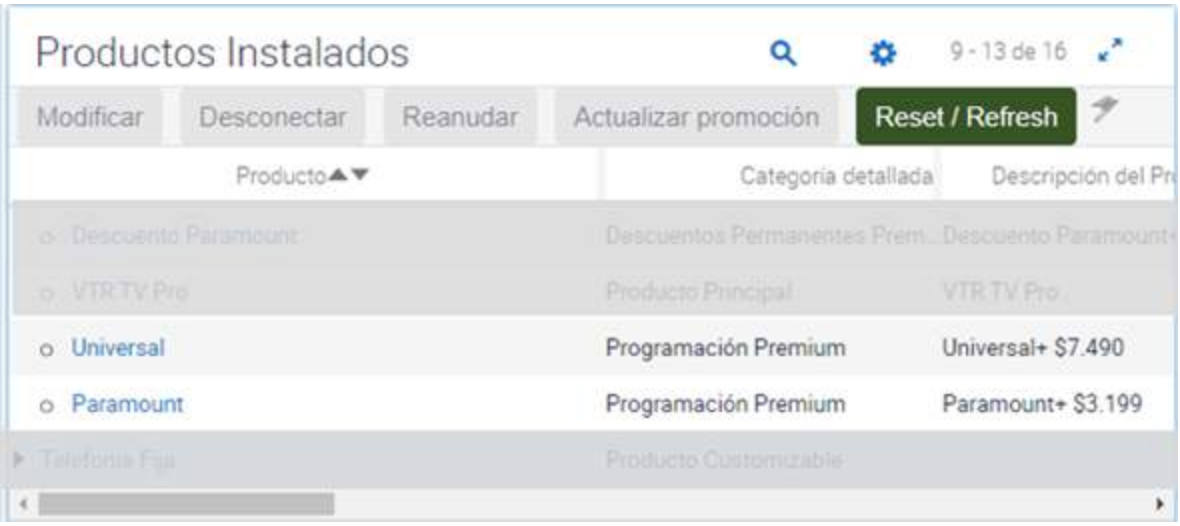
Para el correcto ingreso a la aplicación, los clientes deben estar activos en Andes y también tener el servicio de televisión digital activo.

1) El ingreso a la aplicación es para los clientes **activos** que tengan el servicio activo de **televisión digital.**

2) Si el cliente desea entrar por primera vez a la aplicación, valida que el servicio esté activo



Si el servicio se encuentra **suspendido,** explica al cliente que para entregar soporte, es necesario que el servicio se encuentre activo, de lo contrario no se puede detectar el inconveniente.



Si el servicio se encuentra **suspendido,** explica al cliente que para entregar soporte, es necesario que el servicio se encuentre activo, de lo contrario no se puede detectar el inconveniente.

---

3. Consulta con el cliente si tiene credenciales para ingresar a la sucursal virtual

- Cliente sin credenciales de Sucursal virtual o las recuerda, gestiónalas según el procedimiento SUCURSAL VIRTUAL

4. Si tiene credenciales de sucursal virtual, gestiona según **el inconveniente que presente, de** acuerdo al dispositivo donde está ingresando

NO LOGRA INGRESAR A LA APLICACIÓN

WEB

a) En el caso de que intente reproducir la app por web consulta porqué navegador ingresó, dado que para el caso de **Chrome** o **Microsoft Edge**, debe eliminar las cookies del navegador

a.1) Una vez eliminadas las cookies, validar con el cliente si puede ingresar; si aún no logra el ingreso, continúa con el punto b)

b) En caso de otros navegadores, registra el caso en la web de escalamiento http://172.17.102.170/escalamientos/ingreso.php para que el equipo BackOffice Especialista (N2) revise el caso y le contacte posteriormente.

INFORMA
"Sr(a) XXX, voy a enviar su caso al equipo especialista para que se verifique el inconveniente directamente con el proveedor y le devuelvan el llamado dentro de 24 hrs".

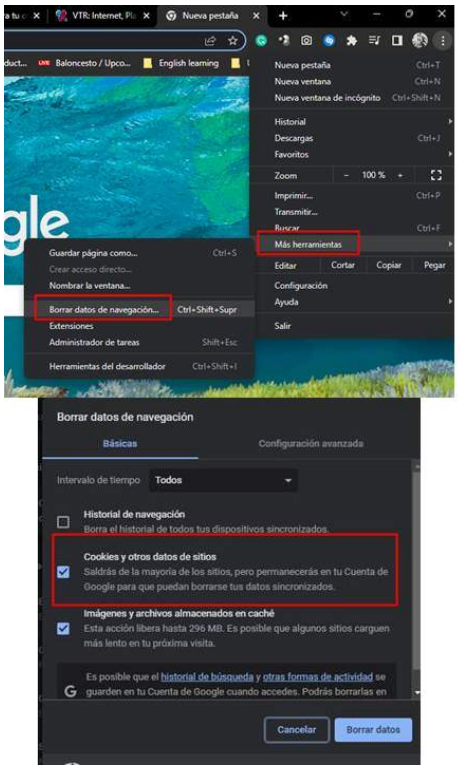
Cómo eliminar las cookies

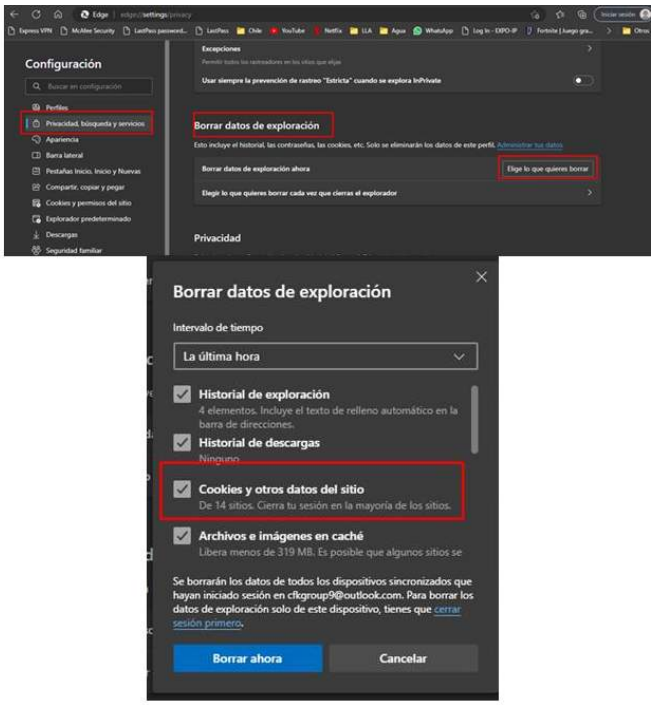
- **CHROME**

1. Abrir una pestaña nueva e ir a los **3 puntos** en el extremo superior derecho de la pestaña.
2. Seleccionar **Más Herramientas** y de alli **Borrar datos de navegación.**
3. En la siguiente pantalla seleccionar la casilla **Cookies y otros datos de navegación,** y luego clickear **Borrar Datos**

- **MICROSOFT EDGE:**

1. Abrir una pestaña nueva e ir a los **3 puntos** en el extremo superior derecho de la pestaña.
2. Ir a **Configuración**
3. Seleccionar en el lado izquierdo **Privacidad, busqueda y servicios,** y de alli **Borrar datos de exploración** y luego Elije lo que quieres **borrar.**
4. Asegurar que este seleccionada la opción **Cookies y otros datos del sitio,** y luego presionar **Borrar ahora**





SMART TV - MÓVIL

a) Si no logra Ingresar a la app, registra el caso en la web de escalamiento http://172.17.102.170/escalamientos/ingreso.php para que el equipo BackOffice Especialista (N2) revise el caso y le contacte posteriormente.

INFORMA
"Sr(a) XXX, voy a enviar su caso al equipo especialista para que se verifique el inconveniente directamente con el proveedor y le devuelvan el llamado dentro de 24 hrs".

d-BOX SMART

Realiza la revisión de internet, de la publicación SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES DBOX SMART

a) Si existen inconvenientes, resuélvelos según el procedimiento y vuelve a validar con el cliente el ingreso a la aplicación
b) Si el internet funciona correctamente, registra el caso en la web de escalamiento http://172.17.102.170/escalamientos/ingreso.php para que el equipo BackOffice Especialista (N2) revise el caso y le contacte posteriormente.

INFORMA
"Sr(a) XXX, voy a enviar su caso al equipo especialista para que se verifique el inconveniente directamente con el proveedor y le devuelvan el llamado dentro de 24 hrs".

INGRESA A LA APP PERO NO REPRODUCE CONTENIDO (O REPRODUCE PARCIALMENTE)

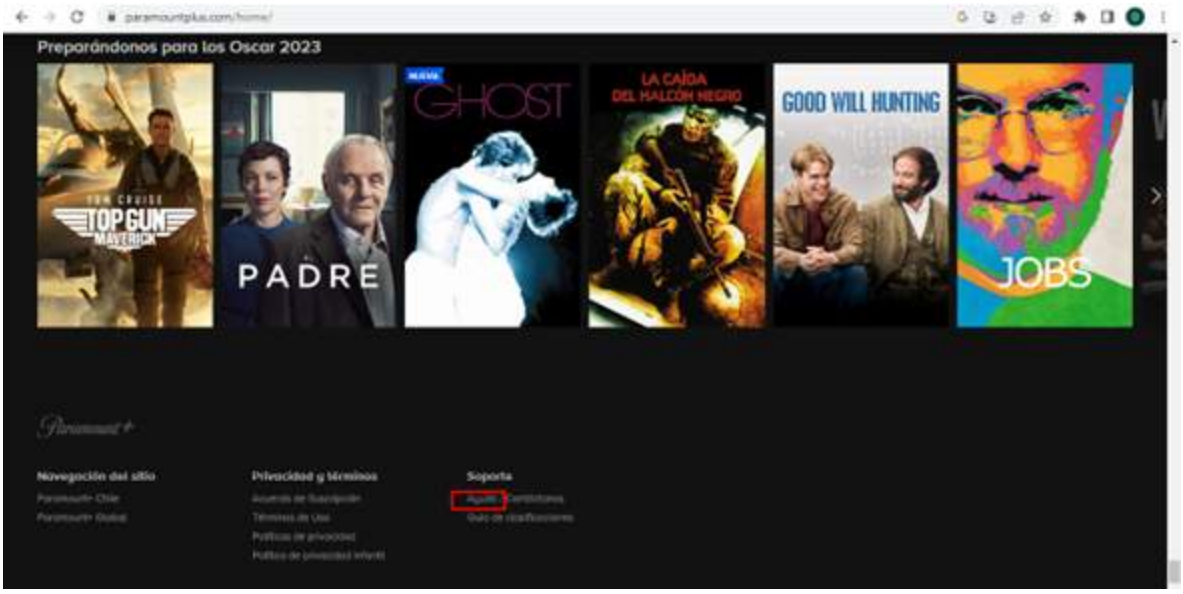
a) Indica que el usuario y clave que debe ingresar es el del perfil que ya creó la vez anterior de ingreso, y no necesariamente los datos de sucursal virtual (ya que esto sólo sirve para autenticar como cliente VTR).

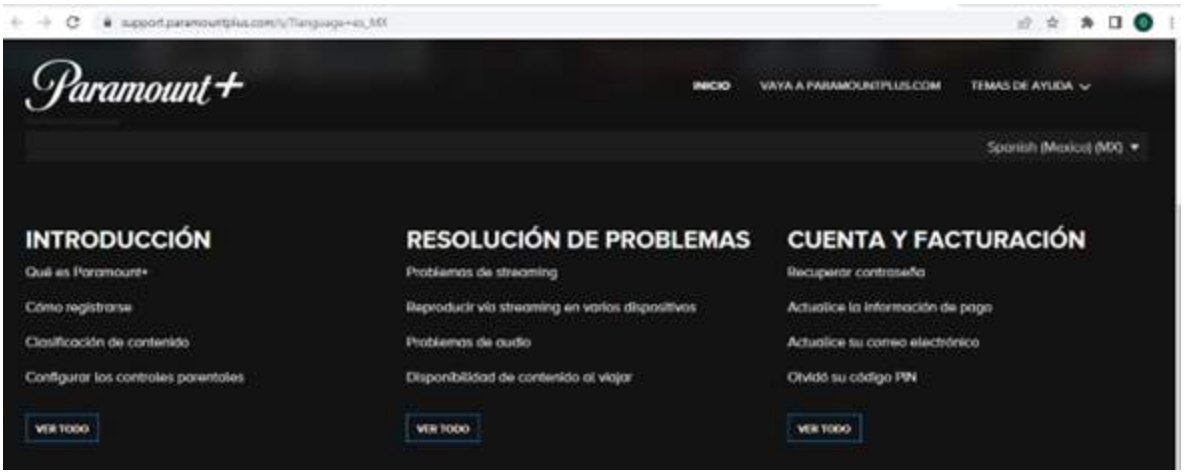
b) Si el cliente no recuerda los datos ingresados, debe gestionarlos directamente en la App en **"Olvidé contraseña"**

c) Si no es el caso, dirige al cliente al Centro de ayuda de la misma aplicación e ingresar a la opción **RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y SOLUCIONES/ SOLUCIONAR PROBLEMA** y selecciona la opción más cercana al inconveniente del cliente.

PARAMOUNT

Ir al final de la pantalla, seleccionar **AYUDA en SOPORTE**





Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 5 de 5

DESAFÍO TERMINADO

EC Equipo Contenidos

¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO Nº 04!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR