



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°16 - MÓVIL CLARO

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.

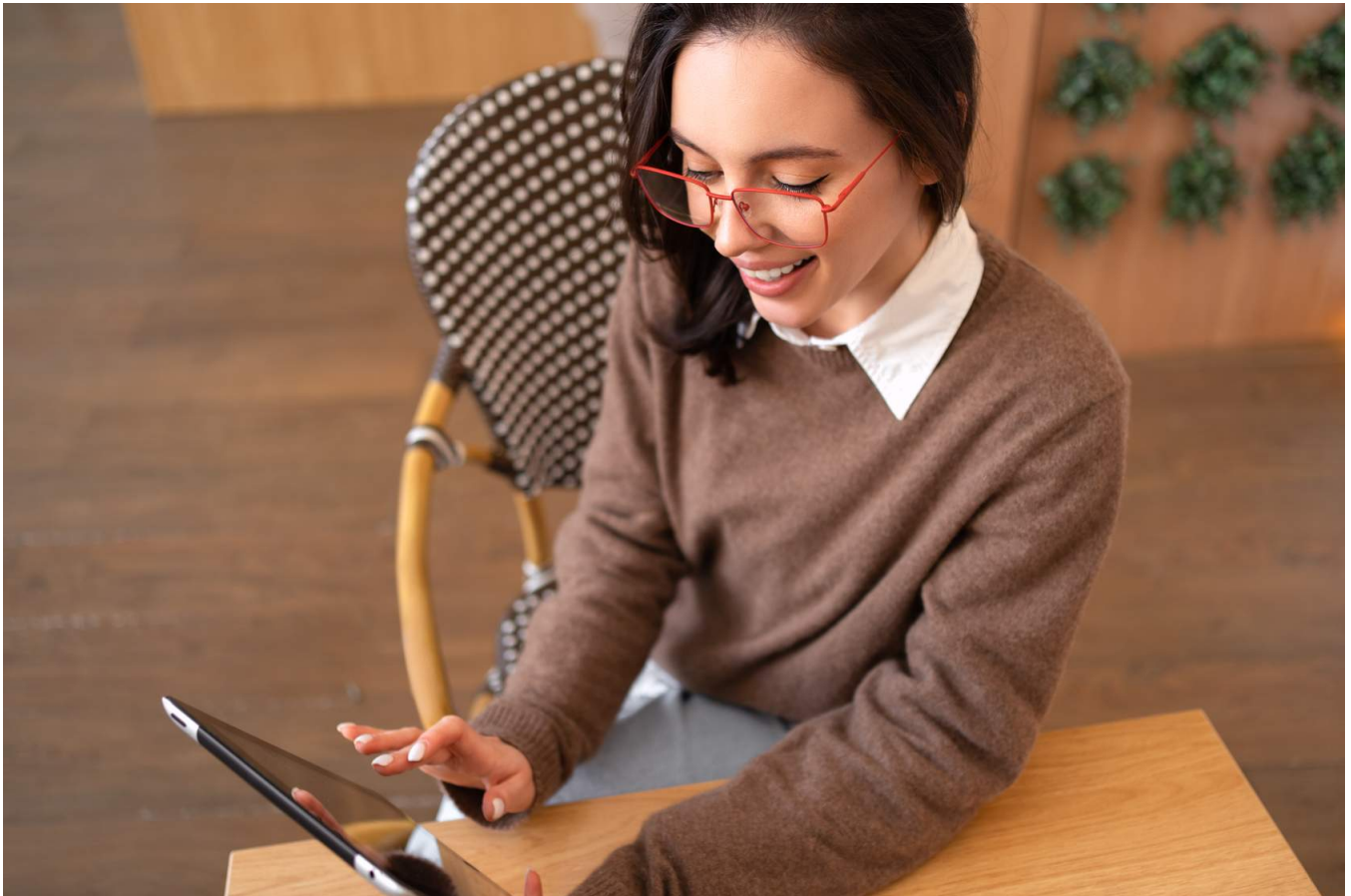
≡ UNIDAD 1: CONOCE NUESTRA PLATAFORMA CLAVE

≡ UNIDAD 2: PASO A PASO AJUSTE

≡ UNIDAD 3: INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: CONOCE NUESTRA PLATAFORMA CLAVE



CONSEJOS GENERALES DE BÚSQUEDA

El buscador de Clave traerá los resultados según la palabra ingresada, respecto de los procedimientos más buscados.

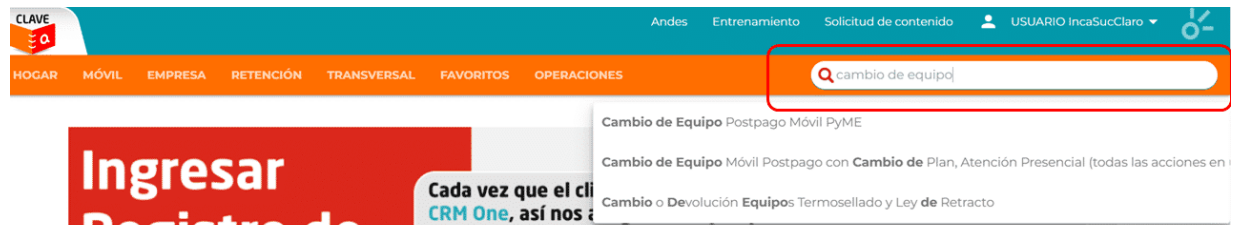
**EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE
UNA PALABRA**

**RESULTADOS DE LA
BÚSQUEDA**

**ACTUALIZACIÓN DE
CONTENIDOS**

Búsqueda por Palabra

Ejemplo: "**Cambio de Equipo**".



**EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE
UNA PALABRA**

**RESULTADOS DE LA
BÚSQUEDA**

**ACTUALIZACIÓN DE
CONTENIDOS**

Luego de ingresar una palabra y dar enter, se mostrará un listado con todos los procedimientos que contengan la palabra.

BÚSQUEDA

Resultados para
'cambio de equipo'

- Cambio de Equipo Móvil
- Cambio de Equipo Postpago Móvil PyME
- Cambio o Devolución Equipos Termosellado y Ley de Retracto
- Activar Servicio Prepago (AOD)
- Excepciones de Venta y Renovación de equipo Pospago Móvil

EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE UNA PALABRA

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

Al pasar el cursor sobre el ícono **"Historial de cambios"**, se mostrará un cuadro con información sobre la última actualización realizada en ese procedimiento. De esta manera podrás conocer rápidamente los cambios más recientes.

TRANSVERSAL

Política de Venta entre Canales

Última actualización: 22-08-2025

El propósito de este documento es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los canales y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta

Historial de cambios:
[21-08-2025] Se elimina resguardo solicitud en SIAD y se agrega resguardo de SS validar dirección.
[15-11-2024] Hemos corregido días de Resguardo al generarse una OT a 5 días y a 4 días desde la fecha de cancelación
[13-11-2024] Hemos actualizado la fecha cambio de código/reasignación de venta y días de resguardo de ventas.

Agrega los contenidos que consultas con más frecuencia a tu espacio personal "**Mis Favoritos**". Al hacerlo podrás acceder a ellos rápidamente sin necesidad de buscarlos cada vez.

USO DE FAVORITOS

AGREGA CONTENIDO A TUS FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS FAVORITOS

1. Dirígete al contenido que deseas agregar.
2. Haz clic en el ícono de carpeta, como se muestra en la imagen.



AGREGA CONTENIDO A TUS FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS FAVORITOS

Haz clic en el hipervínculo **Mis Favoritos** del menú superior de CLAVE. Ahí encontrarás todos los contenidos que hayas agregado a tus favoritos.

MIS FAVORITOS

- Cambio de Ciclo Hogar
- Reconexión Servicio Móvil por Finalización Voluntaria o Involuntaria / Atención Presencial

AGREGA CONTENIDO A TUS FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS FAVORITOS

1. Haz clic en el hipervínculo "Mis Favoritos."
2. Clic en el título de deseas quitar (se abrirá el procedimiento en una nueva ventana).
3. Haz clic nuevamente en el ícono de la carpeta para quitar de favoritos.



ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

Al pasar el cursor sobre el ícono **"Historial de cambios"**, se mostrará un cuadro con información sobre la última actualización realizada en ese procedimiento. De esta manera podrás conocer rápidamente los cambios más recientes.

CLAVE

AndesEntrenamientoSolicitud de contenidoUSUARIO IncaSucClaro

HOGAR

MÓVIL

EMPRESA

RETENCIÓN

TRANSVERSAL

FAVORITOS

OPERACIONES

Historial de cambios:

[21-08-2025] Se elimina resguardo solicitud en SIAD y se agrega resguardo de SS validar dirección.

[15-11-2024] Hemos corregido días de Resguardo al generarse una OT a 5 días y a 4 días desde la fecha de cancelación

[13-11-2024] Hemos actualizado la fecha cambio de código/reasignación de venta y días de resguardo de ventas.

Política de Venta entre Canales

Última actualización: 22-08-2025

El propósito de este documento es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los canales y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta

CONTINUE

UNIDAD 2: PASO A PASO AJUSTE



OBJETIVO:

Detallar el paso a paso de gestión del ejecutivo en los distintos CRM para el procedimiento de Ajuste.

AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a la Cuenta Financiera de la línea del cliente.

236646976

Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Simulado con
236646976	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR		Por Favor Seleccione
236646976	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR		Por Favor Seleccione

Creado	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas	Nro. de Cuenta Financiera
24/05/2023	012320953	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	NIPOBLE CO		236646976
12/05/2023	012852845	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	NIPOBLE CO		236646976
11/05/2023	012852817	CONSULTAS C	CLARO CLUB	ACTUALIZACIO	NIPOBLE CO		236646976

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pestaña de **DECLARACIÓN**, revisa la fila de descripción y busca el nombre Boleta/Factura, en donde debes ir a la fila de transacción y pinchar el hipervínculo llamado **INV**.

☐ Ignorar intereses por mora: Chile

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Pago

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Desde: 24/05/2023 A: 21/10/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L...	Crédito	Débito	Saldo
20/09/2023	DEBITO	Justificación de Disputa	12061010	-8.495,00		8.495,00
20/09/2023	CREDITO	Reversión de Crédito			8.495,00	8.495,00
12/09/2023	CREDITO	Crédito		-8.495,00		8.495,00
11/09/2023	REV	BoletaFactura	240391179		16.990,00	16.990,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez pinchado, llegarás a la URL de la boleta de servicios, en donde debes copiar el **Nº DE DOCUMENTO**.

BoletaDigital

https://escritorio.acepta.com/boleta_digital/?docId=http%2F%2Fclaro2309.acepta.com%2Fv01%2F2046D8C8B...

CEBSIONAL, ENILLO L&AL, VALDIVIA S.A. S/A Andrés Andrés Olave

Fecha Emisión: 02 SEPT 2023 Rut: 19464997-9 N° de Documento: 2702217457 Fecha Último Pago: 15 AGO 2023
 Período: 02 AGO 2023 - 01 SEPT 2023 N° de cliente: 381176344 N° de Servicio: 2702217457 Monto Último Pago: \$ 0,00

Total a pagar: \$ 16.990 Pagar hasta: 02 SEPT 2023 \$0,00

Información importante para ti:
 Para pago de tu documento de cobro en línea ingresa a www.claro.cl y accediendo a la opción Pago Express.

RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS

+ CARGO FLUJO	TOTAL: \$ 16.990
+ CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS	TOTAL: \$ 0
+ CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	TOTAL: \$ 0
OTROS COBROS	TOTAL: \$ 0

16.990
16.000
15.000
14.000
13.000
12.000
11.000
10.000
9.000
8.000
7.000
6.000
5.000
4.000
3.000
2.000
0

001 002 003 004 005 006 007 008 009 010

FECHA ÚLTIMO PAGO: 15 AGO 2023 \$ 0,00
 MONTO ÚLTIMO PAGO: \$ 0,00

Total servicio mes: \$ 16.990
 Saldo anterior: \$ 0
Total: \$ 16.990

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Pega el número de documento en el ítem llamado **NÚMERO DE FACTURA LEGAL** y luego pincha en **BUSCAR AHORA**.

Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total.

La resta de ambos es el monto que se dispone para gestionar la nota de crédito. Considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto
2216576413	CCRONET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonía	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,95	-15.201,90	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	Telefonía	DBT	56979281529	14.201,88	2.698,32	16.900,20	15.201,00

Declaración	Crédito y Cargos	Pagos	Reembolsos	Acuerdos de Pago	Cargos	Ítems de Acción	Historial	Lista de Depósito	Actividades de Legado	S
Fecha de Inicio:	Fecha Final:	Suscripción:	Número de Factura Legal							
☐ 24/05/2023	☐ 21/10/2023	Todos	240391179		Buscar Ahora					
Cargos:										
Buscar Ahora Ajustar										
☐	Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado
☐	2216576413	CCRONET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59
☐	2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonía	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,95	-15.201,00	0,00	0,00
☐	2216576403	CCRCTEL_REC	Telefonía	DBT	56979281529	14.201,88	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95
☐	2216576404	CCRCTEL_REC	Telefonía	DBT	56979281529	14.201,88	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona el ítem al cual se realizará la Nota de Crédito, y presiona el botón **CARGO DE CRÉDITO**.

The screenshot shows a software interface with a table of charges. The table has columns: Identificación del Cargo, Código de Cargo, Descripción del Cargo, Tipo de Cargo, Nro. de Suscriptor, Monto Neto, Impuesto, Monto Total, and Monto Acreditado Neto. The row for 'CCOCSUBEGPCOMI Activación Cuota (CHARGE_R)' is highlighted in red. Below the table, there are two buttons: 'Cargo de Crédito' and 'Cargo en Inspección'. The 'Cargo de Crédito' button is highlighted in red.

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto
2036410142	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56967238952	0.00	0.00	0.00	0.00
2036410147	CCOCSUBEGPCOMI	Cargo Contrato Arrendamiento	DBT	56967238952	13,895.58	7,874.85	16,500.01	13,895.58
2036410145	CCOCSUBEGPCOMI	Activación Cuota (CHARGE_R)	DBT	56967238952	1,600,586.24	319,311.77	1,999,900.01	0.00
2036410146	CCOCSUBEGPCOMI	Cargo Contrato Arrendamiento	DBT	56967238952	1,142.43	112.24	1,254.67	0.00

Below the table, there are two buttons: 'Cargo de Crédito' and 'Cargo en Inspección'. The 'Cargo de Crédito' button is highlighted in red.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se desplegará la siguiente pantalla, donde se debe ingresar el monto a rebajar, basado en la descripción del cargo seleccionado.

Una vez ingresado el monto de \$7.000 (máximo), se debe seleccionar en Motivo del Crédito, el cual es **CORRIGE MONTO FACTURADO** y luego presionar botón **ENVIAR**.

IMPORTANTE: Una vez presionado el botón **ENVIAR** se aplica la aprobación en línea de la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Riveros Soto > Crear Crédito para Cargo*

Montos Acreditados
 Total Acreditado: 0,00 Neto Acreditado: 0,00

Montos Disponibles para Crédito
 Total Disponible: 1.999.900,01 Neto Disponible: 1.600.568,24

Determinar Monto de Crédito

☒ Monto del Crédito:

☐ % del Monto Total:

☐ Acreditar Cobro entre las Fechas:
 Desde: A: (Disponible Solo para Cargos Fijos)

Monto Neto de Crédito: Monto Tributario de Crédito: Monto Total de Crédito:

Motivo del Crédito:
☒ Corregir monto facturado
☐ Impacto en pago inmediato
☐ Pendiente para la siguiente factura

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Dirígete a la pestaña de **DECLARACIÓN**, revisa la aprobación de la nota de crédito, para ello pincha el hipervínculo llamado **CREDIT** y levanta el documento que avala la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Peveros Soto

Winless

☐ Empleado
☐ Ignorar Cobranza
☒ Ignorar intereses por mora

Expira el:

Dirección del Cliente: CAMPO (QUELLA) Camino a la Estrella 501
 QUINTO Bancoque LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
 P.A.S.

Ver ETR Ver Acuerdo de Facturación Temar Pago Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Pagar Cobranza Configurar

Deuda: A: 24/05/2023 23/06/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L.	Crédito	Debito	Saldo	Identificación
24/05/2023	CREDITO	Crédito	11667880	-1.00		2.309.004,74	
30/01/2023	PYC	BoletaFactura	13955163		2.309.003,30	2.309.005,74	

 BANCO DE COMERCIO
 Servicio al Cliente: 0800 00 00 00
 Dirección: Calle 10 de Agosto 1000
 Montevideo, Uruguay 11000

R.U.T.: 96.798.250-K
**NOTA DE CRÉDITO
 ELECTRÓNICA**
 Nº 12296486

010 - SANTANDER NORTE

SEDO ALZIR MONDACA FARIAS
 Calle 10 de Agosto 1000 - Cas. 1000 000
 Montevideo, Uruguay 11000
 Fecha de Emisión: 07 Nov 2023

Rol: 17.000.000-7
 N° Cliente: 24000000
 N° C. Interno: 44014400
 N° Transferencia: 0

Saldo	DESCRIPCION	DEBITO	CREDITO	Saldo
0	Internet			0.000

CASO DE IMPUGNACIÓN:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a la Cuenta Financiera de la línea del cliente.

ID de la Interacción:

Nuevo Guardar Cerrar Refrescar

Titular: SANITY CLARO2 Tipo/Subtipo de Cliente: Pyme EMPRESA UNIPERSONAL Churn: NO E Maro

Cta. Financiera: 100025241 Estado: Cancelado Fecha de Inicio: 2/04/2014 11:34:32 Trabajo Abierto: 7 Condi

Dirección: Avenida del valle 819 VIP: Ninguno

Huechuraba Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO Estado de la identificación:

Chile

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez dentro de la Cta. financiera, selecciona la pestaña **CRÉDITOS Y CARGOS**.

IMPORTANTE: Verifica que la gestión se realice en la cuenta financiera reclamada, además revisa que la acción se aplique en la boleta que corresponda.

No En Cobranza desde 4/02/2016 Direcc

☐ Empleado ☐ Ignorar Cobranza ☐ Ignorar intereses por mora. Expira el:

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reemb

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa el número de boleta (debes insertarlo en número de factura legal) para analizar el cargo correspondiente, una vez que encuentres lo requerido, debes dar BUSCAR AHORA.

Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total.

La resta de ambos es el monto que se dispone para gestionar la nota de crédito, considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

Declaración

Crédito y Cargos

Pagos

Reembolsos

Acuerdos de Pago

Cargos

Ítems de Acción

Historial

Lista de Depósito

Actividades de Legado

Salir

Fecha de Inicio

Fecha Final

Suscripción

Número de Factura Legal

Buscar Ahora

24/05/2023

21/10/2023

Todos

240391179

Buscar Ahora

Cargos

Buscar Ahora

Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado
2216576413	CCRCNET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonía	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	telefonía	DBT	56979281529	14.201,68	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego selecciona el cargo que corresponde, presiona **CARGO EN IMPUGNACIÓN**.

The screenshot shows a software interface with a tabbed menu at the top: Declaración, Crédito y Cargos (selected), Pagos, Reembolsos, Acuerdos de Pago, Casos, Ítems de Acción, Historial, and Lista. Below the tabs, there are search filters for Fecha de Inicio (17/02/2014), Fecha Final (1/07/2023), Suscripción (Todos), and Número de Factura Legal. A 'Buscar Ahora' button is on the right. The main section is titled 'Cargos:' and contains a table with columns: Identificación del Cargo, Código de Cargo, Descripción del Cargo, Tipo de Cargo, Nro. de Suscriptor, Monto Neto, and Imp. The table lists three items: 400359490 (CALL_DETAILS, Impresión Detalle de Llamadas, DBT, 56950925337, 0,00, 0,00), 400359491 (CCOCHOM875156, Cobro Sim Card 3900, DBT, 56950925337, 3.277,31, 622,), and 400359488 (CCRCTEL_REC, Telefonía, DBT, 56950925337, 324,75, 61,7). The third item is selected with a checkmark in a red box. Below the table, there are two buttons: 'Cargo de Crédito' and 'Cargo en Impugnación', with the latter highlighted by a red box.

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Imp
400359490	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00
400359491	CCOCHOM875156	Cobro Sim Card 3900	DBT	56950925337	3.277,31	622,
400359488	CCRCTEL_REC	Telefonía	DBT	56950925337	324,75	61,7

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Llegaras a la pestaña de CREAR CASO.

Debes completar los siguiente: campos

- Nro. de suscripción: Elegir número pcs.
- Método de comunicación del caso: Celular. Recuerda que aquí debes poner el método de comunicación que el cliente prefiera.
- Detalles de comunicación del caso: Se repite el mismo número que ingresamos en Nro. suscripción.
- Línea de producto: Escoger el servicio ajustar (voz).
- Canal creación del caso: Sucursales, Call center o Redes Sociales.
- Medio creación del caso: Llamada telefónica o la que aplique.

Selecciona el tipo y subtipo de impugnación de acuerdo al procedimiento ha realizado:

- Tipo de Impugnación: Cargos de voz nacional (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargos recurrentes (aplica proporcionales), Cargos recurrentes (Aplica PYD).
- Sub Tipo de impugnación: servicios no solicitados (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargo fijo distinto al concretado (aplica proporcionales), Promociones (Aplica PYD).
- Monto de disputa: Debe ser el monto reclamado, siempre que no supere el monto Total, seleccionado inicialmente.
- Motivo del crédito: La opción que corresponda, tales como: Regularización caso disputa AMDOCS.

Luego debes seleccionar la pestaña DETALLES y seleccionar TITULAR – CLIENTE.

Crear Caso

Título: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género:

Tel. Domiciliario: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico:

Nro. de Suscripción: Línea de Producto: Nro. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:

Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta: ☐ Notificar Contacto

Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: (IME):

Detalles

Detalles del Cargo

Código del Cargo	Descripción	Tipo	EfectivaCena
CCRCTEL_REC	Telefonia	DBT	15/04/2014 23:00:00
Monto Total:	Monto Neto	Monto del Impuesto	
388.45	324.75	61.70	

Tipo de Imputación: Sub Tipo de Imputación: Notas:

Monto de disputa:

Motivo del Crédito:

Los montos presentados son montos brutos

Montos de disputa: Monto Aprobado:

Motivo del Crédito:

- Evento Mal Tarifado
- Regularización caso disputa AMDOCS
- Regularización caso disputa
- Evento mal tarifado AMDOCS
- Evento Mal Tarifado

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingreso de template en el campo de **NOTAS DEL CASO**.

- Motivo: Ejemplo: "Cliente no reconoce cobro xxxxx".
- Boleta N°
- Cta. Financiera
- PCS a ajustar

- Concepto: Ej.: XXXXXXXXX #DescuentosPYD o #SVA o #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICION
- Monto \$
- Resuelto en línea: SI/NO
- Correo electrónico:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pantalla **CREAR CASO** verifica que, en la parte inferior derecha, la opción desplegable seleccionada sea **GUARDAR Y DESPACHAR**, luego presiona en botón **GUARDAR**.

Guardar y Despachar ▼ Caso Resuelto Guardar Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego de dar guardar, llegarás a la pantalla principal en donde verificaras el **Nº DEL CASO**.

Plataforma Principal de Interacción (PI)

Id de la Interacción: [Campo]

Acciones: Nuevo, Guardar, Cancel, Refrescar

Formulario de Datos:

- Factor: [Campo]
- Tipos Subtipo de Cliente: PERSONA SILVER
- Estado: Abierto
- Fecha de Inicio: 10/08/2011 12:18:57
- Tratamiento: Ninguno
- Condición Especial: Ninguna
- Estado de la identificación: [Campo]

Verificar Interacción | Verificar Tema

Temas Activos: [Campo] | Agregar Tema | Eliminar Tema | Actualizar | [Botones]

Tabla de Casos:

Nº de Casos	Identificación	Tipos	Estado	Fecha de Vencimiento	Nivel 1 de Tipo de Caso	Nivel 2 de Tipo de Caso	Nivel 3 de Tipo de Caso	Estado	Nº de Casos
17060020	C13048623	Caso	Abierto	29/12/2012	CORRECCION SERVICIOS	CORRECCION SERVICIOS	AJUSTE SALDO	Cerrado	3157789
14060020	C13048623	Caso	Abierto	14/06/2020	MANTENCION DE SERVICIOS MOVILES	SIN SENAL	Cerrado	3157789	
11060020	C13048623	Caso	Abierto	11/06/2020	SOLICITUDES CASOS DE	Definir Cobertura	No Aplica	Nuevo	3157789
9060020	C13048623	Orden	Abierto	23/06/2020				Cerrado	
3060020	C13048623	Orden	Abierto	17/06/2020				Cerrado	
12060020	C13048623	Caso	Abierto	08/06/2020	SOLICITUDES CASOS DE	Definir Cobertura	No Aplica	Nuevo	3157789

APROBAR CASO DE IMPUGNACIÓN:

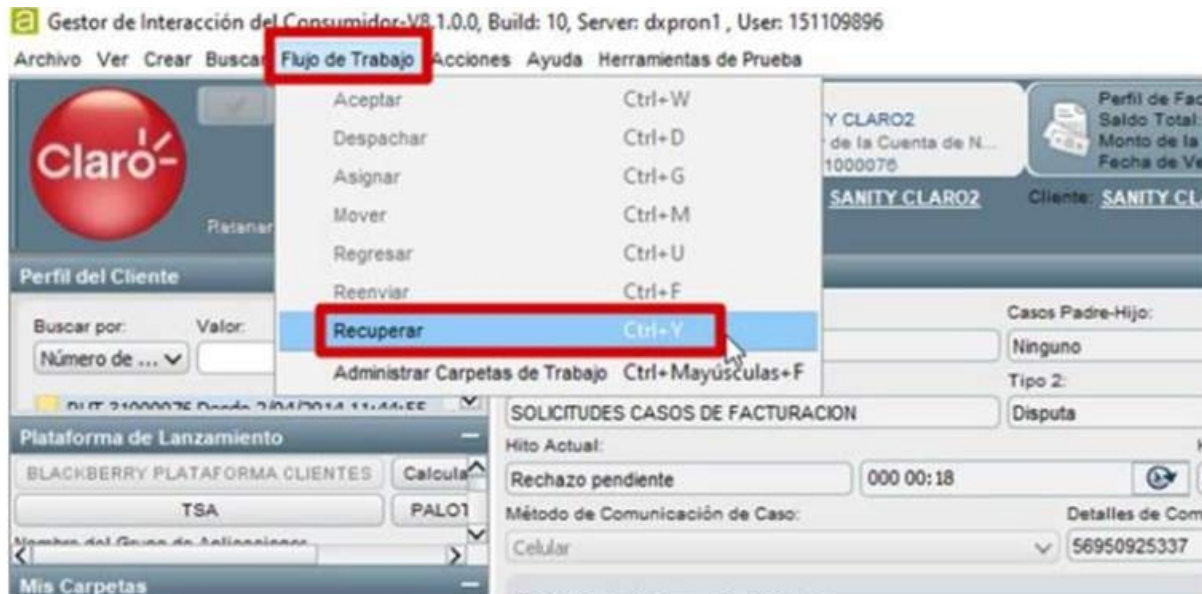
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresar al Caso e ir a la pestaña **FLUJO DE TRABAJO** y seleccionar la opción **RECUPERAR Ctrl + Y**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

El sistema nos indicara que hemos obtenido de manera exitosa el caso ahí debemos hacer clic en **ACEPTAR**.

Ver Caso: C76857068

Identificación del Caso: C76857068	Caso Padre-Hijo: Ninguno	Sub-caso: 0	Prioridad: May Alta
Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Tipo 2: Dispute	Tipo 3: Cargo	Canal de Creación de Caso: CALL CENTER
Estado Actual: Nuevo	Fecha Fija: 08/06/08	Estado Fija: Aprobado	Resolución 1: 000 00:00
Método de Comunicación de Caso: SPT	Detalles de Comunicación del Caso: 59954505377		Hora de Contacto Preferida: No tiene

Ver/Ocultar Información del Cliente

Caso Anterior Siguiente Caso Cancel Caso Imprimir Caso Attributos Interacción Trabajos Archivos Adjuntos Activar CSE

Más Información Historial

Mensaje

Caso C76857068 obtenido de manera exitosa y ubicado en su carpeta de trabajo por defecto.

Aceptar

Detalles del Cargo: Código del Cargo: OCCOROM_84754	Monto Total: 12.077.40
Tipo de Impugnación: Cargos Voz Internacional	Sub Tipo de Impugnación: Favor específico
Monto en Impugnación: 8.268,00	Notas: IMPUGNACION DE COBROS NOTA DE CREDITO POR \$6206 FACTURA Nº 109557952

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez aceptado el caso, debes ir a columna que indica el **ESTADO**, se liberara quedando en **NUEVO**.

Ver Caso: C76857068

Identificación del Caso: C76857068	Caso Padre-Hijo: Ninguno	Sub-caso: 0	Prioridad: May Alta	Estado: Nuevo
Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Tipo 2: Dispute	Tipo 3: Cargo	Canal de Creación de Caso: CALL CENTER	Método de Creación de Caso: Llamada Telefónica
Estado Actual: Nuevo	Fecha Fija: 08/06/08	Estado Fija: Aprobado	Resolución 1: 000 00:00	Resolución 2:
Método de Comunicación de Caso: SPT	Detalles de Comunicación del Caso: 59954505377		Hora de Contacto Preferida: No tiene	

Actualizar Estado

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Para Aprobar, realizar lo siguiente:

4.1. Cambia el Estado del caso de **NUEVO** a “**EN ANÁLISIS**” y haz clic en **GUARDAR**.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Registrar en descripción el motivo de aprobación y cambia a estado **PENDIENTE DE APROBACIÓN** y hacer clic en **GUARDAR**.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Modifica el estado a **APROBADO** y haz clic en **GUARDAR** y luego en **CERRAR CASO**.



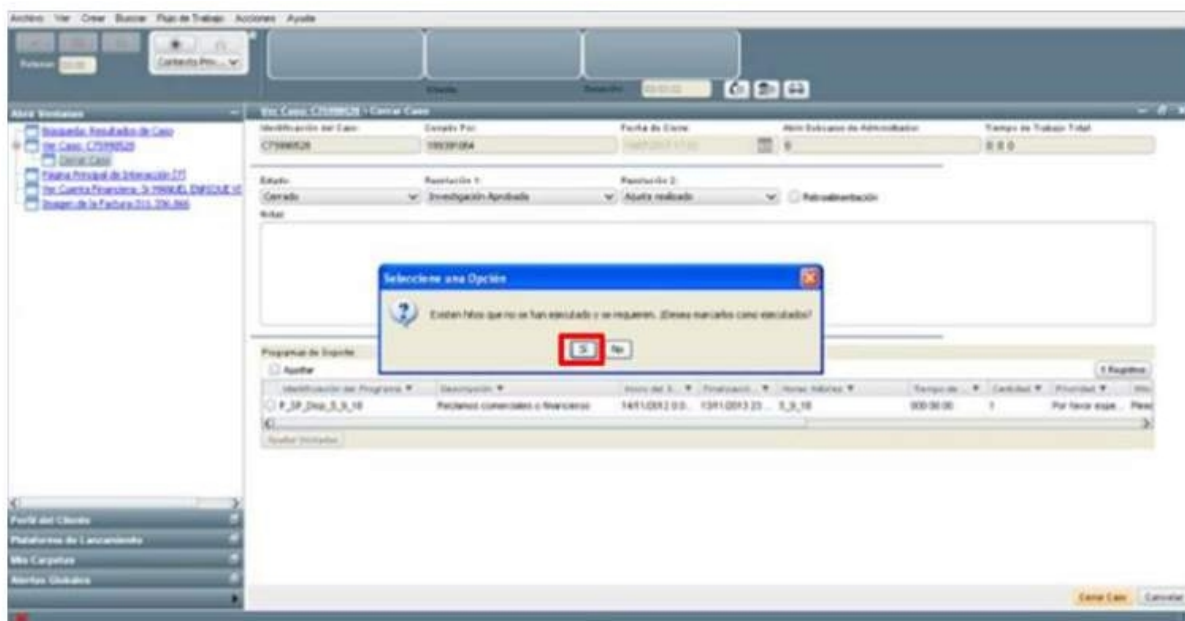
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Al guardar el caso nos aparecerá un cuadro de dialogo donde hay que seleccionar **SI**.



NOTA DE DÉBITO:

La nota de débito se realiza para:

- Corregir impugnaciones de cobro mal aprobadas.
- Revertir Nota de Crédito mal aprobada.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa al **CASO** identificando el error de monto aprobado v/s valor real que debiese ser aprobado.

Más información Historial Subcasos Flashs Padrechijo Equipo SIM **Computar**

Detalles del Cargo
 Código del Cargo: CCUCMUSI_ADIC Descripción: MUSIK Tipo: DBT EffectiveDate: 20/12/2016 0 00 00
 Monto Total: 3.960.32 Monto Neto: 3.328.00 Monto del Impuesto: 632.32

Tipo de Impugnación: Cargos Voz Nacional Sub Tipo de Impugnación: Bloques no ejecutados
 Monto en Impugnación: 3.960.00

Notes:
 Se solicita nota de crédito por \$3960 IVA incl., sobre la boleta Nº101877262
 Concepto: ADICIONAL
 Cuenta Financiera: 100720944
 Motivo: SE SOLICITA NOTA DE CREDITO, CLIENTE DESCONOCE UTILIZACION DE CLARO MUSICA POR LO CUAL
 NO ESTA DE ACUERDO EN COBRO ADICIONAL POR ESE CONCEPTO
 Telefono de contacto: 56978534496

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a la **CUENTA FINANCIERA** y validar la NC aplicada erróneamente.
 Ingresar a la pestaña **CRÉDITOS Y CARGOS**.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósitos Actividades de Legado

Fecha de inicio: 23/10/2016 Fecha Final: 22/03/2017 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: Buscar Ahora

Cargos: Buscar Ahora Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado
675374813	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56998274535	0.00	0.00	0.00	0.00
675374814	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-5.386.82	-1.023.50	-6.410.32	0.00
675374815	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-3.129.15	-594.54	-3.723.69	0.00
675374816	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-3.129.15	-594.54	-3.723.69	0.00

Cargo de Crédito: Carga en Impugnación

Créditos: Ajustar

Identificación de Crédito	Identificación de Evento de Facturación	Motivo del crédito	Monto	Impuesto de Crédito	Monto de Crédito Total	Nivel de Crédito	Descripción
92499790		razón de la creación ...	3.960.00	0.00		ACC	
92499789		Regularización caso ...	3.327.73	632.27		DEB	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona la pestaña **BUSCAR AHORA** para que despliegue la información y luego en la información de Créditos busca el crédito correspondiente a la NC aplicada erróneamente para Revertir.

Fecha de Inicio: 23/10/2016 Fecha Final: 22/03/2017 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: Buscar Ahora

Cargos

Buscar Ahora Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado M
675374813	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56998274535	0.00	0.00	0.00	0.00
675374814	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-5,306.82	-1,023.50	-6,410.32	0.00
675374815	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-3,129.15	-594.54	-3,723.69	0.00
675374816	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-1,500.00	-288.00	-1,788.00	0.00

Cargo de Crédito Cargo en Imputación

Créditos

Ajustar

Identificación de Crédito	Identificación de Evento de Facturación	Motivo del crédito	Monto	Impuesto de Crédito	Monto de Crédito Total	Nivel de Crédito	Descripción
92499790		razón de la creación	3,960.00	0.00		ACC	
✓ 92499789		Regularización caso ...	3,327.73	632.27		DEB	

Crédito Revertido

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona desplegar los motivos de la reversión y selecciona **REVERSA DE CRÉDITO POR ERROR** y luego **ENVIAR**, se aplicará la acción.

Reversión de Crédito

Detalles de Cuenta Financiera

Nro. de Cuenta Financiera: 100720844 Nombre de la Cuenta Financiera: CARLOS DAGOBERTO SEQUEL TOLEDO Saldo: 25.007,95

Detalles de la Reversión

Identificación de Factura: 169626013 Nivel de Crédito: DEB Monto del Crédito: 3.327,73

Impuesto de Crédito: 632,27 Revertido: No

Monto Revertido de Crédito: 3.327,73

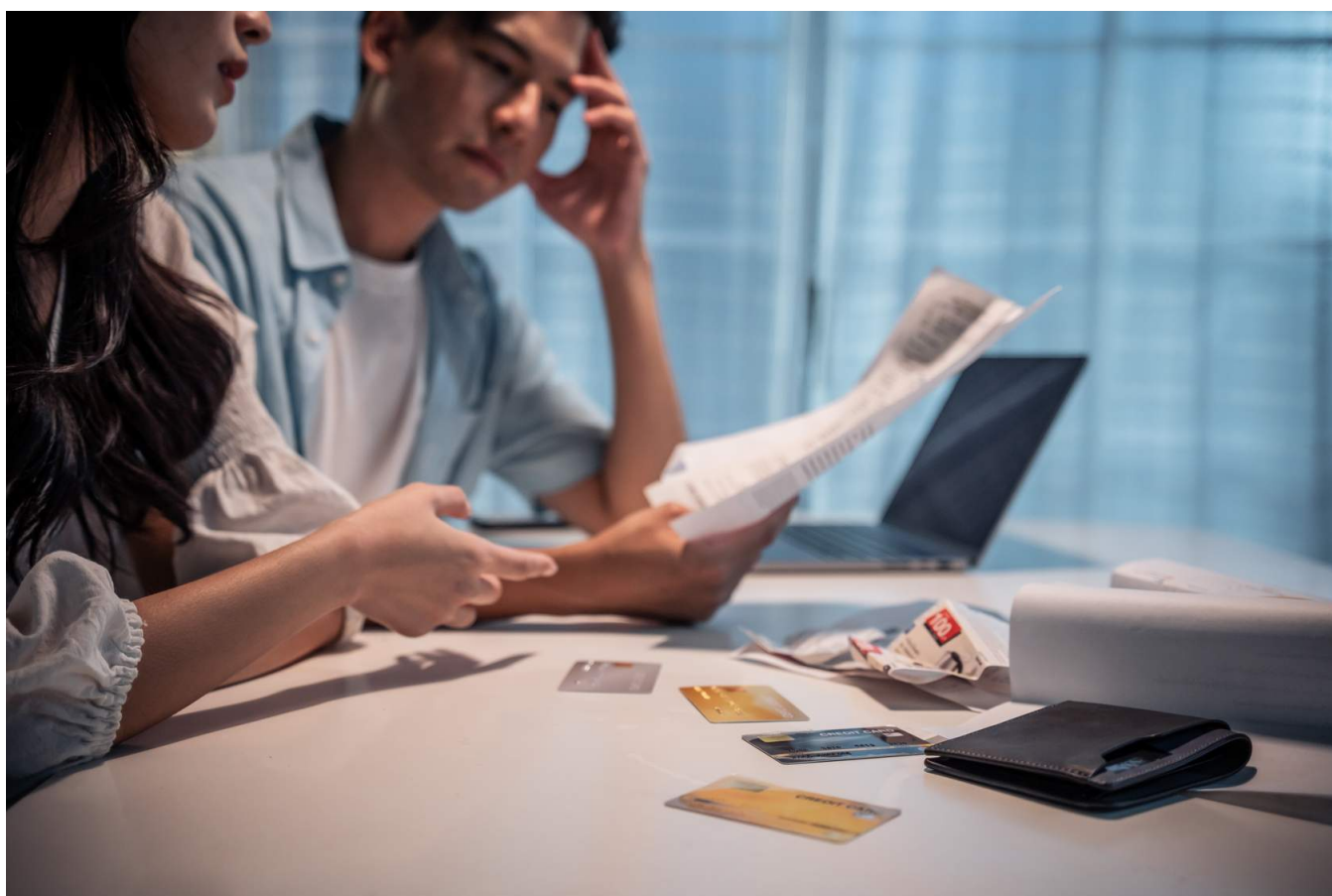
Motivo de Reversión de Crédito:

- Por favor especificar
- Reversa de Crédito por Error
- Reversa de Crédito por No Emisión
- Reversa de Créditos Técnicos
- Reversa para Corrección de Crédito

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
Finalmente valida en la cuenta financiera que la nota de débito se haya aplicado.			

CONTINUE

UNIDAD 3: INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO

¿Quién lo solicita y dónde se puede solicitar?	Titular o Tercero usuario del servicio. Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
¿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	La solicitud debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que

Solicitud por un Pago no Aplicado?	haya utilizado el cliente. NO ANTES.
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 realizo 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. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION
1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta financiera del servicio del cliente. 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. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION
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 de Pago Débito, Efectivo o Crédito: continúa con en el paso N°3				

2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION CUENTA
3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta. 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta financiera, continúa con el paso N°4. 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta financiera, 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. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION CUENTA
4. Si la línea es cuenta exacta, revisa que el pago no se haya recargado como prepago. 4.1. Si el pago se recargó al número del cliente, continúa con el apartado RECARGA POR ERROR EN VEZ DE PAGO DE CUENTA.				

4.2. Si el pago no se recargó o la línea es postpago, continúa con el **paso N°5.**

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION
5. Revisa si el monto pagado se devolvió a la cuenta del cliente 5.1. Si han pasado más de 3 días hábiles desde el pago, solicita al cliente que revise la cuenta de donde hizo el pago para verificar si el total pagado se volvió a abonar a su cuenta. Además, consulta al cliente si recibió un SMS de parte de Claro indicando que el pago fue reversado. a. Si lo recibió, explica que este inconveniente se debe a que hay error de comunicación entre el recaudador y la compañía e informa al cliente que debe volver a pagar la cuenta. b. Si no lo recibió o el pago no se devolvió a su cuenta, continúa con el apartado PAGO NO APLICADO.				

PAGO NO APLICADO

Consideraciones

- Solo en el caso que se ingrese una interacción por pago no aplicado **mayor a 3 días hábiles,** Recaudación enviará diferentes SMS al cliente según sea el requerimiento.

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO APLICADO
-----------------	--------------------------	-------------------------------	------------------------------	------------------------------

¡Hola! En Claro te informamos que el pago de tu boleta N XXXXXXXXX por un monto de \$XX.XXX se encuentra registrado exitosamente.

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO REGISTRADO
Para registrar el pago de tu boleta Claro XXXXXXXXX envía tu comprobante de pago en un plazo de 2 días hábiles al correo rdocumentos@clarochile.cl				

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO REGISTRADO
¡Hola! En Claro te informamos que el comprobante recepcionado no corresponde a la boleta N XXXXXXXXX				

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO REGISTRADO
¡Hola! En Claro hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N XXXXXXXXX, pero este no se visualiza correctamente.				

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO REGISTRADO
<i>¡Hola! En Claro te informamos que no hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N XXXXXXXXX.</i>				

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO REGISTRADO
<i>En Claro te informamos que el pago de tu boleta n° XXXXXXXXX ha sido reversado por tu banco. Puedes pagar tu boleta pendiente en http://bit.ly/Pagueaquí</i>				

- Para Sucursales, si el cliente **entrega el comprobante de pago** lo debes adjuntar en el gestor documental de CRM One, puedes apoyarte en la publicación [GESTOR DOCUMENTAL](#).
- Se le debe informar al cliente, que en caso que se le pida el comprobante de pago, que la cartola del banco y el comprobante del movimiento realizado desde la cuenta **no son considerados como comprobantes de pago**. El único documento válido, es el voucher de la transacción, donde aparezca el pago que realizado a **Claro Recaudación**.

- Ante casos de **pagos realizados dos veces** en la misma cuenta, ofrece al cliente mantener el saldo duplicado como saldo a favor. En caso que no acepte, realiza la devolución mediante el procedimiento [DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR MÓVIL](#).

MATRIZ DE ATENCIÓN

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
1. Si el pago fue realizado hace menos de 3 días hábiles informa al cliente que el pago aún está dentro plazo para que sea impactado. 2. Si el pago fue realizado hace más de 3 días hábiles, ingresa la siguiente interacción en CRM One para que se pueda regularizar el pago: Motivo 1: Reclamos Financieros Motivo 2: Impugnaciones de Cobros Motivo 3: Pagos no Registrados Resultado: Solicitud Completada En las notas debes indicar lo siguiente: • Si el pago fue en Servipag presencial, Caja Vecina y Unired (Pago en efectivo): Rut, N° boleta, monto pagado, fecha del pago, hora del pago, nombre del Recaudador. • Si el pago fue por Transbank (pago en tarjeta): 4 últimos dígitos de la tarjeta bancaria o comprobante de pago, nombre del Recaudador (web o sucursal), medio de pago (tarjeta débito o crédito), monto, fecha del pago y hora del pago. IMPORTANTE: Si el cliente no tiene a mano la tarjeta con la que pagó o rechaza explícitamente en mencionar los dígitos de su tarjeta, indica que para gestionar su caso es necesario que nos envíe el comprobante de pago al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles desde el contacto, posterior a ese plazo no será gestionado. IMPORTANTE: Si el cliente tiene el servicio suspendido, activa el servicio utilizando el procedimiento DESBLOQUEO DE CONFIANZA - DETENCIÓN DE COBRANZA			

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 5 días hábiles su pago se regularizará. Además, informa que, si es necesario, se le enviará un SMS para solicitar el comprobante de pago el que deberá ser enviado al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles (solo si el comprobante no fue entregado por el cliente): <i>Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 5 días hábiles. Solo de ser necesario recibirá un mensaje de texto para solicitar que envíe el comprobante de pago al correo electrónico rdocumentos@clarochile.cl. Le solicitamos que el comprobante lo pueda enviar dentro de 2 días hábiles desde que recibió el SMS, de lo contrario el caso se cerrará.</i>			

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
Si el pago aún no se refleja en la cuenta del cliente y el plazo entregado no se cumplió, realiza lo siguiente: 1. Verifica si la interacción no fue ingresada, fue ingresada erróneamente o incompleta, si es así, debes realizar la gestión descrita en el apartado GESTIÓN. En este caso, solicita las disculpas al cliente e indica que su caso se gestionará en máximo 5 días hábiles. 2. Si la interacción si fue ingresada correctamente pero el pago aún no se refleja, debes escalar el caso con tu supervisor de plataforma para que él escale el caso a Recaudación:			

Destinatario: recaudacion@clarochile.cl.

Asunto: CRM ONE / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / PCS XXXX / Cuenta financiera XXXX.

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, cuenta financiera, monto pagado, fecha de pago, lugar de pago (recaudador).

SLA: 3 días hábiles.

3. Si el cliente tiene el servicio suspendido, activa el servicio utilizando el procedimiento [**DESBLOQUEO DE CONFIANZA - DETENCIÓN DE COBRANZA**](#)

GESTIÓN

INFORMA

ESCALA

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros, **Motivo 2:** Impugnaciones de Cobros, **Motivo 3:** Pagos no Registrados y Resultado: Imposible Completar. Registrar en la atención:

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°16 - MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°16 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR