

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 17 - Botón Rojo

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 CLAVE.

DESDE EL 11 AL 25 DE AGOSTO



DESCUENTO NO CARGADO



CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



ACTIVIDAD



NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM





DESAFÍO TERMINADO

DESCUENTO NO CARGADO



GESTIONA

INTRODUCCIÓN

- Gestionar **casos donde cliente NO FINIX** manifieste que no está reflejado en su facturación un descuento ofrecido por venta o retención para servicios principales.
- **Esta atención se puede dar al Titular o un tercero**

DEBES SABER**INDAGA****VERIFICA**

- Debes realizar correctamente el caso. **Sólo cuando el descuento proceda, derivar a la WEB escalamientos**
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- Recuerda que los **planes FINIX NO OPTAN A DESCUENTOS DE VENTA** (Adquisición). Rígete por la información del Plan Comercial para no entregar información errónea.
- En caso que un cliente **con plan Finix indique que se le ofreció un descuento de venta pero este no se encuentra cargado**, informa:
 - *"Sr. XXX el plan al que se cambió no es compatible con ningún descuento de adquisición. Lamentamos la información errónea que se le entregó"*
- Si el cliente **manifiesta intención de desconexión**, transfiere a la **plataforma de Retención**.
- **Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero**, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema
- Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar
- En la observación obligatoria, registra **#DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación**.
Ejemplo: **"#DESCUENTO**, se acredita primer mes descuento no aplicado 4x3, **#DIASSINSERVICIO** descuento por 3 días sin servicio 1.000, **#CANALNOCONTRATADO 7.000**
- Al registrar el **#DESCUENTO** permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes
- **EN CASO QUE APLIQUE**, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. ¿Cuál es el descuento que se le ofreció? 2. El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios? 3. ¿En qué fecha le ingresaron el descuento? 4. ¿Por cuanto tiempo es el descuento? 5. ¿Esta atención fue a través de que medio? 6. ¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?		

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. Revisa en la vista 360, en productos instalados la promoción activa. 2. Revisa la fecha de activación del servicio, esto te permite identificar si es un nuevo cliente y determinar si el descuento que el cliente menciona es por venta o por retención. Pincha un servicio y aparecerá este detalle. 3. Valida si el descuento está cargado, la fecha de activación y el tiempo de duración de dicho descuento. AL hacer clic en el descuento aparecerá la fecha de activación de la misma manera que el producto principal donde también podrás identificar si es un descuento comercial o de retención. 4. Revisa comentarios que nos puedan entregar mayor información para este caso. Desde la vista 360 del cliente ingresa a la pestaña ACTIVIDADES. 5. Revisa detalle de la boleta y poder identificar si el descuento está cargado o no y si el alza de la boleta corresponde a otro motivo. Ingresa al perfil de facturación, pinchar última boleta y así obtenemos la boleta en PDF. 6. Revisa el DOM y así poder comparar la fecha de activación del descuento ya que si el descuento se cargo posterior al DOM aparecerá en la próxima boleta. Vista 360 del cliente, perfil de		

facturación.

7. **Revisa ofertas vigentes en el PLAN COMERCIAL o PLAN DE RETENCIÓN** según sea el caso.
8. **Revisa si cliente tiene descuentos anteriores** por este mismo motivo en los últimos 12 meses.
9. **Verifica también en las ACTIVIDADES si el cliente ha tenido interacciones** que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado a descuento no cargado.

CALL CENTER

DESCUENTO CARGADO —

Si el descuento aparece cargado en sistema, explica:

VOZ

"Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan".

Se presentan 2 escenarios:

1. **Cliente acepta conforme** → Finaliza tu atención.
2. **Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida** → Puedes ajustar la primera cuota del descuento como excepción.

- **En el ajuste, deja en la observación "#DESCUENTO más el o los motivo de ajuste**
- Debes elegir el sub-motivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.**

Explica al cliente:

"Sr. XXX, entiendo su molestia y para dar solución a su inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tiene emitida, por tanto el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerde que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X su boleta retornará al valor normal".

DESCUENTO NO CARGADO

- Si el descuento ofrecido no aparece en **PRODUCTOS INSTALADOS**, debes derivar el caso a la [WEB DE ESCALAMIENTO](#).
- Informa al cliente que será contactado a la brevedad para regularizar su situación.

Registrar en la atención:

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

Si el descuento finalizó, y cliente solicita “renovación” revisa la publicación [INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO](#) en el acordeón CLIENTE RECLAMA POR TÉRMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA:

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Desc.Prom no aplicado/término

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



- ESTE PROCEDIMIENTO APLICA CUANDO EL CLIENTE TIENE UN COBRO DE SERVICIOS PRINCIPALES QUE NO RECONOCE, COMO ALTA O CAMBIO DE PLAN NO RECONOCIDO O NO EFECTUADO.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

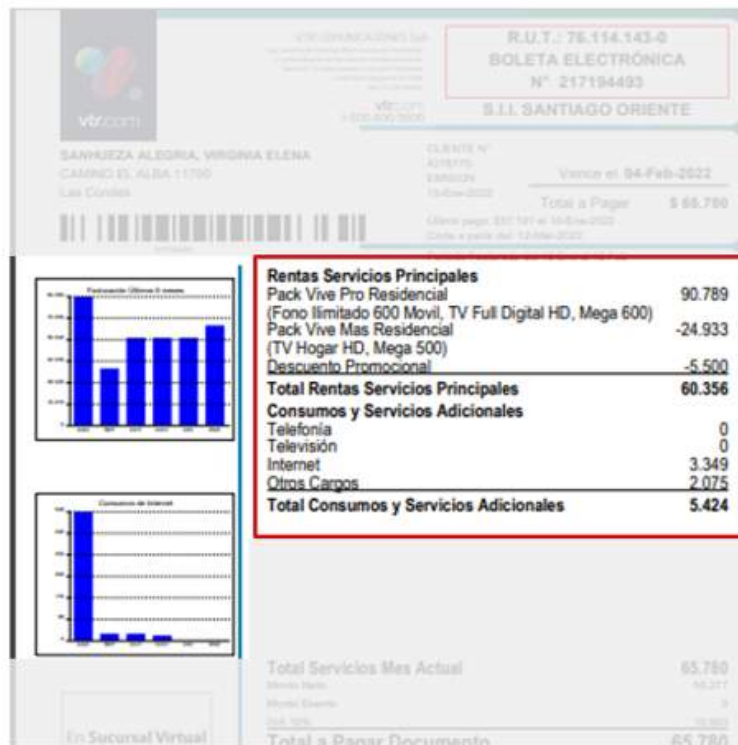
PRIMERA LÍNEA

- Aplica para titular de la cuenta. Para validar la titularidad revisa la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS](#)
- **Debes hacer un diagnóstico completo del caso del cliente, NO PUEDES ingresar una solicitud de servicio sin analizar correctamente el caso**

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

PRIMERA LÍNEA

1. **Indaga con el cliente** cuál es el plan contratado o solicitado y **verifica la información** que entregue con la boleta emitida
2. Si **confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta es la misma información que indica el cliente**, entonces debes informar que el servicio está correctamente contratado y aclarar dudas con respecto a cobros, entre otros.
3. Si **confirmas** que la información de los servicios principales contratados de la **boleta difiere de la información que indica el cliente**, procede a resolver según el caso



GESTIÓN

SSPP con valor informado diferente a la oferta comercial

1. Verifica cuál **es la fecha del pedido ingresado** en Andes
2. Revisa el **PLAN COMERCIAL** según la fecha de ingreso del pedido
3. Si el plan que indica el cliente **está en el plan comercial y el valor corresponde**, Informa al cliente que *la oferta entregada corresponde a la oferta vigente por VTR, por ende está correcta*. En caso que el **cliente insista en que el cobro reflejado en su boleta no se condice con lo ofrecido** por el vendedor, **transfiere en forma asistida a Nivel 2 Comercial**

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr XXX lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso"

REGISTRA

Gestión interna-> Seguimiento-> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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

Pedidos				
Estado	Fecha de creación	Motivo de cancelación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada	26/07/2022 17:01:59		Desconexion	Fija
Cancelado	15/07/2022 16:56:09	Sin motivo	Traslado	Fija
Completada	17/03/2022 14:31:23		Cambio de Promocion	Fija
Cancelado	16/03/2022 21:54:14	Sin motivo	Cambio de Promocion	Fija
Completada	09/03/2022 21:57:53		Pedido de ventas	Fija

Servicio principal no corresponde a lo contratado

1. Verifica en **PEDIDOS** si se encuentra un pedido ingresado
2. Si es así ingresa seleccionando el N° del pedido para revisar el estado del pedido

- **NO ESTÁ INGRESADO:**

- Debes seguir el procedimiento de [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#) , en el apartado **EXCLUSIVO CALL CENTER VOZ PRIMERA LINEA**

- **ABIERTO:**

- Informar la **fecha en que se realizará el cambio** o venta solicitada.
- Si el cliente desea **modificar la fecha**, recuerda que probablemente el agendamiento **quedará posterior al agendamiento inicial**. En caso de que el cliente solicite reagendar,

puedes hacerlo

- **CANCELADO:**

- Si el plan que el cliente solicitó **implica la desconexión de uno de sus servicios**, transfiere en forma asistida a la **plataforma de retención**.
- **Informa al cliente que por un error sistémico**, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo especialista. **Transfiere al equipo de retención**
- Si el plan que el cliente solicitó **no implica la desconexión de uno de sus servicios** **informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud** por parte de un equipo especialista: **transfiere en forma asistida a Nivel 2 Comercial**

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr XXX lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso"

REGISTRA

Gestión interna-> Seguimiento-> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Según lo indicado en el procedimiento de descuento no cargado, Si el cliente manifiesta intención de desconexión debemos transferir a la plataforma de Retención.

☐

Falso

☐

Verdadero

NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



1

ALCANCE

- Esta atención puede ser entregada al titular o un tercero.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- **Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero**, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema
- **Este cambio se relaciona con la fecha del dom.**
- **Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente del cambio de plan y consideran los descuentos multiservicios**
- **Sugerir el uso de tutoriales** que explican el detalle de la boleta/factura en <http://centrodeayudaonline.vtr.com/>

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- En la observación obligatoria, registra **#DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.**
- Al registrar el **# DESCUENTO** permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes
- Un **cambio de plan (actualización de promoción)** puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan
- Los **proporcionales también se pueden generar por cambio de canal**, por ejemplo, de un canal SD a otro HD

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- ¿Cuál es el monto del cobro que no reconoce?
- ¿Cuál fue el servicio/producto contratado?
- ¿Le indicaron que tenía alguna promoción al momento de contratar?
- ¿Cuál fue el plan al que se cambió?
- ¿Cuándo realizó el cambio de plan?
- ¿A qué canal se cambió?

3

CALL CENTER: GESTIONA

EXPLICA AL CLIENTE EL COBRO DE PROPORCIONALES

INFORMA

VOZ

Actualización de promoción

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en

curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal

"Sr(a) XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

NO VOZ

Actualización de promoción

"XXX, al actualizar tu plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a tu facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal

"XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a tu facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Si el cliente **insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses** puedes generar el ajuste. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

INFORMA

VOZ

"Sr. XXX entendiendo lo que me comenta y para solucionar su inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice (mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) Ud. tenga presente que en su próxima boleta se generará un cobro proporcional".

NO VOZ

"XXX para solucionar tu inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice (mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) ten presente que en tu próxima boleta se generará un cobro proporcional".

- **Ajusta el total del cobro generado.** Apóyate en la publicación [AJUSTE](#)

- Debes elegir el **submotivo** de ajuste **Promoción mal explicada**
- En la **observación del Ajuste** registra el **#PROPORCIONALES** para identificar la excepción al cobro realizado

CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES —

- Informa que dado que **se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede.**
- Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

TIPO→ FACTURACIÓN

ÁREA→ INCONSISTENCIA VENTA

SUBÁREA→ NO RECONOCE PROPORCIONALES

DESCRIPCIÓN→ Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".

REGISTRA —

Atención Comercial→**Descuentos y prórroga**→**Ajuste de boleta/factura**

Registrar en la atención:

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



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



- La atención solo se puede entregar al titular

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
• En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o CANALES PREMIUM, puedes realizar las siguientes excepciones: ◦ Puede descontar el cobro de hasta 3 boletas, en forma retroactiva. ◦ La excepción se puede realizar cada 12 meses calendario. ◦ EN CASO QUE APLIQUE, sólo debes ingresar las solicitud de servicio indicados en esta publicación ◦ Si existe algún motivo adicional de ajuste al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar ◦ Para revisar todos los SVA y Canales Premium vigentes, revisa el PLAN COMERCIAL FIJO			

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
--------------------------	-------------	--------	----------

- Cada vez que realices un ajuste, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente:
 - SVA→ #COBRO SVA
 - CANALES PREMIUM→ #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)

En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

TNT SPORTS	TNT
FOX SPORTS	FOX

HBO MAX	HBO
UNIVERSAL	UNI
PACK ADULTO	ADU
TODO LO DEMAS	OTRO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
• ¿Ud. contrató el SVA/CANAL? • ¿Qué ofrecimiento le hicieron en la contratación? • ¿Le ofrecieron algún descuento? Si es así, ¿por cuánto tiempo? • ¿Cuál fue el medio de contratación?			

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. Verifica en PRODUCTOS INSTALADOS, cuál es el servicio (SVA/Canal) contratado y la fecha de contratación. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.			

2. Verifica el **cobro realizado** en la boleta emitida
3. Confirma en las **boletas anteriores** si tiene cobros por el mismo motivo
4. Revisa si en las **últimas 12 facturaciones se realizó un ajuste**, eliminando el cobro de un SVA/CANAL.
5. Verifica también en las **ACTIVIDADES** si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA
6. Verifica en las **boletas del cliente en cuántos documentos se ha generado el cobro**.
Recuerda que retroactivamente puedes descontar hasta 3 boletas en total
7. Revisa la pestaña **USO SIN FACTURAR** y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación

CALL CENTER - GESTIÓN

DESCONOCE CONTRATACIÓN SVA

1. Elimina el servicio. Apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#) en el apartado Eliminar SVA

2. Verifica si el cliente tuvo ajuste en las últimas boletas por desconocimiento de cobro SVA.

NO TUVO AJUSTE: Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses** siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

- Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve descripción:
- SVA > #COBROSVA
- Informa al cliente que el cobro se descuenta en línea y que su boleta quedará actualizada para el pago.

TUVO AJUSTE: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

- Tipo: Facturación
- Área: Inconsistencia de venta
- Subárea: No reconoce cobro SVA
- Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.
- El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".

DESCONOCE VALOR CANAL PREMIUM —

Transfiere a la plataforma de canales premium

VALOR DEL SVA ES DIFERENTE AL OFRECIDO - TÉRMINO DE PROMOCIÓN —

1. **Revisa el Plan Comercial** para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido
 2. **Informa la oferta comercial vigente** al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado
 3. **Si el cliente no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio
- **En caso que desee eliminar, realiza la desconexión.** Apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#).
Revisa el apartado BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES

4. Si cliente reclama por el cobro, revisa si tuvo ajustes en las últimas 12 boletas por desconocimiento del valor del SVA.

NO TUVO AJUSTE: Puedes ajustar hasta máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

- Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción:
- SVA > #COBROSVA
- Informa al cliente que el cobro se descuenta en línea y que su boleta quedará actualizada para el pago.

TUVO AJUSTE: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

- **Tipo:** Facturación
- **Área:** Inconsistencia de venta
- **Subárea:** No reconoce cobro SVA
- **Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

! El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".

VALOR DE CANAL PREMIUM ES DIFERENTE AL OFRECIDO - TÉRMINO DE PROMOCIÓN DE CANAL PREMIUM

Transfiere a la plataforma de retención premium.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 17 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 17!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR