



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°20 – MÓVIL

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: INGRESO DE RECLAMO - FRONT

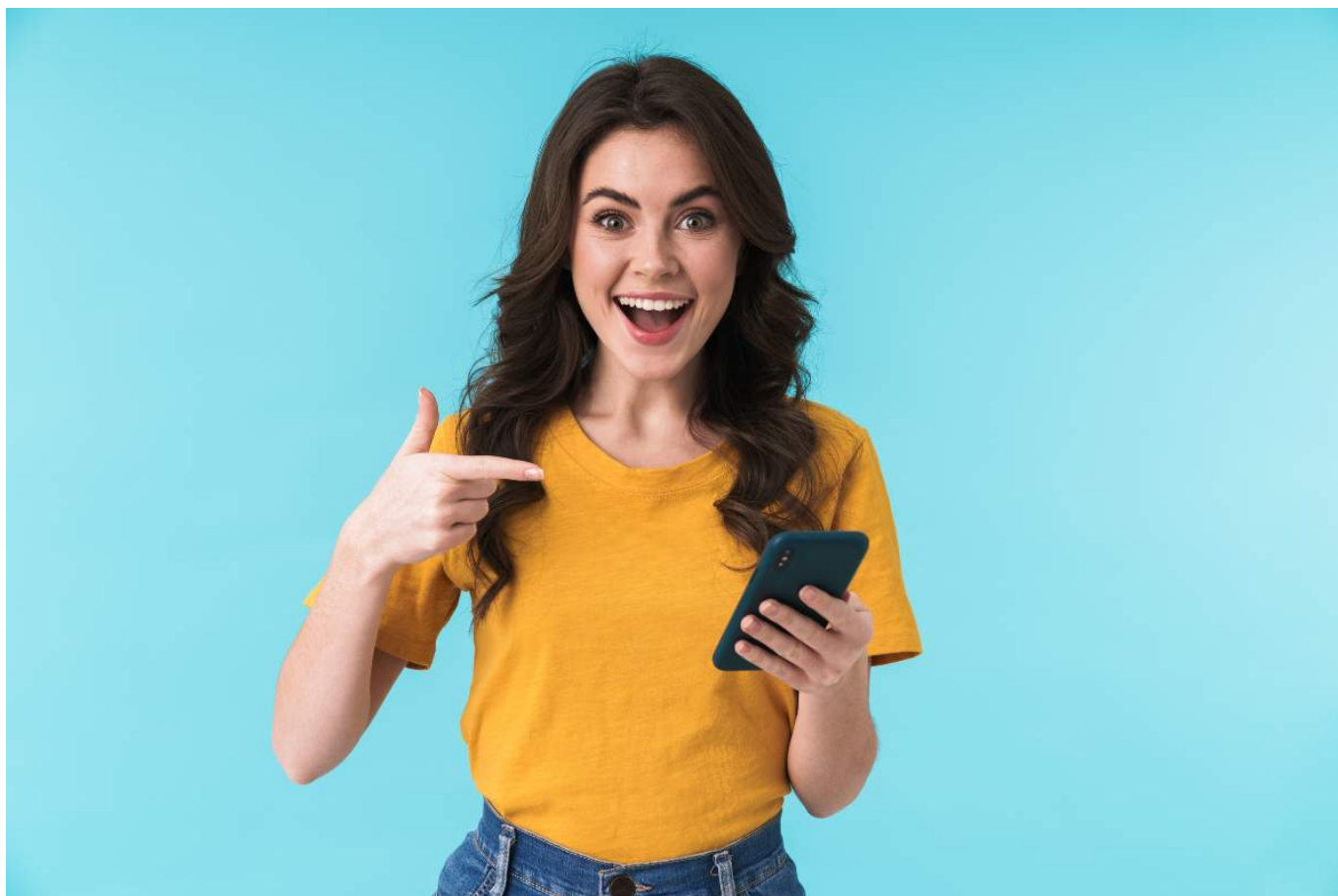
☰ UNIDAD 2: SUCURSAL VIRTUAL

☰ UNIDAD 3: BAJA NO CURSADA

☰ UNIDAD 4: NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: INGRESO DE RECLAMO – FRONT



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

Por normativa SUBTEL el cliente debe tener las siguientes opciones para recibir la respuesta a su reclamo: CARTA CERTIFICADA- EMAIL- SMS.

Antes de ingresar el reclamo, debes preguntar al cliente "¿A través de qué medio desea recibir la respuesta de su reclamo? Las opciones que tenemos disponibles son correo electrónico, SMS o carta certificada." En caso de que la elección sea correo electrónico, siempre confirma con el titular de la cuenta que la dirección del correo esté vigente.

✓ Antes de ingresar el reclamo en sistema, SIEMPRE debes intentar resolver el inconveniente del cliente.

✓ Sólo si el cliente insiste en ingresar un reclamo, debes ingresarlo en ONE. Junto con el ingreso de un reclamo, debes gestionar la entrega de FUR.

✓ Ejecutivo, de acuerdo al alcance y atribuciones que posee, siempre debe HACER TODO LO NECESARIO para entregar una solución en el momento.

✓ Si resuelves el inconveniente en la atención, pero el cliente insiste en ingresar un RECLAMO, este igualmente lo debes ingresar junto con la entrega de FUR.

✓ Siempre debes validar si el N° de contacto y el correo electrónico son correctos, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación

Creación de datos y modificación

DEBES SABER:

Toma en cuenta:

1	Un reclamo se ingresa siempre y cuando el cliente EXPRESAMENTE indique que quiere ingresar un reclamo formal.
	La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y



2

La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.

3

4

Los ESTADOS DE CIERRES para los reclamos a aplicar son: APROBADO y RECHAZADO.

5

La respuesta de reclamo, se le entrega en PDF y es la copia. Considerar que, en caso de atender a un NO CLIENTE, NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un titular.

6

NUNCA debes ofrecer un reclamo en forma proactiva

INDAGA

PRECONDICIONES

1. ¿Cuál es la causa del reclamo?
2. ¿Intentó ingresar su reclamo a través de otro canal de Atención?
3. ¿Se le entregó lo solicitado o es un incumplimiento?
4. ¿Es posible que podamos resolver su solicitud en este momento?
5. ¿Cuándo ocurrió la atención que señala?
6. ¿Cuál fue el medio de contacto por el cual se comunicó con nosotros?
7. ¿Podría entregarme detalles de lo sucedido?
8. ¿Cuál fue la actitud o la acción que le incomodó o molesto?
9. ¿Cuál es el hecho denunciado y cómo ocurrió?



INDAGA

PRECONDICIONES

1. Verifica que el cliente no registre un reclamo en curso, por el motivo que está reclamando. Para eso debes revisar la pestaña "Trabajo" en la página principal de interacción de ONE, luego revisa lo siguiente:

- Columna Identificación: Muestra el número de caso, que sería el número del reclamo entregado al cliente. Los casos siempre comienzan con una letra C.
- Columna Tipo: indica si es un caso o una orden.
- Columna Estado: muestra si el caso está abierto o cerrado

2. En caso que el reclamo este ingresado, informa a cliente lo siguiente:

"Sr xxxx, le informo que su reclamo N° Cxxxxx aún está siendo revisado, le recuerda que el plazo legal de solución es de 5 días hábiles, una vez respondido usted recibirá en su email la respuesta de este".

En caso, que no tenga reclamo ingresado por el mismo motivo, avanza hasta gestión.



GESTIÓN:

RECLAMOS COMERCIALES

RECLAMOS TÉCNICOS

RECLAMO DE ATENCIÓN

1. Identifica y resuelve en base a la casuística planteada por el cliente según los procedimientos publicados en CLAVE.
2. Una vez gestionado explica de acuerdo a las gestiones realizadas.

Cliente de acuerdo, informa lo siguiente:

"Sr xxxx, le informamos que su caso ha sido resuelto, agradecemos que nos haya permitido resolver".

Si el cliente solicita de manera explícita ingresar un reclamo.

Valida que el email del cliente sea el correcto, para ello, apóyate en la publicación **Creación de datos y modificación.**

RECLAMOS COMERCIALES

RECLAMOS TÉCNICOS

RECLAMO DE ATENCIÓN

1. Identifica, diagnostica, y resuelve en base a la casuística planteada por el cliente. Para realizar lo anterior, apóyate en el procedimiento de Troubleshooting Técnico Móvil, para ello, **pincha aquí.**
2. Una vez gestionado explica de acuerdo a las gestiones realizadas.

Cliente de acuerdo, informa lo siguiente:

"Sr xxxx, le informamos que su caso ha sido resuelto, agradecemos mucho que nos haya permitido resolver".

Cliente solicita de manera explícita ingresar un reclamo.

Antes, valida que el email del cliente sea el correcto, para ello, apóyate en la publicación **Creación de datos y modificación**

RECLAMOS COMERCIALES

RECLAMOS TÉCNICOS

RECLAMO DE ATENCIÓN

Para ingresar un reclamo por mala atención en One debes seguir los siguientes pasos:

✓ 1. En la Página Principal de Interacción ingresa los siguientes tópicos:

Motivo 1: Registro

Motivo 2: Estado de Solicitudes/Reclamos

Motivo 3: Inconvenientes de Atención

Resultado: Se Genera Caso

Presiona "Acción".

✓ 2. En la pantalla "Crear caso" completa los datos obligatorios destacados en amarillo, así como el método de comunicación del caso: email, SMS o Carta Certificada.

✓ 3. Selecciona los siguientes tipo 1, 2 y 3 del Caso:

Tipo1: Servicio a cliente

Tipo2: Inconvenientes de atención

Tipo3: N/A

✓ 4. En las notas del Caso debes dejar un template, según la siguiente tabla. No ingresar mayor detalle, ya que esto recibirá el cliente en el FUR. Los detalles del reclamo deben ingresarse en las notas de la página principal de interacción.

✓ 5. Seleccionar "Guardar y continuar" y luego "Guardar".

✓ 6. Completa los Atributos Flexibles:

En tipo de inconveniente:

Infraestructura: Cuando no se trate de un reclamo asociado a la atención de una persona, sino a factores externos tales como: Ej: Falta de sillas en sucursal, aseo, ruido, etc. Mala Atención: Utilizar cuando el cliente reclame por mala atención, mal trato o menoscabo por parte de un trabajador de Claro Chile.

Descripción inconveniente:

Infraestructura: Si la selección anterior fue "Infraestructura", indica que es específicamente como el ejemplo de la imagen.

Mala Atención: Solo indicar si es mala atención o mal trato.

Canal reclamado: A que canal de atención va dirigido el reclamo (Call Center, Sucursal Virtual, Redes sociales, Sucursal, DAC)

Canal que ingresa el reclamo: El canal de atención que está ingresando el reclamo.

✓ 7. Presiona "Guardar" y luego "Guardar y cerrar" para que el área correspondiente reciba el Caso y responda al cliente en el plazo de 5 días hábiles.



Para revisar cómo ingresar en caso ONE revisa el siguiente

link: [Somos Clave | Portal Privado](#)

CONTINUE

UNIDAD 2: SUCURSAL VIRTUAL



¿QUÉ ES LA SUCURSAL VIRTUAL?



Es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿A quién se brinda esta atención?: Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿En qué canales se atiende?: En todos los canales de atención.

¿Aplica validación de identidad: Sí aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#).

¿Qué es la Sucursal Virtual?: La Sucursal Virtual es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

Nacimiento en Sucursal Virtual: Los clientes con servicio fijo se deben registrar para tener acceso a la Sucursal Virtual en el siguiente link <https://sucursalvirtual.claro Chile.cl/sucursal> seleccionando el botón Regístrate Aquí. Esto lo pueden realizar luego de **48 horas** desde la activación del servicio.

Los clientes con **servicio móvil** quedan creados automáticamente (**nacimiento digital**) en la Sucursal Virtual al momento de activar una

línea nueva (con o sin portabilidad) o hagan un cambio de plan. **Esta creación automática, puede hacerse efectiva en un plazo máximo de 24 horas.** Esto significa que al momento de contratar el cliente recibirá un correo y un SMS con su contraseña provisoria y una breve descripción de la línea contratada o el nuevo plan.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

Los inconvenientes que puede presentar el cliente en la Sucursal Virtual son los siguientes:

- **Problemas en la creación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y/o solicitud de número prepago Claro.
- **Problemas de recuperación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y cliente ya tiene un proceso en curso, correo y teléfono para recuperar contraseña esta desactualizado o es erróneo.
- **Falta de productos:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No es posible agregar número prepago:** No reconoce número.
- **No hay tráfico:** TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No hay boleta para descargar:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **Hay deuda, pero no Boleta:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **No es posible pagar deuda por Sucursal Virtual.**



**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN:**

**VERIFICACIONES
PREVIAS**

GESTIÓN

INFORMA

1. El cliente debe tener los servicios activos hace más de **48 horas** para que este creado en Sucursal Virtual.
2. Los clientes con **servicios desconectados** no tienen acceso a Sucursal Virtual.



**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN:**

**VERIFICACIONES
PREVIAS**

GESTIÓN

INFORMA

Si el cliente presenta alguno de los inconvenientes detallados en el apartado **IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN**, debes ingresar un ticket a mesa de ayuda. Te puedes apoyar de la publicación [PORTAL HELP DESK – SUPPORT@L](mailto:PORTAL_HELP_DESK_SUPPORT@L):

a) Si el inconveniente es de **creación y recuperación de cuenta**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SV Y APP miCLARO

Tipo de solicitud: PERSONAS SOLICITUD DE CONTRASEÑA

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

b) Si el inconveniente es **por los productos que se visualizan**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SERVICIOS

Tipo de solicitud: Seleccionar el Tipo de Solicitud según el producto del cliente: prepago, cuenta exacta, postpago, HFC, etc.

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

c) Si el inconveniente es **por boletas de servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: BOLETAS

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

HFC – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

ONE – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

d) Si el inconveniente es **por deuda del servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: DEUDA

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

ONE – DEUDA NO DISPONIBLE

HFC – DEUDA NO DISPONIBLE

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.



IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN:

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

Informa al cliente que el tiempo de solución a éste inconveniente **es de 4 horas**, por lo que el cliente tiene que volver a realizar el login o recuperar su contraseña en la Sucursal Virtual posterior a este plazo. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Te recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando tu contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido éste plazo. Agradecemos tu paciencia y quedamos a tu disposición para cualquier otra consulta.



**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN:**

**VERIFICACIONES
PREVIAS**

GESTIÓN

INFORMA

Servicio Fijo – Andes:Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → Sucursal Virtual / APP

Registrar en la atención:

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

Servicio Móvil – CRM One:Registro de atención en CRM One:Motivo 1: Consultas Comerciales, **Motivo 2:** Servicios de Valor Agregado, **Motivo 3:** Sucursal Virtual y **Resultado:** Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

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



CONTINUE

UNIDAD 3: BAJA NO CURSADA



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

- Cuando existe un **registro de atención** de la Plataforma de Contención o de Sucursales, pero la baja de servicios no está ingresada en sistema.
- Cuando existe **registro de la transferencia** desde Primera Línea a la Plataforma de Contención.

- Cuando la orden de baja se encuentra **pendiente** y no ha sido cerrada.
- Cuando el cliente manifiesta que se intentó comunicar muchas veces sin éxito.

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

¿Dónde se puede solicitar?: Esta casuística puede ser atendida en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.

¿Qué documentos se debe presentar?: No es necesario presentar ningún documento, pero si será necesario que el cliente tenga a mano su carnet de identidad para validar su identidad.

Validación de Identidad: Validación a través de **Autentikar**. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.

Deuda: • No es condicionante para ingresar la baja de servicios que el cliente presente deuda. Pero siempre debes sugerir al cliente pagar la deuda.

- Debes considerar que se debe ajustar el valor cobrado desde el día que el cliente solicito inicialmente la baja del servicio hasta el día en que está solicitando la Baja no Cursada.

Ingreso de Desconexión: La desconexión para esta casuística debe ser realizada de forma **inmediata**.

Equipos: No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien puede realizar la aceleración de las cuotas.

MATRIZ DE ATENCIÓN DE UNA BAJA NO CURSADA:

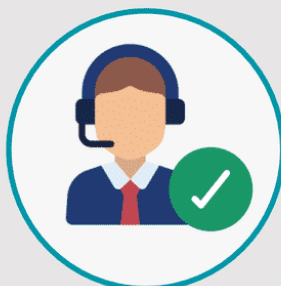
1. Revisa en CRM One que la línea del cliente se encuentre en estado **Activo**. Si se encuentra en estado **Cancelado** quiere decir que la línea si fue dada de baja.
2. Verifica si hay **respaldo** de una solicitud de baja en las interacciones de CRM One o Tipifica.
3. **Si existe respaldo** de la solicitud de baja, realiza la baja inmediata del servicio en CRM One. Apóyate de la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS y gestiona dependiendo si el cliente quiere finalizar la línea o dejarla como prepago.
4. **Ajusta** el valor cobrado desde el día de la solicitud de baja hasta el día de ésta atención, solo si corresponde. Apóyate del procedimiento AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO).
5. **Si no existe respaldo** de la solicitud de baja, se debe atender como si fuera la primera vez que el cliente lo solicita. Apóyate del procedimiento BAJA DE SERVICIOS y atiende según tú canal de atención.

CONTINUE

UNIDAD 4: NO RECONOCE COBROS – SVA MÓVIL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- La excepción se puede realizar cada 3 meses calendario, con un monto máximo de \$7.000 (solo SVA propio Claro), y en caso de SVA terceros, se debe analizar e identificar si aplica o no el cargo reclamado.
- Para evitar cobros futuros, siempre debes preguntar al cliente si desea dar de baja y/o bloquear el SVA.
- Cada vez que realices una nota de crédito, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado: **SVA ➡ #COBROSVAPROPIO o #COBROSVATERCERO**
- Una vez generada la nota crédito, el cliente debe pagar el saldo restante de su boleta de servicios.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	
¿A quién entregar atención??	Esta atención solo se puede entregar al titular y al PCS donde no reconoce el cobro.
¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto.
Validación Identidad	Esta atención no requiere de validación de identidad, solo confirma datos del cliente.
Verifica	Verifica RUT/PCS y tipo de SVA cobrado (propio o de terceros). Para ello apóyate en el diccionario de SVA

SVA PROPIOS DE CLARO: GESTIÓN

TOMA EN CONSIDERACIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN

Gestión

1. Explica el cobro de SVA identificado al cliente.

2. Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, revisa en la pestaña de trabajo en ONE si ha tenido descuento (nota de crédito) en los últimos 3 meses por el mismo motivo de SVA (Mismo nombre de la glosa).

CLIENTE TUVO NOTA DE CRÉDITO (NC)

1. Informa que se realizó una NC por excepción en los últimos 3 meses, por lo cual, no aplica generar descuento para el mismo concepto.

2. Si cliente insiste en objetar el cargo de manera explícita, ingresa el caso (cargo de impugnación).

Informa

"Sr(a). XXX, usted ya tuvo una nota de crédito por el mismo SVA en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte."

Registra en ONE

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos nacionales

Resultado: Solicitud Completada

CLIENTE NO TUVO NOTA DE CRÉDITO (NC)

1. Si el monto es menor o igual a \$7.000 genera la NC por el monto total del SVA cobrado.

2. Si el monto es mayor a \$7.000 ingresa un caso (cargo de impugnación) para su aprobación.

Informa

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que esta acción es por única vez".

Registra en ONE

Registra el #COBROSVAPROPIO para identificar la nota de crédito e incluye además una breve descripción:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos nacionales

Resultado: Solicitud Completada

Template:

Motivo: Ejemplo: "No reconoce cobros"

Boleta N°:

Cuenta:

PCS:

Concepto: #COBROSVAPROPIO

Se realiza Nota de crédito por \$:

Resuelto en línea: SI/NO

Correo electrónico:

3.Asegura la eliminación del SVA con el cliente para evitar cobros futuros:

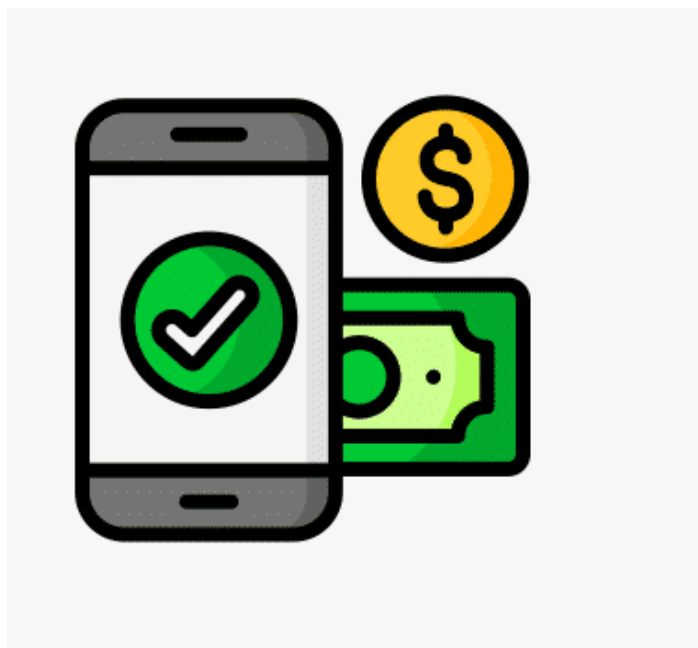
a) Enviando SMS con la palabra SALIR al mismo número corto que le llegan los mensajes.

b) Por APP Mi Claro

c) Por Sucursal Virtual

4. Ofrece también la opción de bloquear estos servicios, esto quiere decir, que el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para eliminación de SVA y/o Bloqueo, apóyate en la publicación Servicios Adicionales Móviles.

5. Para el ingreso de la NC como para el caso de impugnación, apóyate en la publicación Ingreso de Nota de Crédito Móvil



SVA TERCEROS: GESTIÓN

1. Explica el cobro de SVA identificado al cliente
2. Si cliente no reconoce la activación del servicio identifica si el SVA corresponde a uno de los siguientes:
 - Pienzzo – HotZone
 - Pienzzo – Platinum
 - Opratel – Todos Gamers
 - Opratel – Guapísima
 - Digital Virgo – Zona Goles
 - Renxo – Club Renxo

- Renxo – TV Toonz

3. En caso que el SVA no se encuentre en el listado, o el cliente no está de acuerdo con el cargo en la boleta, se debe ingresar el caso en ONE para que sea analizado por el BackOffice dentro de 5 días hábiles.4. Si corresponde a uno de la lista, se debe aplicar nota de crédito de acuerdo al monto.

MONTO MAYOR O IGUAL A \$7.000



Todos los canales: Aplica la nota de crédito por el valor total cargado, apóyate en la publicación [Ingreso de Nota de Crédito Móvil](#)

SI EL MONTO ES MAYOR A \$7.000

Sucursales y Canales Digitales: Ingresa un caso a fin de, que el supervisor/jefe gestionen la aprobación en línea, apóyate de la publicación ingreso de nota de crédito móvil.

Front Call Center: [Transfiere](#) hacia Botón rojo móvil (Transferencia BLOQUEADOS_MOVIL_N2), para ello, apóyate con el siguiente script:

"Sr XXXX, lo derivare al área especialista para que ellos, puedan cargar su descuento, por favor, espere mientras lo comunico"

Botón Rojo:1.Asegura que el cargo cobrado sea solo por uno de los siguientes SVA:

- Pienzzo – HotZone
- Pienzzo – Platinum
- Opratel – Todos Gamers
- Opratel – Guapísima
- Digital Virgo – Zona Goles
- Renxo – Club Renxo
- Renxo – TV Toonz

2. Si corresponde a uno de la lista, aplica Nota de crédito en la boleta actual emitida. Gestiona a través de un cargo de crédito, para ello, tiene un monto máximo de aprobación de \$15.000, pincha [aquí](#) para guiar su correcta aplicación.

3. Si el SVA no se encuentra en el listado, o el cliente no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes ingresar el caso en ONE para que sea analizado por el BackOffice dentro de los 5 días hábiles.

4.Asegura la eliminación del SVA con el cliente para evitar cobros futuros:a) Enviando SMS con la palabra **SALIR** al mismo **número corto que le llegan los mensajes**.b) Por APP Mi Claroc) Por Sucursal Virtual.

5. Ofrece también la opción de bloquear estos servicios, esto quiere decir, que el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para eliminación de SVA y/o Bloqueo, apóyate en la publicación [Servicios Adicionales Móviles](#)

Informa: "Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX"

Registra en ONE:

Registra el **#COBROSVATERCERO** para identificar la nota de crédito e incluye además una breve descripción

Motivo 1: Reclamos Financieros
Motivo 2: Impugnaciones de Cobros
Motivo 3: Cargos nacionales

Resultado: Solicitud Completada

Téplate: **Motivo:** Ejemplo: "No reconoce cobros"

Boleta N°: **Cuenta:** **PCS:** **Concepto:** **#COBROSVATERCERO**

Se realiza Nota de crédito por \$: Resuelto en línea: SI/NO

Correo electrónico:

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°20 – MÓVIL
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°20 –
MÓVIL**

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

FINALIZAR