



# DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°4 - SUCURSAL 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.



CAMBIO DE PLAN MÓVIL



DESCUENTOS



VENTA ENTRE CANALES



DESAFÍO TERMINADO

# CAMBIO DE PLAN MÓVIL

---



## PRECONDICIONES:

1

Cliente no puede tener deudas asociadas al RUT.

2

Informar que, si posee descuentos asociados al antiguo plan, estos se pierden.

---

3

Si llega a darse el caso de que ONE cobre la penalidad Downgrade, realiza la carga en la siguiente boleta y luego el perfil de jefe (sistema ONE) debe eliminar el cargo pendiente.

## POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- Esta solicitud puede ser solicitada por el **Titular o tercero con poder Notarial**, cliente en todos los casos, debe ser mayor de 18 años y con cédula de identidad vigente.
- El cambio de plan se puede realizar solo con **servicios ACTIVOS** y con boleta que no esté vencida (cuenta al día).
- Se debe realizar **idealmente en el inicio de su ciclo de facturación**, pero si cliente desea otra fecha se puede realizar, informando que se generará un proporcional, el cual se facturará en su siguiente boleta.
- Se debe aplicar **validación de identidad** a través de AUTENTIA (directo en ONE).

## ¿CÓMO REALIZAR EL CAMBIO DE PLAN EN ONE?

A continuación, revisaremos el paso a paso de cómo realizar el Cambio de Plan en ONE:



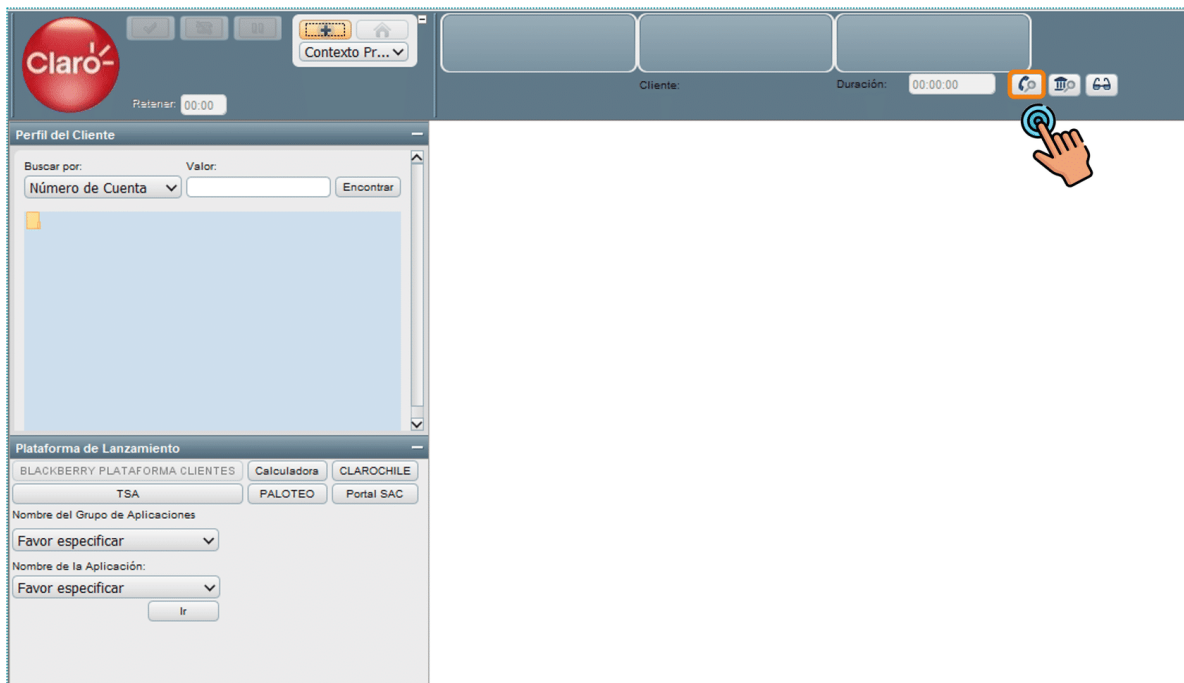
**Las imágenes que se muestran son referenciales.**

**Para ampliarlas se debe presionar sobre la imagen.**

## *Cambio de Plan*

### **Paso 1**

Una vez en el sistema One desde la Página Principal de Interacción se debe presionar el ícono "Encontrar a quién llama".



## *Cambio de Plan*

### **Paso 2**

1. En tipo de identificación, seleccionar: Rut. También, es recomendable buscar al cliente por el número de PCS. En valor de identificación, ingresar Rut, sin puntos ni guion.

2. Posteriormente, se debe presionar "**Enter o Buscar ahora**".

Claro

Archivo Ver Crear Buscar Flujo de Trabajo Acciones Ayuda Herramientas de Prueba

Contexto Priv...

Cliente: Duración: 00:00:00

Planear: 00:00

**Perfil del Cliente**

Buscar por: Valor: (Número de...) (Encontrar)

**Plataforma de Lanzamiento**

BLACKBERRY PLATAFORMA CLIENTES

TSA

Nombre del Grupo de Aplicaciones

Favor especificar

Nombre de la Aplicación:

**Abrir Ventanas**

Buscar Contacto (Extendida)

Encontrar a quien llama

**Alertas Globales**

**Encontrar a quien llama**

Nro. de Suscripción: IMEI: Sub Estados: Por favor especificar

Nombre: Apellido: ICCID:

Teléfono de Domicilio: Correo Electrónico:

Celular: Teléfono del Trabajo:

Nro. de Cuenta Financiera: Estado de la Cuenta Financiera: Por favor especificar

Nombre del Cliente:

Nombre de la Organización: Identificador de Negocios:

País: Chile

Región: Favor especificar

Ciudad: Por favor especificar

Tipo de Calle: Por favor especificar

Nombre de la Calle:

Número de la Calle:

Tipo de Identificación: RUT

Valor de la Identificación:

Fecha de Nacimiento:

Incluir Suscripción

**2** Buscar Ahora

Cancelar

## Cambio de Plan

### Paso 3

Seguidamente, se debe seleccionar al cliente desde la grilla de resultado y presionar **"Seleccionar"**. Siempre se debe confirmar con el cliente el número PCS al cual desea realizar el cambio.

| Nro. de Suscripción | Tipo           | Sub Estados          | IMEI         | ICCID        | Nombre       | Apellido     | Rol               | Nro. de Cta. Financi... |
|---------------------|----------------|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|-------------------------|
| 1                   | comienza por   | =                    | comienza por | comienza por | comienza por | comienza por | =                 | es igual a              |
|                     | Por Favor S... | Por Favor Seleccione |              |              |              |              | Por Favor S...    |                         |
|                     |                |                      |              |              |              |              | Titular de Cuenta | 3461356                 |
|                     |                |                      |              |              |              |              | Titular de Cuenta | 100228173               |

**2** Seleccionar

## Cambio de Plan

### Paso 4

Para iniciar el proceso de Cambio de Plan se deben seleccionar desde la Página Principal de Interacción los Tópicos de Interacción:

- **Motivo 1:** Solicitudes comerciales
- **Motivo 2:** Modificación al contrato
- **Motivo 3:** Cambio de oferta comercial
- **Resultado:** Solicitud completada

Posteriormente, presionar la botonera “**Acción**”.

**Página Principal de Interacción [1]**

ID de la Interacción:  Nuevo Guardar Cerrar Refrescar

Titular:  Tipo/Subtipo de Cliente:  Chum:  Marcación en Lista Especial:

Cta. Financiera:  Estado:  Fecha de Inicio:  Trabajo Abierto:  Condición Especial:  Dirección:  Canal:  Medios:

Dirección:  VIP:  Ninguno

Estado de la identificación:

Ver/Ocultar Interacción Ver/Ocultar Tema

Temas Actuales:

| Nro. de Cta. Financiera | Motivo 1                 | Motivo 2                 | Motivo 3                | Resultado       | Nro. de Suscripción | Vinculado con        |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
|                         | SOLICITUDES COME...      | MODIFICACIONES A...      | CAMBIO DE OFERTA...     | SE GENERA ORDEN |                     | Por Favor Seleccione |
| 240685126               | SOLICITUDES COMERCIAL... | MODIFICACIONES AL CON... | CAMBIO DE OFERTA COM... | SE GENERA ORDEN | 56946431575         | Por Favor Seleccione |

Historial Trabajo Contactos Ítems de facturación Suscripciones Cuenta Financiera de Cobro Historial de Campaña

Cliente Cuenta Financiera Contacto

Buscar Ahora   22 Registros

| Creado     | Identificación de la Interacción | Motivo 1 | Motivo 2     | Motivo 3        | Resultado       | Notas | Nro. de Cuenta Financiera |
|------------|----------------------------------|----------|--------------|-----------------|-----------------|-------|---------------------------|
| 15/02/2024 | 025775320                        | REGISTRO | AUTOSERVICIO | ACEPTACION T... | SOLICITUD CO... |       | 240685126                 |
| 15/02/2024 | 025755819                        | REGISTRO | AUTOSERVICIO | ACEPTACION T... | SOLICITUD CO... |       | 240685126                 |
| 8/02/2024  | 025447373                        | REGISTRO | AUTOSERVICIO | ACEPTACION T... | SOLICITUD CO... |       | 240685126                 |

## Cambio de Plan

### Paso 5

Una vez ingresados los Tópicos de Interacción en la siguiente pantalla se debe buscar al cliente, por lo tanto, para ejecutarlo se presiona la botonera “**Buscar Ahora**”.

Buscar: Productos Asignados

Ver por: Producto ☒ Incluir las Órdenes Pendientes ☐ Incluir los Subproductos Cancelados

**Buscar Ahora**  Búsqueda sin Guardar  1 Registros

| Nombre de producto                                                                            | Identificación | Nombre de... | Estado     | Region          | Fecha de Vigencia | Tipo de Acción de... | Identificación de I... | Nombre del Cliente |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|------------|-----------------|-------------------|----------------------|------------------------|--------------------|
| comienza por                                                                                  | es igual a     | comienza por | No =       | =               | Después           | =                    | es igual a             |                    |
|                                                                                               |                | Desact...    | Ambos      |                 |                   | Por Favor Seleccione |                        |                    |
|  Inalámbrico | 05 2021-ARR-M  | Activo       | Finalizado | 5/02/2024 16:41 |                   |                      |                        | ...                |

## **Cambio de Plan**

### **Paso 6**

Al presionar la botonera **"Buscar ahora"** aparecerá en pantalla el o los números asignados al cliente. Se debe seleccionar el número al cual se le realizará el cambio. Una vez seleccionado se debe presionar la botonera **"Iniciar Orden"**.

Buscar: Productos Asignados

Ver por:   
 Producto ☒ Incluir las Órdenes Pendientes ☐ Incluir los Subproductos Cancelados

| Nombre del Producto | Identificaci... | Nombre de ... | Estado    | Region     | Fecha de Vigencia | Tipo de Acción de... | Identificación de I... | Nombre del Cliente |
|---------------------|-----------------|---------------|-----------|------------|-------------------|----------------------|------------------------|--------------------|
| Inalámbrico         | es igual a      | comienza por  | No =      | =          | Después           | =                    | es igual a             |                    |
|                     |                 |               | Desact... | Ambos      |                   | Por Favor Seleccione |                        |                    |
|                     |                 |               | Activo    | Finalizado | 5/02/2024 16:41   |                      |                        |                    |

Inalámbrico (56946431575)

Orden

Modo de la Orden:  
 Estado de la Orden:  
 Fecha de Solicitud del Servicio:  
 Fecha Solicitada:

Acción de Orden

Identificación de la Acción de Orden:  
 Estado de la Acción de Orden:  
 Fecha de Solicitud del Servicio:  
 Fecha Solicitada:

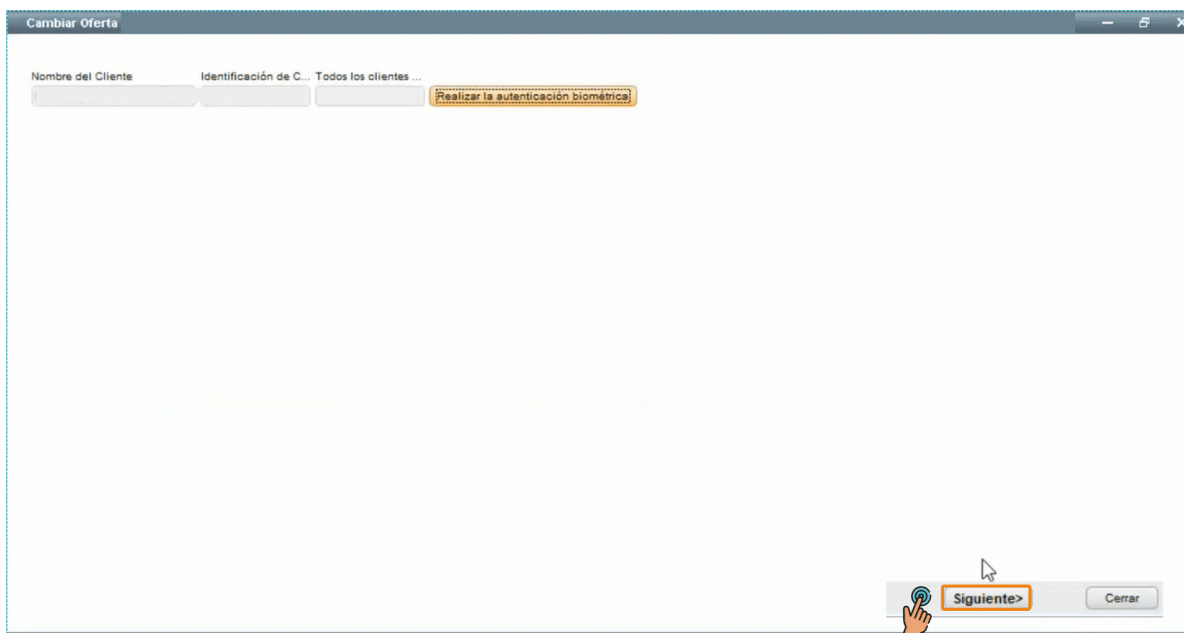
Motivo del Manejo Manual:

Dirección de Instalación: QUINTA, CHL  
 Primera Fecha de Instalación: 18/06/2018 15:56:54  
 Planes de Precio:

## Cambio de Plan

### Paso 7

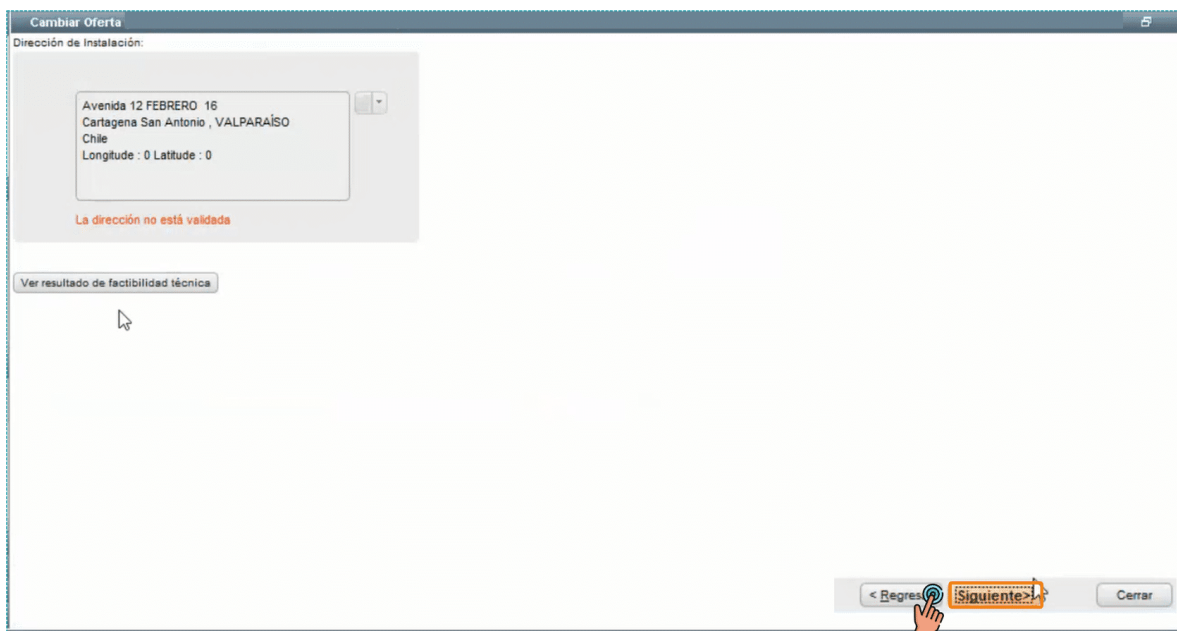
Se coloca biometría dactilar en caso de una venta presencial. Si se trata de una venta remota se debe omitir este paso, por lo tanto, presionar **"Siguiende"**.



## *Cambio de Plan*

### **Paso 8**

En esta pantalla solo se debe presionar **"Siguiete"**.



## ***Cambio de Plan***

### **Paso 9**

En la siguiente pantalla se debe seleccionar los criterios importantes para la evaluación crediticia, para ello, se debe seleccionar:

- **Canal de ventas:** dependiendo del canal de ventas
- **Tipo de cliente:** se completa de forma automática
- **Tipo de Acreditación:** siempre debe ser "Cliente Claro"
- **Datos de acreditación:** se debe completar seleccionando No.
- **Datos de los documentos:** se debe seleccionar las alternativas que el sistema nos entrega por defecto.

Finalmente, se debe presionar la botonera **"Evaluar"**

**Cambiar Oferta**

Datos Generales

Canal de Ventas: CallCenter

Tipo de Cliente: Residential

Tipo de Acreditación: Cliente Claro

Datos de Acreditación

| Descripción de Campo      | Valor del Campo |
|---------------------------|-----------------|
| AUTORIZA CONSULTA PREVIED | NO              |

Datos de los Documentos

| Categoría del Documento | Tipo de documento | Nombre del Documento                |
|-------------------------|-------------------|-------------------------------------|
| IDENTIDAD               | Cedula Vigente    | Fotocopia de Cedula por ambos lados |
| Domicilio               | No Aplica         | No Aplica                           |
| Acreditación            | No Aplica         | No Aplica                           |

Evaluación de crédito

Estado de la Evaluación:  Reemplazar tipo de of... Post a Post

Identificación de Aprobación de Crédito:

 **Evaluar**

## **Cambio de Plan**

### **Paso 10**

Al evaluar el sistema debe indicar **“Éxito”**. Seguidamente, presionar la botonera **“Siguiende”**.

Cambiar Oferta

Datos de Acreditación

| Descripción de Campo      | Valor del Campo |
|---------------------------|-----------------|
| AUTORIZA CONSULTA PREVIED | NO              |

Datos de los Documentos

| Categoría del Documento | Tipo de documento | Nombre del Documento                |
|-------------------------|-------------------|-------------------------------------|
| IDENTIDAD               | Cedula Vigente    | Fotocopia de Cedula por ambos lados |
| Domicilio               | No Aplica         | No Aplica                           |
| Acreditación            | No Aplica         | No Aplica                           |

Evaluación de crédito

Estado de la Evaluación

Éxito

Reemplazar tipo de of...

Post a Post

Ver Evaluación de Crédito

Identificación de Aprobación de Crédito

Cite solo puede optar cargo de activacion contado

< Regresar

Siguiente>

Cerrar

## Cambio de Plan

### Paso 11

Desde la siguiente pantalla se debe seleccionar el plan que el cliente desea cambiar. Es importante destacar que se debe seleccionar planes con el prefijo 07 2023. Una vez seleccionado se debe presionar **"Siguiente"**.

**Importante:** siempre se debe revisar el límite de compra que emite el sistema, esto es porque permitirá saber qué opciones con relación al precio/plan tiene el cliente para cambiarse.

**Cambiar Oferta**

Oferta(s) se va/án a cambiar: 05 2021-ARR-MAX XL LIBRE

Todas las Categorías   [Opciones](#)

Mostrando 1-6 de 17 ofertas

| <a href="#">07 2023-ARR-MAX LIBRE PRO</a>                                                                                                                                                                           | <a href="#">07 2023-ARR-MAX M</a>                                                                                                                                                                                   | <a href="#">07 2023-ARR-MAX XL LIBRE</a>                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cargo Único 3.900 CLP<br>Cargo Fijo 22.990 CLP<br>Plan Postpago con cargo fijo de \$22.990. Incluye para usar en Chile: minutos libres para llamadas nacionales todo destino a un máximo de 300 minutos de destino. | Cargo Único 3.900 CLP<br>Cargo Fijo 12.990 CLP<br>Plan Postpago con cargo fijo de \$12.990. Incluye para usar en Chile: minutos libres para llamadas nacionales todo destino a un máximo de 300 minutos de destino. | Cargo Único 3.900 CLP<br>Cargo Fijo 17.990 CLP<br>Plan Postpago con cargo fijo de \$17.990. Incluye para usar en Chile: minutos libres para llamadas nacionales todo destino a un máximo de 300 minutos de destino. |
| <input type="checkbox"/> Seleccionar                                                                                                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> Seleccionar                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> Seleccionar                                                                                                                                                                                |

| <a href="#">07 2023-ARR-MAX L LIBRE</a>                                                                                                                                                                             | <a href="#">07 2023-ARR-MAX PREMIUM LIBRE</a>                                                                                                                                                                       | <a href="#">07 2023-ARR-PLAN S CE</a>                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cargo Único 3.900 CLP<br>Cargo Fijo 14.990 CLP<br>Plan Postpago con cargo fijo de \$14.990. Incluye para usar en Chile: minutos libres para llamadas nacionales todo destino a un máximo de 300 minutos de destino. | Cargo Único 3.900 CLP<br>Cargo Fijo 20.990 CLP<br>Plan Postpago con cargo fijo de \$20.990. Incluye para usar en Chile: minutos libres para llamadas nacionales todo destino a un máximo de 300 minutos de destino. | Cargo Único 3.900 CLP<br>Cargo Fijo 8.990 CLP<br>Plan Cuenta Exacta con voz e internet, compatible con 4G LTE+. Tiene un cargo fijo de \$8.990 e incluye minutos libres hasta un máximo de 100 minutos de destino. |
| <input type="checkbox"/> Seleccionar                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> Seleccionar                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> Seleccionar                                                                                                                                                                               |

Ver resultado de factibilidad técnica   Ver Resultados de Crédito      Límite de compra móvil CLP45.000   Límite de compra hogar CLP80.000   Total cargo fijo móvil CLP0   Total cargo fijo hogar CLP0

## Cambio de Plan

### Paso 12

La siguiente pantalla es solo información de lo que se está ejecutando. Por lo que se debe presionar **"Siguiente"**.

Cambiar Oferta

Resumen

07 2023-ARR-MAX M (Nuevo)

| Nombre del Producto | Cargo Único | Nuevo Mensual | Actual Mensual | Acción                                                                     |
|---------------------|-------------|---------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Inalámbrico         | 0 CLP       | 0 CLP (-7067) | 7.067 CLP      | Para ser transferido desde 05 2021-ARR-MAX XL LI... <a href="#">Cambio</a> |

Agregar Productos

< Regresar **Siguiente** Cerrar

## ***Cambio de Plan***

### **Paso 13**

Desde la Pantalla Atributos de Acción de Orden existen dos opciones: Realizar el cambio de forma inmediata o agendar el cambio, esto básicamente depende de lo solicitado por el cliente.

En la razón se debe seleccionar **“Cambio de Plan”** y desde el texto de la razón se debe dejar el template correspondiente. Luego, presionar **“Siguiente”**.

**Actualizar atributos de acción de orden**

Identificación de la Orden: 1860005665A Estado de la Orden: Abierto Descripción de la Orden:

Identificación de Cliente: 241925273

Fecha de Solicitud del Servicio: 19/02/2024 Razón: Cambio de Plan

Fecha de Finalización de Facturación: 19/02/2024 Texto de la Razón: cliente solicita cambio de plan y descuento pruebas de

Canal de Ventas: CAC

UID "En Nombre de": 159580229 Identificación de Campaña: 1860005666A Identificación de la Acción de Orden: 1860005666A

Código de Distribuidor "En Nombre de": SUC PLAZA ARMAS OTROS Usuario: 159580229

Identificación de la Acción de Orden Externa: Identificación de la tienda:

☐ No se Requiere Generación de Contrato

Aplicar a Todo

Orden 1860005665A : 1 acciones de orden

Mostrar: Acciones de Orden Activas Más

| Acción de Orden | Nombre de la Oferta                    | Nombre del Producto | Identificación de Servicio | En el Paso Actual (1) | Estado      |
|-----------------|----------------------------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------|-------------|
| Cambio          | 07 2023-ARR-MAX M (de 05 2021-ARR-M... | Inalámbrico         | 56946431575                | Si                    | Negociación |

Cancelar Acción de Orden Cancelar Reemplazo Retirar Cancelar Corregir Acción de Orden Retirar Corrección Cambio en la Entrega Cambiar Oferta

Ver Mensaje Guardar Revertir <Regresar **Siguiente>** Cerrar

## Cambio de Plan

### Paso 14

En caso de que el cliente desee agendar se debe seleccionar la "Fecha de finalización de facturación" y en el texto de la razón dejar el template correspondiente.

a. En fecha de solicitud del servicio, debes agendar la fecha de inicio del cambio de plan. Si es inmediato debes seleccionar la fecha destacada con circulo azul (día actual), si es agendado debes buscar la fecha de agendamiento.

b. En la razón debes poner "Cambio de Plan".

c. En Texto de la razón, el siguiente template.

- Plan Antiguo:
- Plan Nuevo:
- Nuevo Cargo Fijo:

- Explicación de estructura:
- Inicio:
- Proporcionales: SI/NO

d. Informar que perderá descuentos.

e. Presiona **“Siguiente”**.

Recomienda al cliente que el cambio de plan debe ser inmediato y para ello debes explicar proporcionales, apóyate en la publicación No Reconoce Cobros - Proporcionales Móvil. Ahora bien, si el cliente desea agendar También puede hacerlo, y para ello puedes guiarte con la planilla de agendamiento cambio de plan.

The screenshot shows a mobile application interface titled "Actualizar atributos de acción de orden". The form includes the following fields and data:

- Identificación de la Orden:** 1720813584A
- Estado de la Orden:** Abierto
- Descripción de la Orden:** (Empty)
- Identificación de Cliente:** 16421483
- Fecha de Solicitud del Servicio:** 20/04/2023 (highlighted with an orange box and a hand icon pointing to it)
- Razón:** Cambio de Plan (selected from a dropdown)
- Texto de la Razón:**
  - Plan Antigo:
  - Plan Nuevo:
  - Nuevo Cargo Fijo:
- Identificación de Campaña:** (Empty)
- Identificación de la Acción de Orden:** 1720813585A
- Área que Gestiona:** AREASINTERNAS1
- Usuario:** 151109896
- Identificación de la tienda:** (Empty)

A calendar for April 2023 is displayed, with the date 20 highlighted in blue. The calendar shows the following dates: 27, 28, 29, 30, 31, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30.

## Cambio de Plan

### Paso 15

En la siguiente pantalla "Negociar Configuración de Productos Inalámbricos" si se trata solo de un cambio de plan se debe presionar **“Siguiente”**.

Si corresponde aplicar algún descuento o agregar algún SVA desde la categoría **“Subproductos Disponibles”** en la opción correspondiente se debe seleccionar.

Una vez seleccionado se debe presionar **“Agregar”** y de forma automática y aparecerá en los productos incluidos.

**Negociar configuración de producto Inalámbrico**

Configuración | Asignar Números | Descuento Productos Cruzados | Grupos | Bolsa

**Subproductos Disponibles**

Buscar... Mostrar Todo

- Inalámbrico
  - AS Detalle de las llamadas
  - 5G
  - Plan base
  - Bolsas Adicionales LDI Voz
  - Bolsas Adicionales Roaming
  - Depósito
  - Descuentos Automaticos
  - Equipo & Tarjeta Sim
  - Datos
  - LDI
  - LTE
  - Mensajería
  - Descuentos y promociones
  - Port In

Cantidad: [ ] Agregar Expandir Colapsar

**Subproductos Incluidos**

Encontrar por: [ ] Buscar Borrar

Mostrar atributos: Obligatorio [ ] Mostrar Detalles de Precios

| Nombre                          | Valor | Acción              | Único | Mensual |
|---------------------------------|-------|---------------------|-------|---------|
| Inalámbrico                     |       | Establecer Contacto | 0     | 0       |
| AS Detalle de las llamadas      |       |                     | 0     | 0       |
| MSISDN                          | *     |                     |       |         |
| Cantidad de líneas solicitada   | *     |                     |       |         |
| Plan base                       |       |                     | 0     | 10.916  |
| Bolsas Adicionales LDI Voz      |       |                     | 0     | 0       |
| Bolsas Adicionales Roaming      |       |                     | 0     | 0       |
| Equipo & Tarjeta Sim            |       |                     | 0     | 0       |
| Datos                           |       |                     | 0     | 0       |
| LTE                             |       |                     | 0     | 0       |
| Mensajería                      |       |                     | 0     | 0       |
| Parámetros de aprovisionamiento |       |                     | 0     | 0       |

Totales (CLP) Único: {0} 0.00 Mensual: 10915,96 Más Detalles

Borrar Suspender Anular Atributos Validar Calcular

Orden 1860005665A : 1 acciones de orden

Mostrar: Acciones de Orden Activas Más

| Acción de Orden | Nombre de la Oferta                    | Nombre del Producto | Identificación de Servicio | En el Paso Actual (1) | Estado      |
|-----------------|----------------------------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------|-------------|
| Cambio          | 07 2023-ARR-MAX M (de 05 2021-ARR-M... | Inalámbrico         | 56946431575                | Si                    | Negociación |

Cancelar Acción de Orden Cancelar Reemplazo Retirar Cancelar Corregir Acción de Orden Retirar Corrección Cambio en la Entrega Cambiar Oferta

Ver Mensaje Guardar Revertir <Regresar Siguiente> Cerrar

## Cambio de Plan

### Paso 16

Si es el caso de que se agregó algún descuento o SVA se debe presionar **“Validar”** y **“Calcular”**. Y para finalizar se debe presionar **“Siguiente”**.

**Negociar configuración de producto inalámbrico**

Configuración    Asignar Números    Descuento Productos Cruzados    Grupos    Bolsa

Subproductos Disponibles

Subproductos Incluidos

Encontrar por Nombre:  Mostrar atributos:     ☐ Mostrar Detalles de Precios

Comienza por     ☐ Mostrar Detalles de Precios

| Nombre                              | Valor | Acción | Único | Mensual |
|-------------------------------------|-------|--------|-------|---------|
| Tarjeta SIM                         |       |        | 0     | 0       |
| PYD Descuento Simcard               |       |        | 0     | 0       |
| Datos                               |       |        | 0     | 0       |
| Internet                            |       |        | 0     | 0       |
| LTE                                 |       |        | 0     | 0       |
| Mensajería                          |       |        | 0     | 0       |
| MMS                                 |       |        | 0     | 0       |
| SMS                                 |       |        | 0     | 0       |
| SMS saliente                        |       |        | 0     | 0       |
| Descuentos y promociones            |       |        | 0     | 0       |
| PYD Descuento CF 40 x 3 meses Pyme  |       |        | 0     | 0       |
| Parametros de aprovisionamiento     |       |        | 0     | 0       |
| Roaming Comparte Claro              |       |        | 0     | 0       |
| Bolsas Roaming Datos Comparte Claro |       |        | 0     | 0       |
| Descuentos Especiales               |       |        | 0     | 0       |
| Servicios de valor agregado (SVA)   |       |        | 0     | 0       |

Totales (CLP) Único: {0} 0,00 Mensual: 10915,96 [Más Detalles](#)

Orden 1860005665A : 1 acciones de orden

Mostrar: Acciones de Orden Activas

| Acción de Orden | Nombre de la Oferta                             | Nombre del Producto | Identificación de Servicio | En el Paso Actual (1) | Estado      |
|-----------------|-------------------------------------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------|-------------|
| Cambio          | 07 2023-ARR-MAX M (de 05 2021-ARR-MAX XL LIBRE) | Inalámbrico         | 58946431575                | Si                    | Negociación |

## Cambio de Plan

### Paso 17

Seguidamente, desde la pantalla Negociar Distribución de Cargo para Negocio Móvil se debe seleccionar el acuerdo de facturación al cual se aplicará los cargos mensuales.

- Facturas separadas:** revisa que los cargos cobrados sean los correctos. (El sistema de forma automática entrega factura sencilla, sin embargo, se debe seleccionar factura separadas).
- Acuerdo de facturación existente:** mantiene misma cuenta financiera
- Nuevo acuerdo de facturación:** se crea nueva cuenta financiera (no recomendable).

En caso de disminuir el cargo fijo, el cliente debe pagar el monto asociado, según antigüedad del equipo. Este cargo, se instala automáticamente y será cobrado en la facturación siguiente, al cambio de plan. Posteriormente, presionamos **"Siguiente"**.

**Perfil del Cliente**

Buscar por: Valor:  Encontrar

RUT 151099114 Desde 27/05/2013 11:03:24

- 16421483
  - 4155738-Abierto-Wireless
  - 311 SAN MARTIN
  - 56977726107-WLSM-Postpaid
- 16421484
  - 4155739-Cancelado-Wireless
- 100000111
  - 100000106-Cancelado-Wireless
- 100000112

**Negociar distribución del cargo para negocio móvil**

Cargos Por: ☒ Factura Sencilla ☐ Facturas Separadas

☒ Acuerdo de Facturación Existente MARIA GONZALEZ

☐ Nuevo Acuerdo de Facturación

Afiliado del Cliente LOB:

Claro Chile Wireless

Nombre del Cliente

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Nombre del

MARIA GONZALEZ MARIAGON

**Nombre de Facturación**

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Nom

MARIA GONZALEZ MAR

Dirección de Facturación:

## Cambio de Plan

### Paso 18

Posteriormente, se debe presionar "Siguiete".

**Negociar distribución del cargo para negocio móvil**

Cargos Por: ☐ Factura Sencilla ☒ Facturas Separadas

| Nombre                                  | Inmediato | Cargo fijo por ... | Único | Mensual    | Cargar al Tipo         | Cargar a Identifica... | Cargar al No |
|-----------------------------------------|-----------|--------------------|-------|------------|------------------------|------------------------|--------------|
| <b>Cambio Inalámbrico (56977726107)</b> |           |                    |       |            |                        |                        |              |
| <b>Cargos Únicos y Fijos</b>            |           |                    |       |            |                        |                        |              |
| PyD Mensual Claro Musica                |           | 0                  | 0 CLP | 0 CLP      | Acuerdo de facturación | 4155738                |              |
| Suscripción Mensual Claro Musica        | Nunca     |                    |       | 0          | Acuerdo de facturación | 4155738                |              |
| RP 05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE  |           | 0                  | 0 CLP | 21.840 CLP | Acuerdo de facturación | 4155738                |              |
| Telefonia                               | Nunca     |                    |       | 21.764,71  | Acuerdo de facturación | 4155738                |              |
| Internet                                | Nunca     |                    |       | 20.924,37  | Acuerdo de facturación | 4155738                |              |
| Telefonia                               | Nunca     |                    |       | 0          | Acuerdo de facturación | 4155738                |              |
| Telefonia                               | Nunca     |                    |       | -18.925,21 | Acuerdo de facturación | 4155738                |              |
| Internet                                | Nunca     |                    |       | -1.923,53  | Acuerdo de facturación | 4155738                |              |

Configurar Acuerdo de Facturación

Orden 17208135844 : 1 acciones de orden

Mostrar: Acciones de Orden Activas

| Acción de Orden | Nombre de la Oferta                 | Nombre del Producto | Identificación de Servicio | En el Paso Actual (1) | Estado      |
|-----------------|-------------------------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------|-------------|
| Cambio          | 05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE | Inalámbrico         | 56977726107                | Si                    | Negociación |

Cancelar Acción de Orden Cancelar Reemplazo Retirar Cancelar Concluir Acción de Orden Retirar Corrección Cambio en la Entrega Cambiar Oferta

Ver Mensaje Guardar Revertir <Regresar **Siguiete**

## Cambio de Plan

### Paso 19

En Resumen de Orden se debe seleccionar **"Generar"**, es ahí donde el sistema carga el anexo de cambio de plan en Gestor Documental. También puedes pinchar "Ver", para revisar dicho anexo.

Resumen de la orden (Orden 1330425913A para JUAN CARLOS LÓPEZ REYES)

Mostrar Detalles de Precios

| Item                                                              | Actividad | Fecha de Vencimiento | Cargo Único | Mensual | Prorrateado | Mensual Anterior |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|-------------|---------|-------------|------------------|
| Activar Inalámbrico (56988066977) - Cido de la Factura 14/09/2020 |           | 28/08/2020           | 0,00        | 8394,96 | 5145,29     | 0,00             |
| JUAN LOPEZ's Inalámbrico                                          | Nuevo     |                      | 0,00        | 0,00    | 0,00        | 0,00             |
| Plan base                                                         | Nuevo     |                      | 0,00        | 8394,96 | 5145,29     | 0,00             |
| Descuentos Automaticos                                            | Nuevo     |                      | 0,00        | 0,00    | 0,00        | 0,00             |
| PYD CF                                                            | Nuevo     |                      | 0,00        | 0,00    | 0,00        | 0,00             |
| Equipo & Tarjeta Sim                                              | Nuevo     |                      | 0,00        | 0,00    | 0,00        | 0,00             |
| Contrato por arriendo de equipo                                   | Nuevo     |                      | 0,00        | 0,00    | 0,00        | 0,00             |
| Devolución de equipo y tarjeta SIM                                | Nuevo     |                      | 0,00        | 0,00    | 0,00        | 0,00             |
| de Equipo                                                         | Nuevo     |                      | 0,00        | 0,00    | 0,00        | 0,00             |
| Garantía de equipo                                                | Nuevo     |                      | 0,00        | 0,00    | 0,00        | 0,00             |
| Tarjeta SIM                                                       | Nuevo     |                      | 0,00        | 0,00    | 0,00        | 0,00             |
| Datos                                                             | Nuevo     |                      | 0,00        | 0,00    | 0,00        | 0,00             |
| Internet                                                          | Nuevo     |                      | 0,00        | 0,00    | 0,00        | 0,00             |

Colapsar Todos Expandir Todo Renunciar a cargos

Totales (CLP) Único: {0} 0,00 Mensual: 8394,96 Mensual Anterior: 0,00 Inmediato 0,00 [Más Detalles](#)

Totales + Impuesto (CLP) Único: {0} 0,00 Mensual: 9990,00 Mensual Anterior: 0,00 Inmediato 0,00

**Generar** Ver ID del Contrato 256658995899

Fecha de Negociación del Contrato 28/08/2020

Identificación de Aprobación de Crédito 21973964

Orden 1330425913A : 1 acciones de orden

Mostrar: Acciones de Orden Activas Más

| Acción de Orden | Nombre de la Oferta  | Nombre del Producto | Identificación de Servicio | En el Paso Actual (1) | Estado      |
|-----------------|----------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------|-------------|
| Activar         | 08 2019-EP-PLAN S CE | Inalámbrico         | 56988066977                | Si                    | Negociación |

Cancelar Acción de Orden Cancelar Oferta Retirar Cancelar Corregir Acción de Orden Retirar Corrección Cambio en la Entrega Cambiar Oferta

Ver Mensaje Guardar Revertir <Regresar Enviar Cerrar

## Cambio de Plan

### Paso 20

Desde la pestaña **"Documentos"** se deben seleccionar todos y luego presionar **"Enviar"**.

Resumen de la orden (Orden 1330425913A para JUAN CARLOS LOPEZ REYES)

Precios Documentos

Por favor marque los documentos que ha verificado

Documentos

☒ Fotocopia de Cedula por ambos lados

☒ NO APLICA

☒ NO APLICA

Orden 1330425913A : 1 acciones de orden

Mostrar: Acciones de Orden Activas Más

| Acción de Orden | Nombre de la Oferta  | Nombre del Producto | Identificación de Servicio | En el Paso Actual (1) | Estado      |
|-----------------|----------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------|-------------|
| Activar         | 08 2019-EP-PLAN S.CE | Inalámbrico         | 56988066977                | SI                    | Negociación |

Cancelar Acción de Orden Cancelar Oferta Retirar Cancelar Corregir Acción de Orden Retirar Corrección Cambio en la Entrega Cambiar Oferta

Ver todas las acciones de orden seleccionadas

Cancelar Acción de Orden Cancelar Oferta Retirar Cancelar Corregir Acción de Orden Retirar Corrección Cambio en la Entrega Cambiar Oferta

Ver Mensaje Guardar Revertir <Regresar **Enviar** Cerrar

## Cambio de Plan

### Finalización

Al presionar "**Enviar**" verás que la orden se ha enviado con éxito.

Siempre se debe informar al cliente el detalle del plan al cual cambio: atributos del nuevo plan, tipo de plan, ciclo de facturación, emisión de la boleta, fecha de vencimiento, etc.

**Importante:** es recomendable volver a la pantalla principal y dejar el registro de la acción esto para asegurar la correcta finalización del paso a paso:

- Ingresa los tópicos de interacción que corresponden a la gestión.
- En notas de la interacción, dejar el siguiente template: plan antiguo, plan nuevo, nuevo cargo fijo, explicación de la estructura, etc.
- Finalmente, para cerrar la gestión, pincha "Guardar" y luego "Cerrar".

Orden 1720813584A

La orden 1720813584A fue enviada exitosamente.



## ¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

**¿Cuál es la razón que se debe dejar en la pantalla Actualizar Atributos de Acción de Orden?**

---

☐ Cambio de plan

☐ Actualizar plan

☐ Nuevo plan

SUBMIT

**¿Cuáles son los tópicos de interacción que se deben seleccionar para realizar el cambio de plan en One?**

---

☐ Motivo 1: solicitudes especiales, Motivo 2: Modificaciones al plan, Motivo 3: Cambio de oferta comercial, Resultado de interacción: se genera orden.

☐ Motivo 1: solicitudes comerciales, Motivo 2: Modificaciones al contrato, Motivo 3: Cambio de oferta comercial, Resultado de interacción: se genera orden.

SUBMIT

CONTINUAR

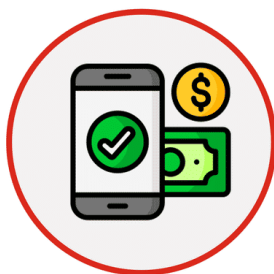
# DESCUENTOS

---



---

**POLÍTICA DE ATENCIÓN:**



Siempre que ingreses un descuento, debes informar que, en la siguiente boleta, por única vez, figurará el valor proporcional al descuento ingresado en relación con el ciclo actual y que, a partir de las boletas subsiguientes, figurará el monto completo del descuento, puedes apoyarte con el siguiente script:

*"Sr(a) XXX, al ingresar el descuento implica que en la siguiente boleta figure el monto proporcional del descuento de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, a partir de las boletas siguientes aparecerá el monto normal."*

Si el cliente no está de acuerdo con lo que comentas y solicita el descuento completo en la siguiente boleta, de manera excepcional, puedes realizar el ajuste correspondiente, apóyate con la publicación AJUSTES (HOGAR).

## INGRESO DE DESCUENTO:

**SUR (HFC-FTTH)**

**ESAC (DTH)**

**ELIMINAR DESCUENTO (HFC-FTTH)**

1. En SUR, ingresar **RUT de cliente** y luego hacer clic sobre la lupa.
2. Seleccionar **"Servicios y Funciones"**.
3. Seleccionar **"Contratación"**.

4. Seleccionar fila **"PERSONA"**.

5. Se abrirá una nueva pestaña, seleccionar **"Menú contratación" y luego "Baja de servicios"**.

6. Se revisa la información del cliente, en la sección **"Promociones vigentes"** se mostrará el listado de descuentos activos que tiene el cliente. Para continuar hacer clic en "Siguiente". Buscar la promoción disponible e ingresamos el descuento ofrecido al cliente. Para guardar se debe hacer clic en **"Agregar"**.

**Importante:** Automáticamente se actualizará información en sección **"Servicios contratados"**, donde se puede visualizar el valor total de descuentos en la boleta del cliente.

IMPORTANTE: Si no selecciona o carga bien el descuento, al dar clic en "Siguiente" el sistema arrojará el siguiente mensaje: *"Ud. no ha seleccionado ninguna herramienta de retención, se procederá con la baja total de los servicios y adicionales contratados"*.

7. Para continuar, hacer clic en **"Siguiente"**.

8. Debemos señalar el motivo por el que el cliente deseaba dar de baja sus servicios, para ello, completamos todos los campos señalados. Luego clic en **"Siguiente"**.

9. Finalmente, el sistema nos entregará un número de orden de trabajo. Dar clic en **"Terminar"**.

**Informa:**

*"Sr. XXX el descuento de \$XXXX por X meses quedó ingresado en sistema; desde la próxima boleta y durante X meses su pago será de \$XXXXXX. En la boleta del mes de XXX la boleta volverá al valor normal de \$XXXXXX"*.



**SUR (HFC-FTTH)**

**ESAC (DTH)**

**ELIMINAR DESCUENTO (HFC-FTTH)**

1. Para el ingreso del **Descuento por retención en DTH**, se ingresará a módulo Comercial, como a continuación se detalla el paso a paso:
2. Ingresar nombre usuario y contraseña asignada.
3. Ingresar al **sub-menú Consulta Contratos**.
4. Para acceder al contrato del cliente y aplicar la herramienta de retención debes ingresar el **Rut y dar Enter**.
5. En seguida hacer clic en los datos del cliente y con el botón izquierdo del mouse abrirá una lista desplegable, donde usted seleccionará **Contrato**.
6. Para el ingreso del descuento por fidelización, debe seleccionar **Otros Descuentos**.

7. Se abrirá una nueva pantalla, donde debe selecciona el descuento a ingresar, también debe ingresar la fecha Desde - Hasta. Cuando se ingrese la promoción se debe colocar especial cuidado en las Fechas, Fecha Desde - Fecha Hasta, ya que dependerá del ciclo al que pertenezca el cliente lo que se deberá ingresar.

8. Después de ingresar el descuento y registro de fechas debes pulsar el icono de **diskette para guardar** la acción que efectuaste.

9. Es importante también dejar registro de lo que realizaste (retención) en Notas. Cada vez que otorgues una retención debes dejar registro de esta acción en pestañas **Notas de Comercial**, pues ahí se revisa el historial de promociones del cliente.

10. Para agregar la Nota de tu atención debes hacer **click en Ingresar Notas**.

11. Debes ingresar una **Descripción de la Nota**, Retención.... Una Observación, con lo ofrecido y aceptado por el cliente, plazos, montos, etc.

12. Recuerda siempre al terminar tu registro en Notas pulsar el icono de **diskette para guardar la acción**.



| SUR (HFC-FTTH)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ESAC (DTH) | ELIMINAR DESCUENTO (HFC-FTTH) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------|
| <div data-bbox="203 344 1421 1461"><ol style="list-style-type: none"><li>1. En SUR, ingresar <b>RUT de cliente</b> y luego hacer clic sobre la lupa.</li><li>2. Seleccionar <b>"Servicios y Funciones"</b>.</li><li>3. Seleccionar <b>"Contratación"</b>.</li><li>4. Seleccionar fila <b>"PERSONA"</b>.</li><li>5. Se abrirá una nueva pestaña, seleccionar <b>"Menú contratación"</b> y luego <b>"Baja de servicios"</b>.</li><li>6. Se revisa la información del cliente, en la sección <b>"Promociones vigentes"</b> se mostrará el listado de descuentos activos que tiene el cliente. Para continuar hacer clic en "Siguiente".</li><li>7. Buscar la promoción que se debe eliminar y hacer clic sobre la sección para desmarcar. Para guardar se debe hacer clic en <b>"Agregar"</b>.</li></ol><p><b>Importante:</b> Automáticamente se actualizará información en sección <b>"Servicios contratados"</b>, donde se puede visualizar el valor total de descuentos en la boleta del cliente.</p><p>IMPORTANTE: Si no selecciona o carga bien el descuento, al dar clic en "Siguiente" el sistema arrojará el siguiente mensaje: <i>"Ud. no ha seleccionado ninguna herramienta de retención, se procederá con la baja total de los servicios y adicionales contratados"</i>.</p><ol style="list-style-type: none"><li>8. Para continuar, hacer clic en <b>"Siguiente"</b>.</li><li>9. Debemos señalar el motivo por el que el cliente deseaba dar de baja sus servicios, para ello, completamos todos los campos señalados. Luego clic en <b>"Siguiente"</b>.</li><li>10. Finalmente, el sistema nos entregará un número de orden de trabajo. Dar clic en <b>"Terminar"</b>.</li></ol></div> |            |                               |



### **¡Repasemos lo aprendido!**

Selecciona la opción que consideres correcta:

---

Es correcto afirmar que siempre que cuando se ingrese un descuento, se debe informar que, en la siguiente boleta, por única vez, figurará el valor proporcional al descuento ingresado en relación al ciclo actual.

---

☐

Verdadero

☐

Falso

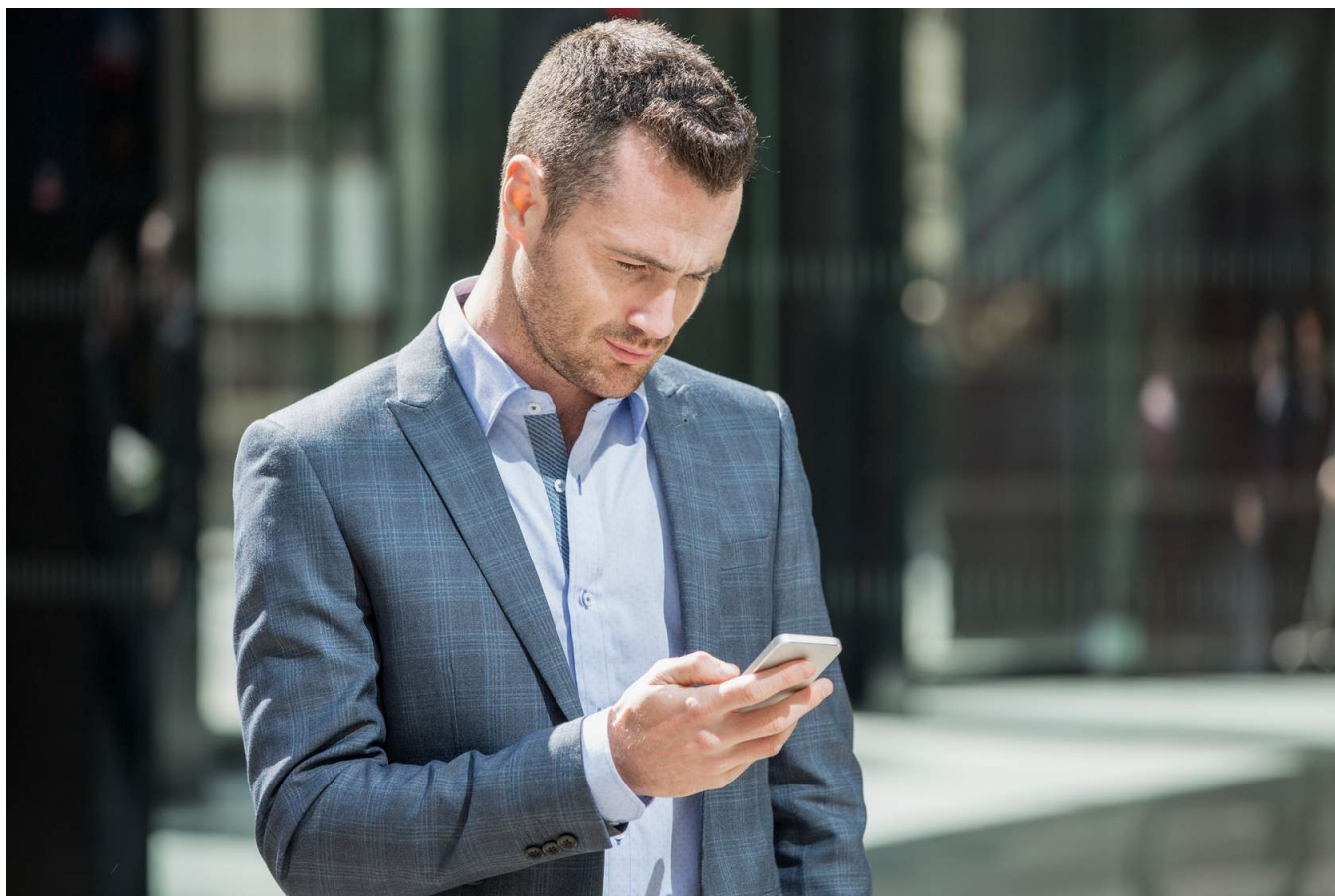
SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

## VENTA ENTRE CANALES

---



---

**CONSIDERACIONES AL SOLICITAR UN CAMBIO DE  
CÓDIGO/REASIGNACIÓN DE VENTA:**



- El límite de tiempo para realizar una solicitud de cambio de código es hasta el 6° día hábil una vez completada la instalación, de lunes a sábado sin considerar feriados. A excepción del último día del mes, donde sólo podrán realizar la solicitud hasta el 5° día hábil. En base de ventas fijas, deben ser órdenes en estado **instalada**. Posterior a este plazo, NO se considerará la revisión.
- Las solicitudes referentes a la política de venta entre canales se deben realizar enviando un correo a: [clarovec@clarovtr.cl](mailto:clarovec@clarovtr.cl).
- Estas solicitudes aplican solo para casos de ventas entre canales o equipos, según se detalla a continuación:
  - Ventas entre canales.
  - Ventas dentro del canal Sucursal, pero entre distintas sucursales. (CAC)
  - Ventas dentro de uno de los canales de Venta Remota, pero entre distintos operadores. (ej. entre Solvencia y GBI)
  - Ventas dentro de uno de los canales de Venta Presencial, pero entre distintos operadores/distribuidores.
- Las solicitudes por ventas entre vendedores del mismo equipo **deben ser escaladas a la subgerencia de cada canal**, según corresponda. A continuación, se indican los responsables:
- - Ventas dentro de una misma sucursal – Subgerentes de Atención Sucursales.
  - Ventas dentro de un mismo equipo de Venta Remota – EPS.

- Ventas dentro de un mismo operador – Administrativo de Ventas del canal.
- Ventas dentro del canal, pero entre distintos operadores (ej. entre San Lucas y Mirasol) – Administrativo de Ventas del canal.

- Una vez recibida la solicitud, el plazo de respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes al **cambio de código es de 72 horas hábiles** (de lunes a sábado sin considerar feriados). En periodos de contingencia el plazo será de 96 horas, lo cual será siempre informado a los canales previamente.

- Visualización de Cambio de código:** los cambios de códigos son visibles en las bases o reportes de venta oficiales.

- Para solicitar cambio de código se debe completar la tabla que está a continuación, **llenando todos los datos solicitados**, y debe ser enviada por un supervisor/BO/coordinador al correo indicado. Sin los datos requeridos, o bien, no es enviado por el supervisor/BO/coordinador a cargo, no puede ser revisado, esto es de responsabilidad del interesado, y con ello, no afecta los plazos estipulados aquí.

- | Código<br>o<br>vendedor<br>actual | Número<br>de<br>pedido<br>o<br>completado | Código<br>nuevo<br>vendedor | Número<br>de<br>pedido<br>o<br>cancelado | Motivo<br>del<br>cambio | Servicios | Fecha<br>ingreso<br>venta |
|-----------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------|-------------------------|-----------|---------------------------|
|-----------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------|-------------------------|-----------|---------------------------|

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|



Los datos requeridos (obligatorios) son:

- Rut del cliente \*
- Número de OT \*
- Motivo del cambio: Solo es considerado VEC
- Código de vendedor actual
- Código de nuevo vendedor \*
- Servicios: productos para los que se está solicitando el cambio de código \*
- Fecha ingreso de la venta \*



Una vez recibida la respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, **tendrán un plazo de 72 horas hábiles para apelar**. La respuesta a esta apelación se entregará en un plazo de 72 horas hábiles.



## ¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

El límite de tiempo para realizar una solicitud de cambio de código es hasta el 6° día hábil una vez completada la instalación, de lunes a sábado sin considerar feriados.

---

☐

Verdadero

☐

Falso

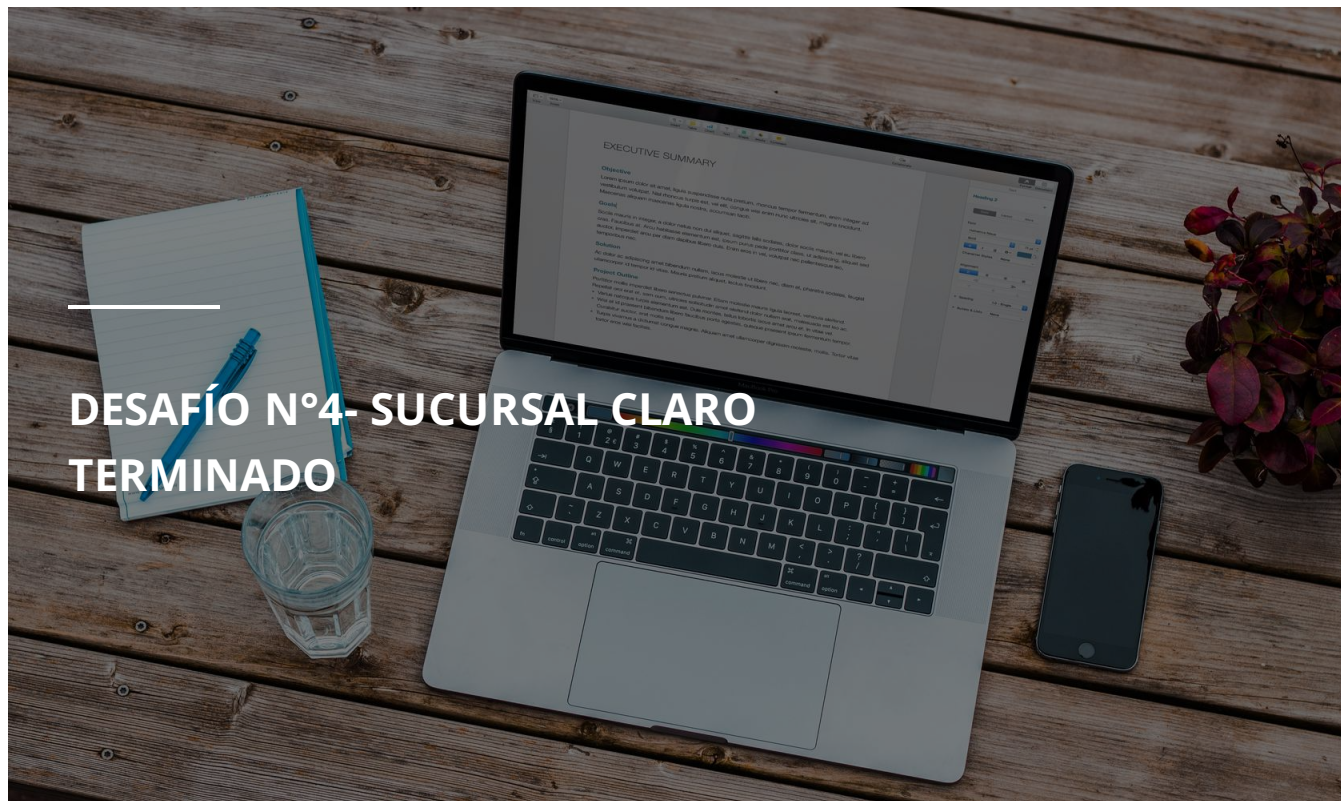
SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# DESAFÍO TERMINADO

---



## DESAFÍO N°4- SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°4 -  
SUCURSAL CLARO**

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

**FINALIZAR**