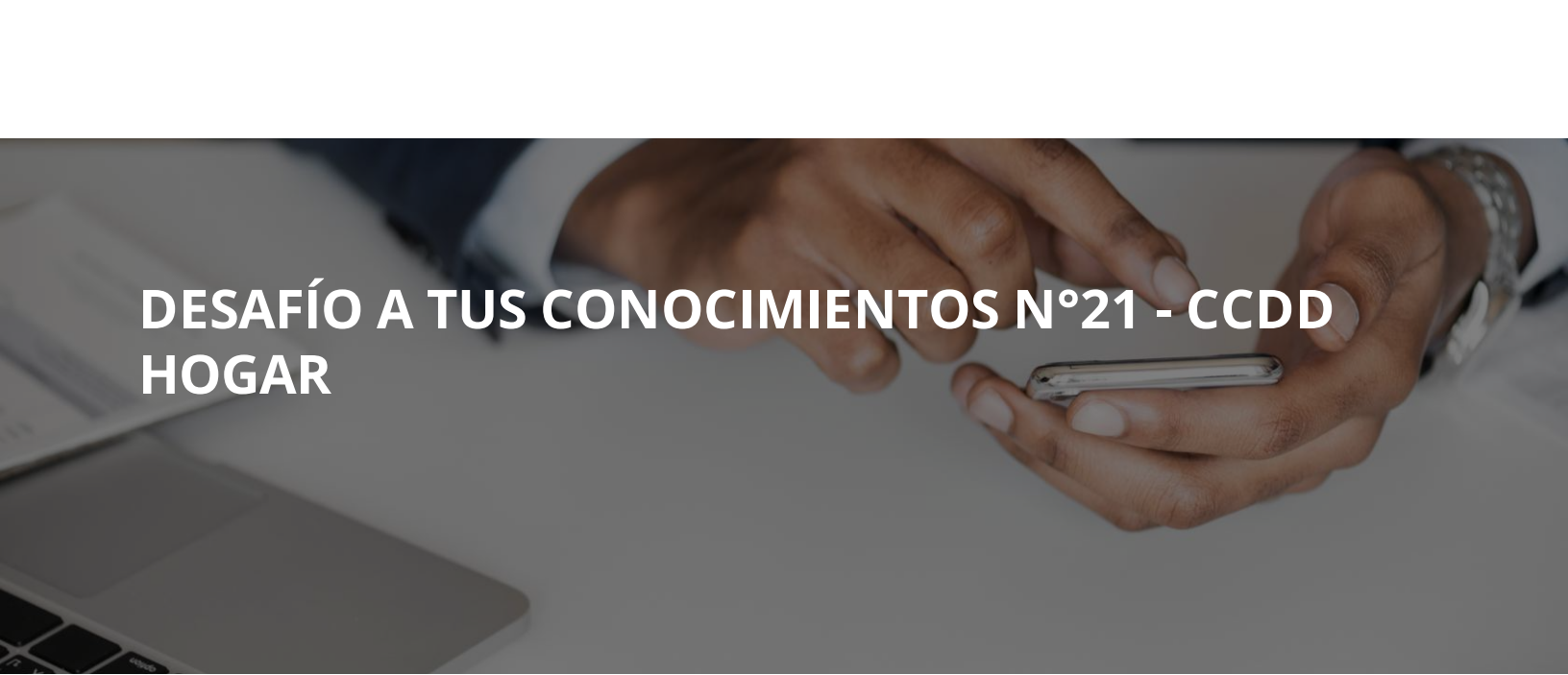




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°21 - CCDD HOGAR

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.



EXPLICACIÓN DEL IPC



REVISAR ESTADO COMERCIAL



VISITA TÉCNICA



DESAFÍO TERMINADO

EXPLICACIÓN DEL IPC



¿QUÉ ES EL IPC?

Es un indicador económico al que están afectos, tanto los bienes, como servicios de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar. El

IPC en el caso de CLARO se reajuste cada 3 meses, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre tanto para servicios fijos como móviles.

DEBES SABER:

1

El alza del IPC corresponde al 0.8 % para hogar y del 0.92 % para móvil.

2

Los descuentos en monto de dinero no tienen reajuste de IPC.

3

Para las cuentas de servicio móvil que tengan un porcentaje de descuento activo, este se aplica sobre el valor del cargo fijo reajustado.

4

El reajuste es acumulativo, es decir, el reajuste se aplica sobre el cargo fijo del período anterior.

SERVICIO HOGAR:

Revisa la siguiente tabla para conocer los clientes afectados al reajuste del IPC:

Productos	Tipo de Servicio	Servicios afectados a reajuste	¿Corresponde reajuste IPC?
Productos Alámbricos	HFC/FTTH	Servicios principales	Si
		Canales premium contratados	Si
		Decodificador	Si
		Servicios Adicionales	No
Productos Inalámbricos	DTH	Servicios TV	Si
		Canales premium contratados	Si
		Decodificador	No
	TFI	Servicio telefónico	Si
	BAFI-TFI	2 Play internet fijo inalámbrico + telefonía inalámbrica	No

¿CÓMO REVISAR SI EL CLIENTE TIENE UN REAJUSTE POR IPC?

REVISIÓN EN SUR

1. Ingresa a SUR y haz clic sobre la lupa.
2. Se desplegará una ventana donde podrás revisar la diferencia entre la boleta reajustada versus el valor inicial del plan. Asimismo, puedes revisar el reajuste aplicado a servicios adicionales.

Cliente consulta por reajuste:

Informa el motivo del alza con el siguiente script:

"Sr. XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega CLARO. Se realiza trimestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

En caso de que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta explica:

"Sr. /Sra. XXX lamentablemente no podemos modificar el reajuste dado que es parte del contrato que ud. Tiene vigente"

REGISTRA:

DTH MÁS/FTTH MÁS/ HFC MÁS- COMERCIAL- REAJUSTE IPC- CONSULTA

Cliente: 10885272-0 Nombre: ALAN MAURICIO CHAMORRO PENA Correo:
Tipo: PERSONA Estado: Cliente Activo F. Alta: 3-abr-2018 Categoría: Normal Afinidad: Afinidad ☐

Cuenta	Dirección	Producto	Acciones
10885272-0 (1)			
CTA PRINCIPAL (1)			

Principal Cliente Productos Orden

Productos

Productos	F. Alta
1Play Hogar TV Pro HD	3-abr-2018
Adicionales	3-abr-2018
DTA DECO Adicional HD - PRO	3-abr-2018
DTA DECO Adicional HD - PRO	3-abr-2018

Tariff Details - Internet Explorer

http://10.94.200.64/zntGestionCteWeb/zntjsp/tarifasAdicionales.jsp?claves=tv_paq_adi;preh_cdf01;tv_paq

Detalle		Premium H- CDF
Descripcion	Motivo	Importe
Tarifa Inicial		\$7.490
Reajuste IPC Julio-2018 Premiu	Ajuste IPC	\$7.580

100%

Productos	F. Alta	Paquetes Television	Factura	Portal	Importe	Moneda	Estado	Id
Premium H- CDF	3-abr-2018	Television Adicional	Constante	Portal	\$7.580	\$0	ACTIVO	
DTA DECO Adicional HD - PRO	3-abr-2018	Equipos Television	Constante	Portal	\$2.500	\$0	ACTIVO	
Promo Deco DTA HD - Desc 1500 x siempre	3-abr-2018	Promocion Entrada Television	Constante	Portal	-\$1.500	\$0	ACTIVO	15834987



Información importante sobre tu próxima boleta

Estimado %%Nombre%%

Te informamos que, según lo establecido en tu contrato, el ajuste del IPC en el cargo fijo de tu servicio Claro Hogar, correspondiente al mes de septiembre, se verá reflejado en tu próxima boleta.

Atentamente,
Claro Chile

Este correo electrónico ha sido enviado a %%EMAIL%%

%%GENERAL_DISCLAIMER%%

CONTINGENCIA

Debido a un inconveniente en la facturación del IPC para un grupo de clientes hogar, el Reajuste de septiembre se verá reflejado en la boleta que se emitirá en octubre.

Estos clientes ya fueron identificados y se les envió un comunicado informando la situación.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

REVISAR ESTADO COMERCIAL



PROCESO DE ATENCIÓN:

Introducción

A continuación, veremos cómo revisar el estado comercial del cliente en SUR

Paso 1

Ingresa el RUT del cliente y luego haz clic sobre la lupa.

CRM - Internet Explorer

http://10.94.200.64/CRM/LATAM/zntjsp/NCRR0000.iframe

1:NUM CLIENTE 10966511-8

Cliente Tipo Nombre Estado F. Alta Categoría Correo Afinidad Acciones

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Productos Productos F. Alta Tecnología Familia Estado Canal Venta Costo Descuentos Estado Teléfono

Ordenes Pendientes Número de Atención Fecha de ingreso Folio modulo Tipo de Movimiento Estado orden Fecha de Agendación

Facturación

Saldo Actual

Pagar Antes del Deuda Repactado Promedio Mensual Minutos Contratados Minutos consumidos Saldo minutos

■ pagada ■ activa ■ atrasada

Mensaje para el agente Mensaje para el cliente Inicio

NICOLE ESTEFANI MUÑOZ LUNA

Quién Llama

Teléfono visor

Notas

Preguntas Frecuentes

Servicios y Funciones

Tipificaciones

Inicio Atrás

Paso 2

En sección "Facturación", revisa el saldo actual.

CRM - Claro CL - Internet Explorer
http://10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/NCRR0000.iface

1: NUM CLIENTE 10966511-8
 Cliente 10966511-8 Nombre CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ JEREZ Correo karoleinh80@gmail.com
 Tipo PERSONA Estado Cliente Activo F. Alta 18-mar-2023 Categoría Normal

10966511-8 (1)
 CTA PRINCIPA (1)
 PASAJE PASAJE CECILIA CASA- CASA NUMERO:306 NUMERO INT: PENAFLO

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Productos

Productos	F. Alta	Tecnología	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuentos	Estado	Teléfono
2Play Hogar TV Pro HD INT Fibra Full 200 Megs Sim	19-mar-2023	FTTH				\$37.590	\$1.590	ACTIVO	
Adicionales	19-mar-2023	FTTH				-\$4.205	\$0		

Ordenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de ingreso	Folio modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación
--------------------	------------------	--------------	--------------------	--------------	---------------------

Facturación

Saldo Actual \$23.785

Pagar Antes del	15 Abril	Minutos Contratados	0
Deuda	\$23.785	Minutos consumidos	
Repactado	\$0	Saldo minutos	
Promedio Mensual	\$33.785		

■ Pagada ■ Activa ■ Atrasada ■ Global

Mensaje para el agente Mensaje para el cliente Inicio

01:00
 NICOLE ESTEFANI
 MUNOZ LUNA 37258872

Quien Llamo
 PRISCILLA
 Teléfono visor 225073726

Notas

Preguntas Frecuentes
 Servicios y Funciones
 AJUSTES POR CONCEPTO
 AJUSTES VARIOS
 CANCELA PORTABILIDAD
 CONSUMOS CLARO
 CONTACTO PRINCIPAL
 CONTRATACION
 CONTRATACION NUEVOS
 CUENTAS NUEVAS
 DIRECCIONES NUEVAS
 RECLAMOS
 REPACTACIONES

Tipificaciones

Inicio	Atrás
A1	:Cambios
A2	:Consultas
A3	:Notificación
A4	:Reclamos
A5	:Solicitud
PER	:null

Conclusión

Si el monto es superior a \$0 y la fecha de pago ya caducó es porque cliente posee deuda



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VISITA TÉCNICA



DEBES SABER:

1

Este procedimiento aplica para clientes segmento persona que tienen servicios fijos instalados (HFC, FTTH, DTH).

2

Antes de ingresar una visita técnica debes revisar previamente si el cliente se encuentra con falla masiva en su sector. Apóyate con el procedimiento Detección de Incidencias Masivas (Hogar).

3

Si cliente indica que presenta inconvenientes en servicios apóyate con los procedimientos publicados en Clave:

- o INCONVENIENTES DE INTERNET HFC Y FTTH - ID Clave 15
- o INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN HFC Y FTTH - ID Clave 12
- o INCONVENIENTES DE TELEFONÍA HOGAR - ID Clave 10

INGRESAR VISITA TÉCNICA:

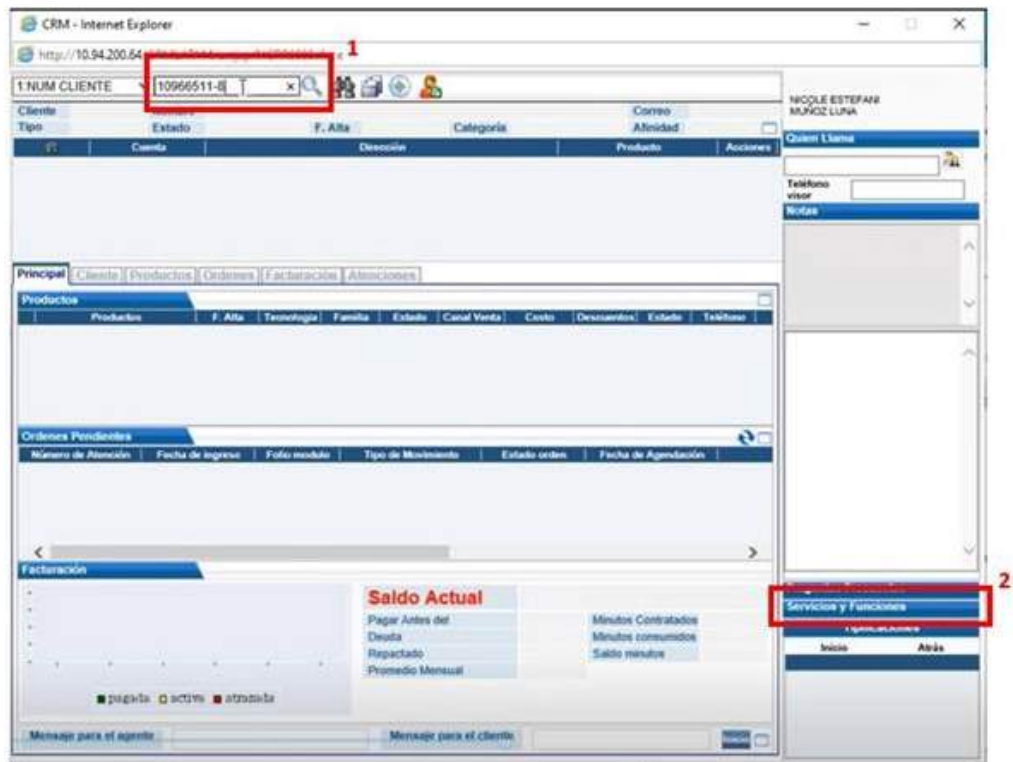
A continuación, revisaremos cómo realizar un correcto ingreso de una Visita Técnica:

Ingreso de Visita Técnica

Paso 1

Se debe ingresar el RUT del cliente y luego hacer clic sobre la lupa (1).

Posteriormente, seleccionar **"Servicios y Funciones"** (2).



Ingreso de Visita Técnica

Paso 2

Seguidamente, selecciona la opción **"Reclamos"**.

http://10.94.200.64/CRM/LATAM/entpp/NCRR0000.faces

1 NUM CLIENTE: 8530183-7

Cliente: 8530183-7 Nombre: YOLANDA GEORGINA AMADOR NUNEZ Correo: yolanda.amador@...
 Tipo: PERSONA Estado: Cliente Activo F. Alta: 11-ago-2022 Categoría: Normal

Cuenta: 8530183-7 (TI) CTA PRINCIPA (TI)
 CALLE EMILIO CAMPODONICO CASA- CASA NUMERO: 8270 NUMERO INT.: QUINTA NORMAL

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Productos

Producto	F. Alta	Tecnología	Familia	Estado	Costo Venta	Costo	Descuentos	Existe	Teléfono
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps	12-ago-2022	HFC				\$81.157	\$2.151	ACTIVO	
Adicionales	12-ago-2022	HFC				\$10.999	\$0		

Ordenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de ingreso	Pedido recibido	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación
41548007	10-Ago-2022	26512546	Upgrades/Downgrades	Abierto	RAULALBI

Facturación

Saldo Actual: \$25.242

Pagar Antes del: 15 May Minutos Contratados: 0
 Deuda: \$25.242 Minutos consumidos: 0
 Repetido: \$0 Saldo mínimo: 0
 Proceso Mensual: \$23.053

Reclamados

RECLAMOS

REPARA_JONES

Tipificaciones

Inicio	Fin
A1	Cambios
A2	Consultas
A3	Modificación
A4	Reclamos
A5	Solicitud
PCR	Tramite

Ingreso de Visita Técnica

Paso 3

Luego, se debe hacer clic sobre el servicio afectado y luego presiona la botonera "Siguiente".

Numero de Atención:	42286634	Tipo de Cliente:	1:PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-5	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	CTA PRINCIPAL	Dirección:	CALLE RIO CHOAPA CASA- CASA NUMERO:279 NUMERO INT:		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:		Fecha inicio:	
ID Servicio:	762262917	???nodo???:		Ultimo reclamo:	

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Fallas técnicas				
Incidente	Canal de Reportar	Tecnología	Id Servicio	Contacto
TELEFONIA	HFC		762262917	
TELEFONIA	HFC		B000001192573205	
TELEVISION	HFC		V000001192573202	

Reg: 1 al 3 de 3

Incidente	Servicio Reportar	Dirección	Contacto
Fallas administrativas			
Administrativo			

Reg: 1 al 1 de 1

Siguiente Terminar Historial reclamos

Ingreso de Visita Técnica

Paso 4

Completa todos los campos de la pestaña TIPIFICACIÓN según el servicio afectado.

- Origen de reclamo:** Canal de ingreso del reclamo: Call Center
- Tipo de falla:** FALLA NORMAL (opción por defecto)
- Tipificación:** elegir según caso que presente el cliente
- Medio de envío:** Siempre seleccionar EMAIL
- Reportado por:** [Nombre de ejecutivo] - SUR
- Teléfono:** Siempre confirmar el número de contacto vigente del cliente
- Anotaciones:** Describir el inconveniente con el o los servicios y pruebas realizadas.

No seguro 10.94.200.64/LATAMREC/zntjsp/main.iface

Numero de Atención:	42286634	Tipo de Cliente:	1:PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-5	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	CTA PRINCIPAL	Dirección:	CALLE RIO CHONPA CASA - CASA NUMERO 279 A		
Servicio:	TELEVISION	Ticket:		Fecha inicio:	
ID Servicio:	V000001192573202	???nodo???:		Ultimo reclamo:	7-ene-2021

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Origen de reclamo:	calcenter			
Tipo de Falla:	FALLA NORMAL			
Tipificación:	Selecciona una opción: Selecciona una opción: Temporal No hay señal No ve programación Canales sin audio No cambia Canal No ingresa menú Canales eliminados Sin Señal Imagen Defectuosa Escala para regularizar deco en DAC No puede visualizar contenido Genera Visita Técnica Carga de Channel Map e Interactive Escala para regularizar deco en SUR Escala para regularizar deco en Intraway Asistencia en activación Control parental para VOD No puede descargar contenido adquirido Error al realizar la compra			
Medio de Envío:				
Dato Medio de Envío:				
???reportado.por???:				
Teléfono Contacto:				
Anterior		Terminar		

Ingreso de Visita Técnica

Paso 5

Al completar, hacer clic en "Siguiente".

Numero de Atención:	42286634	Tipo de Cliente:	1:PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-5	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	CTA PRINCIPAL	Dirección:	CALLE RIO CHOAPA CASA. CASA NUMERO 2791		
Servicio:	TELEVISION	Ticket:		Fecha inicio:	
ID Servicio:	V000001192573202	???nodo???:		Ultimo reclamo:	7-ene-2021

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Origen de reclamo:	calcenter			
Tipo de Falla:	FALLA NORMAL			
Tipificación:	Sin Señal			
Medio de Envio:	Email			
Dato Medio de Envio:	no@no.cl			
???reportado.por???:	Juan			
Teléfono Contacto:	998496838			

Anterior

Siguiente

Terminar

Anotaciones:

Don Juan reclama televisión sin señal hace 4 días, TSH aplicado...

Ingreso de Visita Técnica

Paso 6

Completa todas las interrogantes de la pestaña "Sondeo".

Numero de Atención:	42288634	Tipo de Cliente:	1 PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-6	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	CIA PRIME 37%	Dirección:	CALLE 100 CHICHA CAJA GRAN MERCEDES 2778		
Servicio:	TELEVISION	Ticket:	37342344	Fecha Inicio:	24-ago-2023
ID Servicio:	V000001192573202	???nodo???:	CUR038	Ultimo reclamo:	7-ene-2021

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
General vista técnica		Respuesta ☐ Escalar	Tecnología: HFC Enviar comandos a equipos	

Atras

Inicio

Terminar

Ingreso de Visita Técnica

Paso 8

Por último, haz clic en **"Aceptar"**.

LATAMFEC - Windows Internet Explorer

Numero de Atención:	17484873	Tip de Cliente:	1 PERSONA	Inicio de atención:	82-may-16 11:23 AM
Numero de Cliente:	14731985-1	Nombre / Razón Social:	PEDRO MANUEL AZNAR CALDERON		
Cuenta:	Cuenta 1	Dirección:	AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO 638		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:	1293479	Fecha inicio:	2-May-2016
ID Servicio:	229879834	Modelo:	BCT047	Ultimo reclamo:	11-Mar-2016

Servicio	Tipificación	Servicio	Resolución	Reclamo
----------	--------------	----------	------------	---------

Seleccione fecha de agendación

Mayo 2016

Dom	Lun	Mier	Jue	Vie	Sáb	Dom
	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	31			

☒ Escalación Automática

Seleccione una opción

El reclamo se escalara al siguiente nivel de atención, y así se determinara la fecha de visita de un técnico en caso de ser necesario.

Ingreso de Visita Técnica

Paso 10

Luego seleccionar "**Terminar**". El sistema entregará el n° de OT (orden técnica).

LATAMREC - Windows Internet Explorer

Numero de Atención:	17484873	Tipo de Cliente:	1 PERSONA	Inicio de atención:	82-may-16 11:23 AM
Numero de Cliente:	14721985-1	Nombre / Razón Social:	PEDRO MANUEL AZNARAR CALDERON		
Cuenta:	Cuenta 1	Dirección:	AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO 608		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:	1293479	Fecha inicio:	2-May-2016
BO Servicio:	229479834	Modelo:	BCT047	Ultimo reclamo:	11-Mar-2016

Servicio	Tipificación	Símbolo	Resolución	Reclamo																																										
Seleccione fecha de agendación Mayo 2016 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dom</th> <th>Lun</th> <th>Mier</th> <th>Jue</th> <th>Vie</th> <th>Sáb</th> <th>Dom</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> ☒ Escalación Automática Seleccione una sesión El reclamo se escalara al siguiente nivel de atención, y así se determinara la fecha de visita un técnico en caso de ser necesario. Cancelar Aceptar Cancelar					Dom	Lun	Mier	Jue	Vie	Sáb	Dom		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	31			
Dom	Lun	Mier	Jue	Vie	Sáb	Dom																																								
	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	31																																											

Ingreso de Visita Técnica

Paso 11

Volver a la pantalla de acceso a SUR y seleccionar la opción **"Reclamo Nivel T2"** y seleccionar la opción **"Seguimiento a Reclamos"** y luego **"Seguimiento a ticket de Reclamos"**.



Ingreso de Visita Técnica

Paso 12

Ir a la opción "**Filtros**" en la esquina superior izquierda de la pantalla y luego ingresa el n° de la OT en n° de orden, luego haz clic en "**Ir**" y luego en el n° de la orden. En "**Acciones**" haz clic en "**Asignar**", luego "**Guardar**" y luego "**Retornar**".



Ingreso de Visita Técnica

Paso 13

Al volver a la pantalla con el detalle de la orden, ir nuevamente al desplegable "**Acciones**", pero ahora selecciona "**Escalar**".

Acción: Escalar

Tipo Falla: Seleccione

Área Actual: TDOS

Área Próxima: Seleccione

Fecha: Seleccione

Comentarios:

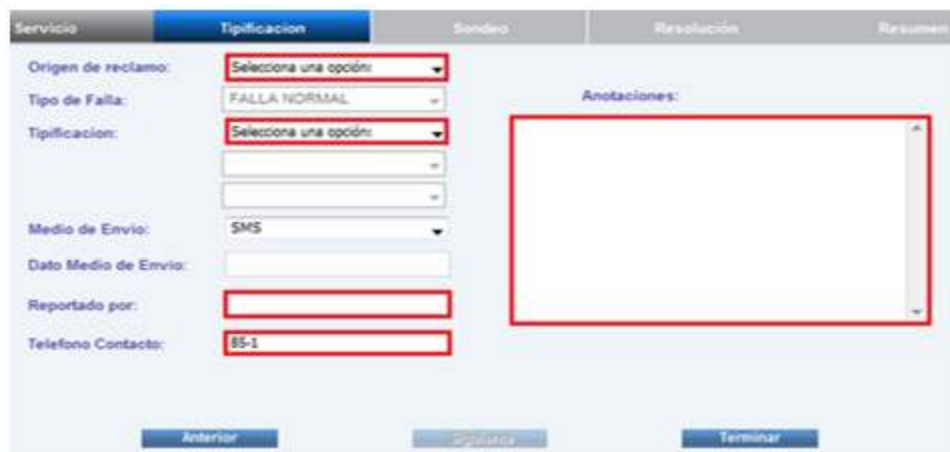
Guardar Retornar

Ingreso de Visita Técnica

Paso 14

Completa los datos:

- Tipo falla:
- Área actual: T2
- Área próxima:
- Fecha: De la visita técnica
- Comentarios: Explicar el inconveniente del cliente, pruebas realizadas



The screenshot shows a web-based form for service tickets. The tabs at the top are 'Servicio', 'Tipificación', 'Sondeo', 'Resolución', and 'Resumen'. The 'Tipificación' tab is active. The form contains the following fields: 'Origen de reclamo:' with a dropdown menu showing 'Selecciona una opción'; 'Tipo de Falla:' with a dropdown menu showing 'FALLA NORMAL'; 'Tipificación:' with a dropdown menu showing 'Selecciona una opción'; 'Medio de Envío:' with a dropdown menu showing 'SMS'; 'Data Medio de Envío:' with a text input field; 'Reportado por:' with a text input field; and 'Telefono Contacto:' with a text input field showing '85-1'. To the right of these fields is a large text area labeled 'Anotaciones:'. At the bottom of the form are three buttons: 'Anterior', 'Siguientes', and 'Terminar'. Red boxes are drawn around the 'Origen de reclamo:', 'Tipificación:', 'Medio de Envío:', 'Reportado por:', 'Telefono Contacto:', and the 'Anotaciones:' text area.

INFORMA:



"XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

"Te recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar tus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

Utiliza este script para indicar la fecha y horario acordado con el cliente



"XXX, la fecha de la visita que te estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, te agradeceremos que se mantenga atento a tu teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".

Aplica este Script si el cliente solicita que la visita sea en una fecha más cercana



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°21 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°21 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR