DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°19 - CCDD 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.

EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL

REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL

NO RECONOCE COBROS - PROPORCIONALES MÓVIL

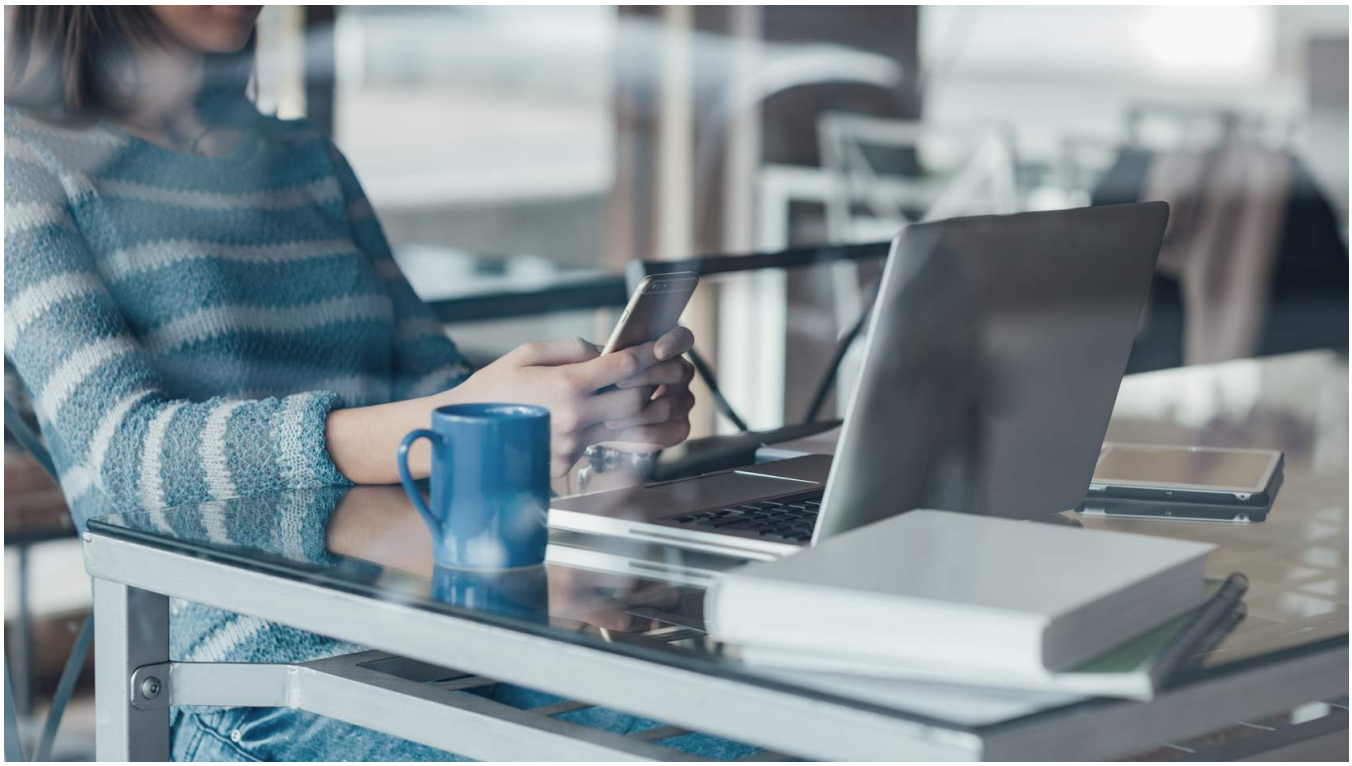
CAMBIO DE PLAN MÓVIL

LOCUCIÓN SIN SALDO

DESAFÍO TERMINADO

Lección 1 de 6

EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL



Establecer los pasos que debe seguir el ejecutivo para **revisar, analizar y explicar los cargos aplicados en la boleta móvil del cliente**, identificando el origen de diferencias de cobro asociadas a planes, promociones, descuentos, servicios adicionales, proporcionales, reajustes u otros conceptos facturados.

CONSIDERACIONES

- No entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo)
- No enviar la boleta a un mail diferente al registrado en el CRM One.
- Esta atención se puede dar a un titular o a un tercero usuario del servicio.
- En sucursales se puede entregar información completa a un tercero con un poder notarial, y solo como excepción mediante un certificado médico de hospitalización o reposo total.
- Si la consulta no es del titular, se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación, pero no se debe entregar detalles específicos de los cobros.
- Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto.

PASO A PASO

PASO 1: IDENTIFICAR MOTIVO DE CONSULTA SOBRE BOLETA MÓVIL

Consultar al cliente el motivo de su requerimiento, identificando si solicita una explicación general de la boleta, consulta por una diferencia de cobro o requiere aclarar un cargo específico facturado.

Considerar como antecedente el período o mes consultado, PCS asociado y cargo o monto indicado por el cliente.

PASO 2: VALIDAR TITULARIDAD O CONDICIÓN DE TERCERO

Solicitar el RUT y PCS asociado a la consulta, con el objetivo de identificar si la atención corresponde al titular de la cuenta o a un tercero usuario del servicio.

Validar la información en el sistema correspondiente para determinar el alcance de la información que puede ser entregada durante la atención.

- **Si corresponde al titular,** continuar con el **PASO 3: INGRESAR EN CUENTA FINANCIERA.**
- **Si corresponde a un tercero,** entregar solo información general según las restricciones definidas y continuar con el **PASO 3A: ENTREGAR INFORMACIÓN DE TERCEROS.**

PASO 3: INGRESAR EN CUENTA FINANCIERA

Cuando la persona atendida corresponda al titular de la cuenta, ingresar a **“CRM One”** y acceder a la **“Cuenta Financiera”** asociada al PCS consultado. Luego, ingresar a la pestaña **“Declaración”** para revisar los documentos de cobro emitidos en la cuenta del cliente, con el objetivo de identificar la boleta o período consultado y determinar si corresponde a primera boleta o a una boleta con períodos anteriores disponibles para comparación.

- **Si el cliente cuenta con más de una boleta emitida,** continuar con el **PASO 4**: **DESCARGAR LAS ULTIMAS 2 BOLETAS PARA COMPARAR.**
- **Si corresponde a primera boleta o solo existe una boleta disponible,** continuar con el **PASO 4J: EXTRAER BOLETA EN PESTAÑA DECLARACIÓN.**

Imagen N°1. Selección de Cuenta Financiera en CRM One.

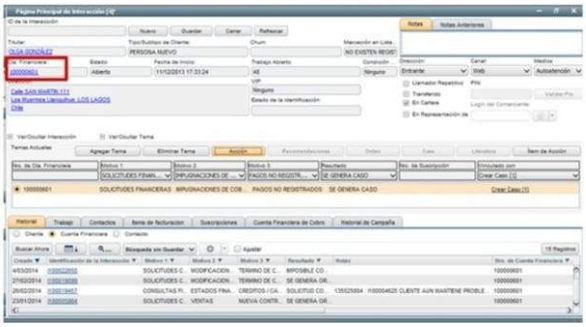


Imagen N°2. *Boletas dentro de la pestaña “Declaración” en la Cuenta Financiera de CRM One.*

PASO 3A: ENTREGAR INFORMACIÓN DE TERCEROS

Cuando la persona atendida **corresponda a un tercero usuario del servicio** y no al titular de la cuenta, **entregar solo información general asociada a la boleta**.

La información permitida considera deuda o monto total, formas de pago, fecha de vencimiento y ciclo de facturación.

No entregar detalles específicos de los cobros, servicios contratados, consumos ni antecedentes personales del titular.

PASO 4A: REGISTRAR ATENCIÓN CONSULTA DE TERCERO

Registrar la atención en **"CRM One"** para formalizar el cierre de la consulta realizada por un tercero usuario del servicio.

Seleccionar las siguientes tipificaciones asociadas a la gestión:

- **Tópico 1:** Consultas Comerciales
- **Tópico 2:** Documentos de Pago
- **Tópico 3:** Consultas Documento de Pago
- **Resultado:** Solicitud Completada

En el campo **"Observaciones"**, registrar como mínimo:

- Nombre y RUT de la persona atendida.
- PCS asociado a la consulta.
- Motivo de la consulta.
- Información general entregada.
- Indicación de que la persona atendida no corresponde al titular de la cuenta.
- Resultado de la atención.

PASO 4: DESCARGAR LAS ULTIMAS 2 BOLETAS PARA COMPARAR

Dentro de la pestaña **"Declaración"** en la Cuenta Financiera de CRM One, descargar las 2 últimas boletas emitidas del cliente, luego continuar con el **PASO 5: COMPARAR AMBAS BOLETAS PARA IDENTIFICAR LA DIFERENCIA DE LOS MONTOS.**

PASO 5: COMPARAR AMBAS BOLETAS PARA IDENTIFICAR LA DIFERENCIA DE LOS MONTOS

Comparar, en el detalle de cobros de ambas boletas, uno a uno los montos facturados para identificar donde se encuentra la diferencia.

Las **diferencias** pueden estar asociadas a:

- Cobros por equipo en arriendo.
- Cargo fijo mensual y descuentos.
- Cargo equipo Claro UP.
- Servicios de valor adicional.
- Roaming y Larga Distancia Internacional.
- Cambio de plan o cobros proporcionales.
- Consumo de minutos.
- Variación de precio por IPC.
- Corte y reposición.

Según el motivo identificado, **continuar con el paso correspondiente de revisión y explicación de cargos**.

PASO 6: REVISAR DIFERENCIA POR TÉRMINO O VARIACIÓN DE PROMOCIÓN / DESCUENTO

En la boleta actual, en el **"Detalle de Cobros"**, en la sección **"Detalle de Cobros por Móvil"**, revisar el apartado **"Cargo Fijo Mensual Total de Plan(es) Contratado(s)"** e identificar si existe diferencia asociada a promociones o descuentos aplicados en comparación con la boleta anterior.

Debes verificar si el descuento aplicado en la boleta anterior ya no se refleja en la boleta consultada, presentando una disminución o no fue aplicado en el período revisado.

***Imagen N°3**. Comparación de boletas con Término de descuento.*

En caso de requerir mayor detalle, complementar la revisión en **“CRM One”** validando antecedentes disponibles en **“Interacciones”**, **"órdenes"** y **gestor documental**, considerando fecha de carga del descuento, vigencia del beneficio y fecha de facturación.

Utilizar esta información para confirmar el origen de la diferencia de cobro y preparar la explicación al cliente.

Boleta Anterior

YANETT DE LAS MERCEDES FERREIRA HORMAZABAL

R.U.T. : 15821849-6
N° Cliente : 240563186
N° C. Interno : 807205518

Claro

CLARO CHILE SpA
Servicios de Telefonía Móvil
Otros servicios de Telecomunicaciones
Otros Servicios de Corretaje
Servicios de Telefonía Fija
Casa Matriz Avenida El Salto 5450
Huechuraba, Santiago, Chile

DETALLE COBROS POR MOVIL

Móvil: 56991321400
Nombre del Plan: MAX L LIBRE EP

CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	3.994
Internet	15.595
Descuento Internet	-1.472
Telefonía	13.971
Descuento Telefonía	-11.860
Plan base promocion 2x1	0
Descuento Cargo Fijo 40% permanente	-6.694
Descuento Cargo Fijo 50% por 6 meses	-5.743
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES NO FACTURABLES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0
SALDO ANTERIOR Y/O MONTO PREPAGADO	0

TOTAL 3.994

Boleta Actual

YANETT DE LAS MERCEDES FERREIRA HORMAZABAL

R.U.T. : 15821849-6
N° Cliente : 240563186
N° C. Interno : 825418217

Claro

CLARO CHILE SpA
Servicios de Telefonía Móvil
Otros servicios de Telecomunicaciones
Otros Servicios de Corretaje
Servicios de Telefonía Fija
Casa Matriz Avenida El Salto 5450
Huechuraba, Santiago, Chile

DETALLE COBROS POR MOVIL

Móvil: 56991321400
Nombre del Plan: MAX L LIBRE EP

CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	9.787
Internet	15.670
Descuento Internet	-1.479
Telefonía	14.037
Descuento Telefonía	-11.917
Plan base promocion 2x1	0
Descuento Cargo Fijo 40% permanente	-6.525
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES NO FACTURABLES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0
SALDO ANTERIOR Y/O MONTO PREPAGADO	0

TOTAL 9.787

PASO 7: EXPLICAR DIFERENCIA POR TÉRMINO O VARIACIÓN DE PROMOCIÓN / DESCUENTO

Informar al cliente que la diferencia de cobro corresponde al término, vencimiento, disminución o no aplicación de una promoción o descuento asociado a la suscripción móvil.

Indicar el PCS asociado, descuento revisado, período de vigencia, monto que dejó de aplicarse o varió, y efecto reflejado en la boleta consultada.

Utilizar el siguiente script referencial:

"Sr(a). [Nombre cliente], le informo que la diferencia de cobro corresponde a una variación en el descuento asociado a la línea [PCS]. En la boleta anterior se reflejaba un descuento de $[monto anterior] y en la boleta del período [período] este descuento finalizó / no fue aplicado], generando una diferencia de $[monto diferencia] en el total facturado."

- **Si el cliente reconoce la explicación,** continuar con el **PASO 8: REGISTRAR ATENCIÓN CLIENTE CONFORME CON LA EXPLICACIÓN DE TERMINO DE DESCUENTO**.
- **Si el cliente no reconoce la explicación del término de promoción,** continuar con el **PASO 8O: REVISAR SI APLICA TRANSFERENCIA A PLATAFORMA ESPECIALISTA** (Aplica solo Call Center).

PASO 8. REGISTRAR ATENCIÓN CLIENTE CONFORME CON LA EXPLICACIÓN DE TERMINO DE DESCUENTO

Registrar la atención realizada en **"CRM One"** una vez entregada la explicación del detalle de cobros al cliente.

Seleccionar las siguientes tipificaciones asociadas a la gestión:

- **Tópico 1:** Consultas Comerciales
- **Tópico 2:** Documentos de Pago
- **Tópico 3:** Consultas Documento de Pago
- **Resultado:** Solicitud Completada

En el campo **"Observaciones"**, registrar como mínimo:

- Nombre y RUT de la persona atendida.

- PCS asociado a la consulta.
- Motivo de la consulta.
- Boleta o período revisado.
- Concepto o cargo explicado.
- Información entregada al cliente.

Para revisar el flujo completo del paso a paso revisa aquí

CONTINUAR

Lección 2 de 6

REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL

Detallar como regularizar a aquellos clientes que se les ofreció un descuento o una bolsa de GB y éste no fue cargado.

REGULARIZACIÓN DE PYD

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	REGULARIZACIÓN DE PYD (DESCUENTOS)

- Siempre debes **indagar con el cliente** para saber cuál fue el descuento ofrecido y la fecha en que se atendió, y así **realizar un análisis** en nuestros sistemas.
- Recuerda que si la línea posee un descuento y el cliente acepta un nuevo descuento, se debe informar que el descuento anterior se **perderá**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	REGULARIZACIÓN DE PYD (DESCUENTOS)

1. Revisa en CRM One, en los **Productos Asignados** de la línea del cliente, si tiene el descuento cargado:

1.1. Si el descuento **si está cargado**, verifica que sea el mismo indicado por el cliente:

1.1.1. **Si es el mismo descuento**, revisa en la última boleta emitida si éste está aplicado:

a) **Si el descuento si está aplicado en la boleta**, informa al cliente que el descuento se encuentra correctamente ingresado y finaliza la atención.

b) **Si el descuento no está aplicado en la boleta**, verifica que se estén considerados solo los proporcionales por el descuento según la fecha de aplicación de éste:

· **Si tiene aplicado proporcionales por el descuento**, informa al cliente que según la fecha de aplicación del descuento y las fechas que considera la boleta,

se le está considerando solo los proporcionales por el descuento. Entrega esta información y valida si el cliente queda conforme con la explicación:

- **Si el cliente si queda conforme,** finaliza la atención.
- **Si el cliente no queda conforme y no esta de acuerdo con la aplicación del descuento de forma proporcional,** continúa la atención según lo descrito en el procedimiento **NO RECONOCE PROPORCIONALES EN APLICACIÓN DE DESCUENTO**.

· **Si no está aplicado el descuento en la boleta,** quiere decir que la boleta considera un período anterior a la aplicación del descuento por lo que vendrá incluido en la siguiente facturación. Explica esto al cliente y da la tranquilidad que el descuento si está ingresado. Si el cliente no acepta la explicación y solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**.

Para **Call Center**, si el monto a descontar súpera lo que tienes permitido por perfil, debes derivar a **Soporte Diferido** para que esta área realice el ajuste, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS → CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL → NOTA DE CRÉDITO DESCUENTO NO APLICADO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento.

1.1.2. **Si no es el mismo descuento**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. **Si el descuento no está cargado**, continúa con el **paso N°2**.

2. Revisa en las **interacciones** de CRM One si existe respaldo del descuento indicado por el cliente:

2.1. **Si existe interacción de respaldo**, revisa si el descuento ya cumplió su vigencia. Si es así, informa al cliente esta situación. Si el cliente solicita disminuir su plan, continúa la atención según la publicación **CAMBIO DE PLAN MÓVIL**. Si el descuento, según fecha de ofertamiento debiera estar cargado y no lo está, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Deriva a **Soporte Diferido,** para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD DIFERENTE AL OFRECIDO / PYD NO CARGADO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento.

Si el cliente solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**. Si el monto a descontar súpera lo que tienes permitido por perfil, el ajuste debe ser realizado por Soporte Diferido.

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One hasta un límite del 30%. Superior a este porcentaje debes solicitar la carga del descuento al supervisor o jefe. Puedes utilizar el procedimiento **ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL**.

En caso que sea necesario ajustar a la boleta actual, debes realizar un Caso de Impugnación apoyándote del procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**.

2.2. **Si no existe interacción de respaldo**, continúa con el **paso N°3.**

3. Si tras los pasos anteriores no se logra encontrar evidencia de lo indicado por el cliente, debemos igualmente gestionar su solicitud dependiendo del porcentaje de descuento reclamado:

3.1. Si el descuento reclamado **es menor o igual a un 30% del cargo fijo**, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Deriva a **Soporte Diferido,** para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD SIN RESPALDO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.
Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One. Puedes utilizar el procedimiento **ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL.**

3.2. Si el descuento reclamado es mayor a un 30% del cargo fijo, ingresa un Caso de Impugnación y realiza el cierre administrativo del caso. Apóyate del procedimiento **PASO A PASO AJUSTE.** - **CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el ingreso) - **CIERRE ADMINISTRATIVO CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el cierre). Informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá la respuesta de su caso.

Para **Call Center**, en caso de que el cliente no quede conforme con esta solución y manifieste intención de Termino debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Contención, apóyate de la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL**

REGULARIZACIÓN DE BOLSAS DE GIGAS

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	REGULARIZACIÓN DE BOLSAS DE GIGAS

- Siempre debes **indagar con el cliente** para saber cuál fue la bolsa de GB ofrecida y la fecha en que se atendió, y así **realizar un análisis** en nuestros sistemas.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	REGULARIZACIÓN DE BOLSAS DE GIGAS

1. Revisa en CRM One, en Información General del Suscriptor, la pestaña **Política de Uso Justo**, para verificar si el cliente tiene cargada la bolsa de gigas (debes verificar que tenga una fila con el nombre **Datos** y dividir el importe/cuantía por 1024 por 3 veces para obtener el número de GB ofertados):

1.1 Si la bolsa **si está cargada**, informa al cliente que la bolsa se encuentra correctamente ingresada y finaliza la atención.

1.2. Si la bolsa **no está cargada**, continúa con el siguiente paso.

2. Revisa en las **interacciones** de CRM One si existe respaldo de la bolsa indicada por el cliente.

2.1. **Si existe interacción de respaldo**, continúa con el **paso N°4**.
2.2. **Si no existe interacción de respaldo**, continúa con el **paso N°3**.

3. Verifica en **Tipifica** si existe un registro con la bolsa indicada por el cliente.

3.1. **Si existe un registro en Tipifica**, continúa con el **paso N°4**.
3.2. **Si no existe un registro en Tipifica**, debes informar al cliente que no existe evidencia de la bolsa de GB y que debido a ello no es posible realizar el escalamiento y finaliza la atención.

4. Deja la siguiente ruta en **TIPIFICA,** dependiendo de tu canal de atención, para que el área responsable genere la carga de la bolsa:

SUCURSALES: CONTINGENCIA ONE → SOLICITUDES COMERCIALES → REGULARIZAR CARGA BOLSAS GIGAS
CANALES DIGITALES: CANALES ELECTRONICOS → MOVIL → REGULARIZAR CARGA BOLSAS GIGAS
CALL CENTER: MOVIL MAS → PRODUCTOS Y SERVICIOS → REGULARIZAR CARGA BOLSAS GIGAS
TEMPLATE: PCS – Ciclo - Bolsa de Giga – N° de registro de la oferta – Fecha de registro de la oferta.
SLA: Máximo 5 días hábiles.

CONTINUAR

Lección 3 de 6

NO RECONOCE COBROS - PROPORCIONALES MÓVIL

Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de proporcionales en su boleta.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- **¿Quién lo solicita?** **Titular** o **Tercero usuario del servicio**.
- **¿Dónde se puede solicitar?** Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
- **¿Qué documentos se deben presentar?** No es necesario presentar ningún documento.
- **¿Aplica Validación de Identidad?** No aplica validación de identidad para este procedimiento.
- **¿Cuáles son los motivos que pueden generar proporcionales?** El cobro de proporcionales en la boleta del cliente se puede ocasionar por:
    - **Cambio de Plan fuera del inicio del ciclo de facturación.**
    - **Cambio del Ciclo de Facturación.**
- **¿Qué se debe saber sobre el Cambio de Plan?** **Los planes Postpago facturan mes vencido**, esto quiere decir que la fecha de emisión y de vencimiento de la boleta será posterior a la fecha de inicio y final del ciclo.
    - **Si el cambio de plan es a mitad de ciclo se cobrará un proporcional de cada plan**.
    - Se debe considerar que **los planes están sujetos al alza del IPC** por lo que el proporcional se debe calcular en base al último cargo fijo completo emitido, si es que existen boletas.
- **¿Qué se debe saber sobre el Cambio de Ciclo de Facturación?** El cambio de ciclo permite modificar **la fecha de vencimiento** del servicio del cliente.

- Para planes postpago, **el cambio de ciclo se puede ver reflejado en la boleta siguiente o subsiguiente** dependiendo de la fecha de la solicitud.

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS PROPORCIONALES:

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Ingresa a CRM One con el PCS del cliente y en la pestaña **Historial** revisa si tiene una interacción por **cambio de plan** o **cambio de ciclo de facturación.**

1.1. Si la línea **si tiene una interacción** sobre alguna de estas gestiones, continúa con el apartado **GESTIÓN.**

1.2. Si la línea **no tiene una interacción** sobre estas gestiones, continúa con el **paso N°2**.

2. Revisa en **Buscar** → **Orden** → **Ordenes** si la línea del cliente tiene una **orden por cambio de plan.**

2.1. Si **la línea si tiene una orden por cambio de plan**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

2.2. Si la línea **no tiene una orden por cambio de plan**, continúa con el **paso N°3.**

3. Ingresa a la **Cuenta Financiera** de la línea del cliente y luego da clic al botón **Acuerdo de Facturación**, y en la pestaña **Historial** revisa si tiene efectuado un cambio de ciclo de facturación.

3.1. Si a la línea **si se le efectuó un cambio de ciclo**, continúa con el apartado **GESTIÓN.**

3.2. Si a la línea **no se le efectuó un cambio de ciclo y no se tiene evidencia del motivo del cobro**, también continúa con el apartado **GESTIÓN.**

GESTIÓN:

SI NO EXISTE EVIDENCIA DEL COBRO

Si no existe evidencia del motivo del cobro en sistema, se debe ajustar el valor en base al precio del servicio contratado por el cliente. Para esto apóyate de la publicación **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)** y gestiona según si el monto a ajustar es menor o igual a $7.000 o mayor a $7.000.

SI EXISTE EVIDENCIA DEL COBRO

1. Si existe evidencia, verifica que lo cobrado en la boleta del cliente este correcto, para ello te puedes apoyar en los ejemplos descritos en el apartado **CASOS DE EJEMPLO.**

2. **Si el cobro no está correcto**, se debe ajustar el valor en base al monto correcto que se debe cobrar. Para esto apóyate de la publicación **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)** y gestiona según si el monto a ajustar es menor o igual a $7.000 o mayor a $7.000.

3. **Si el cobro está correcto,** explica al cliente en que consiste los proporcionales, dependiendo si fueron generados por un **cambio de plan** o por un **cambio del**

ciclo de facturación.

3.1. Si el cliente **queda conforme con la explicación**, registra y finaliza la atención.

3.2. Si el cliente **no queda conforme con la explicación e insiste en que no corresponde el cobro,** continúa con el **paso N°4.**

4. Revisa si la línea ha tenido *un ajuste en los* **últimos 3 meses por el mismo motivo.** Para esto revisa la pestaña Trabajo en CRM One.

4.1. Si la línea **si tuvo una nota de crédito por el mismo motivo en los últimos 3 meses**, informa al cliente que se realizó una nota de crédito por excepción en los últimos 3 meses, por lo cual no aplica generar un descuento por el mismo concepto. Si el cliente insiste en objetar el cargo de manera explícita, ingresa un **Caso de Impugnación** según lo indicado en la publicación **PASO A PASO AJUSTE.**

4.2. Si la línea **no tuvo una nota de crédito por el mismo motivo en los últimos 3 meses,** se debe ajustar el valor, para ello apóyate de la publicación **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)** y gestiona según si el monto es menor o igual a $7.000 o mayor a $7.000.

CONTINUE

Lección 4 de 6

CAMBIO DE PLAN MÓVIL

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN

El cambio de plan en Front de Postventa es aplicado de forma **inmediata**. Solo en caso de downselling al plan S es agendado para el **inicio del ciclo de facturación**.
Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el **Protocolo de Cierre para Cambio de Plan**, el cual está en esta misma publicación. Es importante que el cliente entregue su aprobación.
En caso de que el cliente tenga un **plan GGTT (grandes tiendas)**, debes consultar en la siguiente **MÁSCARA DE VALIDACIÓN** el tipo de mandato que tiene el cliente y según lo que indique la validación informar lo siguiente:

- **Mandato Full**: Cliente podrá modificar su oferta/plan luego de transcurrido los 18 meses de contrato. Esto debido que, si se realiza el cambio de plan, se generará el término anticipado del contrato con la casa comercial, ocasionando el cobro total del equipo en la tarjeta de la tienda. Apóyate del siguiente script para informar al cliente esta situación:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene un contrato vigente por un equipo comercializado a través de una casa comercial 🏬, por lo que, bajo esta condición, no es posible realizar el cambio de plan que nos solicita 🚫 ya que esto ocasionaría que le cobren el total del equipo 💳 a través de la tarjeta de la tienda.

- **Mandato Light**: Debe ser tratado como cualquier otro PCS, es decir, se puede realizar cambio de plan según solicite el cliente y/o cargar descuentos de retención, sin generar el cobro anticipado del equipo en la tarjeta de la tienda.

- Si cliente manifiesta explícitamente su **intención de termino de contrato**, debes derivarlo a la **Plataforma de Contención Móvil**. Sucursales, debe ser revisado por el **ejecutivo retenedor o supervisor/jefe**.
  En caso de tener un **plan no vigente** debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el **PLAN COMERCIAL**.

- Cualquier **incidente o error sistémico del FPV** debe ser reportado por medio del grupo de Whatsapp 📱 que está dispuesto para ello, i**nformando el Rut y número de serie del carnet de identidad del cliente** 🆔. En caso de no tener acceso al grupo, el incidente debe ser reportado al supervisor 👨‍💼 quien reportará por medio del grupo de Whatsapp.

IMPORTANTE: La nueva oferta de planes móviles, plan 500 gb, 800 gb y 1000 gb, si se encuentran disponible para cambio de plan. Considerar eso sí, que siempre es a PRECIO NORMAL SIN DESCUENTO. Revisa el PLAN COMERCIAL para ver las características de cada plan.

PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE PLAN

A continuación, te entregamos toda la información que se debe comunicar al cliente, junto con el guion que debes seguir al momento de cerrar el cambio de plan.

El **checklist** que debes confirmar con el cliente es el siguiente:

- Nombre completo del cliente
- Rut
- Número Móvil con cambio de plan
- Plan actual
- Nuevo plan solicitado
- Minutos incluidos
- GB de navegación
- SMS incluidos
- Plataformas de streaming incluidas (si corresponde)
- Bolsa de roaming internacional (si corresponde)
- Bolsa de LDI (si corresponde)
- Valor mensual promocional del nuevo plan
- Cantidad de meses de la promoción
- Valor mensual posterior a la promoción

- Servicios adicionales (si corresponde)
- Facturación vencida (los servicios solicitados se cobran a mes vencido)
- Reajuste de IPC
- Proporcionales

1. Repaso detallado de la solicitud de cambio de plan

Informa al cliente que se repasará la confirmación de su solicitud y que, para efectuar este cambio de plan, debe tener a mano o entregar su carnet de identidad vigente y aceptar expresamente la contratación.

Confirma con el cliente el detalle de la solicitud y la aceptación de la contratación.

Call Center

"Sr(a). XXXX, para dejar constancia y respaldo de su solicitud de servicio, esta conversación está siendo grabada y a continuación repasaremos brevemente lo conversado. Confirmaremos sus datos personales, el nuevo plan contratado y sus principales condiciones, para finalmente registrar su aceptación expresa, con un "Sí" en cada ítem."

Canales Digitales y Sucursales

"XXXX, hoy con fecha XXXX, para efectos de respaldo de la solicitud de servicios necesitaremos repasar de manera ordenada lo conversado previamente. Confirmaremos tus datos personales, el nuevo plan contratado con sus principales condiciones y tu aceptación expresa."

2. Confirmación de datos personales

Indícale al cliente cada uno de sus datos personales y asegúrate de tener una confirmación de su parte.

i. Nombre completo
ii. Rut
iii. Dirección
iv. Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos)
v. Correo electrónico de contacto (recuerda que debe ser un correo válido)

Call Center

"Sr(a) XXXX, por favor, le pedimos confirmar sus datos personales para continuar con el proceso.
Su nombre completo es XXXX, ¿Correcto? (Cliente debe indicar Sí).
El Rut bajo el cual quedará contratado el nuevo plan es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí).
¿Su dirección es XXXX? ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí).
Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos con usted son XXXXXXXXX, ¿Son correctos? (Cliente debe indicar Sí).
Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto? (Cliente debe indicar Sí)."

Canales Digitales y Sucursales

"XXXX, te pido por favor confirmar tus datos personales.
Tu nombre completo es XXXX, ¿Correcto? (Cliente debe indicar Sí).
El Rut bajo el cual quedará contratado el nuevo plan es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí).
¿Tu dirección es XXXX? ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí).
Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos contigo son XXXXXXXXX, ¿Son correctos? (Cliente debe indicar Sí).
Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto? (Cliente debe indicar Sí)."

3. Confirmación de nuevo plan

i. Menciona el nombre y las características del plan solicitado:
- Nombre del plan (incluyendo si es libre o controlado).
- Minutos, la cuota de tráfico y SMS (si corresponde) que incluye.
- Nombre de servicios adicionales y cargo fijo mensual (si aplica)

Recuérdale que puede consultar las características y condiciones de cada servicio en el sitio web de Claro Chile.

ii. Indica el cargo fijo mensual del plan solicitado. También, especifica el valor por minuto adicional, en el caso de planes libres y explica el valor del SMS adicional,

OTT, bolsa de Roaming y LDI, en caso de cualquier plan.

Call Center

UPGRADE CON OTT:

"Sr(a). XXXX, ahora vamos a confirmar su solicitud de cambio a un plan con mayores beneficios.
Usted está solicitando cambiar del plan XX al plan XXXX, que incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación, XX SMS, las plataformas de streaming XX, XX bolsa de roaming internacional y XX LDI, según corresponda. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí").
El nuevo plan tendrá un costo mensual promocional de $XXXX durante XX meses. Luego de este periodo, tendrá un costo mensual de $XXXXXX. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí")."
"En caso de solicitar servicios adicionales: Sr(a). XXXX, además, usted está solicitando contratar los siguientes servicios adicionales: XXXX, que tienen un costo promocional de $XXXX. Luego de este periodo, tendrá un costo mensual de $XXXXX ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí")."

UPGRADE SIN OTT:

"Sr(a). XXXX, ahora vamos a confirmar su solicitud de cambio a un plan con mayores beneficios.
Usted está solicitando cambiar del plan XX al plan XXXX, que incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación, XX SMS, XX bolsa de roaming internacional y XX LDI, según corresponda. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí").
El nuevo plan tendrá un costo mensual promocional de $XXXX durante XX meses. Luego de este periodo, tendrá un costo mensual de $XXXXXX. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí")."
"En caso de solicitar servicios adicionales: Sr(a). XXXX, además, usted está solicitando contratar los siguientes servicios adicionales: XXXX, que tienen un costo promocional de $XXXX. Luego de este periodo, tendrá un costo mensual de $XXXXX. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí")."

DOWNGRADE CON OTT:

"Sr(a). XXXX, ahora vamos a confirmar su solicitud de cambio a un plan de menor valor mensual.
Usted está solicitando cambiar del plan XX al plan XXXX, que incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación, XX SMS, las plataformas de streaming XX, XX bolsa de roaming internacional y XX LDI, según corresponda. Al realizar este cambio, dejarán de estar disponibles los beneficios de su plan actual que no estén incluidos en el nuevo plan. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí").
El nuevo plan tendrá un costo mensual promocional de $XXXX durante XX meses. Luego de este periodo, tendrá un costo mensual de $XXXXXX. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí")."
"En caso de solicitar servicios adicionales: Sr(a). XXXX, además, usted está solicitando contratar los siguientes servicios adicionales: XXXX, que tienen un costo promocional de $XXXX. Luego de este periodo, tendrá un costo mensual de $XXXXX. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí")."

DOWNGRADE SIN OTT:

"Sr(a). XXXX, ahora vamos a confirmar su solicitud de cambio a un plan de menor valor mensual.
Usted está solicitando cambiar del plan XX al plan XXXX, que incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación, XX SMS, XX bolsa de roaming internacional y XX LDI, según corresponda. Al realizar este cambio, dejarán de estar disponibles los beneficios de su plan actual que no estén incluidos en el nuevo plan. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí").
El nuevo plan tendrá un costo mensual promocional de $XXXX durante XX meses. Luego de este periodo, tendrá un costo mensual de $XXXXXX. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí")."
"En caso de solicitar servicios adicionales: Sr(a). XXXX, además, usted está solicitando contratar los siguientes servicios adicionales: XXXX, que tienen un costo promocional de $XXXX. Luego de este periodo, tendrá un costo mensual de $XXXXX. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí")."

Canales Digitales y Sucursales

"XXXX, lo que estas solicitando contratar es el plan XXXX, que incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación y XX SMS, OTT XX, XX bolsa Roaming, XX LDI (según corresponda) y que tiene un costo mensual de $XXXX. Te recuerdo que se cobra un valor por minuto adicional, en el caso de planes libres y un valor por SMS adicional, en el caso de cualquier plan."
"En caso de solicitar servicios adicionales: XXXX, lo que estas solicitando contratar son los siguientes servicios adicionales XXXX y que tiene un cargo fijo mensual de $XXXX. (Cliente debe indicar Sí)."
"Para planes libres: XXXX, si utilizas más minutos de los que incluye tu plan, la tarifa por minuto adicional será de $XX. ¿De acuerdo? (Cliente debe indicar Sí)."

4. Entrega información respecto a la facturación del cambio de plan

Debes informar el detalle de lo que se le cobrará al cliente en su próxima boleta, junto con algunos detalles de la facturación de los servicios.
Indica condiciones de facturación de los servicios:
a) Facturación vencida.
b) Indica el cargo fijo que se reajusta por IPC.
c) Cobro de días proporcionales (con el ejemplo indicado en el script).

Call Center

"Sr(a) XXXX, le informo que los servicios solicitados se cobran a mes vencido, en su próxima boleta verá reflejado los cobros correspondientes a su nuevo Plan XXXXX (nuevo). Desde el mes siguiente el cobro corresponderá al cargo fijo total del nuevo plan contratado. También le comento que su plan tendrá un ajuste por IPC cada 3 meses."

Canales Digitales y Sucursales

"XXXX, te informo que los servicios solicitados se cobran a mes vencido, en tu próxima boleta veras reflejado los cobros correspondientes a tu nuevo Plan XXXXX (nuevo). Desde el mes siguiente el cobro corresponderá al cargo fijo total del nuevo plan contratado. También te comento que tu plan tendrá un ajuste por IPC cada 3 meses.(Cliente debe indicar Sí)."

Script con proporcionales:

Call Center

"Por último, le informo que los servicios solicitados se cobran a mes vencido, en su próxima boleta verá reflejados cobros proporcionales correspondientes a los días que estuvo ocupando el servicio con el Plan XX (Antiguo) y días con Plan YY (nuevo). Desde el mes subsiguiente el cobro corresponderá al cargo fijo total del nuevo plan contratado. ¿Está de acuerdo? (Cliente debe indicar Sí)."

Canales Digitales y Sucursales

"XXXX, te informo que los servicios solicitados se cobran a mes vencido, en tu próxima boleta veras reflejados cobros proporcionales correspondientes a los días que estuviste ocupando el servicio con el Plan XX (Antiguo) y días con Plan YY (nuevo). Desde el mes subsiguiente el cobro corresponderá al cargo fijo total del nuevo plan contratado. (Cliente debe indicar Sí)."

---

5. Recomienda Clarochile.cl – Despedida

i. Pregunta si hay alguna duda y déjalo invitado a visitar la página web www.clarochile.cl donde puede encontrar el detalle de nuestros servicios.
ii. Despídete de manera cordial, reiterando su nombre y agradeciendo su preferencia por Claro Chile.

Call Center

"Sr(a) XXXX, ¿Tiene alguna duda en que la pueda ayudar? (Cliente debe indicar Sí - No). Antes de despedirme, quisiera contarle que para mayor información de nuestros productos y servicios puede revisar clarochile.cl. Recuerde que mi nombre es XXXX, muchas gracias por su preferencia, que tenga buenos días/tardes."

Canales Digitales y Sucursales

"XXXX, ¿Tienes alguna duda en que le pueda ayudar? (Cliente debe indicar Sí - No). Antes de despedirme, quisiera contarte que para mayor información de nuestros productos y servicios puedes revisar

clarochile.cl. Recuerda que mi nombre es XXXX, muchas gracias por tu preferencia, que tenga buenos días/tardes."

CONTINUAR

Lección 5 de 6

LOCUCIÓN SIN SALDO

OBJETIVO:

Orientar al asesor de 1° Línea en la gestión de casos donde el cliente móvil prepago reporta una locución de "sin saldo" al intentar realizar llamadas, aun cuando su plan incluye minutos o debería contar con saldo disponible. El procedimiento establece los pasos de verificación en One, el análisis de la transacción de carga, y las acciones de resolución o escalación según corresponda.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para:

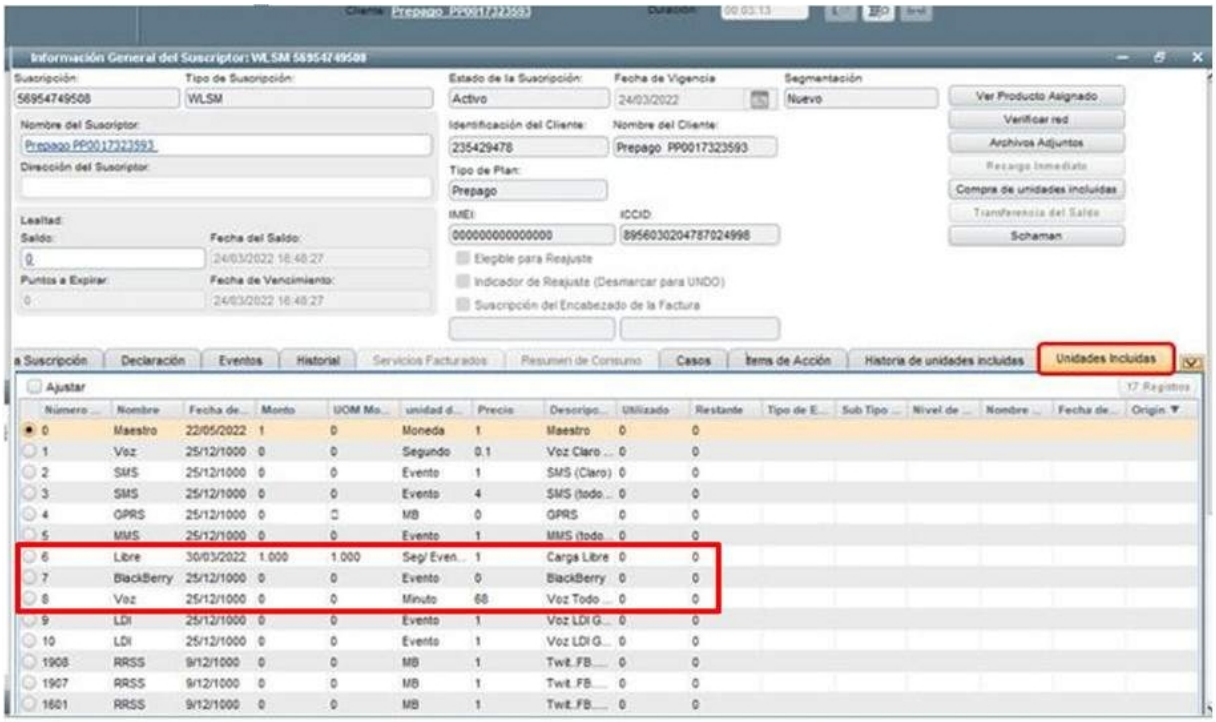
- Primera Línea call center móvil.
- Clientes con plan Cuenta Exacta.
- Backoffice móvil.

GESTIÓN

GESTIÓN

1. Ingresa a One para verificar el saldo de minutos del cliente en la sección Unidades incluidas.

Recuerda que planes con minutos ilimitados deben tener 1 peso en la cuenta 7 y planes limitados deben tener minutos cargados en la cuenta 8.



TIENE SALDO

Paso 1

Consulta al cliente de qué manera está marcando el número al que intenta comunicarse. Explica que el formato de marcación válido para llamadas nacionales es +569 seguido de 8 dígitos y que el error en la manera de marcar genera la grabación que no le permite llamar.

- **Marca de manera incorrecta:** Informar la manera que debe marcar para evitar inconvenientes.
  Llamadas a celular: +56912345678
  Llamadas a teléfono fijo: 212345678

- **Marca de manera correcta:**
  a) Informar que su caso será escalado a un equipo resolutor, El tiempo de respuesta para solucionar el inconveniente es de 2 hrs.

Apóyate con el siguiente script:

"Procederé a escalar su caso a un equipo especialista. En 2 hrs. La grabación quedará eliminada y marcando de la forma correcta podrá realizar llamadas"

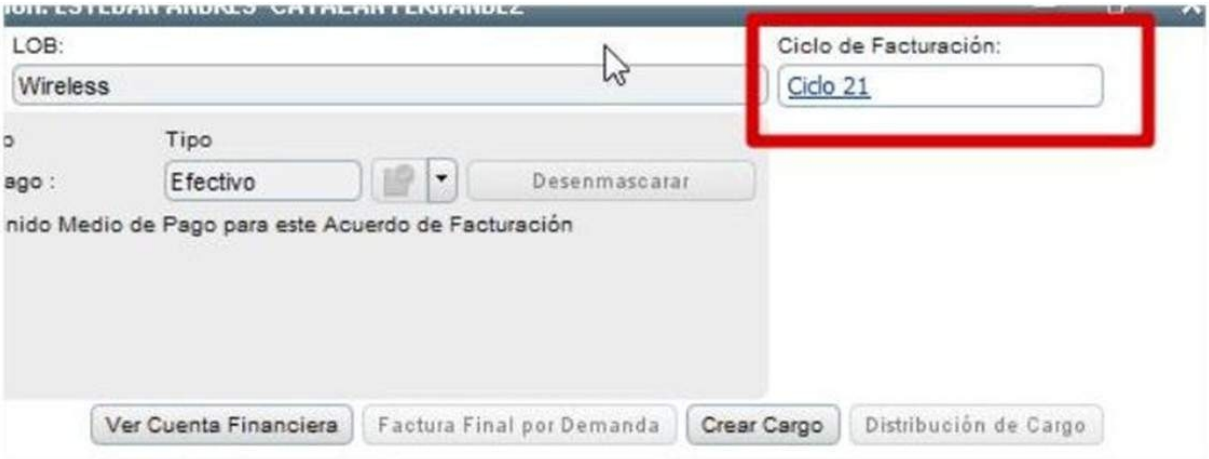
b) Ingresa a la página de SDESK e ingresa un ticket:

- **Categoría:** Soporte tecnológico
- **Tipo solicitud:** Locución sin saldo cta. Exacta
- **Tipo producto:** Cuenta Exacta
- **Tipo entidad:** Masivo (persona)

NO TIENE SALDO

Confirmar que el cliente tenga la recarga correspondiente al mes. Para esto:

Paso 1



Verifica cuál es el ciclo de facturación en One

Paso 2

Fecha de la Actividad	Tipo de Actividad	Descripción	Monto	Saldo	Nuevo Saldo	Canal	Fecha de V
14/10/2019 15:35:02	AdjustmentRecord	- ;MA;(1/2)	0	0	0	AIR_aircrt6	
14/10/2019 15:35:02	AdjustmentRecord	- ;CD8;(2/2)	135.800	0	200,4	AIR_aircrt6	
21/10/2019 6:48:04	RefillRecord	- ;MA;(1/3)	27.200	-27.200	0	AIR_aircrt7	
21/10/2019 6:48:04	RefillRecord	- ;CD3;(2/3)	1.600	0	19.600	AIR_aircrt7	
21/10/2019 6:48:04	RefillRecord	- ;CD8;(3/3)	27.200	0	27.400,4	AIR_aircrt7	
21/10/2019 6:48:28	RefillRecord	- ;MA;(1/2)	40	-40	0	AIR_aircrt7	
21/10/2019 6:48:28	RefillRecord	- ;CD7;(2/2)	1	0	21	AIR_aircrt7	
7/11/2019 15:08:06	AdjustmentRecord	- ;MA;(1/2)	0	0	0	AIR_aircrt8	
7/11/2019 15:08:06	AdjustmentRecord	- ;CD3;(2/2)	15.500	0	4.100	AIR_aircrt8	

Ingresar en ONE abrir suscripción y verificar pestaña Declaración Prepago

Paso 3

Declaración de Prepago | Eventos Prepagos | Historial | Servicios Facturados | Eventos | Unidades Incluidas | Resumen de Consumo | Casos | Ítems de Acción | Historia de

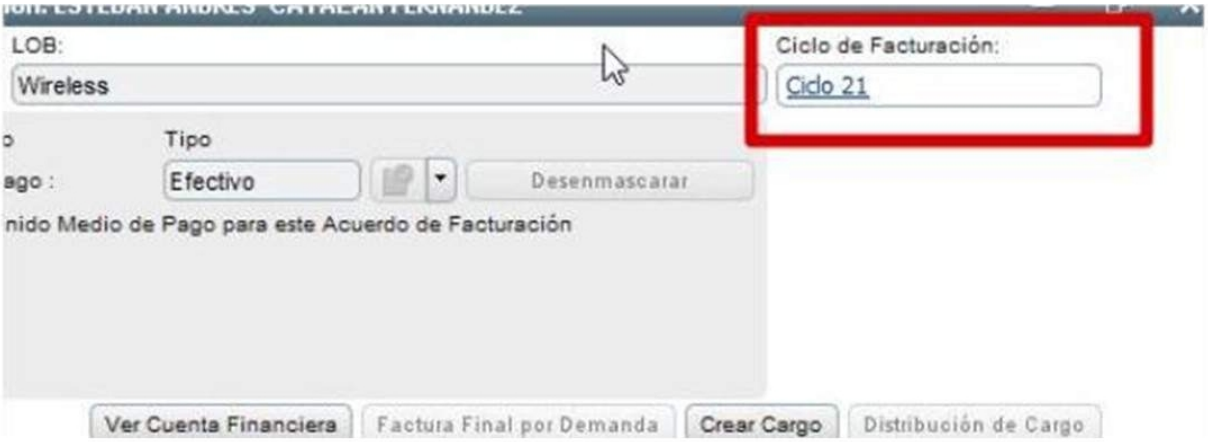
Desde: 1/10/2019 A: 27/11/2019 Tipo de Actividad: Recargas/Ajus... Tipo de Saldo Dedicado: Todos Buscar Ahora

Ajustar 9 Registros

Fecha de la Actividad	Tipo de Actividad	Descripción	Monto	Saldo	Nuevo Saldo	Canal	Fecha de Vencimiento
14/10/2019 15:35:02	AdjustmentRecord	- ;MA;(1/2)	0	0	0	AIR_aircrt6	
14/10/2019 15:35:02	AdjustmentRecord	- ;CD8;(2/2)	135.800	0	200,4	AIR_aircrt6	
21/10/2019 6:48:04	RefillRecord	- ;MA;(1/3)	27.200	-27.200	0	AIR_aircrt7	
21/10/2019 6:48:04	RefillRecord	- ;CD3;(2/3)	1.600	0	19.600	AIR_aircrt7	
21/10/2019 6:48:04	RefillRecord	- ;CD8;(3/3)	27.200	0	27.400,4	AIR_aircrt7	
21/10/2019 6:48:28	RefillRecord	- ;MA;(1/2)	40	-40	0	AIR_aircrt7	
7/11/2019 15:08:06	AdjustmentRecord	- ;MA;(1/2)	0	0	0	AIR_aircrt8	
7/11/2019 15:08:06	AdjustmentRecord	- ;CD3;(2/2)	15.500	0	4.100	AIR_aircrt8	

Validar que exista como transacción "RefillRecord" que equivale a la carga automática mensual

Paso 4



La fecha de la recarga de ONE que se visualiza en la columna "Fecha de la actividad", debe coincidir con la fecha inicio del ciclo en ONE.

TIENE LA RECARGA

Paso 1

Consulta al cliente de qué manera está marcando el número al que intenta comunicarse. Explica que el formato de marcación válido para llamadas nacionales es +569 seguido de 8 dígitos y que el error en la manera de marcar genera la grabación que no le permite llamar.

- **Marca de manera incorrecta:** Informar la manera que debe marcar para evitar inconvenientes.
  Llamadas a celular: +56912345678
  Llamadas a teléfono fijo: 212345678

- **Marca de manera correcta:**
  a) Informar que su caso será escalado a un equipo resolutor, El tiempo de respuesta para solucionar el inconveniente es de 2 hrs.

Apóyate con el siguiente script:

"Procederé a escalar su caso a un equipo especialista. En 2 hrs. La grabación quedará eliminada y marcando de la forma correcta podrá realizar llamadas"

b) Ingresa a la página de SDESK e ingresa un ticket:

- **Categoría:** Soporte tecnológico
- **Tipo solicitud:** Locución sin saldo cta. Exacta
- **Tipo producto:** Cuenta Exacta
- **Tipo entidad:** Masivo (persona)

NO TIENE LA RECARGA

Paso 1

Informa al cliente que por un inconveniente sistémico la carga de su plan no se hizo efectiva y es por ello que presenta el inconveniente. Para resolver, ingresa un caso en One:

- En la página principal de interacción, seleccionar los tópicos de interacción:

  Motivo 1: Reclamos Comerciales.
  Motivo 2: Impugnaciones de Cobro.
  Motivo 3: Recargas.
  Resultado: Se Genera Caso.

Motivo 1: Corrección de Servicios y bolsas.
Motivo 2: Corrección de Servicios y bolsas prepago.
Motivo 3: Ajuste de Saldo.

Template Nota:

Motivo ajuste:
Monto:
Cuenta dedicada a ajustar:
Bolsa: (si corresponde)
Fecha de recarga: (en caso de ser un ajuste por recarga no realizada)

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Comerciales
Motivo 2: Impugnaciones de Cobros
Motivo 3: Recargas
Resultado: Se Genera Caso

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES
CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> CUENTA EXACTA >> RECLAMO
CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA ESCALAMIENTO

CONTINUE

Lección 6 de 6

DESAFÍO TERMINADO

FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°19 - CCDD MÓVIL CLARO

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

FINALIZAR