



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS DICIEMBRE 2024 - RETENCIÓN FIJO CLARO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

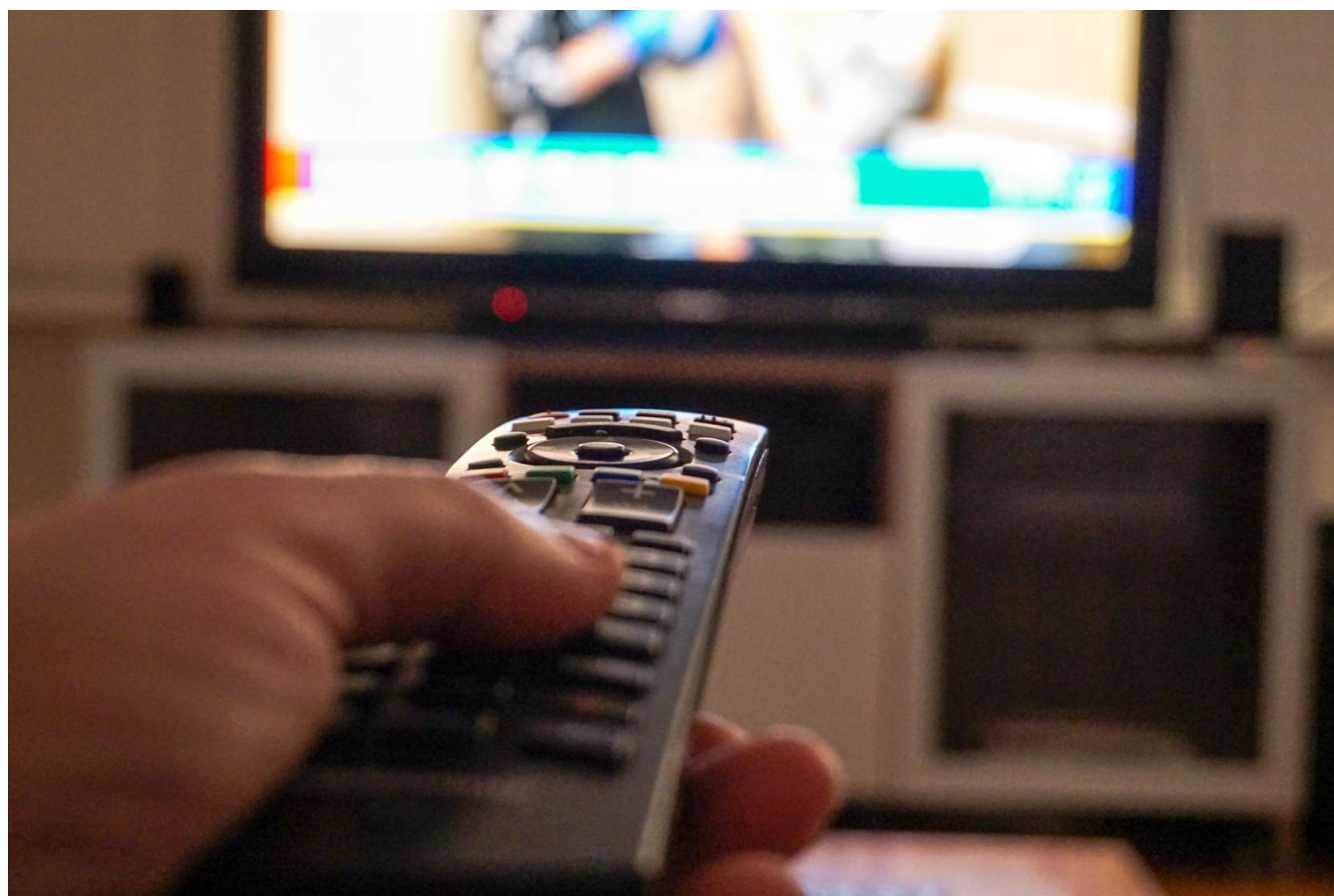
- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

≡ UNIDAD 1: EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

≡ UNIDAD 2: ANDES - REPARACIONES TÉCNICAS

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial.
- Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VOD, pero NO se debe entregar, título, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc.
- **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 la Cuenta de Facturación del titular.
- El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular.
- Si un tercera consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc.

- Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por Sucursal Virtual seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile.

¿CÓMO RECONOCER UN COBRO?

Para distinguir un cobro que consulta un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

TERMINO DE PROMOCIÓN

COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS

COBROS Y RE S

1. En la boleta se verá reflejado el nombre del plan anterior y el actual contratado por el cliente.
2. Para entender los cobros de cambio de plan, analiza el detalle de los días facturados por cada plan (anterior y actual). Revisa cuál fue la fecha en que se realizó el cambio.
3. Explica al cliente que los montos se encuentran correctamente cobrados. Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

2 Play TV Pro HD 500 Megas				
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps				
Plan Anterior desde 30/12/2022 hasta el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	-1.531	Días Facturados 26	192
Descuento Banda Ancha				-2.321
Descuento Television				-2.837
TELEVISION BASE	valor referencial	-489	Días Facturados 26	64
			Play	\$-4.902
Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megas desde el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	20.990	Días Facturados 34	23.698
Descuento Banda Ancha				-4.280
TELEVISION BASE	valor referencial	21.990	Días Facturados 34	24.827
Descuento Television				-725
			Play	\$44.020
Promocion	Promocion Descuento 16000 x 12 Meses (venta Nueva)			0
Promocion	Promocion Pack Premium TNT Sports 5995 x 6 Meses			-5.995
Promocion	Promocion Descuento \$9.000 x 12 Meses (Crosssell)			-9.000
			Total Play	\$24.123
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 12990 - (Días Facturados 34/30)			1.353
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 2872 - (1) Días Facturados 34/30			316
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3426 - (1) Días Facturados 34/30			316
			Total Adicional Televisión	\$1.985
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL				0

Días facturados con el plan anterior

Días facturados con el plan actual

**ACTUALIZACIÓN
DE PLAN (COBROS
PROPORCIONALES)**

**DESCUENTOS DÍAS
SIN SERVICIO**

**TERMINO DE
PROMOCIÓN**

**COBROS DE
INSTALACIÓN O
VISITAS TÉCNICAS**

**COBROS
Y RE
S**

Para revisar los descuentos por días sin servicios, debes dirigirte a la sección "Resumen de Otros Cobros Adicionales" de la boleta. Aparecerá ítem llamado "Descuentos Subtel" con el monto acorde al tiempo que el cliente estuvo sin servicio. Ejemplo: Cliente estuvo un día sin servicio, se le genera descuento de \$850 correspondiente al cobro proporcional de un día respecto al cargo que paga mensual por sus servicios.

Para los casos donde el cliente indica que no se ha realizado descuento por el tiempo que estuvo sin servicio, apóyate con el procedimiento DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO HOGAR

1Play Hogar INT Full 500 Megas				
Plan Actual 1Play Hogar INT Full 500 Megas desde el 27/10/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	26.161	Días Facturados 30	26.161
			Play	\$26.161
Descuento 6000 por 12Meses (FID)				-6.000
Descuento 9000 por 12 Meses (FID)				-9.000
			Total Play	\$11.161
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
Claro Video Mensual				0
Descuentos Subtel	Desccto Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168			-850
			Total otros cargos	\$-850

Descuento por días sin servicio (falla masiva)

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TERMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBROS Y RESTRICCIONES
--	------------------------------	----------------------	--	------------------------

Para detectar si existe término de promoción, se debe comparar la boleta actual con la anterior.

1. Identificar si el descuento corresponde a servicios principales o SVA/Canales Premium.

SERVICIO PRINCIPAL: Si cliente ya no cuenta con el descuento que tenía el mes anterior, se debe indicar que el descuento ya venció, que su vigencia era sólo por X meses.

"Sr(a) XXX, le comento que el alza en su boleta corresponde al término de una promoción. Usted tuvo un descuento de \$XX.XXX durante X meses y terminó el mes XX. Por política de Claro, no podemos renovar su descuento".

SVA/CANALES PREMIUM: Si cliente reclama por el termino de promoción de SVA o canales premium, apóyate con el procedimiento NO RECONOCE COBRO SVA/CANALES PREMIUM.

BOLETA ANTERIOR					BOLETA ACTUAL				
3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megs Telef					3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megs Telef				
Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/07/2022					Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/07/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	26.529	Días Facturados 26	26.529	BANDA ANCHA	valor referencial	27.046	Días Facturados 30	27.046
Descuento Banda Ancha				-6.392	Descuento Banda Ancha				-6.392
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.336	Días Facturados 26	18.036	TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.388	Días Facturados 30	18.388
Descuento Telefonía				-8.972	Descuento Telefonía				-8.302
TELEVISION BASE	valor referencial	24.405	Días Facturados 26	24.405	TELEVISION BASE	valor referencial	24.881	Días Facturados 30	24.881
Descuento Televisión				-1.598	Descuento Televisión				-1.598
Play				\$52.008	Play				\$53.023
Promoción Deco HD Adicional 5600 x 12 Meses (VIA)				-5.600	Promoción Deco HD Adicional 5600 x 12 Meses (VIA)				-5.600
Promoción Descuento 24000 x 12 Meses (Crossselling)				-24.000	Promoción Descuento 24000 x 12 Meses (Crossselling)				-24.000
Total Play				\$22.408	Total Play				\$29.023
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales					Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN					TELEVISIÓN				
Pack TNT Sports Premium	valor referencia \$ 10800	- Días Facturados 26/30		12.059	Pack TNT Sports Premium	valor referencia \$ 12261	- Días Facturados 30/30		12.266
Deco HD Adicional	valor referencia \$ 2000	- (2) Días Facturados 26/30		6.144	Deco HD Adicional	valor referencia \$ 2000	- (2) Días Facturados 30/30		6.260
Total Adicional Televisión				\$18.203	Total Adicional Televisión				\$18.546
Resumen de Otros Cobros Adicionales					Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL					TV FULL				
Claro Video Manual				0	Claro Video Manual				0
Total otros cargos				\$0	Total otros cargos				\$0

Descuento promoción Deco HD + Descuento de crossselling

Descuento de crossselling

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

TERMINO DE PROMOCIÓN

COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS

COBR Y RE S

Para revisar cobros de instalación o visitas técnicas, debes dirigirte a la sección “Resumen de Otros Cobros Adicionales” de la boleta. Aparecerá ítem llamado “Cargo Instalación \$20.000”. En el ejemplo podemos ver que el cliente solicitó un cambio de plan aumentando la velocidad de internet que conllevó una visita técnica al domicilio.

Aparecerá ítem llamado “Cargo Instalación \$20.000”. En el ejemplo podemos ver que el cliente solicitó un cambio de plan aumentando la velocidad de

internet que conllevó una visita técnica al domicilio.

Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megas desde el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	20.990	Días Facturados 34	23.698
Descuento Banda Ancha				-4.280
TELEVISION BASE	valor referencial	21.990	Días Facturados 34	24.827
Descuento Television				-225
Play				\$44.020
Promocion	Promocion Descuento 16000 x 12 Meses (Venta Nueva)			0
Promocion	Promocion Pack Premium TNT Sports 5895 x 6 Meses (			-5.995
Promocion	Promocion Descuento 58.000 x 12 Meses (Crosselling			-9.000
Total Play				\$24.123
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 11990 - (Días Facturados 34/30)			1.353
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 2872 - (31) Días Facturados 34/30			316
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3426 - (31) Días Facturados 34/30			316
Total Adicional TelevisiÃ³n				\$1.985
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL				0
Claro Video Mensual				0
Cargo Instalacion \$20000				20.000
Total otros cargos				\$20.000

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TERMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBROS Y REPOSICIÓN
--	------------------------------	----------------------	--	---------------------

Para revisar cobros de corte y reposición de servicios, debes dirigirte a la sección “Resumen de Otros Cobros Adicionales” de la boleta. Aparecerá ítem llamado “Cargo Corte y Reposición”.

Este cobro se aplica cuando el cliente se atrasa con el pago generando corte de servicios desde el 7mo día posterior a la fecha de vencimiento de su ciclo de facturación.

Informar al cliente que, debido al atraso con el pago de su boleta, se generó corte de sus servicios en la fecha XX/XX lo cual ocasionó que se generara un cargo adicional en la boleta revisada. Si cliente reclama por el monto cobrado en su boleta, apóyate con la publicación [PROCEDIMIENTOS ANDES](#)

Aparecerán ítem con el nombre de pack de canales contratados. En el ejemplo indica "Pack TNT Sports Premium".

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales		
TELEVISIÓN		
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3274 -(2) Días Facturados 30/30	7.272
Total Adicional Televisión		\$7.272
Resumen de Otros Cobros Adicionales		
Claro Video Mensual		0
TV FULL		0
Cargo Corte y Reposicion		1.000
Total otros cargos		\$1.000

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TERMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBR Y RE S
---	---------------------------------	-------------------------	--	-------------------

Para revisar cobros por extensor contratado, debes dirigirte a la sección "Resumen de Consumos y Servicios Adicionales" > "Internet" de la boleta. Aparecerán ítem con el nombre "Wifi 360" o "Wifi".

3Play Hogar TV Plus HD Mas INT Plus GIGA Telef Min				
Plan Actual 3Play Hogar TV Plus HD Mas INT Plus G desde el 19/08/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	36.787	Días Facturados 30	36.787
Descuento Banda Ancha				-5.592
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.388	Días Facturados 30	18.388
Descuento Telefonía				-8.137
TELEVISION BASE	valor referencial	24.881	Días Facturados 30	24.881
Descuento Television				-1.398
			Play	\$64.929
Descuento 20000 x 12 Meses (FID)				-20.000
			Total Play	\$44.929
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack TNT Sports Premium	Valor referencia \$ 12286 - Días Facturados 30/30			13.006
HBO Max Premium Hogar	Valor referencia \$ 9220 - Días Facturados 30/30			9.220
Deco HD Adicional	Valor referencia \$ 3404 -(2) Días Facturados 30/30			6.888
			Total Adicional Televisión	\$29.114
INTERNET				
WiFi 360	Valor referencia \$ 1000 - Días Facturados 30/30			1.000
			Total Adicional Internet	\$1.000
TELEFONÍA				
Larga Distancia	Cobros de carriers a través de la cuenta Claro			4.579
			Total Adicional Telefonía	\$4.579

Cargo por extensor

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TERMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBROS Y RE S
---	---------------------------------	-------------------------	--	---------------------

Se visualiza de la siguiente forma:

LARGA DISTANCIA				
	Llamadas (\$)	Cargos (\$)	Total del Mes	Saldo Anterior
169 - NETLINE	0	4.579	4.579	0
TOTAL			\$ 4.579	0

Llamadas Larga Distancia teléfono 512625117

Fecha	Hora	País Destino	Número Destino	Duración Min:Seg	Horario	Total (\$)
Cargo facturacion CARRIER 169						\$ 589
PL1-Plan 169 Farma CV100						\$ 3.990
Subtotal Cargos Fijos						\$ 4.579
Total Carrier 169						\$ 4.579



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: ANDES - REPARACIONES TÉCNICAS



DEBES SABER:

- ✓ Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita Técnica, previamente se debe revisar si existe FEN en BEC, para corroborar

que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, debes informar al cliente:

“Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

✓ Para casos **reiterados**, se debe ofrecer agenda a partir del día siguiente de la atención. Ejemplo: cliente se contacta hoy a las 10:00 AM ejecutivo puede ofrecer agenda desde mañana a las 10:00 AM (sujeto a disponibilidad del cliente y agenda en ANDES).

✓ Para casos que **no** son reiterados recuerda siempre ofrecer la agenda más cercana, si al cliente no le acomoda, agendar de acuerdo a su disponibilidad.

✓ Si se ingresa una visita a terreno, **NO** se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio.

✓ Una Solicitud de Servicio con Reparación Técnica puede ser “Re agendada” a solicitud expresa del cliente.

✓ Siempre se debe respetar el agendamiento que entrega el sistema, procurando que sea lo antes posible, incluso si existe disponibilidad en un bloque dentro del mismo día.

✓ Si ya existe una **SS DE REPARACIÓN** que se encuentra en estado **ABIERTA**, debe ser derivada al supervisor quien puede re agendarla, asignar a otro usuario y continuar con la actividad.

✗ No se debe ingresar una reparación técnica si es que el cliente **posee su servicio suspendido por morosidad o solicitó suspensión transitoria.**

✗ No se debe ingresar una reparación técnica, si el cliente **ya posee otra reparación ingresada con anterioridad en la misma cuenta de servicio** y que esta se encuentre en **estado Abierta.**

CLIENTES NEGOCIOS: Todos los clientes Negocios que poseen direcciones con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente

VERIFICAR PRECONDICIONES:

1. Validar los datos del cliente: RUT, Dirección, numero de contacto.

! Para CANALES DIGITALES, si el cliente tiene sólo una dirección con servicios contratados, no es necesario realizar paso 1.

2. Revisar que los servicios se encuentren **ACTIVOS** o **SUSPENDIDOS**.

! Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO** por mora, se debe informar al cliente que se podrá entregar soporte una vez que se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.

! Si está suspendido voluntariamente, se debe **esperar hasta la fecha de Reanudación acordada**.

3. Revisar si el cliente es un caso "reiterado". Ir a actividades y revisar si dentro de los últimos 60 días, existe una actividad del tipo "REITERADO".

1.INGRESO DE REPARACIÓN TÉCNICA

INGRESO DE REPARACIÓN TÉCNICA

1. Seleccionar cuenta de servicio donde cliente tiene instalado los productos. - Corroborar que aparezcan los servicios en "**Productos instalados**".
2. En vista 360 pinchar pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y dentro de panel JERARQUÍA DE CUENTAS pinchar el N° de la cuenta de "**servicio**" correspondiente al domicilio afectado.

3. Luego presionar pestaña **"SOLICITUDES DE SERVICIO"**.

1.3. Una vez dentro del panel solicitudes de servicio presionar el botón "MÁS".

1.4. En el casillero "Activo" seleccionar el servicio afectado.

1.5. Escoger el **TIPO** de la solicitud de entre:

- Telefonía Fija
- Internet
- Cuenta
- Telefonía Móvil
- Reposición por Robo
- Televisión
- Carrier

1.6. En ÁREA seleccionar **REPARACIÓN TÉCNICA**.

1.7. En **SUBÁREA**, debe ser elegida según el **DIAGNOSTICO TÉCNICO** previamente realizado.

1.8. En campo **"DESCRIPCIÓN"** completar con los siguientes datos:

- Inconveniente detectado
 - Pruebas realizadas
 - Información entregada
 - Celular de contacto de quien recibirá el técnico en el domicilio
- 1.8.** Una vez completados los campos, pinchar botón "GUARDAR".

1.9. Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita.

- Si necesitas cancelar, se debe presionar el botón **VOLVER** para ir a la vista 360.

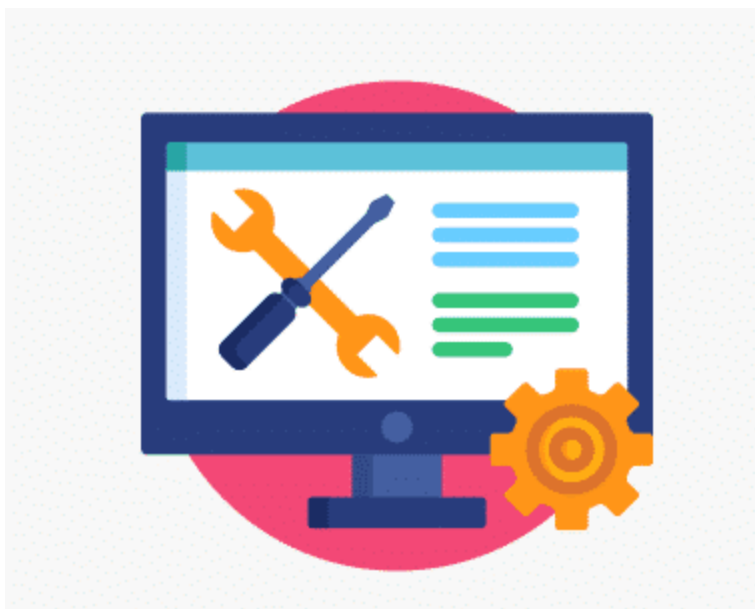
IMPORTANTE: En esta pantalla se podrá visualizar el flag (✓) "Reiterado", si es que el cliente ha tenido 3 reparaciones dentro de 30 días.

Siempre revisar que la solicitud quede agendada. Si la solicitud de servicios queda con el agendamiento pendiente, esto será notificado a través de una "ALARMA" dentro de 1 hora a la jefatura del usuario que ingreso dicha solicitud, en caso de no

resolverse, seguirá escalando a un nivel superior cada 1 hora. Dicho pendiente lo podemos ir revisando en la "SECCIÓN DE ACTIVIDADES".

IMPORTANTE: Si aparece la siguiente alerta: "**NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR**", el ejecutivo deberá:

- Aceptar el mensaje de alerta.
- En el campo **INICIO MÁS TARDÍO**, pinchar el botón calendario.
- Elegir una fecha mayor a 15 días. Esto es con la finalidad que en la **Consulta Agendamiento** muestre un agendamiento mayor a 7 días.Pinchar el botón **TERMINADO**.
- Volver al campo de agendamiento y seleccionar el bloque horario según la capacidad disponible.



2.INGRESO DE REPARACIÓN TÉCNICA TIPO "TODOS"

INGRESO DE REPARACIÓN TÉCNICA TIPO "TODOS"

2.1. En vista 360 pinchar pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y dentro de panel JERARQUÍA DE CUENTAS pinchar el N° de la cuenta de **"servicio"** correspondiente al domicilio afectado. Apóyate en la publicación ANDES – NAVEGAR ENTRE CUENTAS.

2.2. Luego presionar pestaña **"SOLICITUDES DE SERVICIO"**.

2.3. Una vez dentro del panel solicitudes de servicio presionar el botón **"MÁS"**.

2.4. Una vez presionado el botón **"MÁS"** presionar casillero **"ACTIVO"** se desplegará recuadro para elegir el servicio afectado y pinchar el servicio afectado.

1.5. Escoger:

Tipo: TODOS

Área: REPARACIÓN TÉCNICA

Subárea: SIN SEÑAL

Descripción:

- Inconveniente detectado
- Pruebas realizadas
- Información entregada
- Celular de contacto de quien recibirá el técnico en el domicilio

• Si el cliente ya posee una reparación ingresada con anterioridad en la misma cuenta de servicio y que se encuentre en estado Abierta, Inmediatamente Andes arrojará un mensaje de alerta **"El Cliente ya cuenta con una Solicitud de Servicio - Área: Reparación Técnica abierta para la misma cuenta de Servicio"** y no será posible el ingreso de esta. Esto debido a que en la visita del técnico se debe certificar el correcto funcionamiento de todos los servicios.

Puedes volver a la vista 360° y cancelar la Solicitud presionando el botón VOLVER.

2.7. Una vez completados los campos, pinchar botón **"Guardar"**.

Si se ingresa una reparación técnica con servicios **SUSPENDIDOS**, el sistema arrojará un mensaje de **Alerta**, indicando que no es posible generar una solicitud de servicio de reparación.

Para cancelar, se debe presionar el botón **VOLVER** para ir a la vista 360.

2.8. Una vez guardada la solicitud, pinchar **NÚMERO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO (N° DE SS)** en la nueva pantalla que desplegará el sistema.

IMPORTANTE: En esta pantalla se podrá visualizar el flag (✓) "Reiterado", si es que el cliente ha tenido 3 reparaciones dentro de 30 días.

2.9. Completar la sección **COMENTARIOS** con lo copiado de la sección **DESCRIPCIÓN**, y presionar botón **GUARDAR** a nivel de solicitud.

2.10. En RESOLUCIÓN completar el cuadro de MOTIVO. Completar cuadro y escribir manualmente **"A TERRENO"**.

2.11. En código de cierre, escoger dentro de pestaña opción **DERIVA A TERRENO**.

2.12. Cambiar el estado de **ABIERTO a FINALIZADO** y luego **GUARDAR**.





DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO NOVIEMBRE 2024 - RETENCIÓN FIJO CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
NOVIEMBRE 2024 - RETENCIÓN FIJO CLARO**

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

FINALIZAR