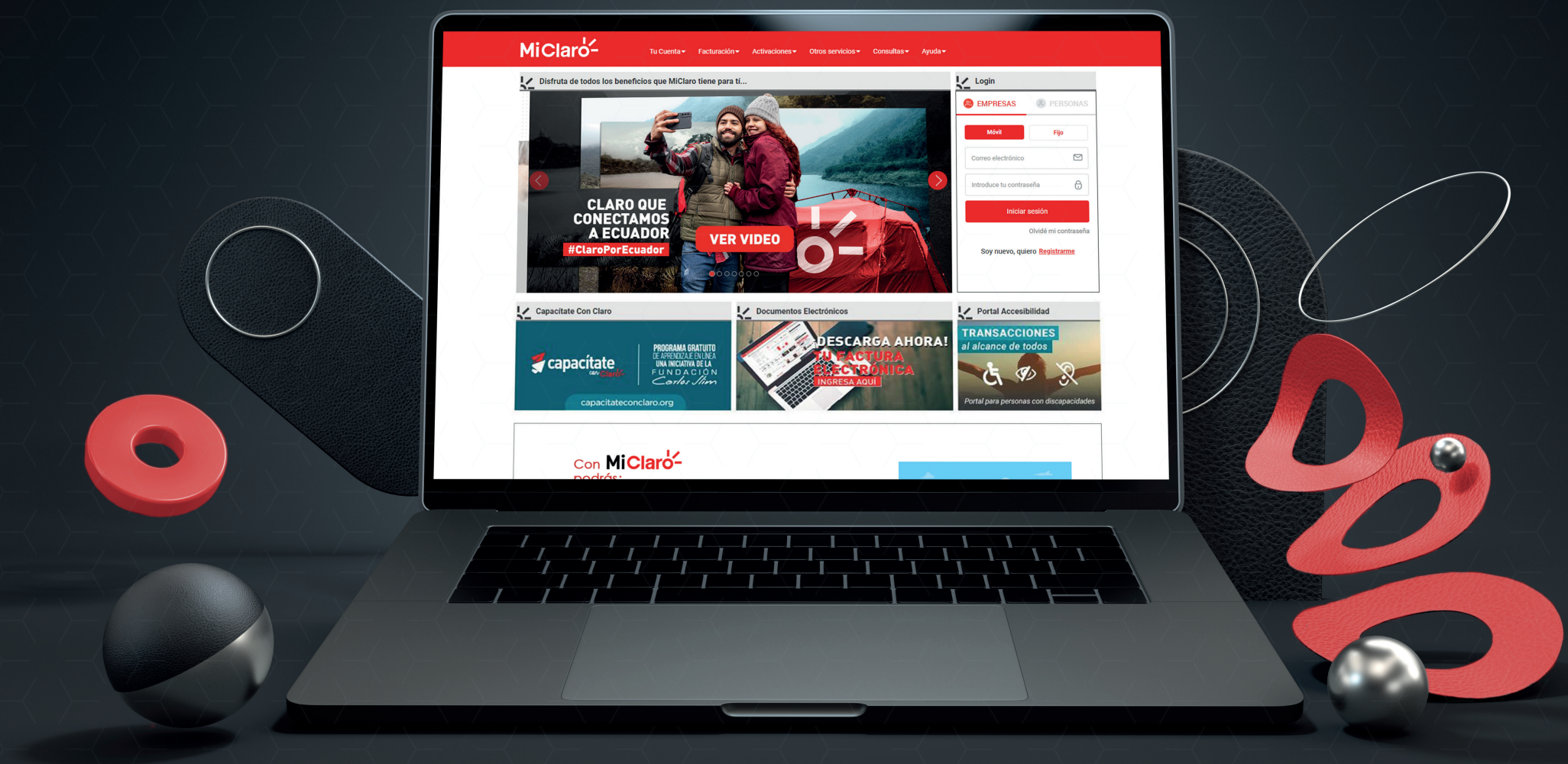




MANUAL DE USUARIO

Gestor de Requerimientos

Reposición de Simcard por Robo

Claro

Inicio de Sesión

El Administrador podrá realizar manera rápida y sencilla la Reposición de Simcard por Robo, mediante el link recibido por mensaje de texto o mail

1. Para comenzar diríjase al link <https://micl.ec/Requerimientos>

NOTA: Si el ingreso lo realiza conectado desde una red WiFi se hará una validación de PIN



GESTOR DE REQUERIMIENTOS

Bienvenido al módulo de atención corporativo de Claro. Gracias por contactarnos. Recuerde que como Administrador autorizado, Usted dispone de acceso exclusivo para el registro de sus requerimientos. Favor ingrese su número celular (contacto autorizado) para continuar

Generar Código

Inicio de Sesión

2. Ingrese su número celular

NOTA: Le enviaremos un código de seguridad vía SMS al número ingresado para permitir el acceso

3. Ingrese el código de acceso para continuar

GESTOR DE REQUERIMIENTOS

Bienvenido al módulo de atención corporativo de Claro. Gracias por contactarnos. Recuerde que como Administrador autorizado, Usted dispone de acceso exclusivo para el registro de sus requerimientos. Favor ingrese su número celular (contacto autorizado) para continuar

0999123456

Generar Código

CÓDIGO VÍA SMS

3:09 PM

Tu código es: 2410

CLARO

miércoles, 7 de jun. • 1:36 p. m.

Tu codigo es: 2410

Reposición de Simcard por Robo

Solicite su reposición de Simcard por robo.

1. Seleccione el **Tipo de Requerimiento**: Reposición de Simcard
2. Luego seleccione el **Motivo**: Reposición de Simcard por Robo

GESTOR DE REQUERIMIENTOS

Cliente
CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL

Cédula / RUC
0978456632001

Número de Servicio
0994752861

Seleccione su transacción en la opción **Tipo de Requerimiento** y el **Motivo** para continuar el proceso.

1

Tipo de Requerimiento



Reposición de Simcard



Motivo



Reposición de Simcard por Robo



2

Reposición de Simcard por Robo

Complete la información solicitada para continuar con su requerimiento.

3. Información del Solicitante

- Se visualizará los datos del Administrador (Nombre, Correo, Telf.)

4. Información de contacto #1

- Nombre y teléfono de contacto

5. Información de Contacto #2

- Nombre y teléfono de contacto

6. Localidad

- Provincia y Ciudad

The screenshot shows a web form for replacing a stolen SIM card. It is divided into two main sections. The top section, labeled with a red circle '3', contains fields for the applicant's name (Pedro Santiago Cherrez Andrade), email (pedro_cherrez72@gmail.com), and contact phone (0993145250). The bottom section, labeled with a red circle '5', contains fields for two contacts: Contact #1 (Pedro Santiago Cherrez Andrade, 0993145250) and Contact #2 (María Fernanda Soledispa Gonzalez, 0998124563). Below these are dropdown menus for Province (Guayas) and City (Guayaquil), labeled with red circles '4' and '6' respectively. A final field for 'Dirección de entrega' is at the bottom. A central instruction reads: 'Llene los campos con la información solicitada para completar su solicitud'.

3 Nombres del solicitante

Pedro Santiago Cherrez Andrade

Correo electrónico

pedro_cherrez72@gmail.com

Teléfono de contacto

0993145250

Llene los campos con la información solicitada para completar su solicitud

Nombre de contacto #1

Pedro Santiago Cherrez Andrade

Teléfono de contacto #1

0993145250

Nombre de contacto #2

María Fernanda Soledispa Gonzalez

Teléfono de contacto #2

0998124563

Provincia

Guayas

Ciudad

Guayaquil

Dirección de entrega

Reposición de Simcard por Robo

Complete la información solicitada para continuar con su requerimiento.

7. Dirección de entrega

- Dirección completa y detallada para el envío

8. Cuenta BSCS

- Cuenta dónde se hará cargo a factura

9. Tipo de Reposición

- Reposición Masiva
- Reposición (hasta 10 líneas)

Nombre de contacto #1
Pedro Santiago Cherrez Andrade

Nombre de contacto #2
María Fernanda Soledispa Gonzalez

Provincia
Guayas

Teléfono de contacto #1
0993145250

Teléfono de contacto #2
0998124563

Ciudad
Guayaquil

7 Dirección de entrega
Super Service Center, Av. Francisco de Orellana y Alberto Borjes Najera

8 Cuenta BSCS (donde se hará cargo a factura)
1.12345690

9 Reposición Masiva

Reposición

Reposición de Simcard por Robo

Reposición Masiva

10. Complete el proceso mediante nuestra plantilla

- En el Excel sólo debe ingresar los números celulares

11. Aceptación de Cargos

- Confirmación de que las líneas estén reportadas por robo
- Costo por Simcard solicitadas (\$1.00 + IVA)
- Costo por Servicio a domicilio (\$3.57 + IVA)

Detalle la cantidad líneas completando la plantilla para completar su solicitud

10

Paso 1: Descargue la plantilla para que la llenes la información solicitada de manera más sencilla.

[Descargar plantilla](#)

Paso 2: Complete la plantilla llenando los campos requeridos.

Paso 3: Adjunte la plantilla (.xls) que completó anteriormente para continuar con la solicitud.

[Adjuntar Documentos](#)

Tiene 1 documento adjunto: Plantilla_Editada_1.xlsx

11

☐ Confirmo que todas las líneas ingresadas en la solicitud están reportadas/suspendidas

- Costo por reposición de simcard en caso de Robo (\$1,00 + IVA)
- Costo por reposición de simcard en caso de Daño o Pérdida (\$5,35 + IVA)

☐ Acepto el cargo a facturación por concepto de entrega a domicilio (costo servicio \$3,57 + IVA)

Reposición de Simcard por Robo

Reposición (hasta 10 líneas)

10. Ingrese los 10 dígitos del número celular

- El número debe estar asociado al RUC de línea Administradora

11. Aceptación de Cargos

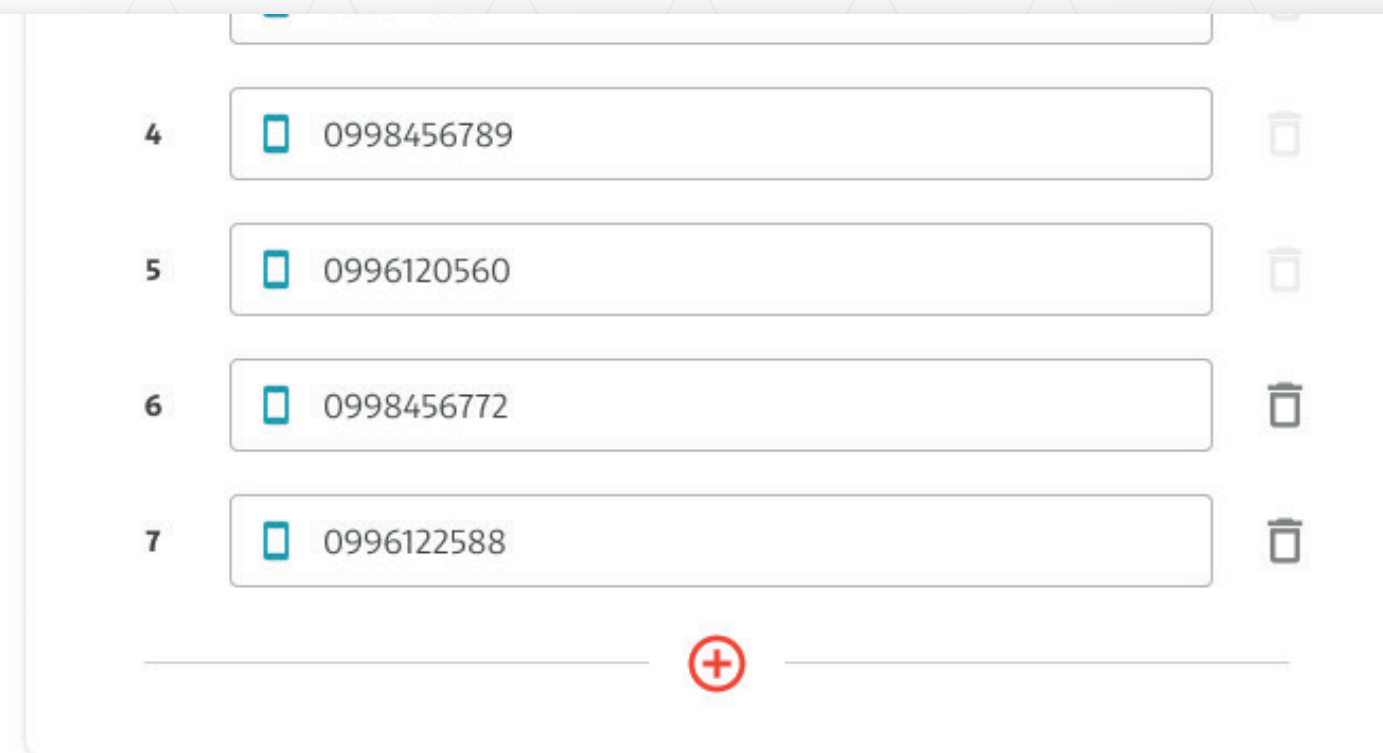
- Confirmación de que las líneas estén reportadas por robo
- Costo por Simcard solicitadas (\$1.00 + IVA)
- Costo por Servicio a domicilio (\$3.57 + IVA)

The screenshot shows a form titled 'Número Celular'. It contains five input fields, each with a number (1 to 5) and a placeholder 'Ej: 0991234567'. A red bracket and the number '10' are positioned to the left of the first four fields. At the bottom of the form, there is a plus icon in a red circle.

- 11
- ☐ Confirmo que todas las líneas ingresadas en la solicitud están reportadas/suspendidas
 - Costo por reposición de simcard en caso de Robo (\$1,00 + IVA)
 - Costo por reposición de simcard en caso de Daño o Pérdida (\$5,35 + IVA)
 - ☐ Acepto el cargo a facturación por concepto de entrega a domicilio (costo servicio \$3,57 + IVA)

Reposición de Simcard por Robo

12. Luego para finalizar su requerimiento de clic en el botón **Enviar**



Formulario de reposición de simcard por robo. El formulario contiene una lista de cuatro líneas de teléfono con sus respectivos números de identificación y un botón de envío.

Número	Simcard
4	0998456789
5	0996120560
6	0998456772
7	0996122588

Botón de envío: **Enviar**

- ☒ Confirmando que todas las líneas ingresadas en la solicitud están reportadas/suspendidas
 - Costo por reposición de simcard en caso de Robo (\$1,00 + IVA)
 - Costo por reposición de simcard en caso de Daño o Pérdida (\$5,35 + IVA)
- ☒ Acepto el cargo a facturación por concepto de entrega a domicilio (costo servicio \$3,57 + IVA)

12

Enviar

Reposición de Simcard por Robo

13. Se mostrará el detalle del ticket ingresado y la información será enviada al correo electrónico del Administrador con el detalle de la transacción.

GESTOR DE REQUERIMIENTOS



**¡Ticket por Reposición de Simcard por Robo
generado con éxito!**

#2112270

13

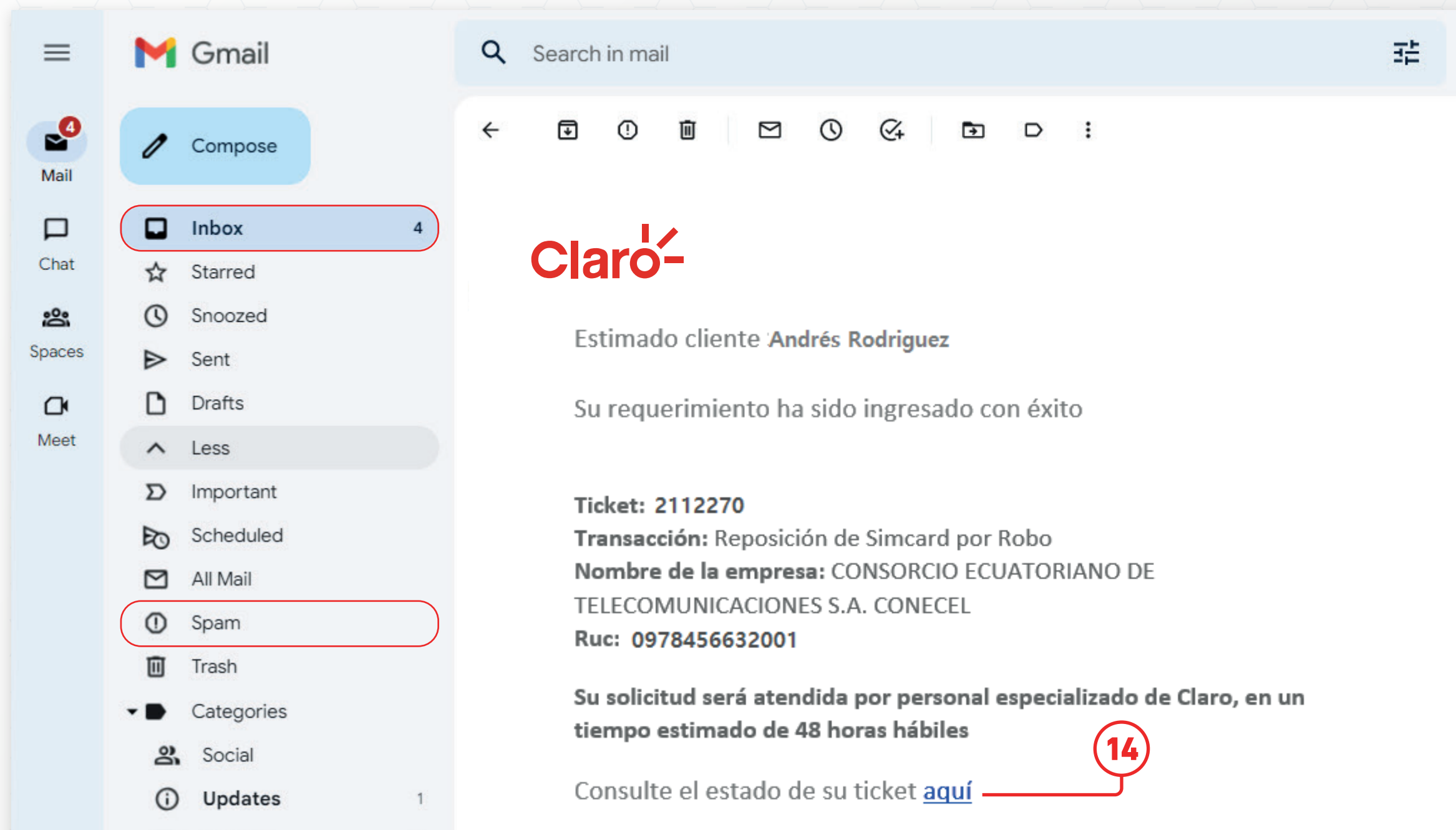
Hemos enviado la confirmación de su requerimiento al correo electrónico
arodriguez@seguros.com

Regresar

Reposición de Simcard por Robo

14. Recibirá un correo electrónico confirmando el ingreso de su requerimiento, luego puede consultar su ticket dando clic en la opción [aquí](#)

NOTA: Si el usuario no logra observar los correos de Claro en su bandeja de entrada es necesario que revise también en los Correos No Deseados.



Reposición de Simcard por Robo

15. Dentro del Portal de Requerimiento seleccione la opción **Consulta** y luego **Consulta de Requerimientos**.

The screenshot displays the Claro Corporate Request Management Portal. At the top, there is a red navigation bar with the Claro logo on the left and links for 'Consulta' and 'Ayuda' on the right. A red callout box with the number '15' points to the 'Consulta de Requerimientos' link. Below the navigation bar, the main heading is 'GESTOR DE REQUERIMIENTOS'. The welcome message reads: 'Bienvenido al módulo de atención corporativo de Claro. Gracias por contactarnos. Recuerde que como Administrador autorizado, Usted dispone de acceso exclusivo para el registro de sus requerimientos. Favor ingrese su número celular (contacto autorizado) para continuar'. Below this message is a text input field containing the phone number '0999123456'. At the bottom of the form is a red button labeled 'Generar Código'.

Reposición de Simcard por Robo

16. Se mostrarán los tickets de requerimientos que haya realizado y su estado actual.

CONSULTA DE TICKET

Ingrese el número de ticket o RUC para continuar con su consulta.

2112270

Buscar

16

Cliente	RUC	Número de Servicio
CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL	0978456632001	0939929072

Fecha	Tipo de Requerimiento	Motivo	Observaciones	Estado
2023-12-08 14:35	Reposición de Simcard	Reposición de simcard por robo	Procesado	Finalizado
2023-12-08 14:34	Reposición de Simcard	Reposición de simcard por robo	Reposición de simcard por robo	Ingresado



MANUAL DE USUARIO

Versión 06.12.2023