

## MANUAL DE USUARIO

# Gestor de Requerimientos

Reposición de Simcard por Daño/Pérdida

# Claro

# Inicio de Sesión

El Administrador podrá realizar manera rápida y sencilla la Reposición de Simcard por Daño/Pérdida, 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

Mi Claro

No es seguro | micl.ec/Requerimientos

## 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

# 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

# Reposición de Simcard por Daño/Pérdida

Solicite su reposición de Simcard por daños parciales o pérdida total.

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

## GESTOR DE REQUERIMIENTOS

Cliente	Cédula / RUC	Número de Servicio
CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL	0978456632001	0994752861

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

<b>1</b>	<b>Tipo de Requerimiento</b>	<b>Motivo</b>	<b>2</b>
	 Reposición de Simcard	 Reposición de Simcard por Daño/Pérdida	

# Reposición de Simcard por Daño/Pérdida

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

**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**

**4**

**5**

**6**

# Reposición de Simcard por Daño/Pérdida

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

Teléfono de contacto #1  
0993145250

Nombre de contacto #2  
María Fernanda Soledispa Gonzalez

Teléfono de contacto #2  
0998124563

Provincia  
Guayas

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 Daño/Pérdida

## Reposición Masiva

### 10. Complete el proceso mediante nuestra plantilla

- En el Excel sólo debe ingresar los números celulares

### 11. Aceptación de Cargos

- Costo por Simcard solicitadas (\$5.35 + 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

- 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)

# Reposición de Simcard por Daño/Pérdida

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

- Costo por Simcard solicitadas (\$5.35 + IVA)
- Costo por Servicio a domicilio (\$3.57 + IVA)

Número Celular

1 Ej: 0991234567

2 Ej: 0991234567

3 Ej: 0991234567

4 Ej: 0991234567

5 Ej: 0991234567

+

- 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 Daño/Pérdida

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

4 0998456789

5 0996120560

6 0998456772

7 0996122588

+

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)

Enviar

12

# Reposición de Simcard por Daño/Pérdida

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 Daño o  
Pérdida generado con éxito!**

**#2112558**

13

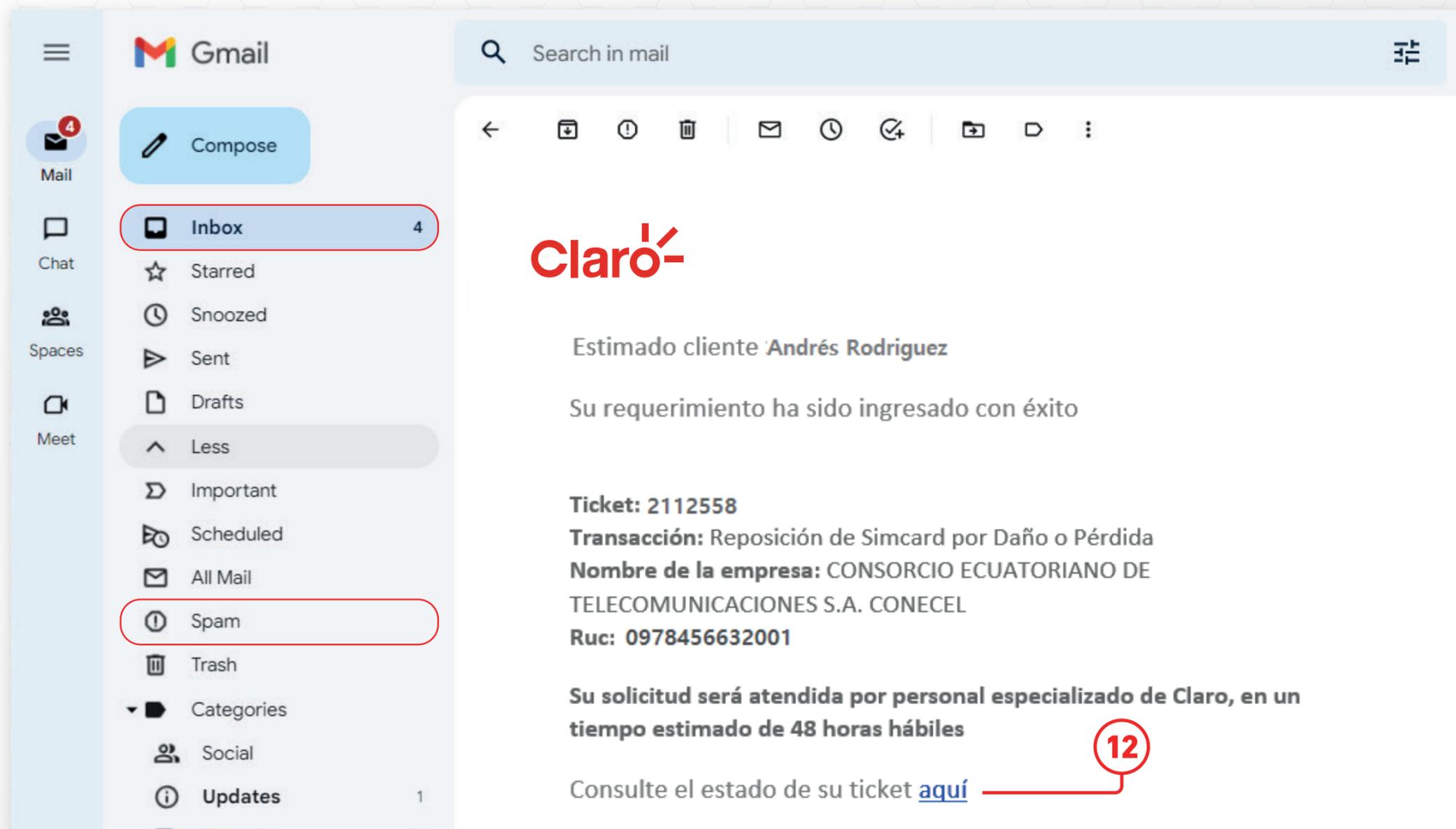
Hemos enviado la confirmación de su requerimiento al correo electrónico  
**arodriguez@seguros.com**

Regresar

# Reposición de Simcard por Daño/Pérdida

12. 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 Daño/Pérdida

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

Claro

Consulta ^ Ayuda

13

Consulta de Requerimientos

## 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

# Reposición de Simcard por Daño/Pérdida

14. 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.

 2112558

Buscar

14

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

Fecha	Tipo de Requerimiento	Motivo	Observaciones	Estado
2023-12-08 16:31	Reposición de Simcard	Reposición de simcard por daño o perdida	Procesado	Finalizado
2023-12-08 16:29	Reposición de Simcard	Reposición de simcard por daño o perdida	Reposición de simcard por daño o perdida	Ingresado



**MANUAL DE USUARIO**

Versión 06.12.2023