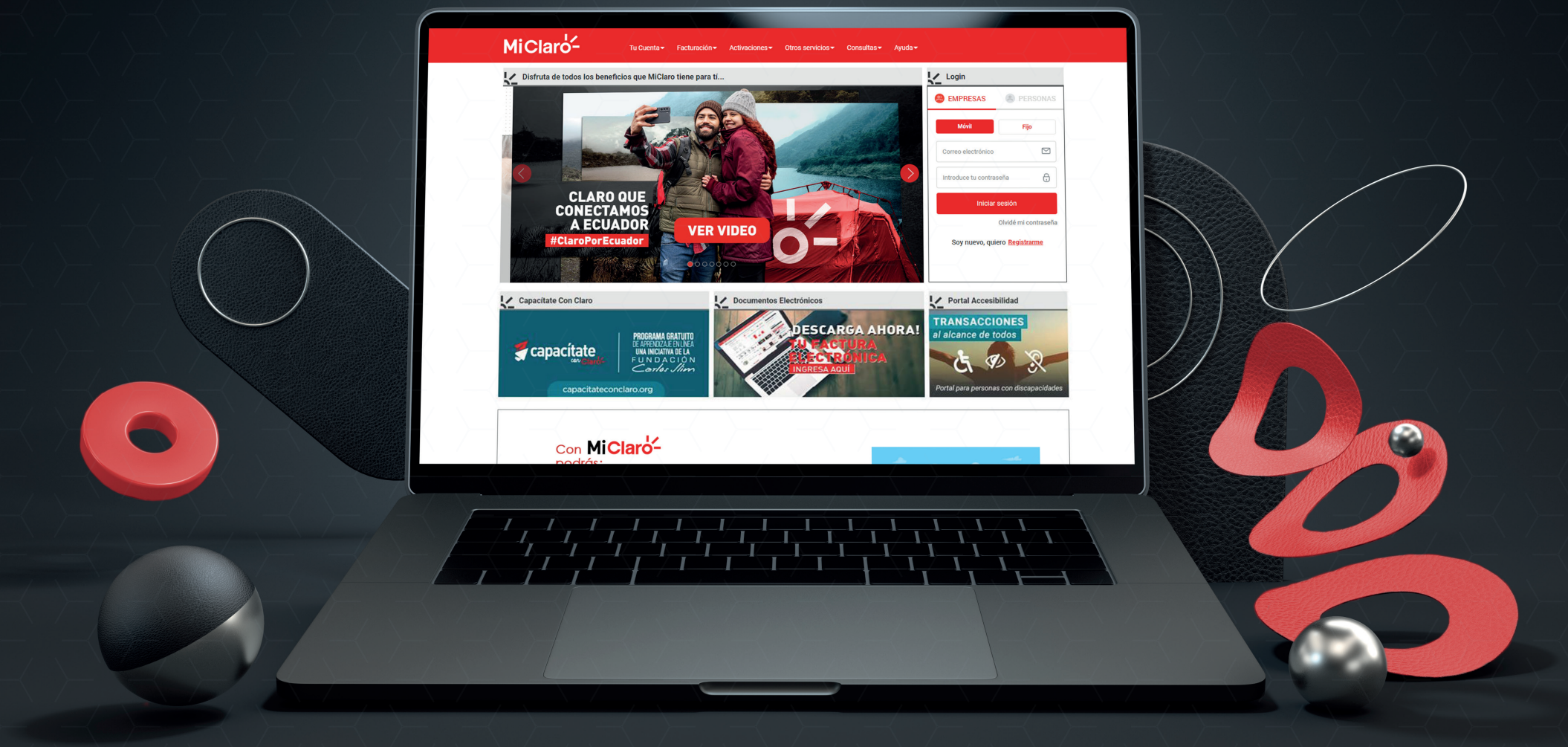




MANUAL DE USUARIO

Gestor de Requerimientos

Activación/Inactivación de Bloqueos



Inicio de Sesión

El Administrador podrá realizar manera rápida y sencilla la activación o inactivación de bloqueos de servicios mediante el link recibido por mensaje de texto.

1. Para comenzar diríjase al link <https://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

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

Activación/Inactivación de Bloqueos

Solicite la activación/inactivación de bloqueos

1. Seleccione el **Tipo de Requerimiento**: Activación de Servicios.
2. Luego seleccione el **Motivo**: Activación/Inactivación de Bloqueos

GESTOR DE REQUERIMIENTOS CORPORATIVO

Cliente	Cédula / RUC	Número de Servicio
A.E.S.M. ASESORES ESPECIALISTAS	1791929780001	0999493306

Favor valide la información de la empresa. A continuación, seleccione su transacción de acuerdo al **tipo de requerimiento y motivo**

1	Tipo de Requerimiento	Motivo	2
	 Activación de Servicios 	 Activación/Inactivación de Bloqueos 	

Activación/Inactivación de Bloqueos

3. Complete los campos con la información solicitada.
Nombres del Solicitante, Teléfono de contacto, Correo electrónico.
4. Seleccione el tipo de acción requerido (Activación/Inactivación)

Favor valide la información de la empresa. A continuación, seleccione su transacción de acuerdo al **tipo de requerimiento y motivo**

Tipo de Requerimiento	Motivo
 Activación de Servicios 	 Activación/Inactivación de Bloqueos 

3 Nombres del solicitante  Thomas Pesantes	Teléfono de contacto  0982255411
Correo electrónico  tpesantes@empresa.com.ec	Tipo de acción Activación de Bloqueos  Inactivación de Bloqueos 4

Activación/Inactivación de Bloqueos

Proceso Simple: Este proceso permite realizar activación/inactivación de bloqueos de manera individual (máximo 10 servicios)

5. Ingrese los 10 dígitos del número celular

Para agregar más líneas seleccione el signo ⊕

The screenshot shows a web form titled "Número Celular". It contains a list of five mobile numbers, each preceded by a number from 1 to 5. A red bracket on the left side of the list groups these numbers, and a red circle with the number "5" is positioned next to the bracket, indicating the step number. Each number is preceded by a small mobile phone icon and the text "Ej: 0991234567". At the bottom of the form, there is a red circle with a plus sign "⊕" for adding more lines.

Número Celular	
1	Ej: 0991234567
2	Ej: 0991234567
3	Ej: 0991234567
4	Ej: 0991234567
5	Ej: 0991234567

⊕

Activación/Inactivación de Bloqueos

Proceso Masivo: Este proceso permite realizar activación/inactivación de bloqueos de más de 10 líneas.

5. Complete el proceso mediante nuestra plantilla predeterminada.

Descargue la plantilla (Excel), llene los campos con la información, guarde los cambios realizados y luego cargue la nueva plantilla.

Desbloqueo Simple

Desbloqueo Masivo

Detalle la cantidad líneas completando la plantilla para completar su solicitud

5

Paso 1: Descargue la plantilla para que llene 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.

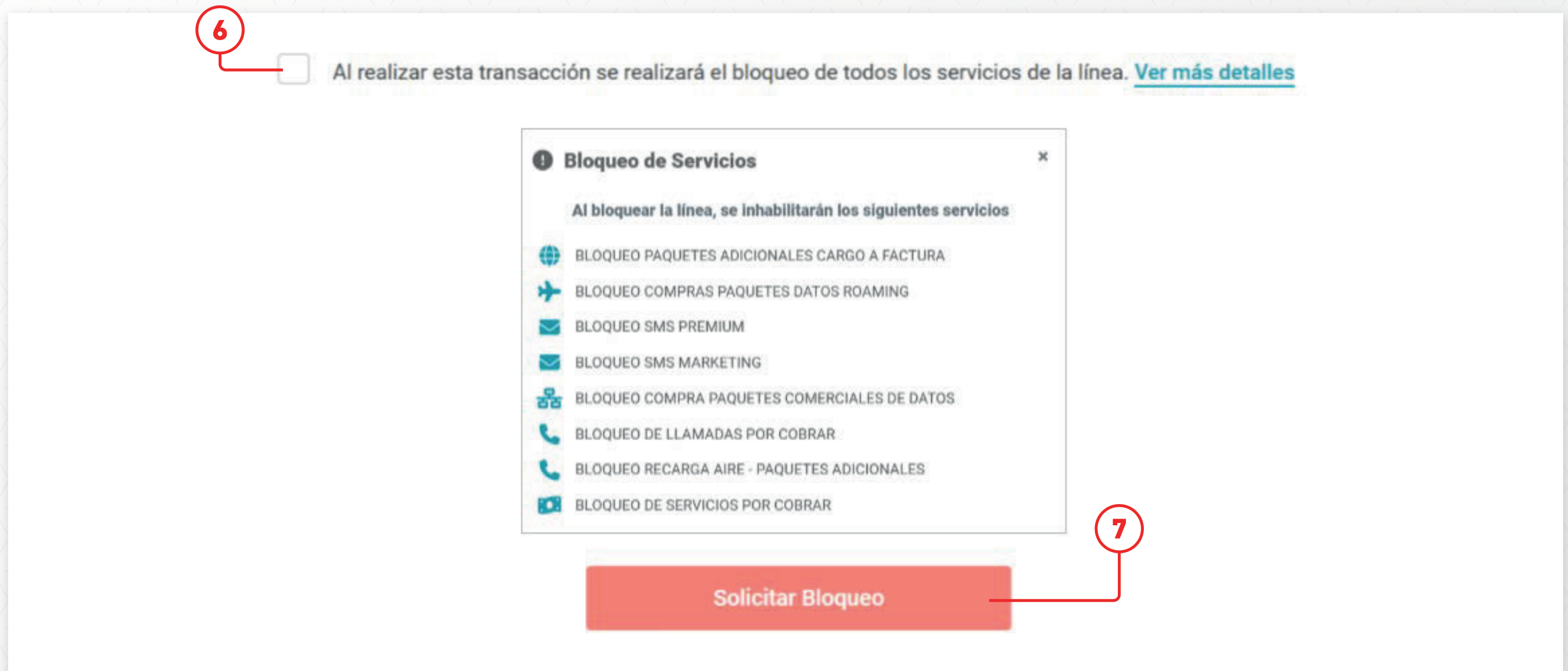
 Adjuntar Documentos

Activación/Inactivación de Bloqueos

6. Acepte los Términos y Condiciones para continuar.

Adicional en la opción [Ver más detalles](#) podrá visualizar el paquete de bloqueos que se activarán/desactivarán con la solicitud.

7. Para finalizar de clic en Solicitar Bloqueo/Desbloqueo según corresponda.



6 ☐ Al realizar esta transacción se realizará el bloqueo de todos los servicios de la línea. [Ver más detalles](#)

! Bloqueo de Servicios

Al bloquear la línea, se inhabilitarán los siguientes servicios

- BLOQUEO PAQUETES ADICIONALES CARGO A FACTURA
- BLOQUEO COMPRAS PAQUETES DATOS ROAMING
- BLOQUEO SMS PREMIUM
- BLOQUEO SMS MARKETING
- BLOQUEO COMPRA PAQUETES COMERCIALES DE DATOS
- BLOQUEO DE LLAMADAS POR COBRAR
- BLOQUEO RECARGA AIRE - PAQUETES ADICIONALES
- BLOQUEO DE SERVICIOS POR COBRAR

7 **Solicitar Bloqueo**

Activación/Inactivación de Bloqueos

8. 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 CORPORATIVO



**¡Ticket por Activación / Inactivación de Bloqueos
Mi Claro generado con éxito!** **8**
#2485934

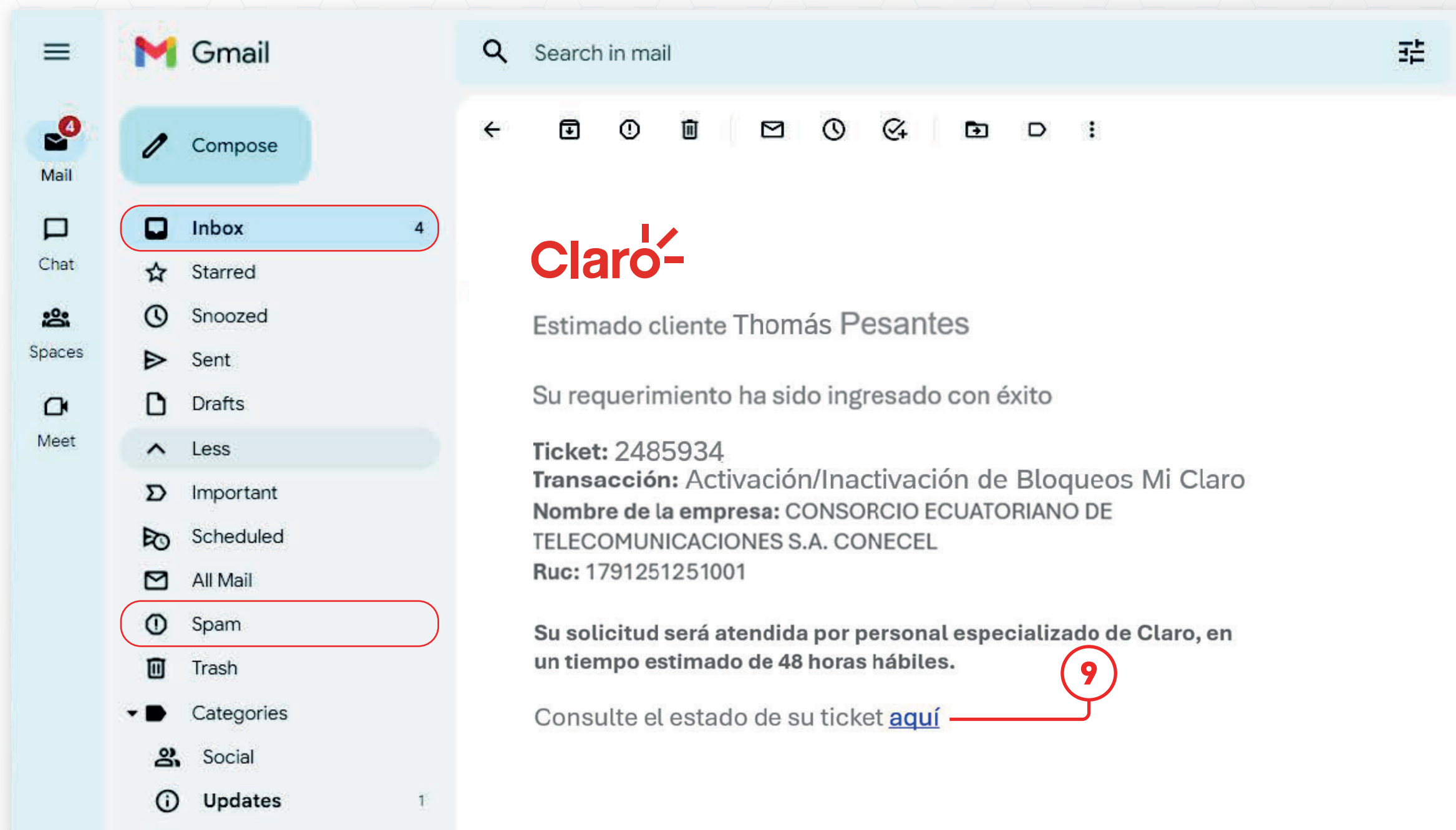
Hemos enviado la confirmación de su requerimiento al correo electrónico
`tpesantes@empresa.com.ec`

Realizar otra transacción

Activación/Inactivación de Bloqueos

9. Recibirá un correo electrónico confirmando el ingreso de su requerimiento, luego puede consultar el estado de 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.



Activación/Inactivación de Bloqueos

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



Claro

Consulta ^ Ayuda

10

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

Activación/Inactivación de Bloqueos

11. Podrá realizar la consulta por número de ticket o identificación (RUC)
12. Se mostrarán los tickets de requerimientos que haya realizado y su estado actual.

CONSULTA DE TICKET ASESORES

Ingrese el **número de ticket** para continuar con su consulta.



Buscar

11

Cliente

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL S.A.

RUC

1792029797001

Número de Servicio

0988787042

12

Fecha	Tipo de Requerimiento	Motivo	Observaciones	Estado
2024-12-11 11:51	Activación de Servicios mi Claro	Activación / inactivación de bloqueos mi claro	Procesado el requerimiento del cliente	Finalizado
2024-12-11 11:50	Activación de Servicios mi Claro	Activación / inactivación de bloqueos mi claro	Activación / inactivación de bloqueos mi claro	Ingresado



MANUAL DE USUARIO

Versión 13.12.2024