



Guía de Procesos

Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

A. Proceso

Roaming – CheckList Express

B. Canales:

- Call Center Móviles ☒
- Redes Sociales ☒
- CEICO Móvil ☐
- Call Center Fijo ☐
- CEICO Fijo ☐

C. Descripción del proceso

Canal: Call Center Móviles // Redes Sociales

Gestion: Cliente presenta inconvenientes en Roaming

Producto: Móviles Pospago // Móvil Prepago

Escenario:

Cliente nos contacta que posee inconvenientes en conexión Roaming, antes de escalar un caso deberás de realizar las validaciones básicas, con ello evitaremos un direccionamiento innecesario a las áreas de soporte especializado.

Datos importantes a verificar:

- Nombre de usuario de línea.
- Correo electrónico (es importante para cualquier tipo de soporte).
- Número con inconveniente.
- Número alternativo de contacto.
- Marca y Modelo del terminal que está utilizando.
- Valida si el teléfono fue adquirido en Claro.
- Comprueba si es de doble SIM (La mayoría de los equipos restringen o poseen incidencia cuando desean realizar Roaming desde la red 2, es importante que se valide que el cliente intente como prioridad usar el servicio en la SIM 1).
- **Perfil eléctrico de SIM debe ser (Perfil 40 en adelante).**
- **Recuerda que en el caso de prepago tomar en cuenta el perfil de la SIM y la política de uso razonable de igual forma en pospago (Si activamos el bloque desde PRISMA, se puede validar en sección F de este documento).**
- **Confirmar exactamente cuál es el servicio que está presentando inconvenientes: Llamadas, navegación o servicio en general. Si el inconveniente es llamada, validar marcación con cliente.**
- Valida el país visitado por el cliente, debes de revisar si el cliente posee cobertura en el país donde se encuentra (Puedes validar en: <https://www.claro.com.sv/personas/app/cobertura/?tipo=2>).



Guía de Procesos Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

IntraSAC:

En la IntraSAC podrás encontrar información de apoyo como: Políticas de uso razonable (**Si activamos el bloque desde PRISMA, se puede validar en sección F de este documento**), paquetes roaming, consulta de números bloqueados, países en los que se mantiene convenio y tarifas a granel.

Ruta: Móvil / Buscar sección Roaming

Selecciona apartado de Roaming



1. Políticas de uso razonable





Guía de Procesos Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

2. Pospago



3. Prepago



4. Cobertura



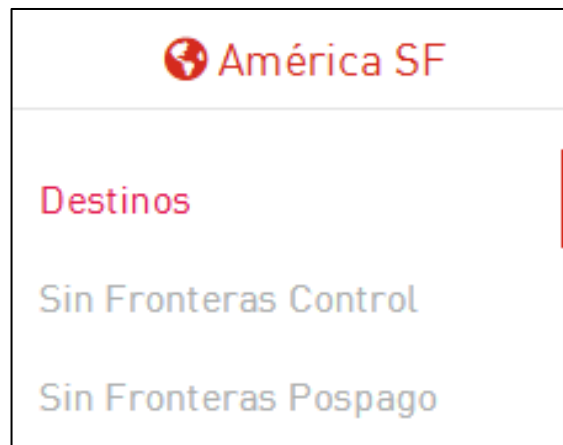


Guía de Procesos

Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

5. América SF



6. Conexión SF





Guía de Procesos Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

BSCS y Prisma:

Revisa que posea el perfil de la SIM correcto, Superior o igual a perfil 40 o invita al cliente a realizar un reemplazo por una VoLTE.

Ruta Prepago: *Búsqueda de cliente / Vista 360 / Detalles del servicio (Número del cliente)*

Detalle de Servicios					
Servicio Prepago					
Número de Línea: 76401739	SIM: 8950301222013453877	IMSI: 706010482845434	Perfil: 274 - REACTIVO 2017	Perfil SIM: 50- GSM/GSM (50.20)	Estado Cuenta: Normal
Estado del servicio: Activo	Fecha activación: 30/09/2022	Cuenta Principal: 2.10	Vencimiento cuenta principal: 17/12/2025	Cuenta bono: 0.00	Vencimiento cuenta Bono: 31/05/2025
Cuenta periódica: 0.00	Vencimiento cuenta periódica: 15/07/2022	Cuenta promocional: 0.00	Vencimiento cuenta promocional: 15/07/2022	PIN: 1111	PUK: 13109390

Ruta Pospago y control: *Tablas / Contratos / Número Telefónico / Selección número: Activado / Dispositivo.*

Red	GSM CLARO ES	HLR	ESV HLR-4
IMSI	706010487302431	Tipo	PLUG-IN * SIM Prepago
Perfil Eléctrico	40 - Perfil Electrico 40	Perfil Gráfico	Perfil Gráfico GSM/GSM (04.06)
PUK2		Saldo Acreedor Inicial	
Fecha de Modificación	05/05/2021	Por Usuario	

- Valida que Wifi Calling esté activo

Ruta Pospago y control en BSCS: *Tablas / Clientes / Contratos / Servicios contratados*

Acciones	Tablas	Mantenimientos	Opciones Complementarias Prepago	Cargas Masivas	Servicios Adicionales	
RED FUA: Sin Perfil			<input type="checkbox"/> GSM Activación Prepago			ACTIVADO 16/06/2021
RED FUA: Sin Perfil			<input type="checkbox"/> Cuota Mensual			ACTIVADO 14/07/2016
RED FUA: Sin Perfil			<input type="checkbox"/> Activación Dinámico			ACTIVADO 16/08/2021
RED FUA: Sin Perfil			<input type="checkbox"/> Unidades Libres de Datos			ACTIVADO 14/07/2016
RED FUA: Sin Perfil			<input type="checkbox"/> Garantía Extendida por Gamma			ACTIVADO 23/03/2022
RED FUA: Sin Perfil			<input type="checkbox"/> Control de Navegación			ACTIVADO 25/03/2022
RED FUA: Sin Perfil			<input type="checkbox"/> SIN FRONTERAS NORTEAMERICA			ACTIVADO 26/07/2017
RED FUA: Sin Perfil			<input type="checkbox"/> Ilimitado On Net			ACTIVADO 26/07/2017
RED FUA: Sin Perfil			<input type="checkbox"/> Claro Video TI			DESACTIVADO 23/03/2022
RED FUA: Sin Perfil			<input type="checkbox"/> SIN FRONTERAS AMERICA			ACTIVADO 22/05/2018
RED FUA: Sin Perfil			<input type="checkbox"/> Whatsapp basico PCRF			ACTIVADO 19/04/2023
RED FUA: Sin Perfil			<input type="checkbox"/> 100 Min Off Net GO			ACTIVADO 23/03/2022
RED FUA: Sin Perfil			<input type="checkbox"/> Servicio WIFI CALLING			ACTIVADO 06/09/2022
RED FUA: Sin Perfil			<input type="checkbox"/> ED Exclusion Traffic Re-POST			ACTIVADO 10/04/2023



Guía de Procesos Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

Ruta Prepago: Búsqueda de cliente / Vista 360 / Nueva ventana / Servicio / Seleccionar número de cliente

Servicios

Número de línea
50374831139

Cliente
BERTA LILIAN RIVAS DE ZELEDON

Última Actualización
—

Disponibles para el plan
Active o desactive el servicio deseado

☐ Bloqueo GPRS
Inactivo

☒ GPRS1
Activo

☐ GSM Restricción de Voz
Inactivo

☐ GSM Roaming voz y sms Saliente
Inactivo

☐ Bloqueo GPRS Roaming
Inactivo

☒ GSM Correo de Voz
Activo

☐ GSM Restricción Roam TOTAL
Inactivo

☒ Mensajes originados SMS GSM
Activo

☐ Bloqueo llamadas entrantes GSM
Inactivo

☒ GSM Identificación de Llam
Activo

☒ GSM Retención de Llamadas
Activo

☒ Mensajes recibidos SMS GSM
Activo

☒ Conferencia GSM
Activo

☒ GSM Llamada en Espera
Activo

☐ GSM Roaming voz y sms Entrante
Inactivo

☒ Servicio WIFI CALLING
Activo

☐ OmniCanal (Sin conexión)

se realiza la modificación de servicios

- **Revisa que posea los componentes requeridos en sistema y no posea restricciones.**

Estos son los componentes que debe de poseer en **BSCS** el cliente en caso sea bajo la cobertura de “América sin Fronteras y Europa sin fronteras” (En el caso de Pospago).

RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	GPRS
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	MMS
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	GSM Identificación de Llam
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	GSM Desvío de Llamadas
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	GSM Llamada en Espera
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	GSM Retención de Llamadas
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	GSM Correo de Voz
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	GSM Activación Prepago
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	Cuota Mensual
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	Activación Dinámico
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	Garantía Extendida por Gamma
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	Control de Navegación
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	SIN FRONTERAS NORTEAMERICA
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	Ilimitado On Net
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	SIN FRONTERAS AMERICA
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	Whatsapp basico PCRF
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	250 Min Off Net CO
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	Servicio WIFI CALLING
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	FB-Instagram-Twitter-Pin PCRF
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	Musica Basico Ilimitado PCRF
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	Localización Basico Ilim PCRF
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	Streaming Avanzado 8GB ROL
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	Conexión SF Europa-Mundo
RED FIJA: Sin Perfil	<input type="checkbox"/>	Bloqueo SF Europa-Mundo

Sin Fronteras Norteamérica = Cenampa (Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá) + SFN (Estados Unidos, Canadá y México) Incluye Alaska, Hawái y Puerto Rico

América Sin Frontera = (Colombia, República Dominicana, Perú,

Ecuador, Brasil, Paraguay, Uruguay, Chile

y Argentina) + Rep. Dominicana.

EUROPA

Austria, Bélgica, Bulgaria, Luxemburgo, Polonia, Suiza, Alemania, España, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Portugal, Rumania, Reino Unido, República Checa, Dinamarca, Suecia.

RESTO DEL MUNDO

China, Hong Kong, Israel, Japón, Qatar, Turquía, Sudáfrica, Australia, Corea, India.



Guía de Procesos Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

CRM Periféricos:

1. HLR

Revisar el estado de restricciones, te detallamos las restricciones que pueden inhabilitar el servicio de roaming.

- Códigos que inhabilitan el uso de roaming y debes de validar que no lo posean.
- Componentes HLR: Se debe buscar con **Ctrl + F** cada uno de los códigos de la siguiente tabla (Códigos a verificar dependerán del servicio que tenga el cliente y el inconveniente que presente).

VLR

SGSN

CSP

BLOQUEOS DE SERVICIO DE VOZ

OBO-1	RESTRICCION TOTAL DE LLAMADAS SALIENTES
OBO-2	RESTRICCION DE LLAMADA SALIENTE INTERNACIONAL
OBO-3	RESTRICCION DE LLAMADA INTERNACIONAL EXCEPTO PAIS ORIGEN
OBO-4	RESTRICCION LLAMADA SALIENTE CUANDO ESTOY EN ROAMING
OBI-1	RESTRICCION DE LLAMADAS ENTRANTES TOTAL
OBI-2	RESTRICCION DE LLAMADAS ENTRANTES EN ROAMING
BICRO	es la restricción de llamadas entrantes cuando el cliente está en Roaming.

BLOQUEOS DE SERVICIO DE DATOS

RSA 11	RESTRICCION DE ROAMING DATOS PREPAGO
RSA 21	RESTRICCION DE ROAMING DATOS POSPAGO
OBP-1	RESTRICCION DE ROAMING GPRS TOTAL (NO ME PUEDO REGISTRAR)
OBP-2	RESTRICCION DE GPRS EN ROAMING TOTAL

RESTRICCIONES GENERALES

OBR-1	RESTRICCION DE ROAMING TOTAL NO ME PUEDO REGISTRAR
OBR-2	BLOQUEO TOTAL
NAM 1	RESTRICCION TOTAL DE SERVICIO LOCAL Y ROAMING
NAM 0	HABILITACION TOTAL DE SERVICIO LOCAL Y ROAMING

WIFI CALLING EN HLR

Post pago CSP-34
Hibrido CSP-35
Post pago AVI CSP-38
Hibrido AVI CSP-39



Guía de Procesos Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

Consulta VoLTE - VoWifi

Numero de Telefono* 50376962121

Numero de IMSI 706010491353376

☒ HLR Consultar

ATS Consultar

ENS Consultar

DRA Consultar

HSS Consultar

IMS Consultar

Resumen del elemento de red HLR	Servicio Roaming Prepago / Activo
APN / Desactivo	Servicio mensajes entrantes / Activo
Servicio ID Oculto / Desactivo	Servicio mensajes originados / Activo
Servicio RBT / Desactivo	Bloqueo llamadas salientes / Desactivo
Servicio Video Llamada 3G / Activo	Bloqueo Roaming GPRS / Desactivo
Servicio de Fax / Desactivo	Bloqueo Llamadas Entrantes / Desactivo
Servicio Conferencia / Activo	Bloqueo restriccion de voz / Activo
Servicio Bloqueo de Roaming GSM / Desactivo	GPRS / Activo
	Internet / Desconocido
	Perfil Volte / Desconocido
	Perfil / Perfil desconocido

2. HSS

HSS

Consulta VoLTE - VoWifi

Numero de Telefono* 50374501275

Numero de IMSI 706010485394504

HLR Consultar

ATS Consultar

ENS Consultar

DRA Consultar

☒ HSS Consultar

IMS Consultar

`<ns:epsRoamingRestriction>true</ns:epsRoamingRestriction>`

`<ns:epsRoamingAllowed>true</ns>`

`<ns:mmeAddress>mmerom1.epc.mnc001.mcc706.3gppnetwork.org</ns:mmeAddress>`

`<ns:epsRoamingRestriction>true</ns:epsRoamingRestriction>`

`<ns:epsRoamingAllowed>true</ns>`

`<ns:mmeAddress>mmerom1.epc.mnc001.mcc706.3gppnetwork.org</ns:mmeAddress>`

`<ns:epsRoamingRestriction>true</ns:epsRoamingRestriction>`

`<ns:epsRoamingAllowed>true</ns>`



Guía de Procesos Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

- Revisa en HSS que no se posea ninguna restricción y tenga registro en el país de destino (LTE)

Consulta VoLTE - VoWifi

Numero de Telefono* 5037 XXXXX

Numero de IMSI 70601048

HLR Consultar

ATS Consultar

ENS Consultar

DRA Consultar

☒ HSS Consultar

IMS Consultar

54-Perfil Eléctrico GSM/GSM (54.20)

Puedes visualizar el perfil eléctrico de la SIM

Resumen del elemento de red HSS

Segmento / Voite Híbrido

Roaming / Activo

```
<SOAP-ENV:Envelope xmlns:SOAP-ENV="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"><SOAP-
ENV:Header><ns2:Timestamp xmlns:ns2="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2002/07/utility">
<ns2:Created>2023-08-16T18:10:27-0600</ns2:Created></ns2:Timestamp><wsa:RelatesTo
xmlns:wsa="http://www.w3.org/2005/08/addressing">2250248</wsa:RelatesTo></ns2:Context
xmlns:ns2="http://schemas.ericsson.com/cai3g1.2/">Consulta_HSS</ns2:Context></SOAP-ENV:Header>
<SOAP-ENV:Body><ns2:GetResponse xmlns:ns2="http://schemas.ericsson.com/cai3g1.2/">
<ns2:MOAttributes><ns:GetPrepaidMobileResponse
xmlns:ns="http://schemas.ericsson.com/ma/CA/AMXCENAMMobilePrepaidEL">
<ns:HSSSubscriptionData><ns:imsi>706010485381145</ns:imsi>
<ns:imsiIdn>50378420577</ns:imsiIdn><ns:epsProfileId>CLARO_WIFI_HIB</ns:epsProfileId>
<ns:epsOdb>NONE</ns:epsOdb><ns:epsRoamingAllowed>true</ns:epsRoamingAllowed>
<ns:imsiAddress>mnc001.epc.mcc706.3gppnetwork.org</ns:imsiAddress>
<ns:epsLocationState>LOCATED</ns:epsLocationState>
<ns:epsRoamingRestriction>true</ns:epsRoamingRestriction>
<ns:epsExtendedAccessRestriction>0</ns:epsExtendedAccessRestriction>
<ns:epsAaaRegistrationState>NOT_REGISTERED</ns:epsAaaRegistrationState>
<ns:epsDynamicPdnInformation>internet.ideasclaro$topon.pg-w-
s5.smo.node.epc.mnc001.mcc706.3gppnetwork.org$epc.mnc001.mcc706.3gppnetwork.org$$$</ns:epsD
ynamicPdnInformation><ns:epsUeSrVccCap>0</ns:epsUeSrVccCap>
<ns:epsSessionTransferNumber>50376885552</ns:epsSessionTransferNumber>
<ns:epsImeiSv>3550181765803527</ns:epsImeiSv>
<ns:epsLastUpdateLocationDate>20230816T231922719</ns:epsLastUpdateLocationDate>
</ns:HSSSubscriptionData></ns2:GetPrepaidMobileResponse></ns2:MOAttributes></ns2:GetResponse>
</SOAP-ENV:Body></SOAP-ENV:Envelope>
```

- Valida que no posea restricciones en HSS

Si en HSS está en RoamingAllowed >true y RoamingRestriction>true quiere decir que cliente no tiene restricciones activas.

Si en HSS está en RoamingAllowed>false y RoamingRestriction>true quiere decir que cliente tiene restricciones activas en este caso el servicio de GPRS Roaming

```
<SOAP-ENV:Envelope xmlns:SOAP-ENV="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"><
ENV:Header><ns2:Timestamp xmlns:ns2="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2002/07/uti
<ns2:Created>2023-02-14T11:14:27-0600</ns2:Created></ns2:Timestamp><wsa:Relate
xmlns:wsa="http://www.w3.org/2005/08/addressing">1953124</wsa:RelatesTo></ns2:Co
xmlns:ns2="http://schemas.ericsson.com/cai3g1.2/">Consulta_HSS</ns2:Context></SOAP-EN
<SOAP-ENV:Body><ns2:GetResponse xmlns:ns2="http://schemas.ericsson.com/cai3g1.2
<ns2:MOAttributes><ns:GetPrepaidMobileResponse
xmlns:ns="http://schemas.ericsson.com/ma/CA/AMXCENAMMobilePrepaidEL">
<ns:HSSSubscriptionData><ns:imsi>706010481434508</ns:imsi>
<ns:imsiIdn>50377428746</ns:imsiIdn><ns:epsProfileId>CLARO_CONTROL</ns:epsProfi
<ns:epsOdb>NONE</ns:epsOdb><ns:epsRoamingAllowed>true</ns:epsRoamingAllowe
<ns:epsLocationState>UNKNOWN</ns:epsLocationState>
<ns:epsRoamingRestriction>true</ns:epsRoamingRestriction></ns:HSSSubscriptionDa
</ns2:GetPrepaidMobileResponse></ns2:MOAttributes></ns2:GetResponse></SOAP-ENV:
</SOAP-ENV:Envelope>
```

```
<SOAP-ENV:Envelope xmlns:SOAP-ENV="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
ENV:Header><ns2:Timestamp xmlns:ns2="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2002/07/ut
<ns2:Created>2023-02-14T11:22:22-0600</ns2:Created></ns2:Timestamp><wsa:Re
xmlns:wsa="http://www.w3.org/2005/08/addressing">1953163</wsa:RelatesTo></ns2
xmlns:ns2="http://schemas.ericsson.com/cai3g1.2/">Consulta_HSS</ns2:Context></SOAP
<SOAP-ENV:Body><ns2:GetResponse xmlns:ns2="http://schemas.ericsson.com/cai3g
<ns2:MOAttributes><ns:GetPrepaidMobileResponse
xmlns:ns="http://schemas.ericsson.com/ma/CA/AMXCENAMMobilePrepaidEL">
<ns:HSSSubscriptionData><ns:imsi>706010481434508</ns:imsi>
<ns:imsiIdn>50377428746</ns:imsiIdn><ns:epsProfileId>CLARO_CONTROL</ns:epsP
<ns:epsOdb>NONE</ns:epsOdb><ns:epsRoamingAllowed>false</ns:epsRoamingAl
<ns:epsLocationState>UNKNOWN</ns:epsLocationState>
<ns:epsRoamingRestriction>true</ns:epsRoamingRestriction></ns:HSSSubscription
</ns2:GetPrepaidMobileResponse></ns2:MOAttributes></ns2:GetResponse></SOAP-EN
</SOAP-ENV:Envelope>
```



Guía de Procesos Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

3. IMS

IMS

Consulta VoLTE - VoWifi

Numero de Telefono* 50374501275

Numero de IMSI 706010485394504

Perfil Eléctrico GSM/GSM (50.30)

HLR Consultar

ATS Consultar

ENS Consultar

DRA Consultar

HSS Consultar

IMS Consultar

Resumen del elemento de red IMS

Estado / No Registrado

IMS Consultar

Perfil Eléctrico GSM/GSM (50.30)

Resumen del elemento de red IMS

Estado / Registrado

TECNOMEN (Prepago e Híbrido):

- Es una revisión específica para validar que posea minutos

Tecnomen Prepaid Customer Care

78420577 - voicePackageAccount

Salidos Paquetes Contadores Reservaciones

Ranura	Definición...	Cantidad D...	Expiración	Renovación	Id Definicio...
0	100MIN_O...	6000	29 Sep 2023	false	Ninguno
1	100MIN_O...	6000	30 Nov 2023	false	Ninguno
2	100MIN_O...	3875	30 Ago 2023	false	Ninguno
3	50MIN_OF...	3000	03 Sep 2023	false	Ninguno
4	Ninguno	0	30 Jul 2023	false	Ninguno
5	100MIN_O...	6000	30 Oct 2023	false	Ninguno
6	Ninguno	0	03 Ago 2023	false	Ninguno
7	Ninguno	0	03 Ago 2022	false	Ninguno
8	Ninguno	0	16 Ago 2021	false	Ninguno
9	Ninguno	0	16 Ago 2021	false	Ninguno
10	Ninguno	0	16 Ago 2021	false	Ninguno
11	Ninguno	0	16 Ago 2021	false	Ninguno
12	Ninguno	0	16 Ago 2021	false	Ninguno
13	Ninguno	0	16 Ago 2021	false	Ninguno

Recargar

Salida Abonado Prepago

- Si posee restricciones y procede (que no tenga bloqueo por PUR o por Mora) retirarlas.
- Revisar que tenga minutos para llamadas si la línea es control.



Guía de Procesos Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

Valida que posea los componentes requeridos en PCRF



Revisa que la línea se registró en país de destino

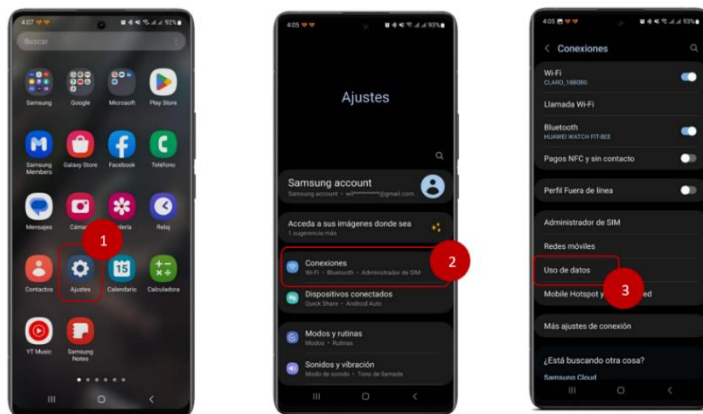
Luego de que todo esté OK a nivel de sistemas, valida con el cliente que la configuración del equipo esté de forma correcta (Literal D).

D. Selección Manual de Red

Android:

Importante: Puedes validar el paso de configuraciones desde CDS <https://acortar.link/3rgb9w>

Comprueba si es de doble SIM (La mayoría de los equipos restringen o poseen incidencia cuando desean realizar Roaming desde la red 2, es importante que se valide que el cliente intente como prioridad usar el servicio en la SIM 1)



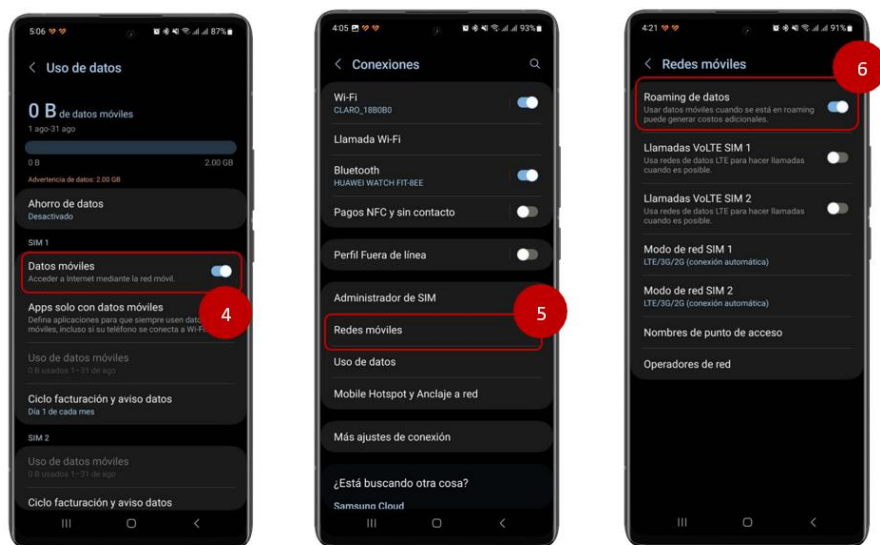
- Ingresa a Ajustes o Configuración
- Conexiones
- Busca la opción de "Uso de datos"



Guía de Procesos Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

- Validar que “Datos móviles” se encuentre activo.
- Regresar al menú en la opción “Conexiones” ingresar a “Redes Móviles”.
- Validar que “Roaming de datos” esté activo.

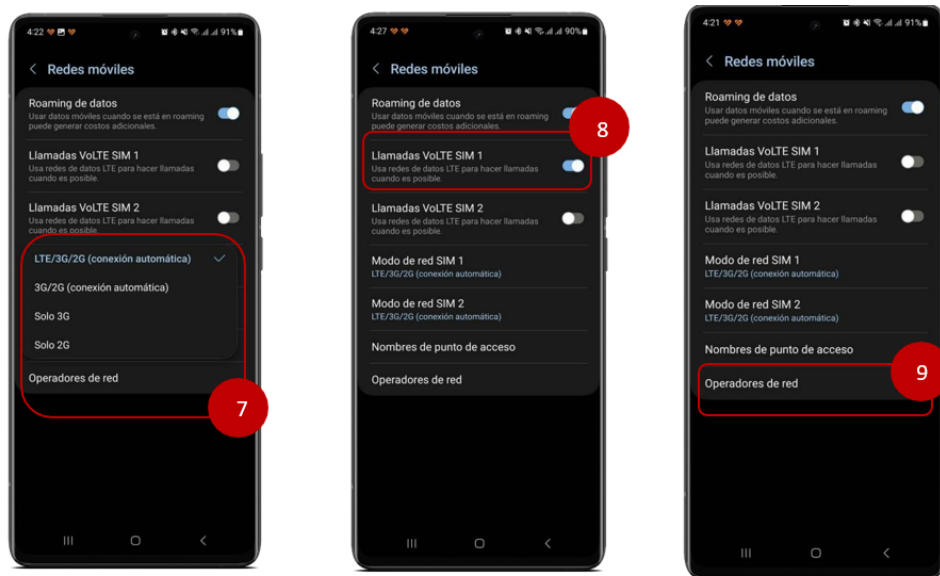


- En “Modo de Red” debes de cambiar a LTE/3G/2G o 4G/3G/2G
- En caso estuviese el cliente en un país con cobertura VoLTE (USA como el más frecuente, entre otros países que aplican) debe el cliente activar VoLTE en su terminal, puedes validar los acuerdos de VoLTE desde nuestra página WEB (<https://www.claro.com.sv/personas/servicios/servicios-moviles/roaming/>).
- Luego debemos de seleccionar la red de forma manual, dentro de la opción “Operadores de Red” de forma predeterminada aparece “Seleccionar automáticamente” al desactivar esta opción podrás elegir la red de forma manual; recuerda que el cliente debe de seleccionar el operador con quien se posea acuerdo de roaming (Es recomendable que cuando el cliente regrese a El Salvador pueda habilitarla nuevamente en automática para que pueda reconocer la red Claro de El Salvador)

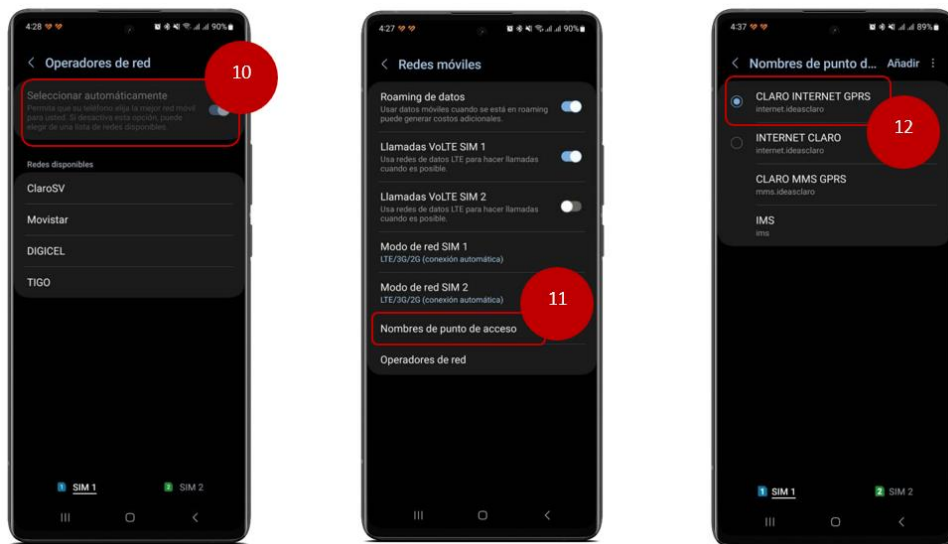


Guía de Procesos Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025



- Luego aparecerán los operadores que brindan servicio en dicho país, cliente debe seleccionar operador con el que tenemos convenio.
- Validar el punto de acceso APN, desde “datos móviles”, “puntos de acceso”.





Guía de Procesos Gerencia de Servicio al Cliente

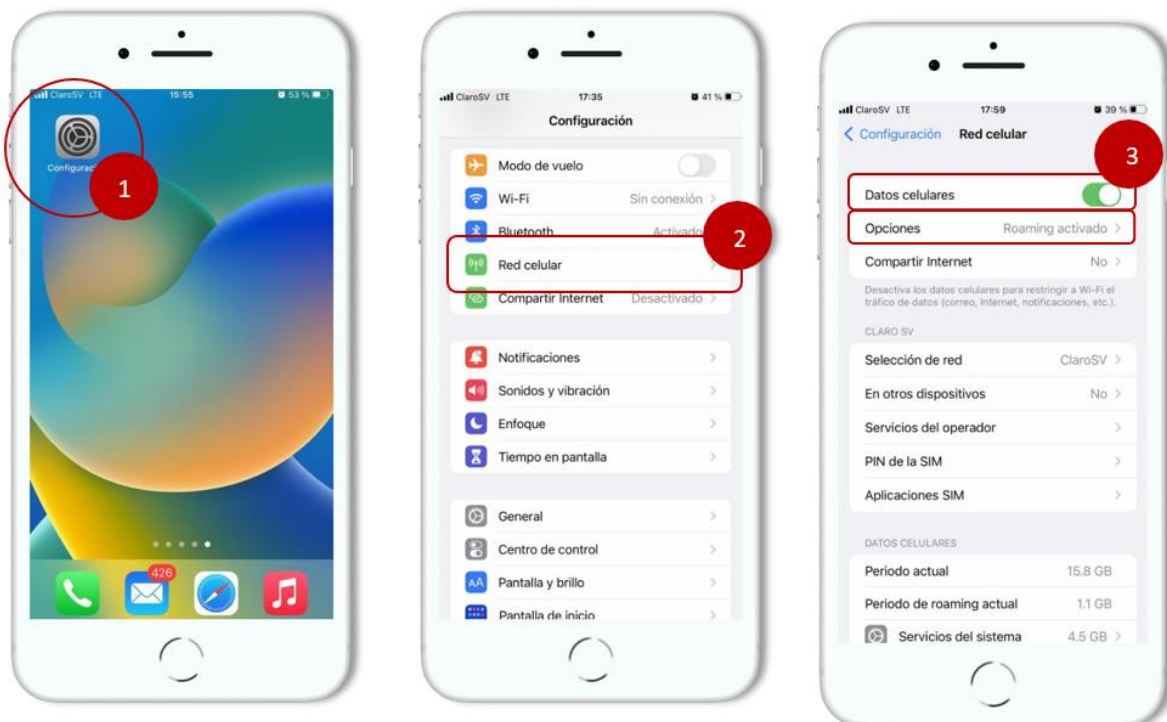
Fecha:
27/08/2025

- **¿Qué pasa si el cliente no posee el APN internet.ideasclaro el cliente puede crearlo desde su dispositivo:**
 - Dentro de “Nombres de punto de acceso” busca la opción “Añadir”
 - En la opción “Nombre” al digitarlo tendrás que colocar: CLARO INTERNET
 - En la opción de APN al Digitarlo deberá escribir: internet.ideasclaro
 - Buscas la opción “Protocolo APN” y seleccionas: IPv4/IPv6
 - Buscas la opción “Protocolo de Roaming APN” y seleccionas: IPv4/IPv6
- **Para asegurar la conexión a la red, después de realizar las configuraciones anteriores el cliente puede activar y luego desactivar el “Modo Avión” y hacer pruebas.**

iPhone:

Importante: Puedes validar el paso de configuraciones desde CDS.

- Ingresa a Configuraciones / Ajustes
- Ingresa a “Red celular”
- Dentro de “Red celular” vamos a validar, que “Datos Celulares” estén activos, y que en “Opciones” posea Roaming activado.



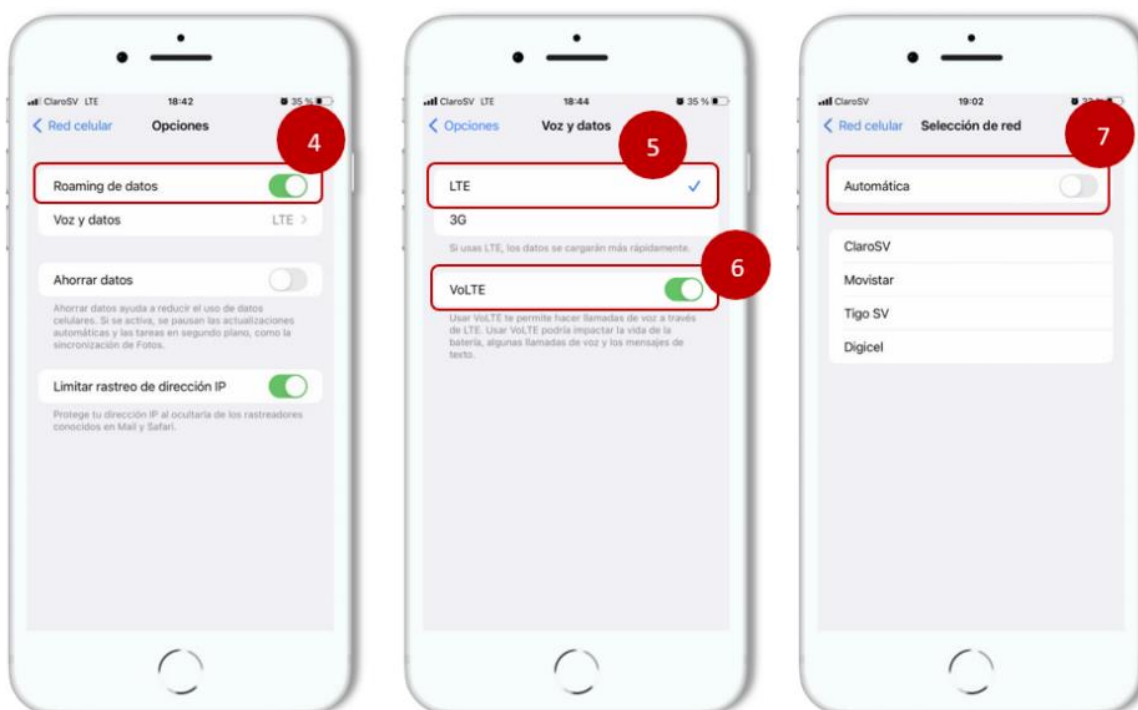


Guía de Procesos

Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

- De no poseer “Roaming activado” puedes ingresar a dicha opción para habilitarla (Si esta opción no estaba activa, el cliente puede realizar pruebas al habilitarla).
- Dentro de “Opciones” en la opción “Voz y datos” debe de estar seleccionada la red LTE o 4G.
- En caso estuviese el cliente en un país con cobertura VoLTE (USA como el más frecuente, entre otros países que aplican) debe el cliente activar VoLTE en su terminal, puedes validar los acuerdos de VoLTE desde nuestra página WEB (<https://www.claro.com.sv/personas/servicios/servicios-moviles/roaming/>).
- Luego debemos de seleccionar la red de forma manual, regresa al menú de “Red Celular” y en la opción “Selección de Red” de forma predeterminada aparece la opción “Automática” habilitada, al desactivar esta opción podrás elegir la red de forma manual. (Es recomendable que cuando el cliente regrese a El Salvador pueda habilitarla nuevamente en automática para que pueda reconocer la red Claro de El Salvador).



- Para asegurar la conexión a la red, después de realizar las configuraciones anteriores el cliente puede activar y luego desactivar el “Modo Avión” y hacer pruebas



Guía de Procesos Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

E. Tipificación en QFLOW

Si el caso se solventa en línea:

Tema del Caso: SOPORTE ROAMING / [Detallar caso puntualmente]

Ejemplo: SOPORTE ROAMING / NO NAVEGA

1. Si el caso se solventa con retirar restricciones en el sistema.

Soporte Roaming / Móvil Pospago / No genera y/o no recibe llamadas o No navega (depende del escenario del cliente / si el reclamo era en ambos escenarios elige “no navega”) / Se retira restricciones en WC – R

2. Si el caso se solventa con la selección de red manual.

Soporte Roaming / Móvil Pospago / No genera y/o no recibe llamadas o No navega (depende del escenario del cliente / si el reclamo era en ambos escenarios elige “no navega”) / Se cambia operador/banda – R

Plantilla de casos falla **No se puede registrar:**

- Nombre Usuario de la línea
- Número de teléfono del inconveniente
- Perfil eléctrico de la SIM utilizada
- Número de teléfono alternativo (Contacto)
- Correo electrónico de usuario de la línea
- Marca y modelo de celular
- ¿Aparato adquirido en Claro?
- ¿Aparato es doble SIM?
- Tipo de SIM utilizada: Física o eSIM
- País y estado donde se encuentra:
- Dirección o coordenadas:
- Breve y clara explicación del inconveniente
- Comentario/Revisiones:

Plantilla de casos falla **DATOS:**

- Nombre Usuario de la línea
- Número de teléfono del inconveniente
- Perfil eléctrico de la SIM utilizada
- Número de teléfono alternativo (Contacto)
- Correo electrónico de usuario de la línea
- Marca y modelo de celular:
- ¿Aparato adquirido en Claro?
- Tipo de SIM utilizada: Física o Esim
- País y estado donde se encuentra:
- Dirección o coordenadas:
- Breve y clara explicación del inconveniente



Guía de Procesos

Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

Plantilla de casos falla **SMS**:

- Nombre Usuario de la línea
- Número de teléfono del inconveniente
- Perfil eléctrico de la SIM utilizada
- Número de teléfono alterno (Contacto)
- Correo electrónico de usuario de la línea
- Marca y modelo de celular
- ¿Aparato adquirido en Claro?
- Tipo de SIM utilizada: Física o eSIM
- País y estado donde se encuentra:
- Dirección o coordenadas:
- Breve y clara explicación del inconveniente
- Mensajería de texto: Entrantes / Salientes / Ambas

Plantilla de casos falla **LLAMADAS**:

- Nombre Usuario de la línea
- Número de teléfono del inconveniente
- Perfil eléctrico de la SIM utilizada
- Número de teléfono alterno (Contacto)
- Correo electrónico de usuario de la línea
- Marca y modelo de celular
- ¿Aparato adquirido en Claro?
- Tipo de SIM utilizada: Física o eSIM
- País y estado donde se encuentra:
- Dirección o coordenadas:
- Breve y clara explicación del inconveniente
- Inconvenientes de VOZ: llamadas entrantes / llamadas salientes / ambas

Si haz realizando todas las validaciones anteriores y persiste la incidencia deriva por **WF**

Reclamos / Roaming / Móvil Pospago / **Roaming no transmite datos WF**

Razones de Visita y Acciones		
Razón de Visita	Tipo Class: WF	Acciones Asignadas
Reclamos	<input type="checkbox"/> Llamadas roaming no genera ni recibe WF	<input type="checkbox"/> Roaming no transmite datos WF
Roaming	<input type="checkbox"/> Roaming no transmite datos WF	
Móvil Pospago		
Seleccione una opción		

Clasificar

Quitar

Guardar y Cerrar



Guía de Procesos

Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

Plantilla de casos falla **No se puede registrar:**

- Nombre Usuario de la línea
- Número de teléfono del inconveniente
- Perfil eléctrico de la SIM utilizada
- Número de teléfono alternativo (Contacto)
- Correo electrónico de usuario de la línea
- Marca y modelo de celular
- ¿Aparato adquirido en Claro?
- ¿Aparato es doble SIM?
- Tipo de SIM utilizada: Física o eSIM
- País y estado donde se encuentra:
- Dirección o coordenadas:
- Breve y clara explicación del inconveniente
- Comentario/Revisiones:

Plantilla de casos falla **DATOS:**

- Nombre Usuario de la línea
- Número de teléfono del inconveniente
- Perfil eléctrico de la SIM utilizada
- Número de teléfono alternativo (Contacto)
- Correo electrónico de usuario de la línea
- Marca y modelo de celular:
- ¿Aparato adquirido en Claro?
- Tipo de SIM utilizada: Física o Esim
- País y estado donde se encuentra:
- Dirección o coordenadas:
- Breve y clara explicación del inconveniente

Plantilla de casos falla **SMS:**

- Nombre Usuario de la línea
- Número de teléfono del inconveniente
- Perfil eléctrico de la SIM utilizada
- Número de teléfono alternativo (Contacto)
- Correo electrónico de usuario de la línea
- Marca y modelo de celular
- ¿Aparato adquirido en Claro?
- Tipo de SIM utilizada: Física o eSIM
- País y estado donde se encuentra:
- Dirección o coordenadas:
- Breve y clara explicación del inconveniente
- Mensajería de texto: Entrantes / Salientes / Ambas

Plantilla de casos falla **LLAMADAS:**

- Nombre Usuario de la línea
- Número de teléfono del inconveniente
- Perfil eléctrico de la SIM utilizada
- Número de teléfono alternativo (Contacto)
- Correo electrónico de usuario de la línea
- Marca y modelo de celular
- ¿Aparato adquirido en Claro?
- Tipo de SIM utilizada: Física o eSIM
- País y estado donde se encuentra:
- Dirección o coordenadas:
- Breve y clara explicación del inconveniente
- Inconvenientes de VOZ: llamadas entrantes / llamadas salientes / ambas



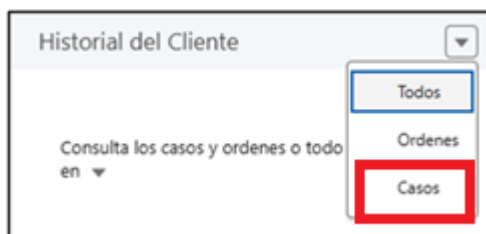
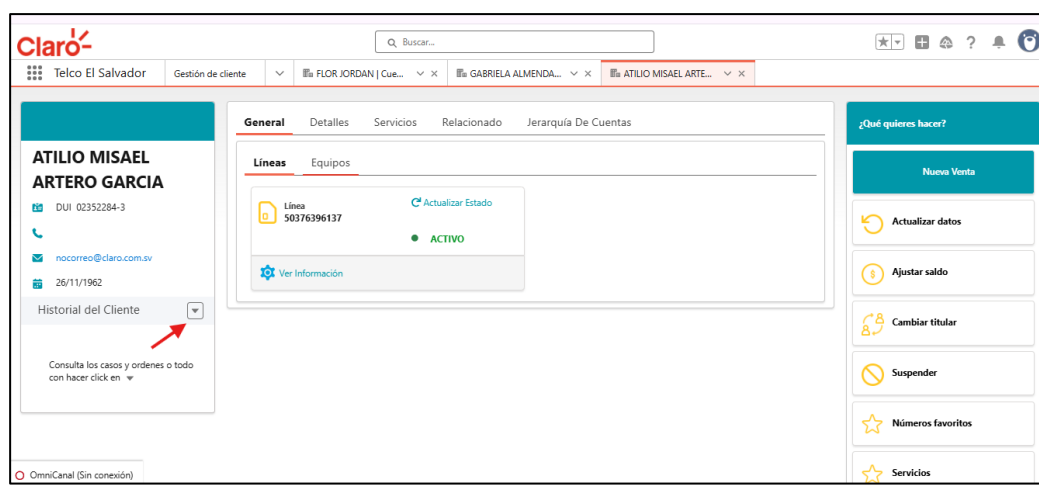
Guía de Procesos Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

F. Identificación de activación “Bloqueo Roaming - Uso Razonable” Prepago en PRISMA

Cuando el área de Roaming activa el Bloqueo a líneas prepago en Prisma, ellos incluyen la siguiente nota o comentario: **“Bloqueo Roaming - Uso Razonable”** y podrán identificarlo de la siguiente manera:

1. Pantalla 360 > Sección de: Historial del Cliente.
2. Clic en botón para desplegar opciones y seleccionar “Casos”.





Guía de Procesos Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025

3. Ubicar en el historial de casos: **ABM de Servicios** y dar Clic.

The screenshot shows the Claro CRM interface. On the left, under the 'Casos' section, the 'ABM de Servicios' case is highlighted with a red arrow. The case details are: Estado: Cerrado, Número de Caso: 01775945, Fecha de actividad: 18/08/2025 9:25 am. The main panel shows the 'General' tab for the selected case, displaying the line number 50376396137 and its status as 'ACTIVO'. The right sidebar contains a '¿Qué quieres hacer?' section with options like 'Nueva Venta', 'Actualizar datos', 'Ajustar saldo', 'Cambiar titular', 'Suspender', 'Números favoritos', and 'Servicios'.

4. Y validaremos la información en la **Descripción otro**.

The screenshot shows the 'Detalle de Caso' for the 'ABM de Servicios' case. The case number is 01775945, and the owner is Sara Guevara de Mejía. The status is 'Cerrado' with a priority of 'Media'. The 'Descripción' field is highlighted with a red box, showing 'Bloqueo Roaming - Uso Razonable'. The 'Servicios' table shows the 'GSM Restriccion Roam TOTAL' service with an 'Activo' status. The 'Información del Sistema' section shows the case was created and last modified by Sara Guevara de Mejía on 18/08/2025 at 09:25.

Importante

Esto significará que si el usuario prepago requiere del retiro del bloqueo debe de realizar una recarga de \$3.00 como mínimo, tal cual lo menciona nuestra **Política de Uso Razonable** para líneas prepago.



Guía de Procesos
Gerencia de Servicio al Cliente

Fecha:
27/08/2025