MANUAL GENERAL DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN PARA UV

telcel

El presente Manual de Usuario UV del Sistema Electrónico de Gestión ha sido revisado conforme a la Oferta UV, con vigencia del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, aprobada mediante la Resolución P/IFT/071222/752, y esta es la versión actualizada.

Contenido

1 OBJETIVO DEL MANUAL GENERAL DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN PARA UV 6
2 ALCANCE DEL SISTEMA ELETRÓNICO DE GESTIÓN (SEG) 6
3 REQUERIMIENTOS PARA INGRESAR AL SEG 6
4 ANTECEDENTES DEL MANUAL SEG 6
5 HERRAMIENTAS, SÍMBOLOS Y FIGURAS DEL DIAGRAMA DE PROCESO EN EL SEG 7
6 ACCESO AL SEG 10
7 ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS DEL SEG 11
8 MODULOS Y SUBMODULOS DEL SEG 17
9 MÓDULO: BIENVENIDA 18
10 MÓDULO: ADMINISTRACIÓN 19
10.1 Submódulo: Ventana de mantenimiento 19
11 MÓDULO: FACTURACIÓN 25
11.1 Submódulo: Bolsa revolvente 26
11.1.1 Descripción del proceso: Visualizar registros de abonos y/o cargos 28
11.2 Submódulo: Compensaciones 30
11.2.1 Descripción del proceso: Crear nueva compensación 32
11.3 Submódulo: Gestor de facturas 40
11.3.1 Descripción del proceso: Pago de factura 44
11.3.2 Descripción del proceso: Depósito a bolsa revolvente 54
11.4 Submódulo: Objeciones 62
11.4.1 Descripción del proceso: Solicitar objeción 65
11.5 Submódulo: Otras facturas 72
11.5.1 Descripción del proceso: Visualizar registros de abonos y/o cargos 74
11.6 Submódulo: Pospago UV 76
11.6.1 Descripción del proceso: Visualizar registros de abonos y/o cargos 78
12 MÓDULO: INCIDENCIAS 80
12.1 Submódulos: “Generar incidencias” y “Consulta de incidencias” 80
12.1.1 Descripción del proceso: Atención de incidencia 84
13 MÓDULO: MAPAS DE COBERTURA 95

13.1.1 Descripción del proceso: Descargar mapas de cobertura 98

14 MÓDULO: NOTIFICACIONES 100

14.1 Submódulos de “Notificaciones”: Definición, vistas, diagrama de navegación, descripción de campos, parámetros de búsqueda y del proceso 101

15 MÓDULO: REPOSITORIO DE DOCUMENTOS 107

15.1 Submódulo: “Documentos generales” 107

15.1.1 Descripción del proceso: Descarga de documentos generales 109

16 MÓDULO SOLICITUDES 109

16.1 Submódulos: “Generar solicitud” y “Gestor de solicitud” 110

16.1.1 Descripción del proceso: Solicitud de servicios 114

16.1.2 Descripción del proceso: Solicitud de dimensionamiento 128

16.1.3 Descripción del proceso: Solicitud de LAC´s RAC´s TAC´s 139

16.1.4 Descripción del proceso: Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico 148

16.1.5 Descripción del proceso: Solicitud de servicios adicionales 157

17 ANTIGÜEDAD DE INFORMACION EN EL SEG 166

Glosario del SEG

1. CONCESIONARIO SOLICITANTE, CONCESIONARIO Y/O UV (usuario visitante):

Concesionario de telecomunicaciones que solicita servicios mayoristas regulados, de la red de Telcel a fin de prestar servicios de telecomunicaciones, en términos de la presente oferta.

2. CRITERIOS DE AFECTACIÓN

Toda interferencia que tenga un navegante al usar el servicio de datos, telefonía o SMS.

3. EMERGENCIA:

Es aquel incidente que cumple con al menos uno de los criterios de afectación de servicio.

4. USUARIO ADMINISTRADOR UV:

Persona que representa al UV en el SEG para desempeñar la administración de usuarios operativos UV.

5. USUARIO OPERATIVO UV:

Persona que representa al UV en el SEG para desempeñar procesos, tareas y acciones que requiera el servicio de la oferta.

6. ESTATUS:

El estado en que se encuentra un registro o solicitud o incidencia dentro de los procesos del SEG.

7. FACTURA:

Función por la que la información de tarificación se transforma en facturas que requieren un pago.

8. FOLIO:

Es un identificador numérico del SEG para todo registro que se genere en el sistema como Factura, Solicitud o Incidencia.

9. GSM:

Global System for Mobile (sistema global para las comunicaciones móviles). Es la forma de diferir al territorio la banda de frecuencia dando como resultado que los móviles tengan comunicación entre ellos.

10. HARDWARE:

Conjunto de aparatos físicos o materiales que constituyen a una computadora o sistema informático para ejecutar ciertas tareas.

11. IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

12. INCIDENCIAS:

Es un reporte que se puede generar en el SEG por falla del servicio.

13. INC:

Es un código identificador con el que se conoce una incidencia en el SEG.

14. LAC:

Código de área de localización para el servicio de voz y mensajes cortos en las tecnologías 2G (GSM) y 3G (UMTS).

15. LTE:
Long Term Evolution (evolución a largo plazo) es un estándar para comunicaciones inalámbricas de transmisión de datos de alta velocidad para teléfonos móviles y terminales de datos.

16. RAC:
Código de área de ruteo para el servicio de datos 2G (GSM) o 3G (UMTS).

17. REGISTRO:
Toda factura, historial de navegación dentro del SEG, solicitud, reporte, incidencia que se genere en el SEG.

18. REGIÓN:
Cada una de las zonas geográficas en que se divide el país para la presentación de servicios de telefonía móvil.

19. ROL:
Asignación que recibe el usuario para realizar determinadas tareas en el SEG.

20. SISTEMA ELECTRONICO DE GESTION (SEG):
Sistema que Telcel proporciona a los Concesionarios con el fin de que cuenten con el acceso por vía remota en la siguiente dirección https://seg.telcel.com, una vez realizada la autenticación. Las características, funcionamiento, servicios y operaciones disponibles y demás términos y condiciones aplicables del SEG fueron aprobados por el Pleno del IFT[1].

21. SOFTWARE:
Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten a la computadora o sistema informático realizar determinadas tareas.

22. TAC:
Código de área de búsqueda para la tecnología 4G (LTE).

23. TARJETA SIM/USIM:
Subscriber Identity Module (módulo de identificación de abonado). Dispositivo inteligente desmontable usado en Equipos Terminales que almacenan de forma segura la clave de servicio del Usuario Final para identificarse ante la Red Pública de Telecomunicaciones.

24. TICKET O TT:
Trouble Ticket, registro del Trouble Manager para las actividades de O&M en la red que realizan Front Office y Back Office.

25. USUARIO ACTIVO DEL SEG:
Persona previamente registrada en la plataforma de SEG con posibilidad de realizar acciones de acuerdo con su rol.

26. USUARIO INACTIVO DEL SEG:
Usuario registrado sin acceso al SEG, por petición del usuario administrador UV o inactividad.

[1] Aprobado por el Pleno de ese Instituto mediante resolución en Acuerdo P/IFT/270416/165 del 27 de abril de 2016.

1 OBJETIVO DEL MANUAL GENERAL DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN PARA UV

Incluir la ayuda necesaria para entender el funcionamiento del Sistema Electrónico de Gestión (SEG). En el cual interactúan usuarios que operan diversas actividades para el correcto procedimiento de prestación de servicios por Telcel, el cual fue aprobado mediante resolución del Instituto Federal de Telecomunicaciones P/IFT/071222/752.

2 ALCANCE DEL SISTEMA ELETRÓNICO DE GESTIÓN (SEG)

- Tener registrado toda comunicación que exista entre los usuarios visitantes a partir de la prestación de servicios por Telcel.
- Dejar un registro de todas las actividades que genere un usuario.

3 REQUERIMIENTOS PARA INGRESAR AL SEG

Requerimiento	Características
Hardware	✓ Disco duro: 16 Gb ✓ Memoria RAM: 1Gb ✓ Procesador: 3 GHz
Software	✓ Sistema Operativo: Windows XP, 7, 8, 8.1 ✓ Navegadores: • Internet Explorer: versiones 9 y 10 o superior • Google Chrome versión 44.0 • Safari versión 2 ✓ Adobe Reader 8 y 9 ✓ Office Excel 2007, 2010 y 2013
Conexión a internet	• 512 kilobit por segundo
Usuario y contraseña	Para entrar al sistema debe tener un usuario y contraseña

4 ANTECEDENTES DEL MANUAL SEG

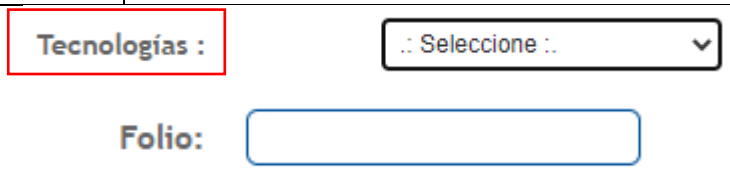
- Manual de Usuario SEG UV.

5 HERRAMIENTAS, SÍMBOLOS Y FIGURAS DEL DIAGRAMA DE PROCESO EN EL SEG

A. Herramientas del SEG

Herramienta	Función	Descripción
	Botón	Cierre de sesión, esta opción la encontramos únicamente en el extremo superior derecho de la pantalla del sistema.
	Botón	Filtro que permite encontrar el registro solicitado
	Botón	Vacía todos los filtros previamente llenados
	Botón	Permite regresar a la página anterior
	Botón	Es una validez de que lo hecho en esa página es correcto o está de acuerdo con ello
	Botón	Agregar algún registro al SEG
	Botón	Cancelar ventana de mantenimiento
	Botón	Descargar un documento en formato .xlsx
	Botón	Descarga documento en formato .pdf
	Botón	Archivo en formato .xml
	Botón	Archivo en formato .txt
	Botón	Ver detalle del registro
	Botón	Actualizar un registro
	Botón	Desplegar un calendario para seleccionar una fecha en especifico
	Botón	Seleccionar una fecha del calendario dándole clic a los números o buscando el mes por medio de [<] Atrasar un mes o [>] Adelantar un mes
	Botón	Descargar documento dentro del SEG

	Botón	Descargar documento en mapas de cobertura
	Botón	Muestra el submenú de un módulo
	Botón	Editar información del usuario del SEG
	Indicador visual / Botón	Usuario del SEG activo
	Indicador visual / Botón	Usuario del SEG inactivo
	Botón	Enviar un correo electrónico con la nueva contraseña del usuario del SEG
	Indicador visual / Botón	Nuevos comentarios para los avisos y notificaciones
	Indicador visual / Botón	Sin comentarios para los avisos y notificaciones
	Botón	Solicitar objeción.
	Botón	Ocultar el menú o mostrar menú
	Barras de desplazamiento	Permite movimiento para visualizar toda la información que se encuentre de forma horizontal y vertical, se activan automáticamente en caso de que la información registrada rebase la vista de la pantalla.
	Indicador visual	Semáforo de atención a la incidencia sin corregir
	Indicador visual	Semáforo de atención a la incidencia corregida
MARCO	Marco	Información agrupada en un recuadro



Título de acción	Es el nombre o referencia de las acciones a realizar

Cuadro de acción	Aquellas opciones contenidas para realizar actividades o tareas

		Folio	Tipo de notificación	Fecha de registro	Fecha de inicio	Actividad	Estatus	Fecha fin

Tabla	Es la relación de registros con información clave para visualizarla de manera resumida

B. SIMBOLOS DE APOYO PARA LA REDACIÓN

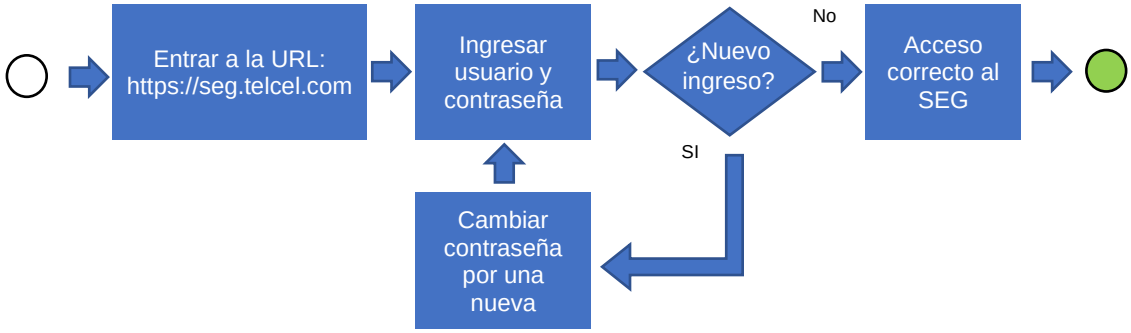
símbolos	Descripción
“”	Título de un apartado en especifico
[]	Presionar un botón en la página en especifico
Clic	Presionar el botón que se indica en la descripción del texto redactado con el botón izquierdo del ratón
EJEMPLO > ejemplo	Es un antecedente de módulos o submódulos o acciones para llegar a realizar la tarea
Tabla	Relación de información
Filas	Ubicación en la tabla de manera horizontal
Columnas	Ubicación en la tabla de manera vertical

C. DESCRIPCIÓN DE FIGURAS PARA LOS DIRAGRAMAS DE PROCESO

Figura	Nombre	Descripción
	Inicio	Principio del proceso
	Proceso	Describe la actividad o tarea a realizar
	Flecha	Al terminar la actividad o tarea, conduce a una nueva
	Decisión	Permite analizar valores para continuar con el flujo del proceso
	Final	Termina el proceso

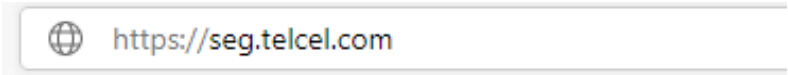
6 ACCESO AL SEG

A. DIAGRAMA DEL PROCESO: ACCESO AL SEG



B. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: ACCESO AL SEG

Responsable: Usuario UV

No.	Descripción de tarea
1	Entrar a un navegador de internet Escribir la liga “https://seg.telcel.com” en la barra de direcciones y [ENTER] 
2	Ingresar usuario y contraseña otorgado en el correo “Generación de usuario”

3	En caso de ser usuario de nuevo ingreso, completar los campos “Contraseña Actual”, poner “Nueva contraseña” repetir la misma en “Confirmar contraseña” y dar clic en el botón [Aplicar Cambios]. Regresara a la pantalla del portal del SEG, con el fin de ingresar ahora con la nueva contraseña.
4	Ingreso al portal del SEG

7 ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS DEL SEG

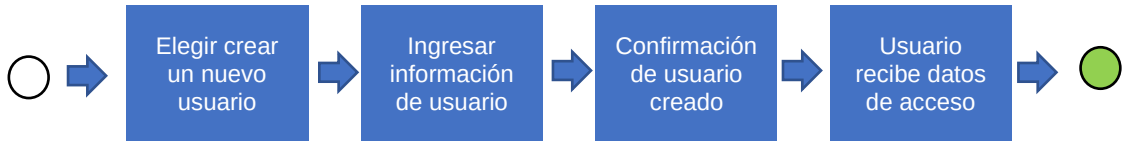
Cada UV tendrá un usuario administrador y usuarios operativos, con el fin tener de representantes, los cuales mantendrán la comunicación y gestión a través del SEG por la prestación de servicios por Telcel.

Estatus del usuario del SEG:

- Usuario del SEG activo
- Usuario del SEG Inactivo

El administrador UV se crea a través del convenio que se efectuó con Telcel, este podrá realizar creación y edición de direcciones de correo de usuarios operativos.

A. Diagrama del proceso: Creación de usuario



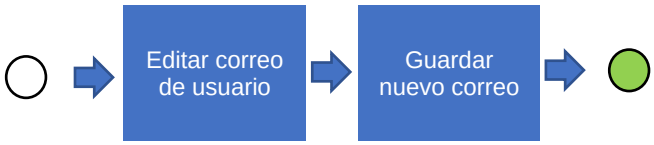
B. Descripción del proceso: Creación de usuario

Responsable: Usuario administrador UV

No.	Descripción de tarea
1	Dar clic en botón del marco de usuarios registrados
2	Ingresar los datos solicitados en los cuadros de acción • Nombre(s): * • Apellido paterno: * • Apellido materno: • Correo: * • Confirmación del correo: * • El rol: * (Elegir al rol correspondiente)

	Dar clic en el botón [Confirmar] de marco de nuevo usuario.
3	Aparecerá una ventana indicando que fue atendido el proceso, dar clic en el botón [Aceptar] Se visualizará el registro
4	Se enviará por correo con el asunto “Generación de contraseña de usuario” los datos de acceso. **SEG** - Sistema Electrónico de Gestión Se le notifica que se ha registrado la siguiente información del usuario para el acceso al sistema: **Razón social:** RADIOMOVIL **Nombre del usuario:** Maria Perez **Usuario de acceso:** maria.perez **Correo:** perezmaal@ejemplo.com **Contraseña:** “contraseña” Este correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo.

C. Diagrama del proceso: Editar correo de usuarios operativos

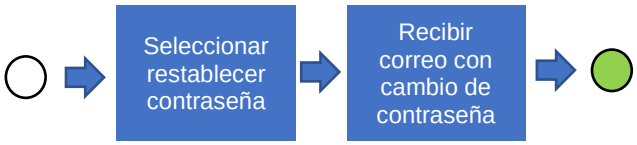


D. Descripción del proceso: Editar correo de usuarios operativos

Responsable: Usuario administrador UV

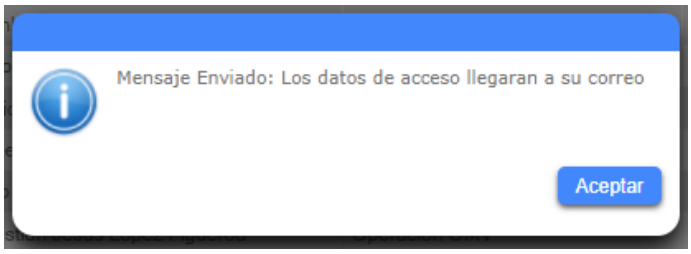
No.	Descripción de tarea
1	Dar clic en el botón
2	Aparecerá la ventana para modificar el correo del usuario operativo UV • Correo: * • Confirmación del correo: * *Campos obligatorios Dar clic en el botón [Confirmar] para guardar los cambios.

E. Diagrama del proceso: Restablecer contraseña de usuario



F. Descripción del proceso: Restablecer contraseña de usuario

Responsable: Usuario administrador UV

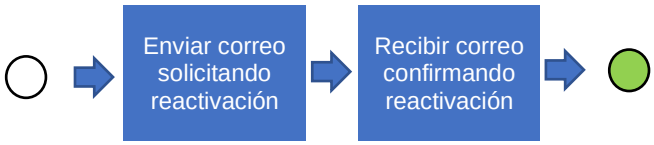
No.	Descripción de tarea
1	Dar clic en el botón en la fila del usuario al que se desea restablecer la contraseña. Dar clic en botón [Aceptar] 
2	El usuario operativo recibirá un correo con el asunto “Cambio de contraseña de usuario” con datos de acceso. **SEG** - Sistema Electrónico de Gestión Se le notifica que se ha registrado la siguiente información del usuario para el acceso al sistema: **Razón social:** RADIOMOVIL **Nombre del usuario:** Maria Perez **Usuario de acceso:** maria.perez **Correo:** perezmaal@ejemplo.com **Contraseña:** “contraseña” Este correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo.

G. Diagrama del proceso: Inactivación de usuario

H. Descripción del proceso: Inactivación de usuario
Responsable: Usuario administrador UV

No.	Descripción de tarea
1	Enviar un correo a Telcel indicando el nombre del usuario que se deseará inactivar.
2	Se recibirá la respuesta al correo confirmando la inactivación de usuario.

I. Diagrama del proceso: Reactivación de usuario



J. Descripción del proceso: Reactivación de usuario
Responsable: Usuario administrador UV

No.	Descripción de tarea
1	En caso de reactivar un usuario operativo que fue inactivado previamente, se enviara correo a cc@mail.telcel.com indicando el nombre del usuario
2	Se recibirá la respuesta al correo confirmando la reactivación de usuario.

8 MODULOS Y SUBMODULOS DEL SEG

A continuación, se enlistan los módulos y submódulos en el SEG

Módulo	Submódulo	Visualización
Bienvenida	-	Bienvenida
Administración	• Ventana de mantenimiento	Administración Ventana de mantenimiento
Facturación	• Compensaciones • Gestor de facturas • Objeciones • Pospago UV	Facturación Compensaciones Gestor de facturas Objeciones Pospago UV
Incidencias	• Consulta de incidencias • Generar incidencias	Incidencias Consulta de incidencias Generar incidencias
Mapas de cobertura	-	Mapas de cobertura
Notificaciones	• Afecciones masivas y/o emergencias • Avisos generales • Ventana de mantenimiento UV • Ventana de mantenimiento Telcel	Notificaciones Afectaciones masivas y/o emergencias Avisos generales Ventana de mantenimiento Telcel Ventana de mantenimientos UV
Repositorio de documentos	• Documentos generales	Repositorio de documentos Documentos generales
Solicitudes	• Generar solicitud • Gestor de solicitudes	Solicitudes Generar solicitud Gestor de solicitudes

9 MÓDULO: BIENVENIDA

Contiene la información de contacto con Telcel.

A. Diagrama de navegación al módulo “Bienvenida”

Entrar al portal del SEG > módulo “Bienvenida”

10 MÓDULO: ADMINISTRACIÓN

Permite la comunicación de actividades de mantenimiento del UV.

10.1 Submódulo: Ventana de mantenimiento

En este apartado el UV podrá documentar ventanas de mantenimiento, son los comunicados de algún evento que pueda generar alguna afectación o intermitencia en el servicio.

A. Diagrama del submódulo de “Ventana de mantenimiento”

Diagrama 1: Registrar ventana de mantenimiento

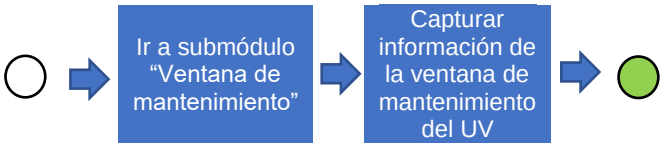
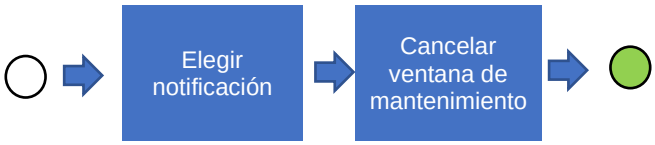
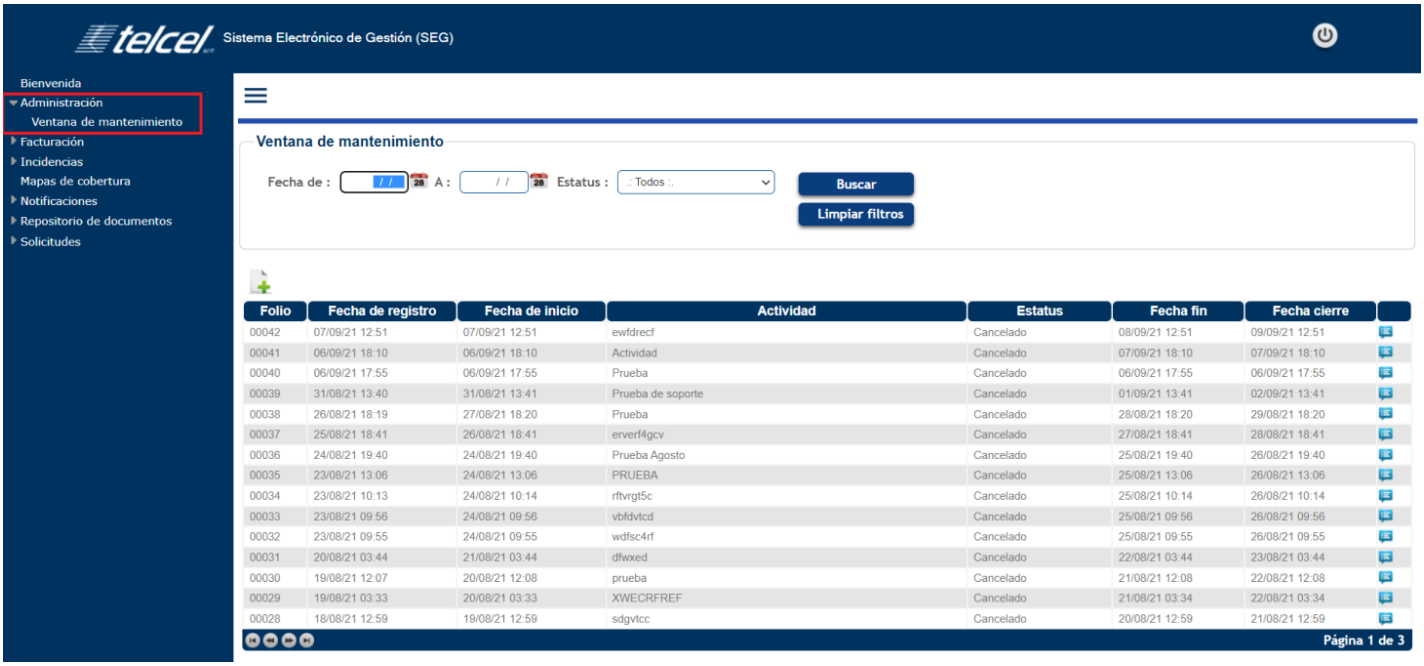


Diagrama 2: Actualización a la ventana de mantenimiento

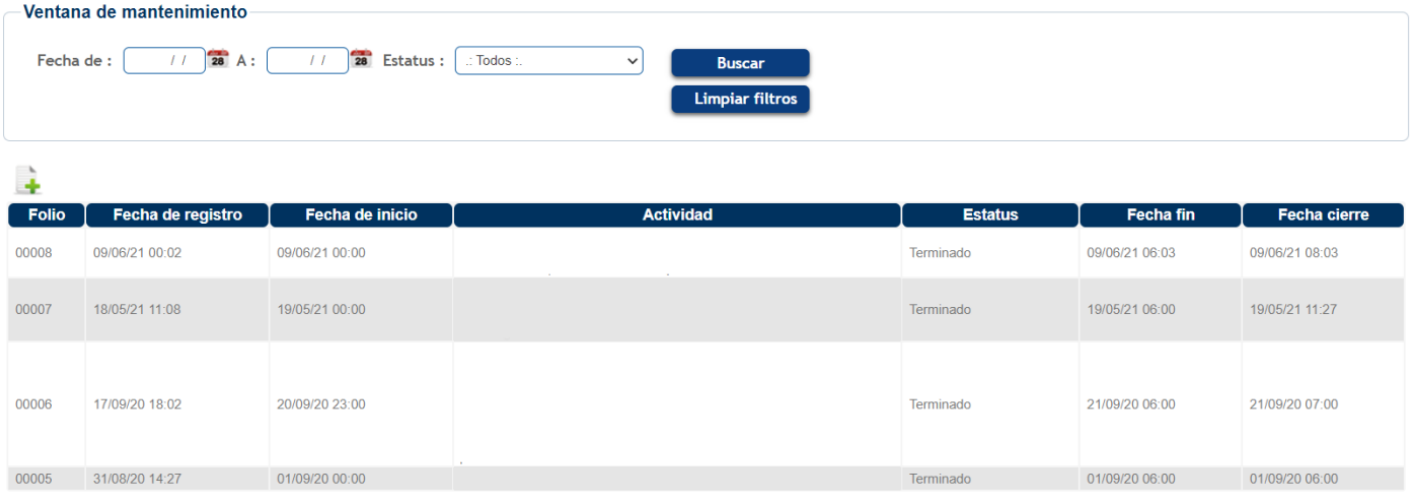


B. Diagrama de navegación al submódulo “Ventana de mantenimiento”

Entrar al portal del SEG > módulo “Administración” > seleccionar submódulo “Ventana de mantenimiento”



C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:



Parámetros de búsqueda	
Fecha de : / / A : / /	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : .: Todos :.	Realiza una búsqueda por estatus

Elementos de la tabla de “Avisos y notificaciones”		
Columna		Descripción
A	“Folio”	ID de identificación del registro en el SEG de “Ventana de mantenimiento UV”
B	“Fecha de registro”	Es la fecha en la que se genera la notificación.
C	“Fecha de inicio”	Es la fecha de inicio de la actividad.
D	“Actividad”	Se describen las actividades que se llevarán a cabo en la ventana.
E	“Estatus”	Se visualiza el estatus en el que se encuentre el folio. Estatus / Descripción “Cancelado” – Evento suspendido “En proceso” – Evento en ejecución “Programado” – Planificación del evento descrito esta por ocurrir “Terminado” – Evento descrito en el mensaje ha finalizado
F	“Fecha fin”	Es la fecha en la que termina la actividad del mantenimiento.
G	“Fecha cierre”	Es la fecha en la que finaliza la notificación.

10.1.1 Descripción del proceso: Registrar ventana de mantenimiento

Responsable: Usuario operativo UV

No.	Descripción de tarea
1	Entrar al portal del SEG > módulo “Administración” > seleccionar submódulo “Ventana de mantenimiento”

2

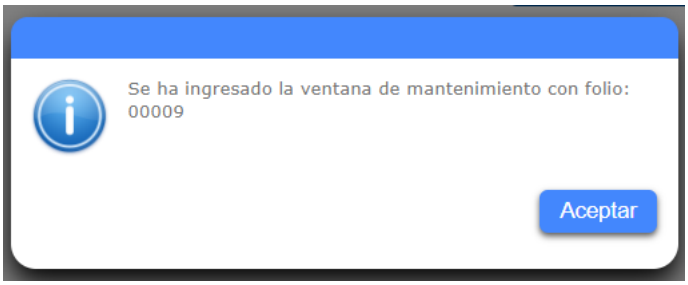
Para comunicar un aviso de mantenimiento por parte del UV, dar clic sobre el botón

A. Capturar la siguiente información:

Título de registro	Descripción
“Actividad:”	Se describen las actividades que se llevarán a cabo en el mantenimiento.
“Fecha de inicio:”	Es la fecha de inicio de la actividad.
“Fecha de fin:”	Es la fecha en la que termina la actividad del mantenimiento.
“Fecha de cierre:”	Es la fecha en la que finaliza la notificación.

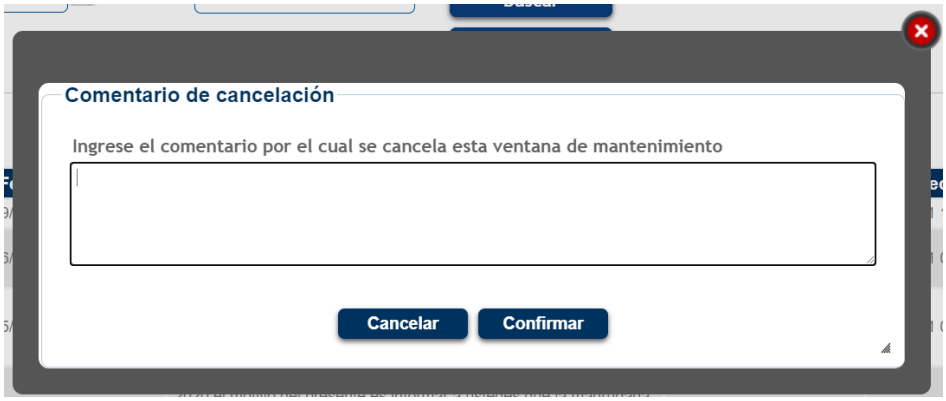
B. Para crear el folio dar clic en el botón [Confirmar]

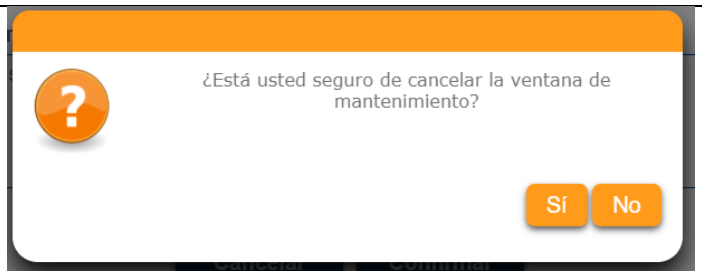
C. De tener completa la información para crear el registro, aparecerá un mensaje con el folio que se creó, dar clic sobre el botón [Aceptar]



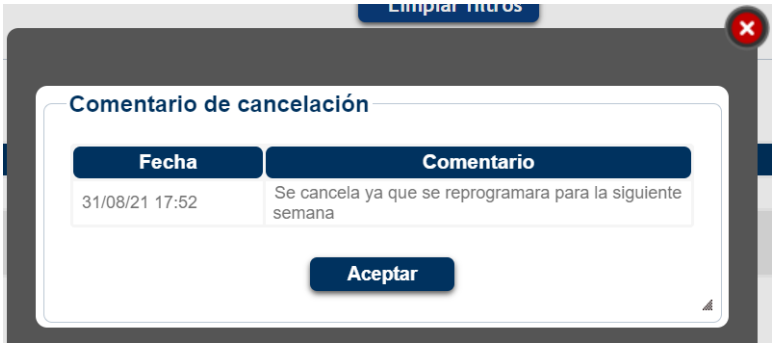
	D. En el módulo “Administración” aparecerá el registro del folio de “Ventana de mantenimiento” con el estatus “Programado”

10.1.2 Descripción del proceso: Actualización a la ventana de mantenimiento
Responsable: Usuario operativo UV

No.	Descripción de tarea
1	De requerir cancelar un folio de notificación de mantenimiento, dar clic en el botón en la fila que se requiere cancelar la ventana de mantenimiento
2	A. Capturar en ventana emergente el motivo por el cual se cancela la notificación de ventana de mantenimiento. Una vez que este escrito, dar clic en el botón [Confirmar]  B. Para confirmar que se cancela la ventana de mantenimiento se da clic en el botón [Si]



C. La fila del registro que se canceló aparecerá con el estatus de “Cancelado” y el comentario de porque se canceló, al dar clic en el botón .

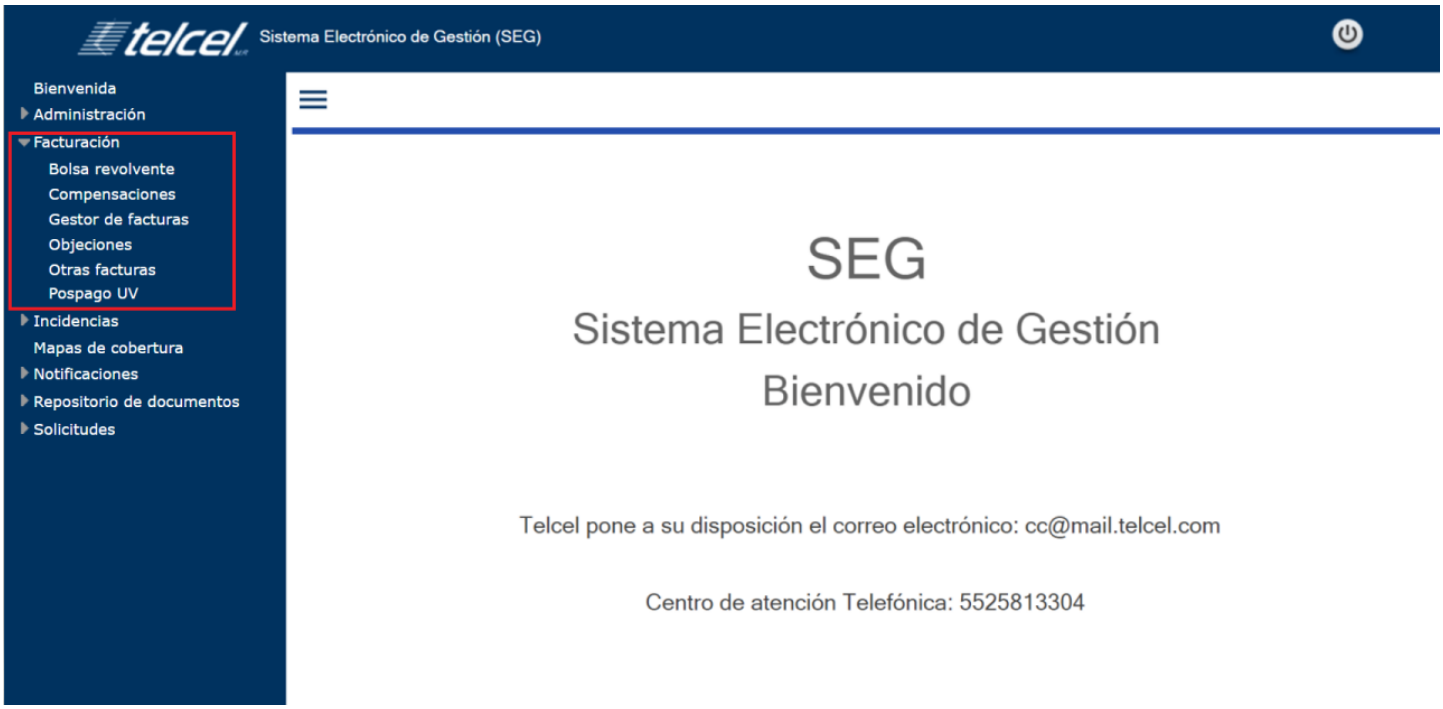


11 MÓDULO: FACTURACIÓN

De acuerdo con el esquema pospago, el módulo contiene la información contable del servicio que se oferta como detalle de consumo, notas de crédito y facturas.

A. Diagrama de navegación al módulo “Facturación”

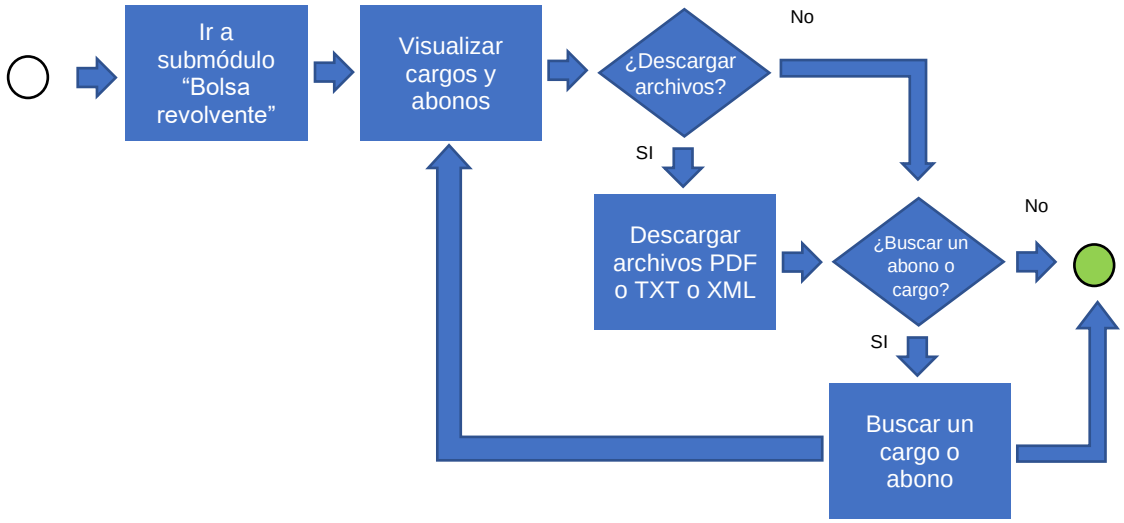
Entrar al portal del SEG > módulo “Facturación”



11.1 Submódulo: Bolsa revolvente

Al tener un esquema de pago anticipado, se encontrará en el SEG como “Bolsa revolvente”, en este apartado se podrá visualizar el saldo que se ha consumido por mes y el detalle del consumo del servicio.

A. Diagrama del submódulo de “Bolsa revolvente”



B. Diagrama de navegación al submódulo “Bolsa revolvente”

Entrar al portal del SEG > módulo “Facturación” > submódulo “Bolsa revolvente”

C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:

Parámetros de búsqueda	
Folio : 00000	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de : / / A : / /	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : .: Todos :.	Realiza una búsqueda por estatus

Elementos de la tabla de “Detalles de abonos”		
Columna		Descripción
A	“Folio”	ID de identificación del registro en el SEG
B	“Fecha”	Es la fecha en la que se genera el registro
C	“Importe”	Cantidad de pago anticipado
D	“Recibo de pago”	ID para acreditar que se realizo el pago
E	“Soporte PDF”	Documento portatil
F	“Soporte XML”	Datos de factura electronica

Elementos de la tabla de “Detalles de cargo”		
Columna		Descripción
A	“Folio”	ID de identificación del registro en el SEG
B	“Fecha”	Es la fecha en la que se genera el registro
C	“Importe”	Cantidad de consumo del servicio en el mes
D	“Soporte PDF”	Documento portatil
E	“Soporte TXT”	Archivo de texto

En la parte de abajo hay dos líneas de texto:

I. Primera línea de texto: “Total de abonos” y “Total de cargos”, importe donde suman los registros que aparecen en la tabla, según corresponda.

II. Segunda línea de texto: “Saldo al corte del mes anterior” , importe del saldo del mes anterior

11.1.1 Descripción del proceso: Visualizar registros de abonos y/o cargos

Responsable: Usuario operativo UV

No.	Descripción de tarea
1	Entrar al portal del SEG > módulo “Facturación” > submódulo “Bolsa revolvente”

2

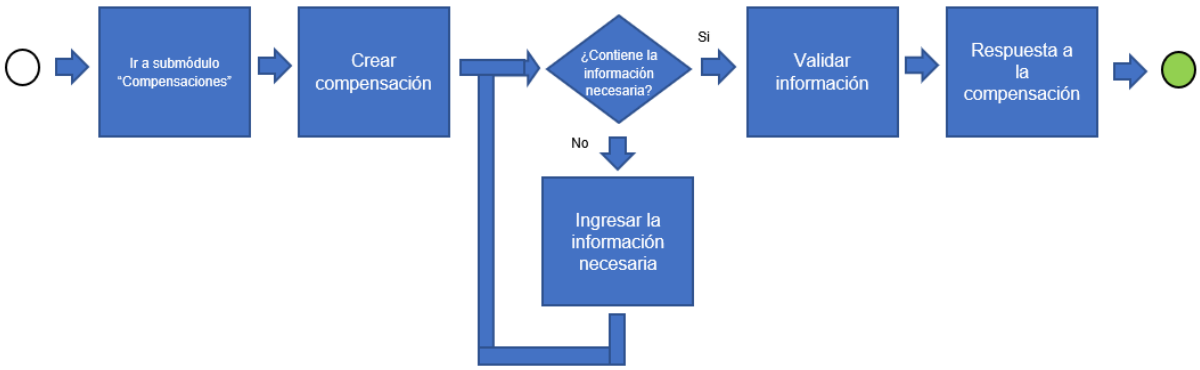
Visualizar los abonos y cargos del mes inmediato anterior.

No.	Botón	Archivo
1		Documento portátil
2		Datos de factura electrónica
3		Archivo de texto

11.2 Submódulo: Compensaciones

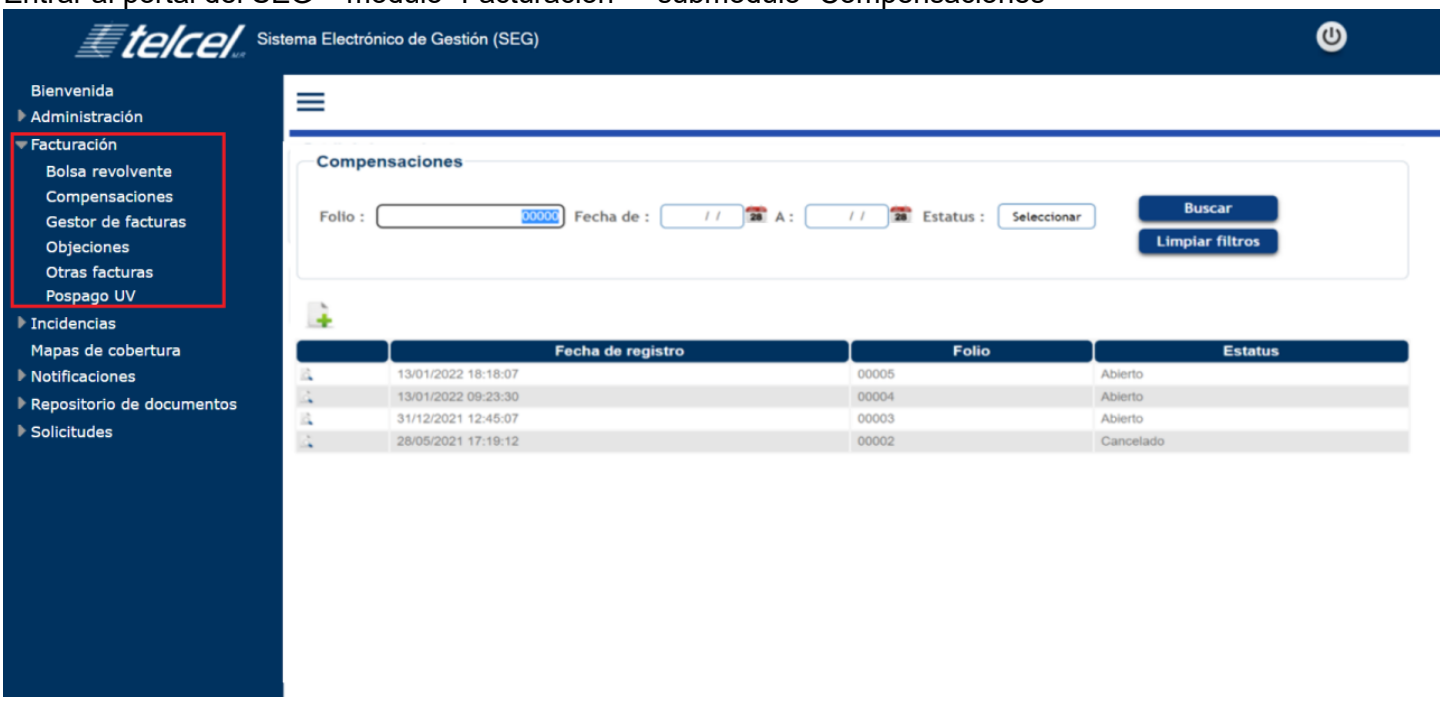
En este apartado se podrá solicitar una compensación, dando lugar a que pudo existir una falta de disponibilidad. Esta será validada para saber si entra en los parámetros y proceder en la compensación.

A. Diagrama del submódulo de “Compensaciones”



B. Diagrama de navegación al submódulo “Compensaciones”

Entrar al portal del SEG > módulo “Facturación” > submódulo “Compensaciones”



C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:

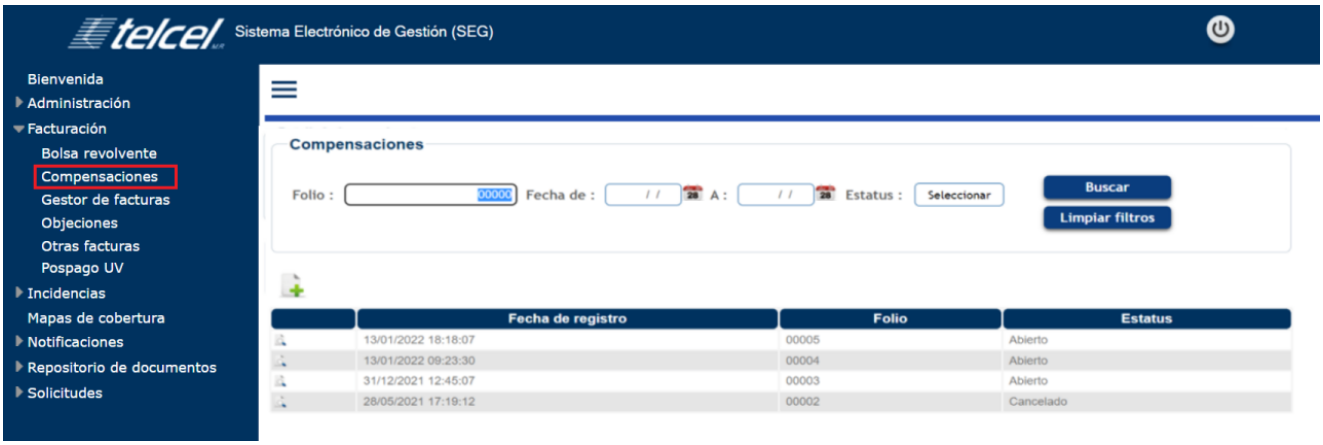
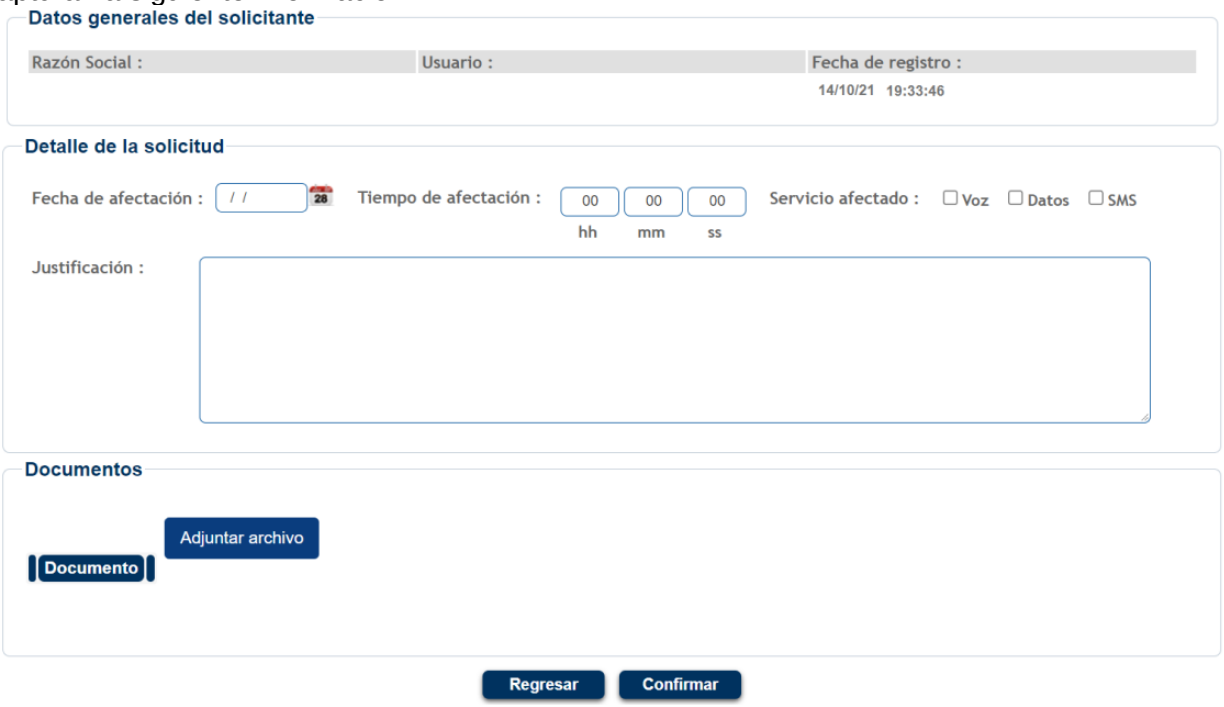
Parámetros de búsqueda	
Folio : 00000	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de : / / A : / /	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : .: Todos :.	Realiza una búsqueda por estatus

Elementos de la tabla de “Compensaciones”		
Columna		Descripción
A		Botón “Consulta de detalle” que permite ver la compensación
B	“Fecha de registro”	Fecha en que se creó la compensación
C	“Folio”	ID de identificación del registro en el SEG
D	“Estatus”	Se visualiza el estatus en el que se encuentre el folio.

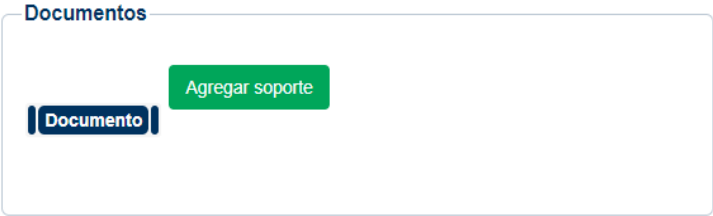
Tipo de Estatus	Descripción
Abierto	La solicitud ha sido creada en el SEG
Cancelado	No corresponde a una compensación y/o se generó de manera extemporánea
En proceso	Es revisada por Telcel
Rechazado	Hace falta información para que proceda
Terminado	Se brindo una respuesta a la solicitud
Cerrado	Fin del proceso

11.2.1 Descripción del proceso: Crear nueva compensación

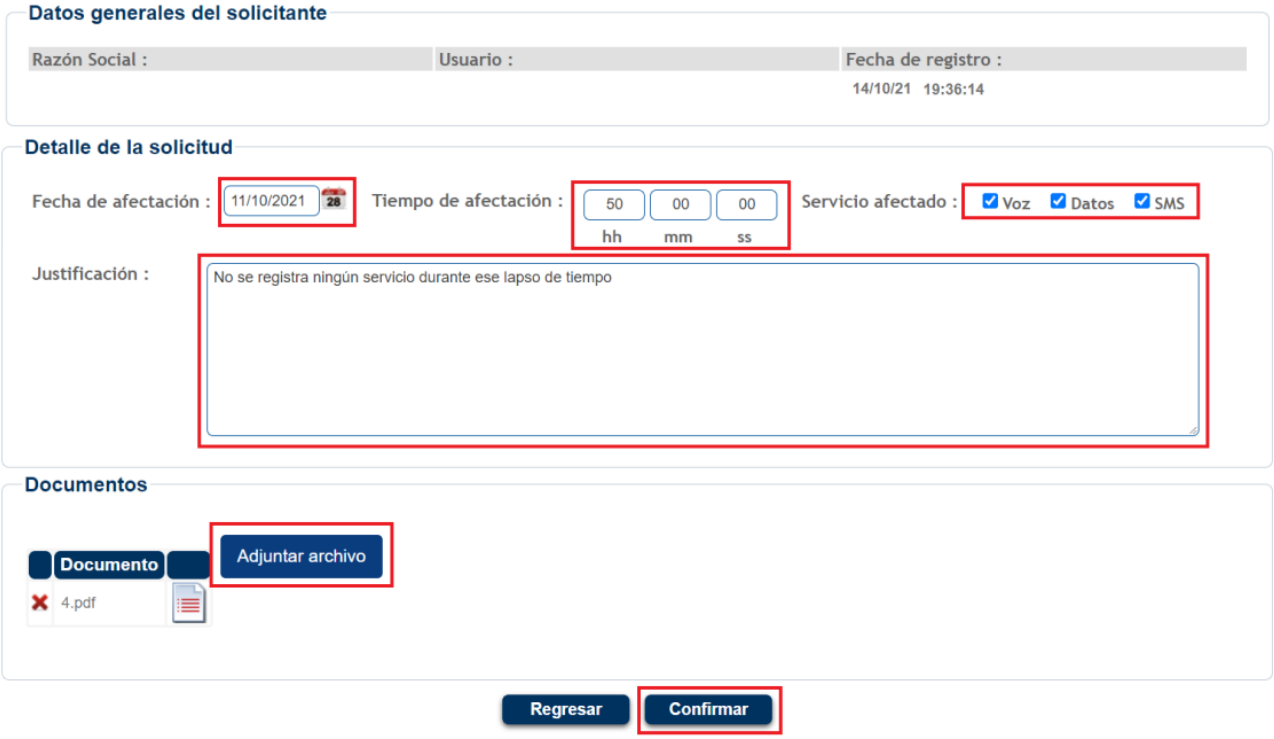
Responsable: Usuario operativo UV

No.	Descripción de tarea
1	Entrar al portal del SEG > módulo “Facturación” > submódulo “Compensaciones” 
2	Para crear una nueva compensación, dar clic en el botón
3	A. Capturar la siguiente información: 

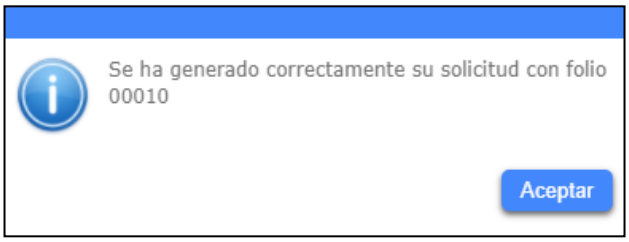
Título de cuadro de acción	Descripción de dato a ingresar
“Fecha de afectación”	Agregar la fecha en la que sucedió la afección, dar clic en el botón

“Tiempo de afectación”	Agregar el tiempo en que ocurrió la afección; escribiendo las horas en “hh”, minutos en “mm” y segundos en “ss”
“Servicio de afectación”	Agregar en donde ocurrió la afección al seleccionar [Voz], [Datos] y/o [SMS].
“Justificación”	Agregar una redacción explicando porque la compensación es viable.
“Documentos”	Agregar documentos que apoyen la solicitud de la compensación. 

B. Para crear el folio dar clic en el botón [Confirmar]



C. De contar con la información completa, aparecerá un mensaje con el número de folio que se ha creado, dar clic sobre el botón [Aceptar] y se notificará por correo.



La Compensación con folio ha sido generada

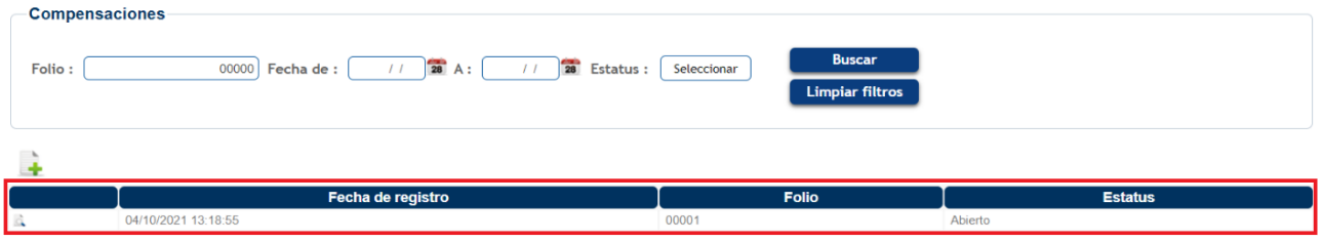
SEG - Sistema Electrónico de Gestión

Se le notifica que se ha generado la **Compensación** con número de folio:

Para mayor información, favor de consultar el sitio: **https://seg.telcel.com**

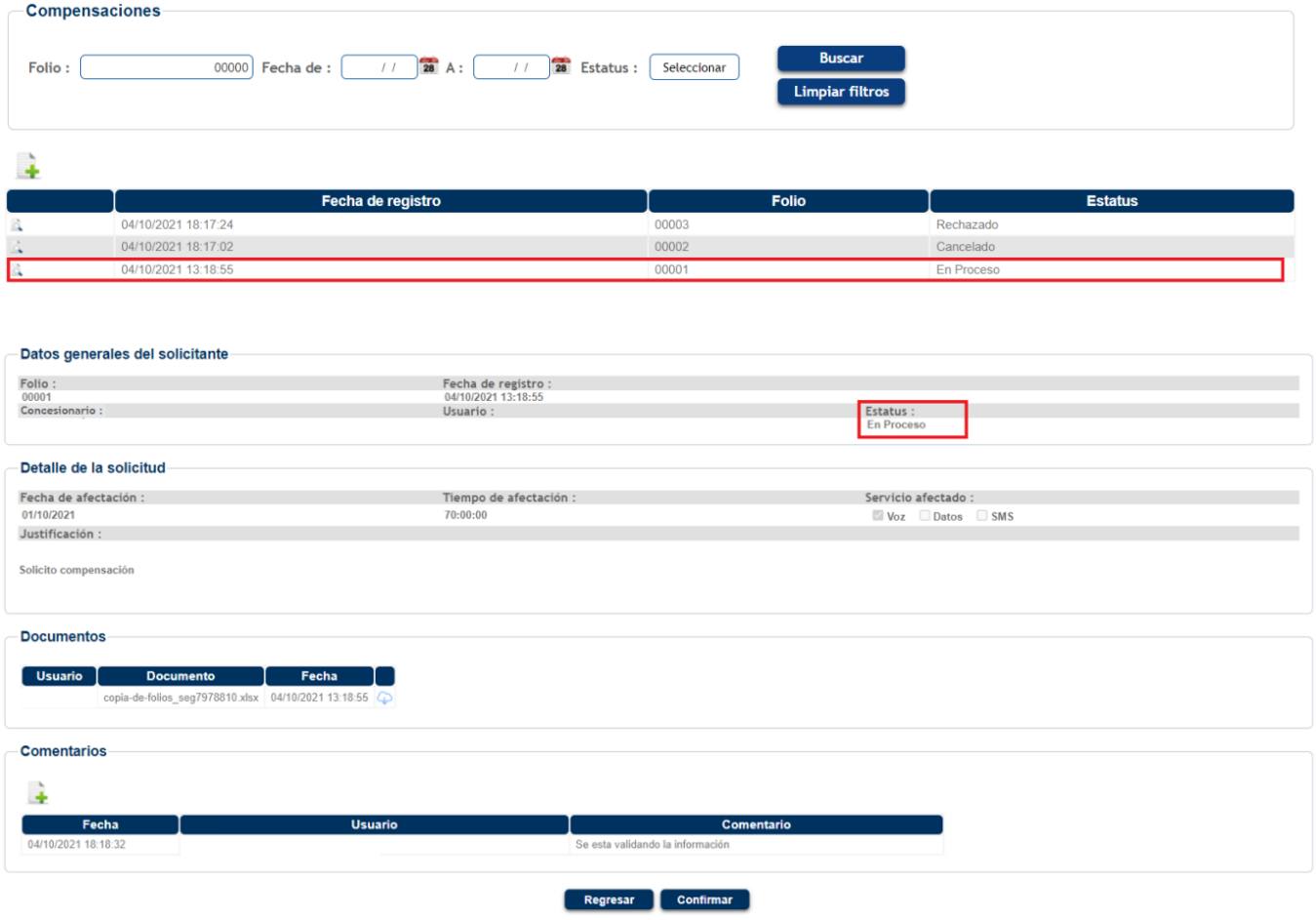
Este correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo.

En el submódulo “Compensaciones” aparecerá el registro del folio con el estatus “Abierto”



4

Telcel colocara el estatus “En proceso”, cuando inicie la validación del folio.

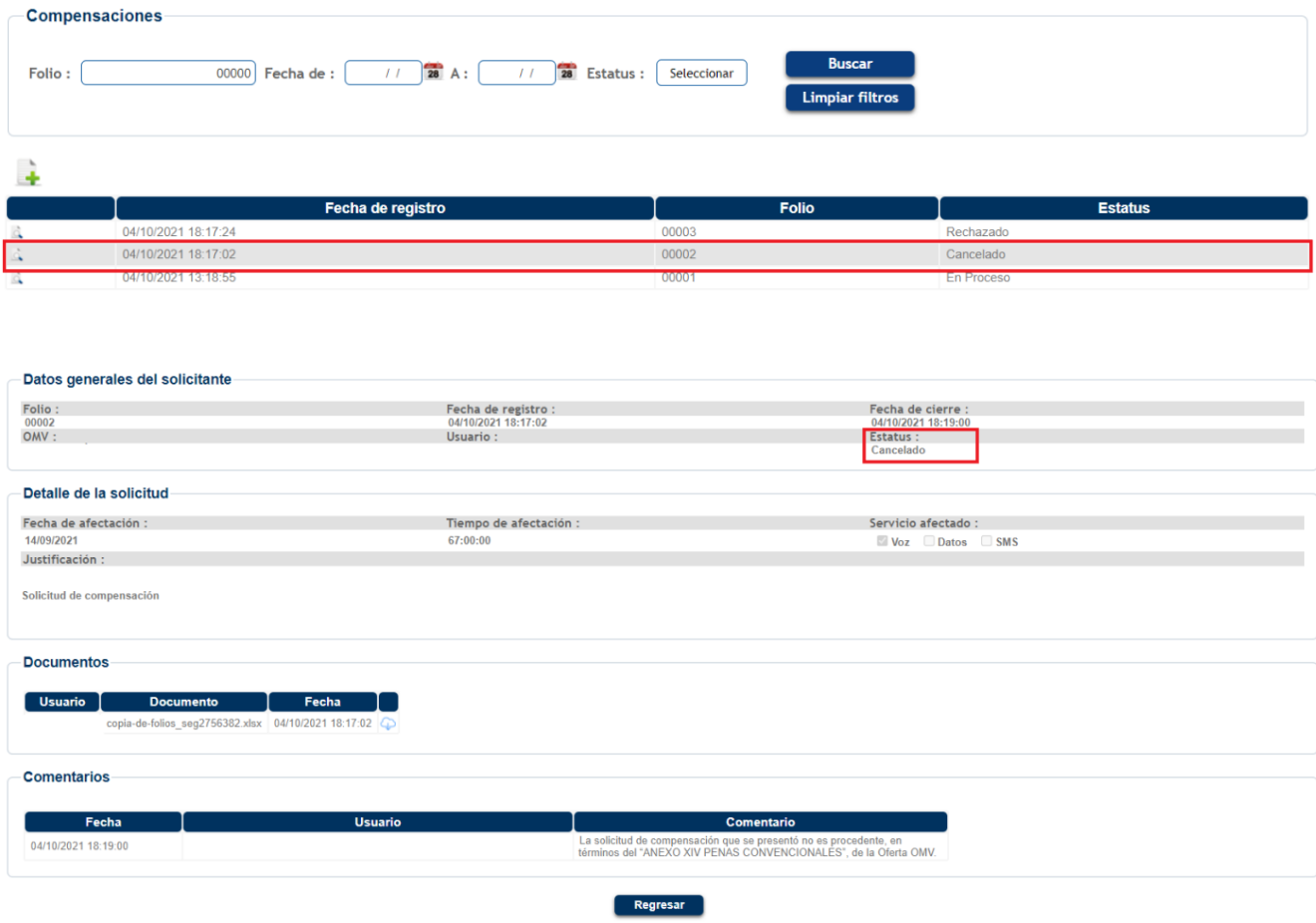


5

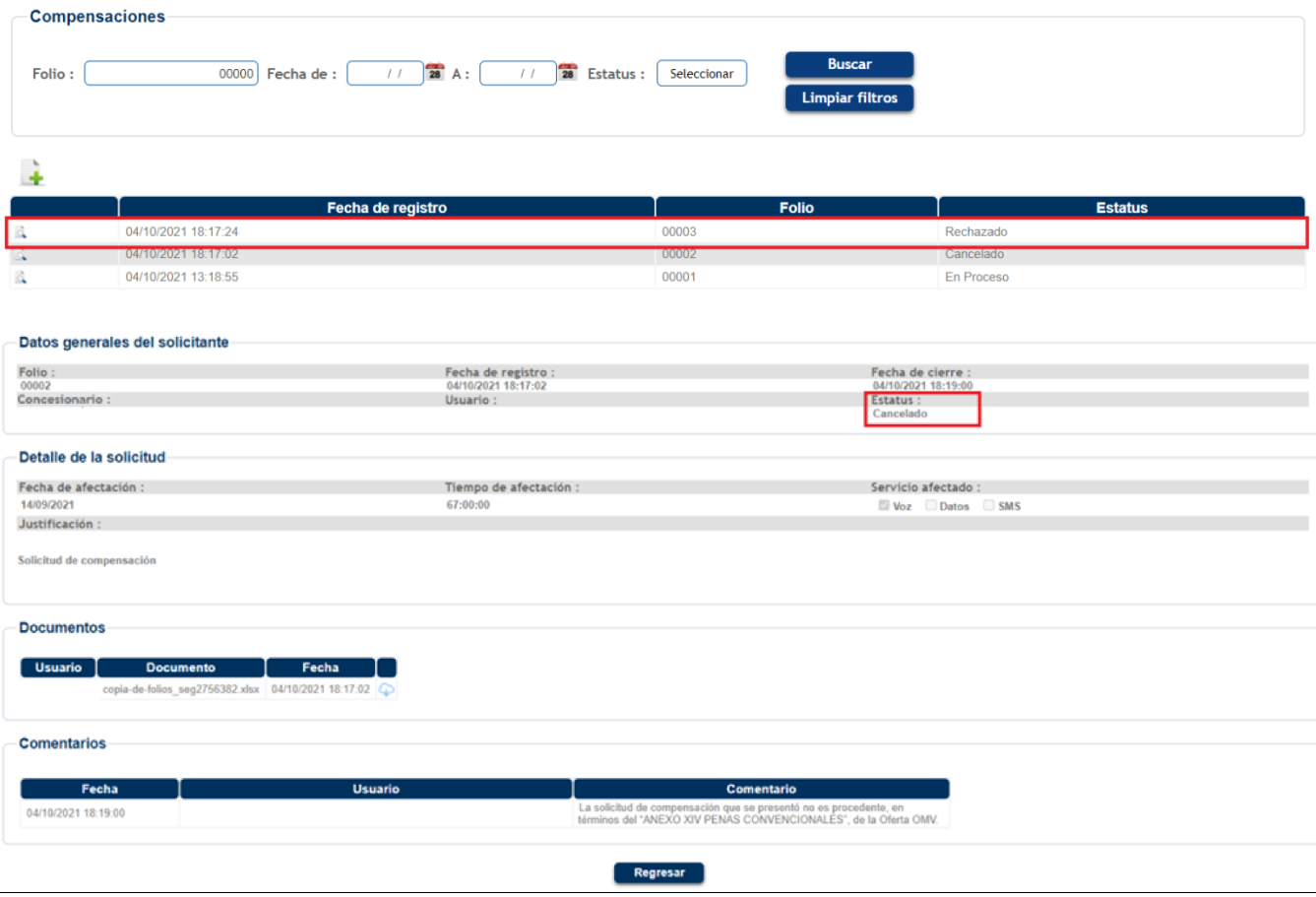
Posteriormente, el UV podrá dar respuesta con tres opciones:

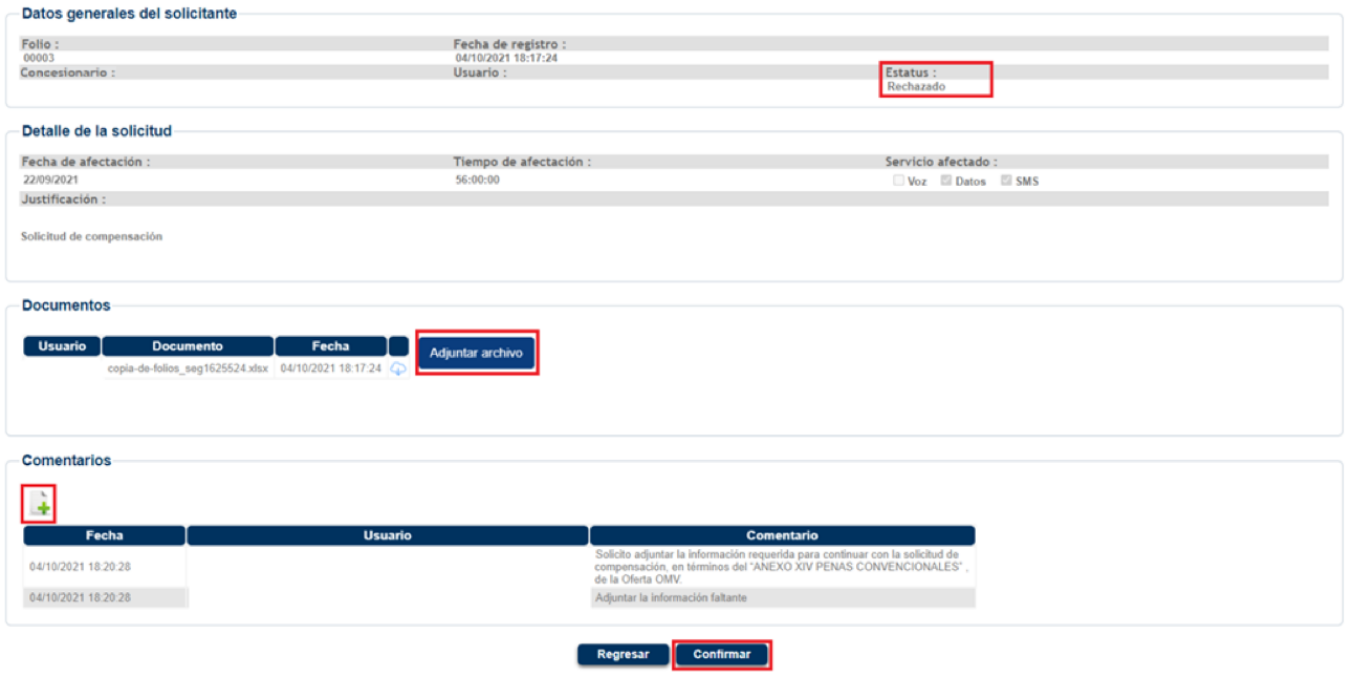
No.	Respuestas	Descripción
1	“Cancelado”	En el caso de que no se cumpla con los parámetros marcados en el Anexo XIII de la oferta para ingresar una compensación y/o no corresponda, se da por finalizado la atención al folio.
2	“Rechazado”	La información no corresponde y se solicita subir nuevamente el archivo. Telcel repetirá el paso 4.
3	“Terminado	Se dio atención al folio

Respuesta 1: Estatus “Cancelado”



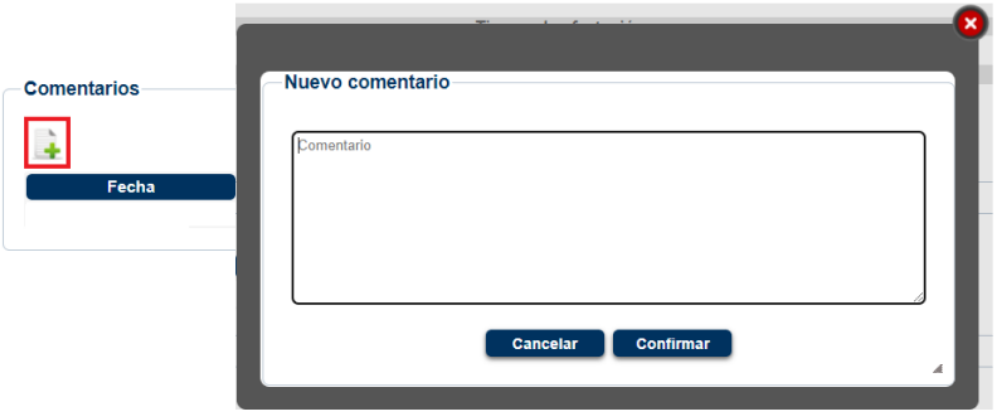
Respuesta 2: Estatus “Rechazado”





A. Dar clic en el botón [Adjuntar archivo] para agregar la información faltante

B. Es necesario agregar un comentario al dar clic en el botón y guardarlo con [Confirmar]



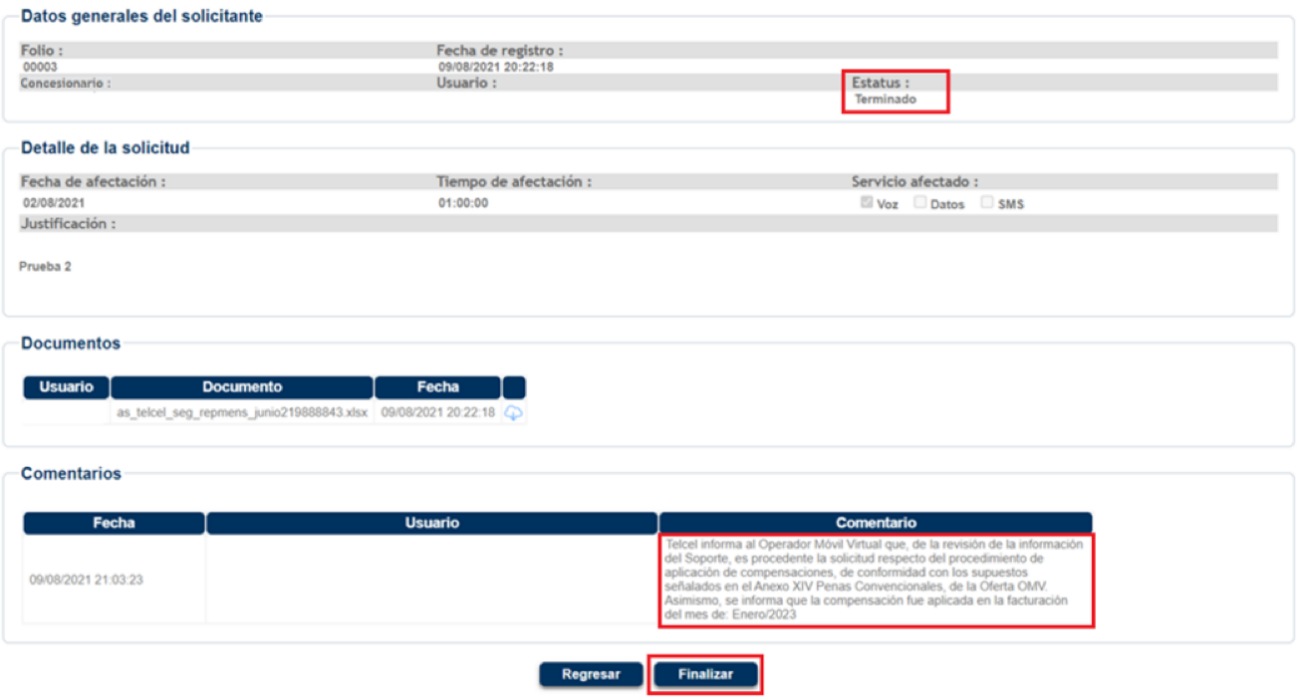
C. Para confirmar la información dar clic en el botón [Confirmar] y pasando de estatus de “Rechazado” a “En proceso”.

Respuesta 3: Estatus “Terminado”
Después del estatus “En proceso”, cambiara a “Terminado”, esto significa que Telcel ha dado una respuesta a la compensación.

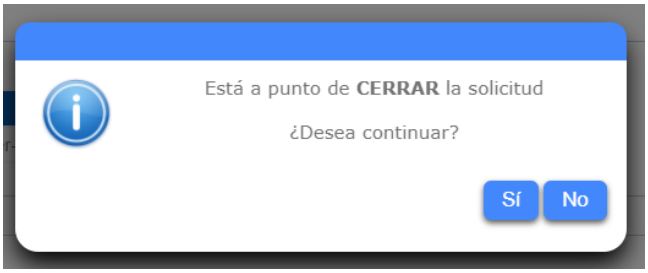
En el marco de comentarios se colocará uno de los tres posibles casos:

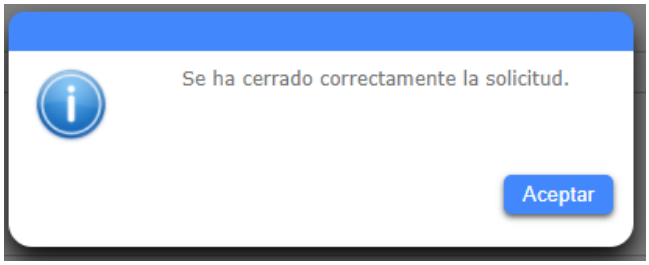
I. Caso 1: Se aplicará la compensación en la factura en el mes [ ] del año [ ]
II. Caso 2: Ya fue aplicada la compensación en el mes [ ] del año [ ]
III. Caso 3: Fue rechazada ya que no cumple con los requerimientos

A. El UV debe dar el visto bueno de que se realizó el proceso al cambiar el estatus de “Cerrado”, al dar clic en el botón [Finalizar] o una vez transcurrido las 48 horas en estatus “Terminado ” se finalizará automáticamente con estatus “Cerrado”.



B. Para confirmar la acción de finalizar el folio, dar clic en el botón [Si] y aparecerá otra ventana emergente donde indica que la operación fue realizada, dar clic en el botón [Aceptar]

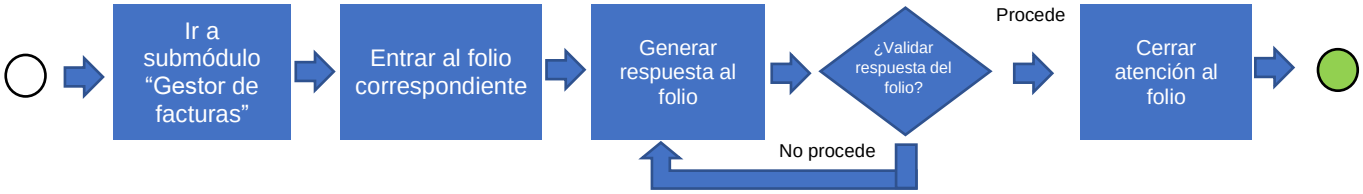




11.3 Submódulo: Gestor de facturas

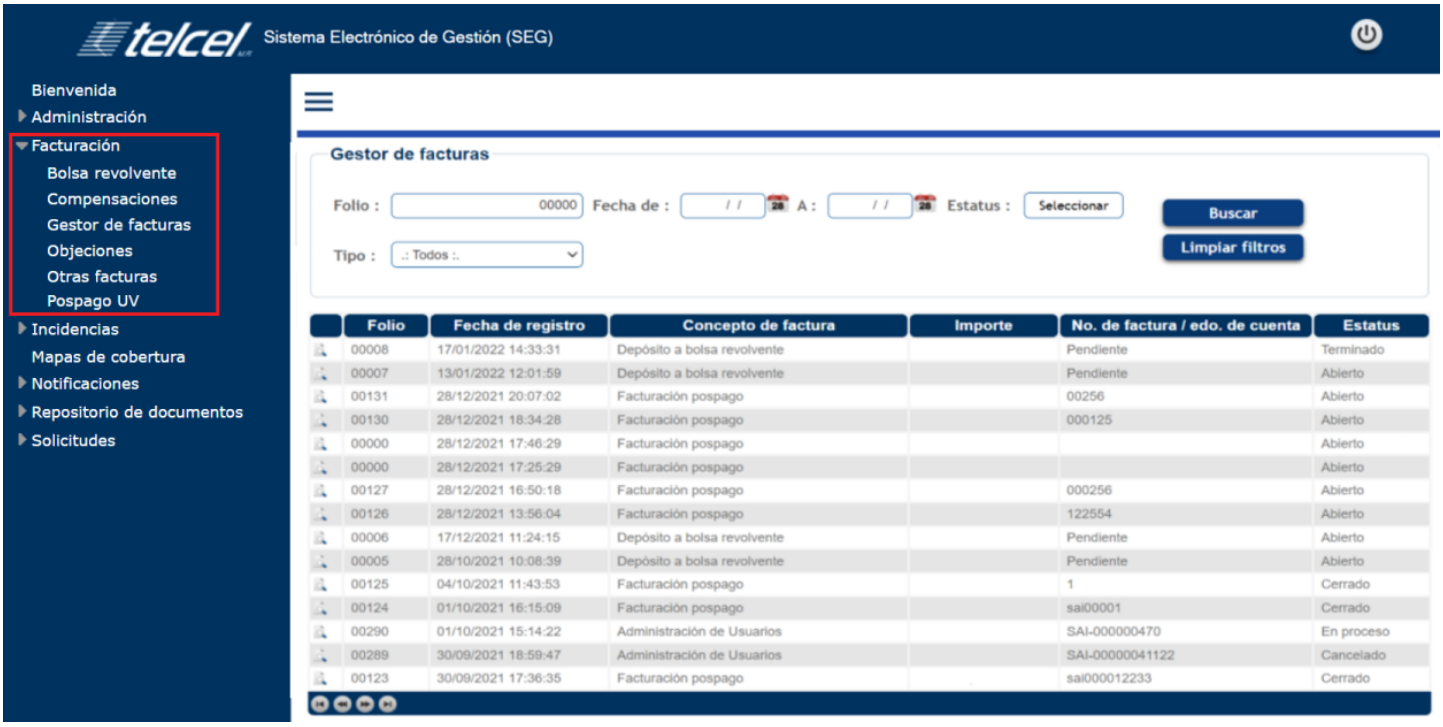
En este apartado el UV encontrará las facturas que se generan mensualmente por los cargos del servicio de la oferta (facturación bolsa revolvente y pospago) y de valor agregado (otras facturas), con el fin de concentrar los pagos correspondientes. Asimismo, al tener el esquema de bolsa revolvente, podrá solicitar las facturas por el abono de saldo realizado (depósito a bolsa revolvente).

A. Diagrama del submódulo de “Gestor de facturas”


Ir a submódulo “Gestor de facturas”
Entrar al folio correspondiente
Generar respuesta al folio
¿Validar respuesta del folio?
Procede
Cerrar atención al folio
No procede

B. Diagrama de navegación al submódulo “Gestor de facturas”:

Entrar al portal del SEG > módulo “Facturación” > submódulo “Gestor de facturas”



C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:

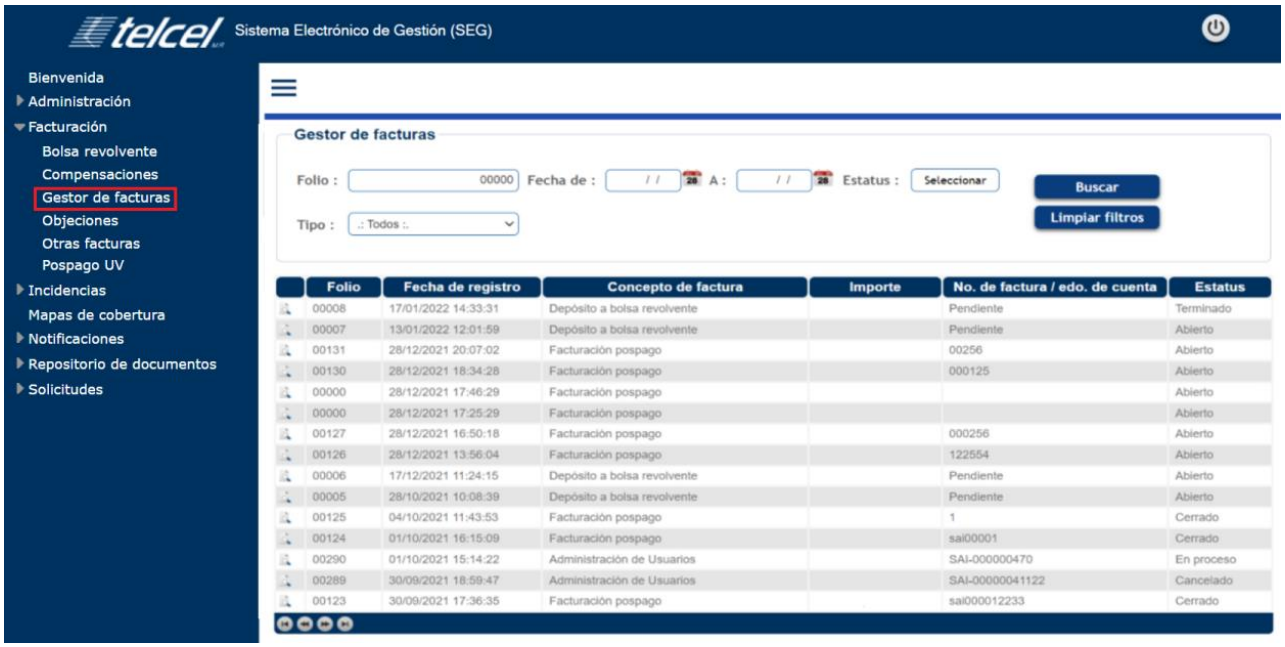
Parámetros de búsqueda	
Folio : 00000	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de : / / A : / /	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : .: Todos :.	Realiza una búsqueda por estatus
Tipo : .: Todos :.	Realiza una búsqueda por el tipo de facturación

Descripción de elementos de la tabla de “Gestor de facturas”		
Columna		Descripción
A		Botón “Consulta de detalle”
B	“Folio”	ID de identificación del registro en el SEG
C	“Fecha de registro”	Es la fecha en la que se genera el registro
D	“Concepto de factura”	Tipo de cargo
E	“Importe”	Cantidad del cargo
F	“No. de factura / edo. de cuenta”	ID que identifica a la factura o estado de cuenta
G	“Estatus”	Se visualiza el estatus en el que se encuentre el folio. A continuación, se describen estatus son:

Tipo de Estatus	Descripción
Abierto	La factura o depósito ha sido generado
Cancelado	El folio creado no procede por captura de información
Cerrado	Finaliza la atención a esta factura o depósito
En proceso	En validación de la información ingresada
Rechazado	La información solicitada no corresponde
Terminado	La información solicitada fue aceptada

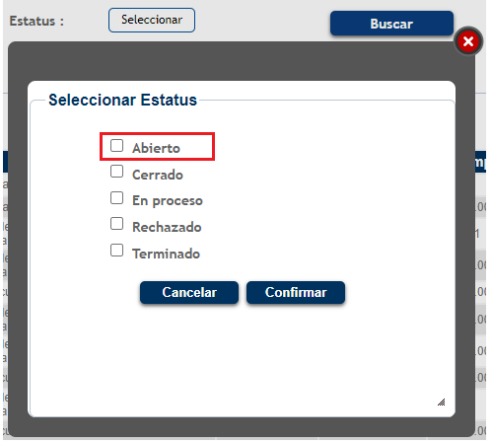
11.3.1 Descripción del proceso: Pago de factura

Responsable: Usuario Operativo UV

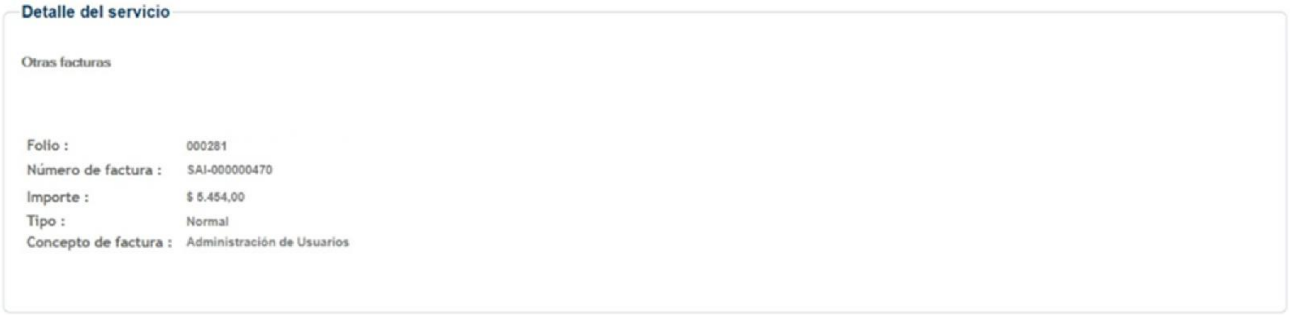
No	Descripción de tarea
1	Entrar al portal del SEG > módulo “Facturación” > submódulo “Gestor de facturas” 

2

Para subir el comprobante de pago, hay que seleccionar un folio que tenga el estatus de “Abierto”, puede apoyarse al realizar la búsqueda filtrando por estatus.



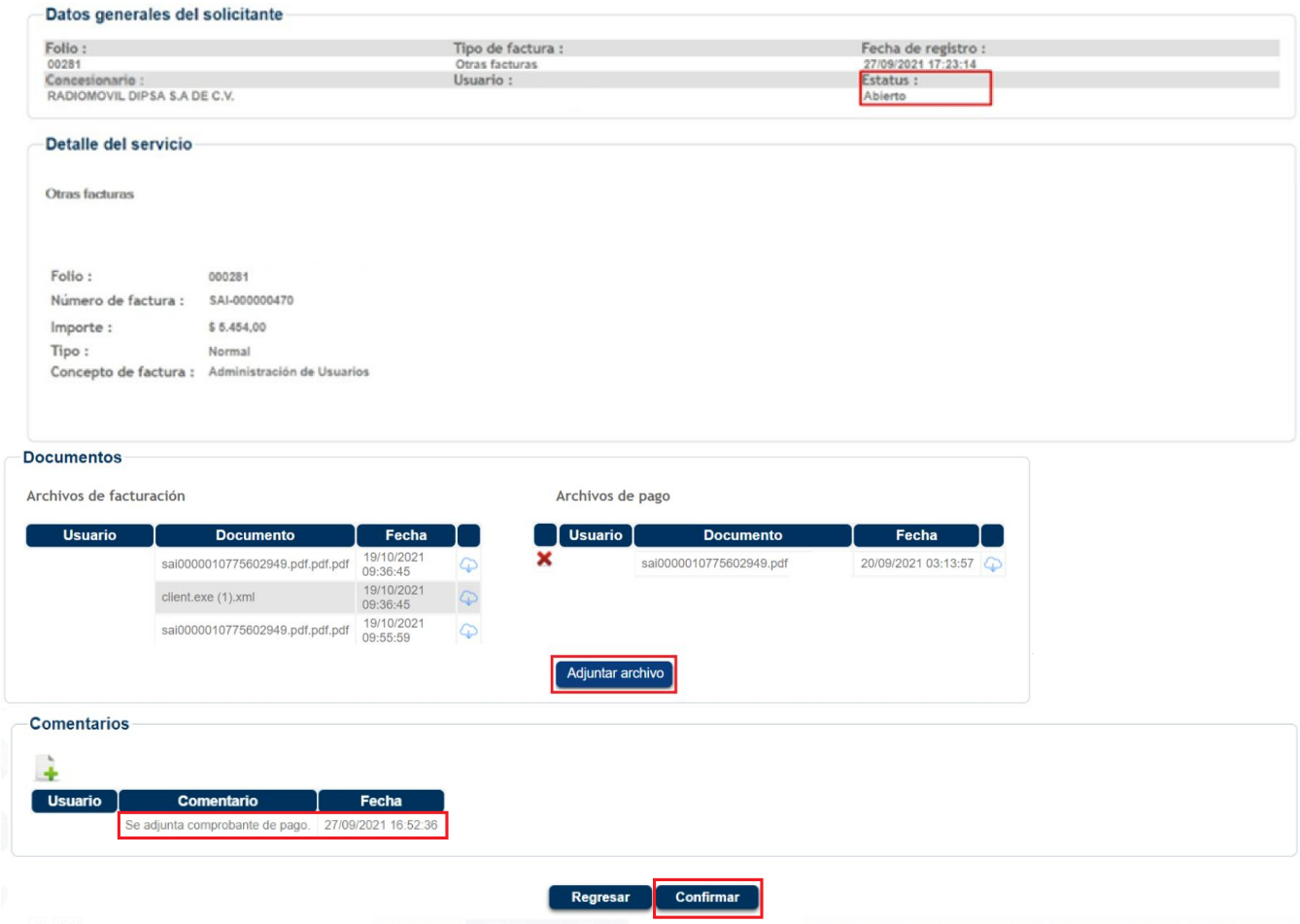
A. Para entrar al detalle del folio dar clic en el botón

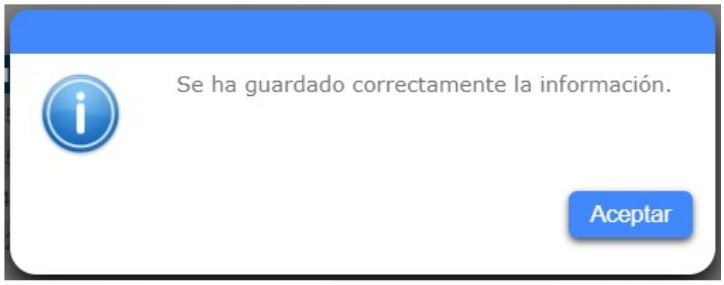


B. En el marco “Documentos” agregaremos el pago al dar clic en el botón [Adjuntar pago]. Aparecerá una ventana emergente donde se ingresará la cantidad del importe y el archivo correspondiente al comprobante de pago al dar clic en el botón [Adjuntar archivo], una vez cargado dar clic en el botón [Confirmar].

C. Dar clic en el botón para agregar un comentario y guardarlo al dar clic en el botón [Confirmar].

D. Por último, en la pantalla del detalle del folio dar clic en el botón [Confirmar], se enviará una ventana emergente indicando que se ha guardado correctamente la información dar clic en el botón [Aceptar].





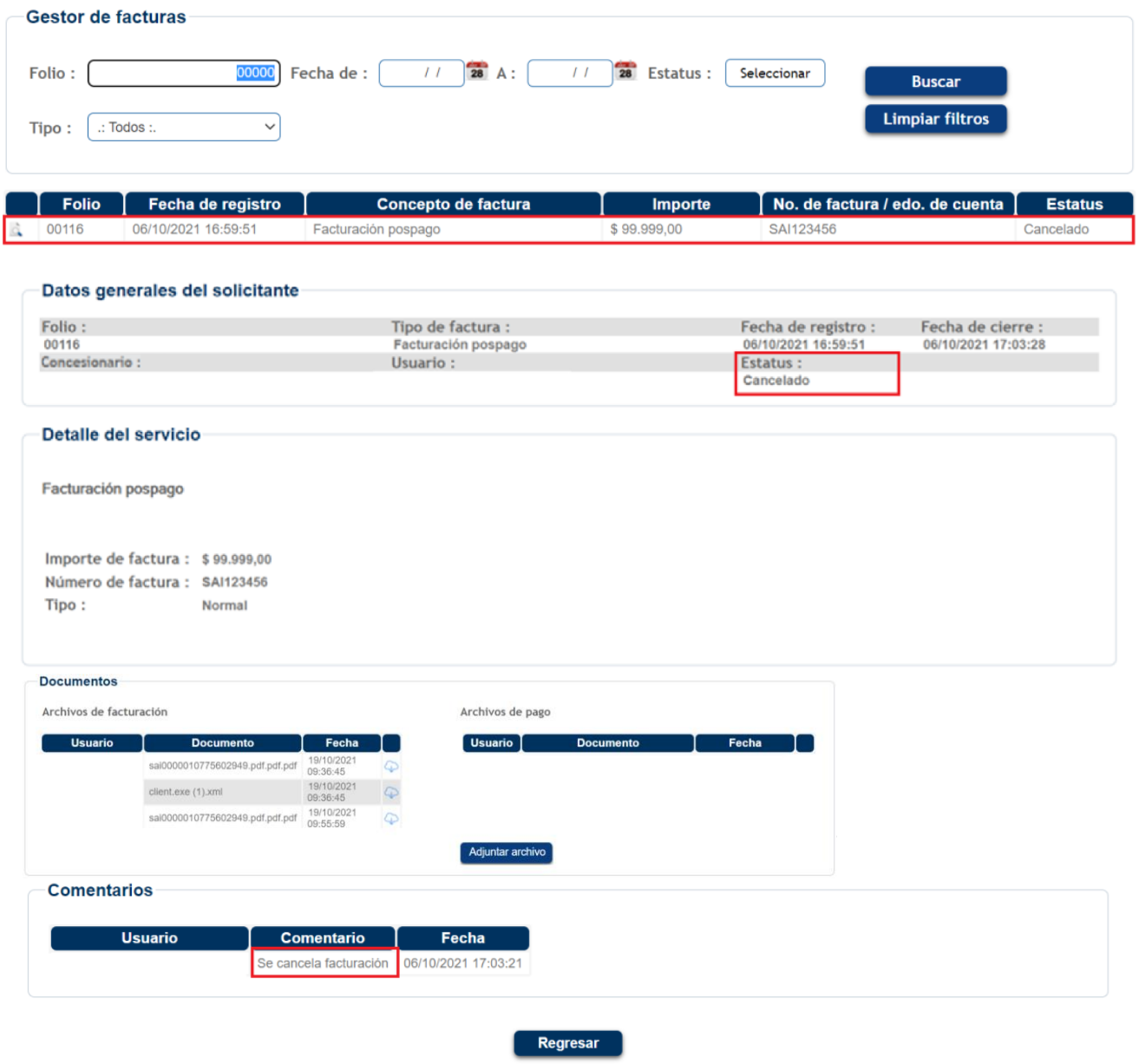
El estatus del folio cambia de “Abierto” a “En proceso”.

3

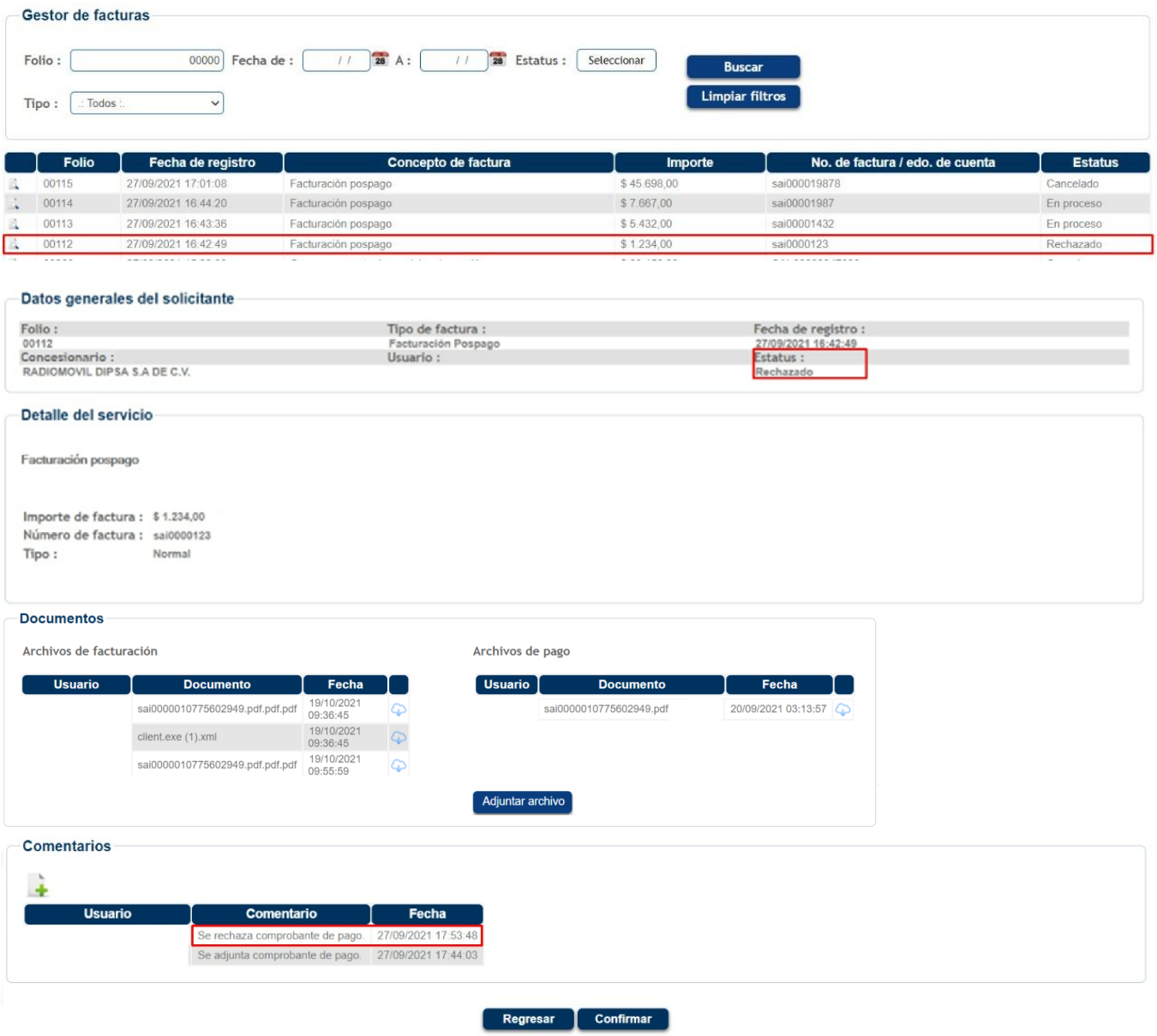
Telcel validará que el comprobante de pago corresponda a la factura del registro, dando tres posibles respuestas:

No.	Estatus	Descripción
1	“Cancelado”	No tiene la información correspondiente por lo tanto finaliza el proceso.
2	“Rechazado”	El comprobante de pago no corresponde y se solicita subir nuevamente el archivo.
2	“Terminado”	El comprobante de pago es aceptado

Respuesta 1: Estatus “Cancelado”

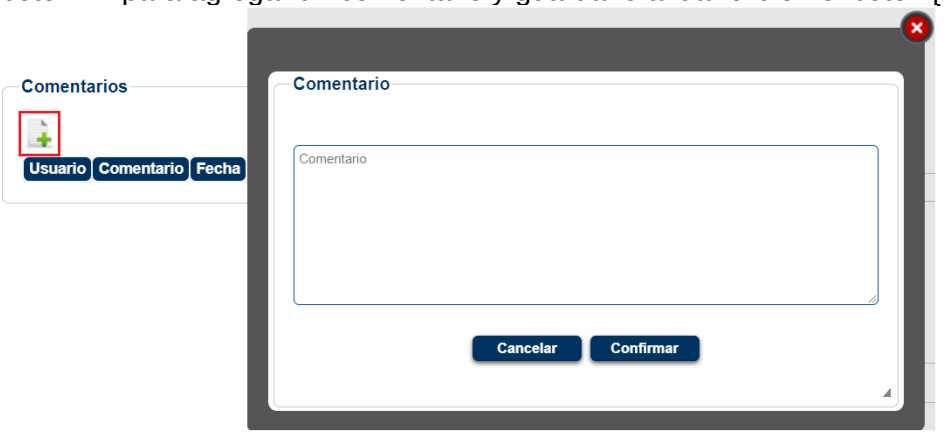


Respuesta 2: Estatus “Rechazado”

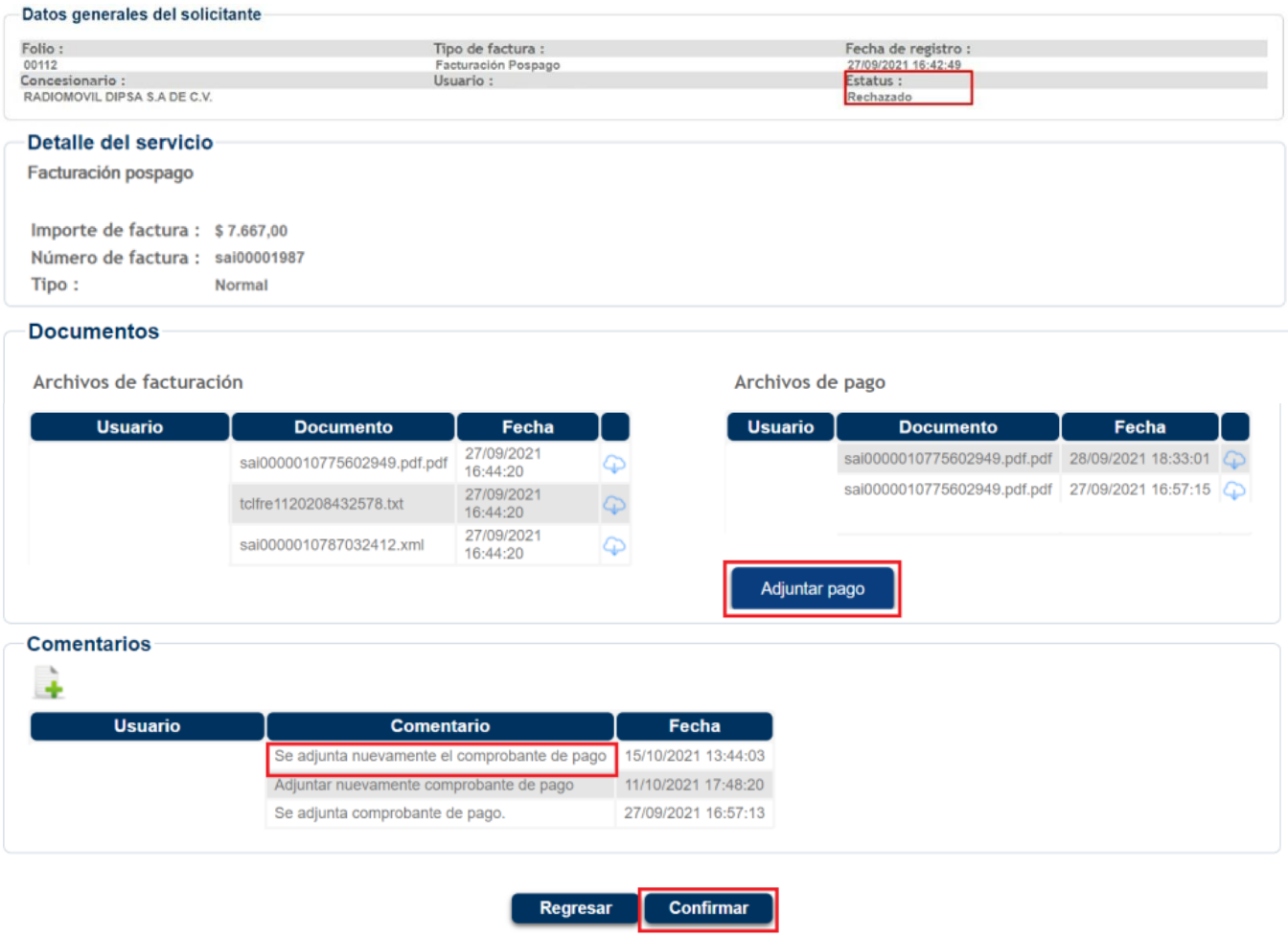


A. En el marco “Documentos” agregaremos el pago al dar clic en el botón [Adjuntar pago]. Aparecerá una ventana emergente donde se ingresará la cantidad del importe y el archivo correspondiente al comprobante de pago al dar clic en el botón [Adjuntar archivo], una vez cargado dar clic en el botón [Confirmar].

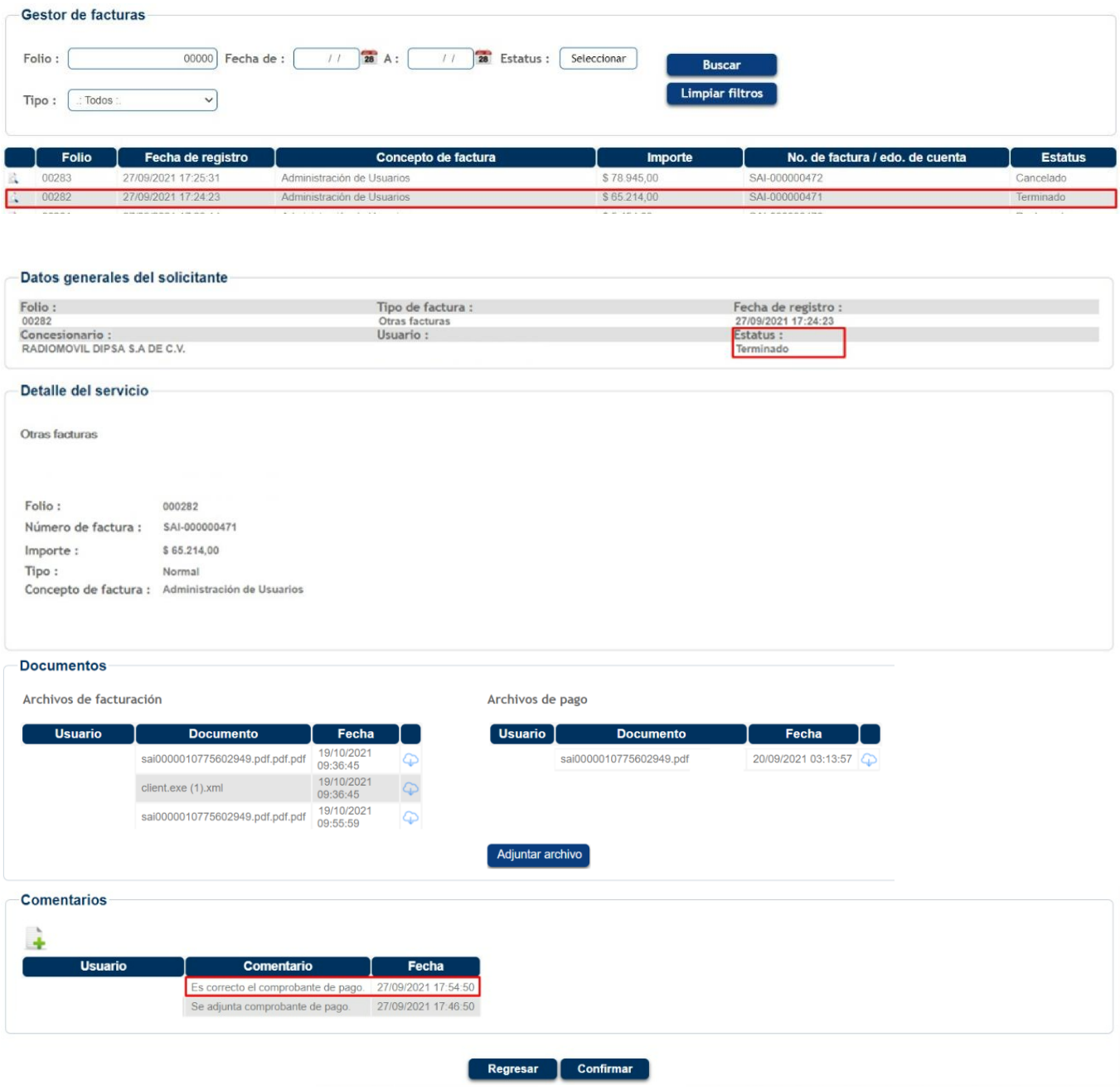
B. Dar clic en el botón para agregar un comentario y guardarlo al dar clic en el botón [Confirmar].



C. Por último, en la pantalla del detalle del folio dar clic en el botón [Confirmar], se enviará una ventana emergente indicando que se ha guardado correctamente la información dar clic en el botón [Aceptar].



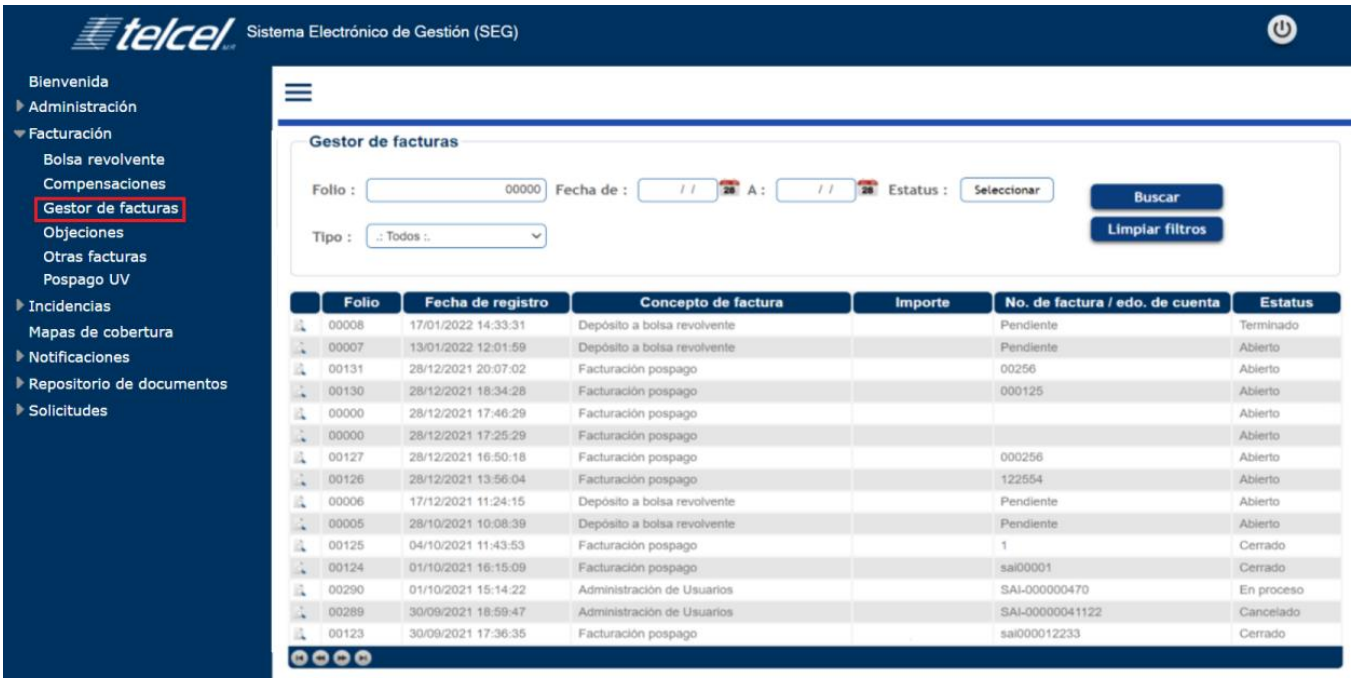
Respuesta 3: Estatus “Terminado”



6	Una vez validado el folio, Telcel procederá a cambiar el estatus de “Terminado” a “Cerrado”, finalizando la atención.

11.3.2 Descripción del proceso: Depósito a bolsa revolvente

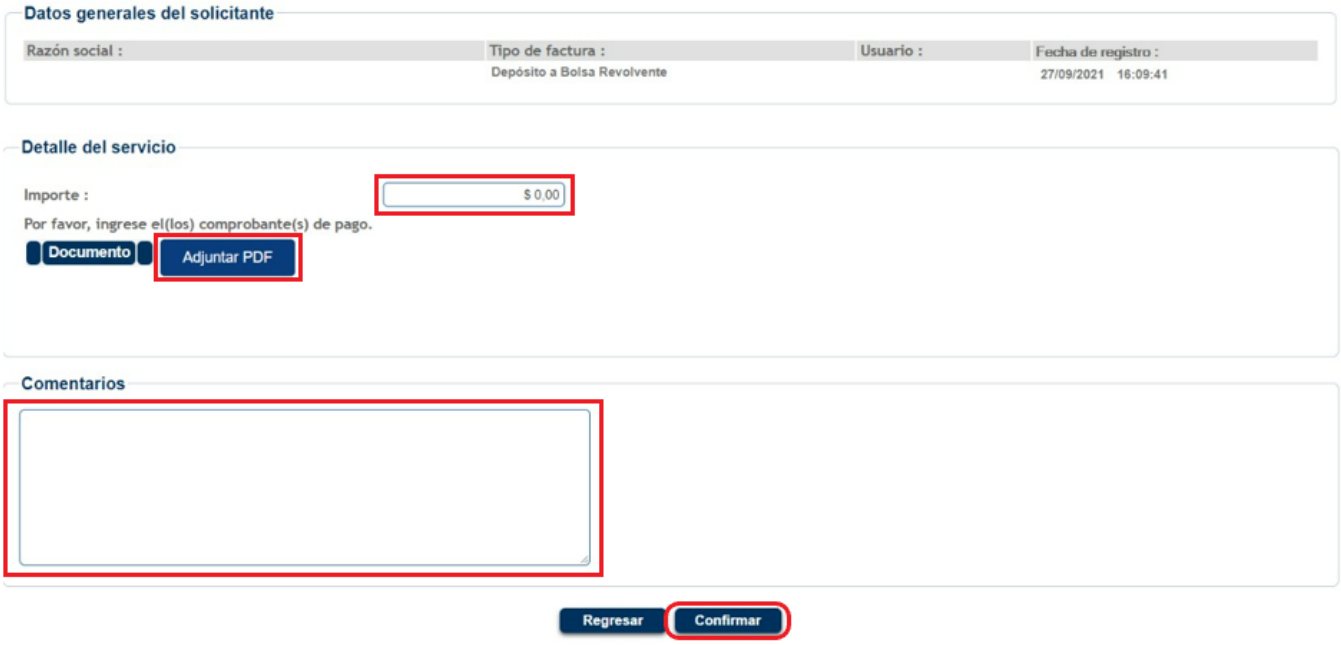
Responsable: Usuario operativo UV

No	Descripción de tarea
1	El UV con esquema bolsa revolvente, deberá registrar un folio tipo “Depósito a bolsa revolvente” para solicitar la factura del abono efectuado. Entrar al portal del SEG > módulo “Facturación” > submódulo “Gestor de facturas” 

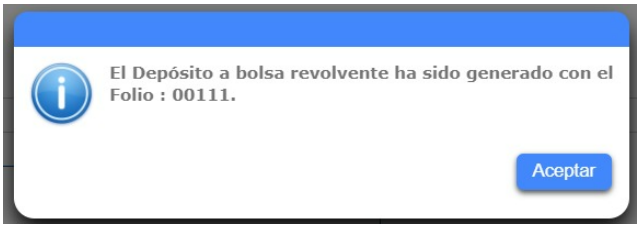
2

A. Dar clic en el botón [Registro], posteriormente dar clic en la opción [Depósito a bolsa revolvente]

B. Para crear el folio ingresar el importe del abono, dar clic en el botón [Adjuntar PDF], agregar un comentario y dar clic en el botón de [Confirmar].



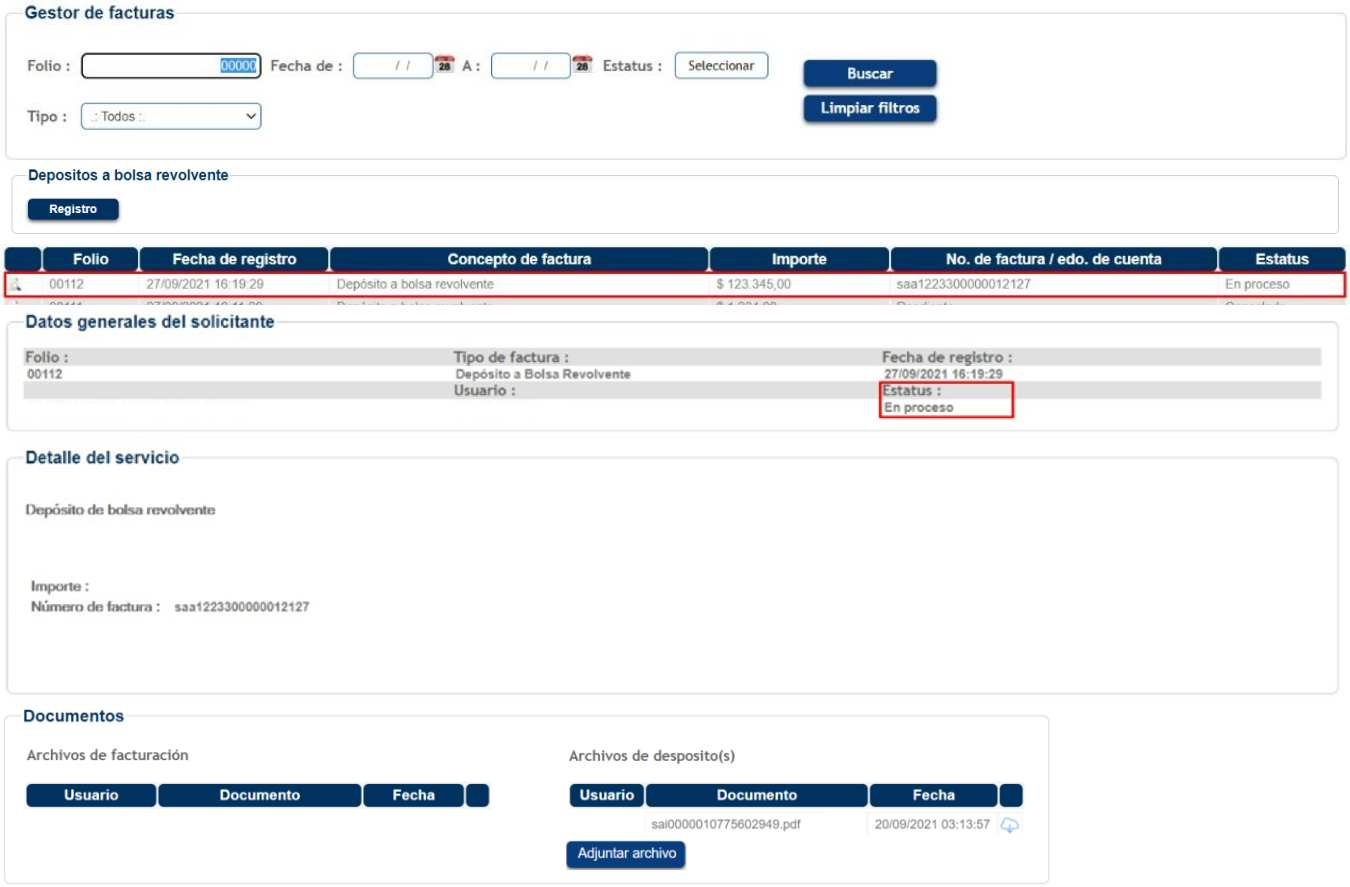
C. Se mostrará el mensaje con el número de folio creado, dar clic en el botón [Aceptar]



En el submódulo “Gestor de facturas” aparecerá el registro del folio de “Depósito a bolsa revolvente” con el estatus “Abierto”

3

Telcel colocara el estatus “En proceso”, cuando inicie la validación del folio.



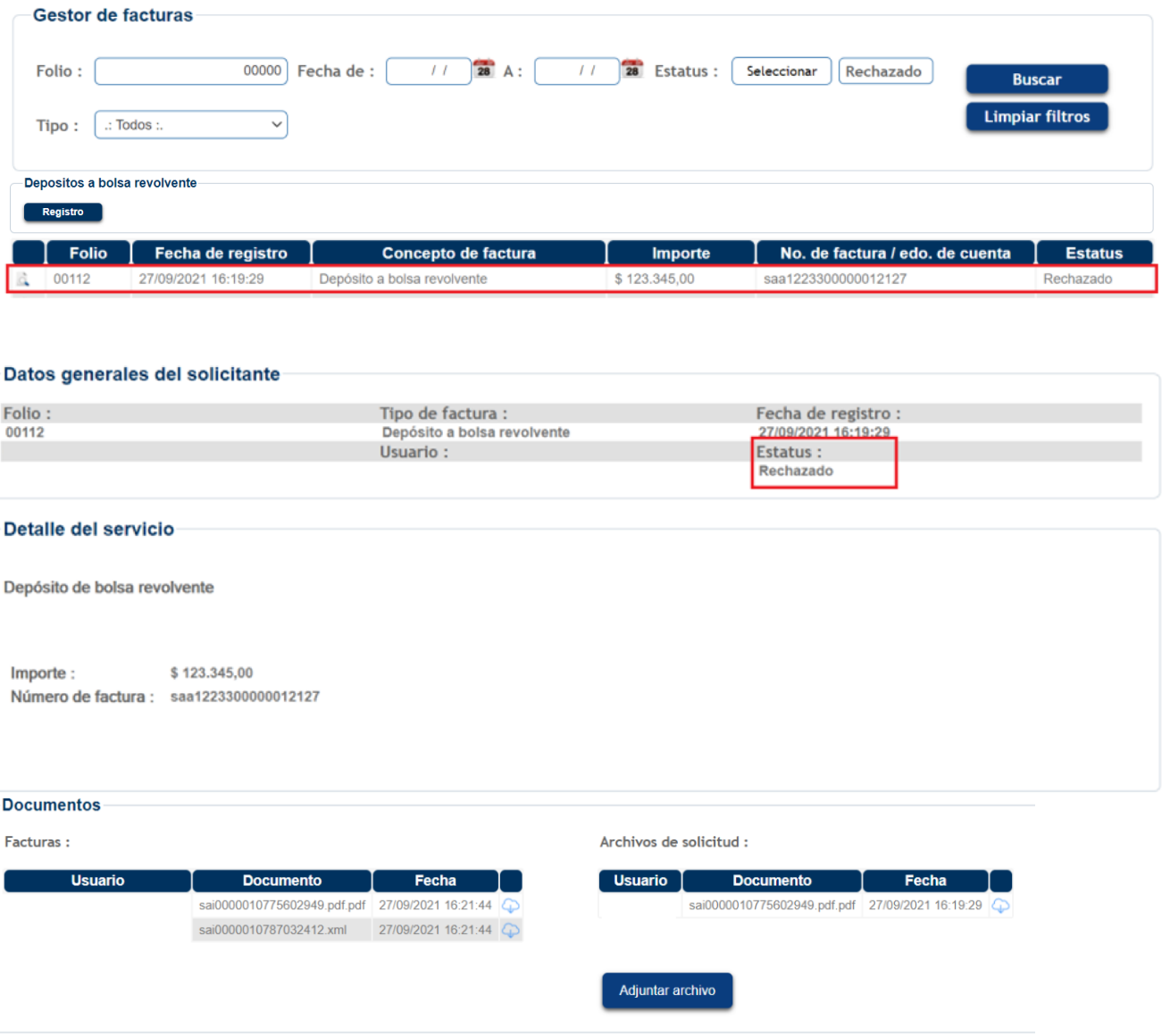
4

Telcel cambia a estatus “Terminado” cuando sube los documentos contables.

Posteriormente, el UV podrá dar respuesta con dos opciones:

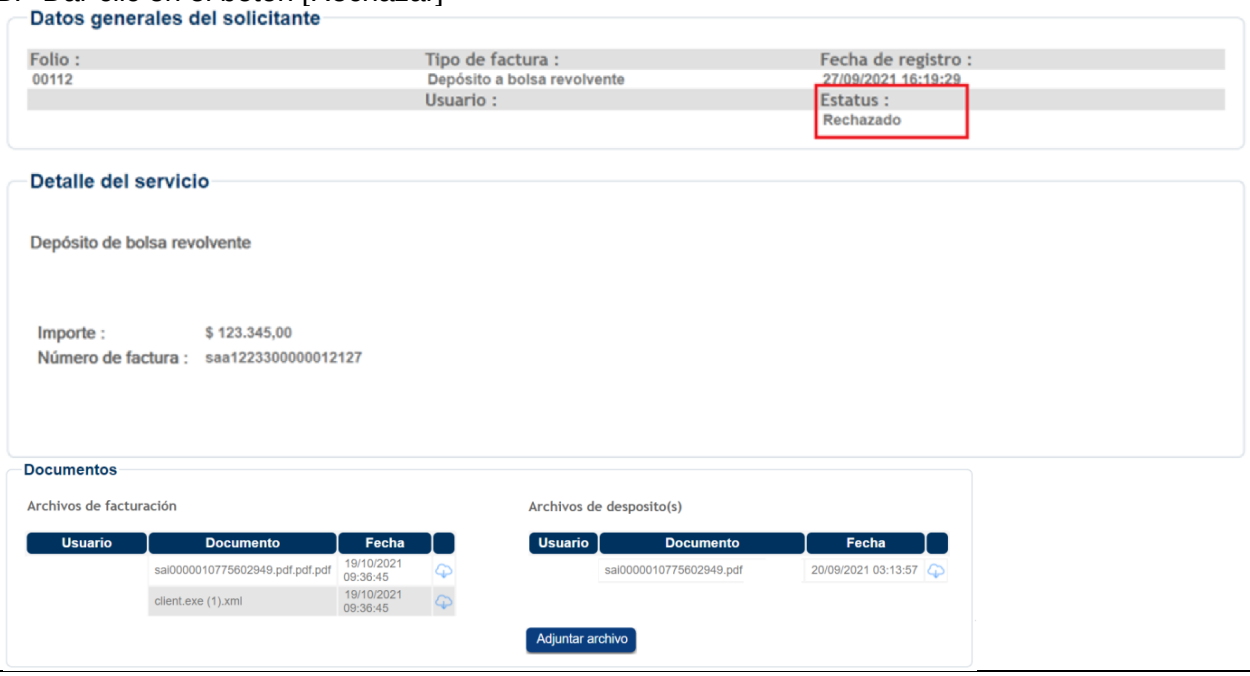
No.	Respuesta	Descripción
1	“Rechazado”	La factura no corresponde y se solicita subir nuevamente el archivo. Telcel repetirá el paso 3.
2	“Cerrado”	Se da visto bueno a la factura.

Respuesta 1: Estatus “Rechazado”



A. Ingresar un comentario al dar clic en el botón

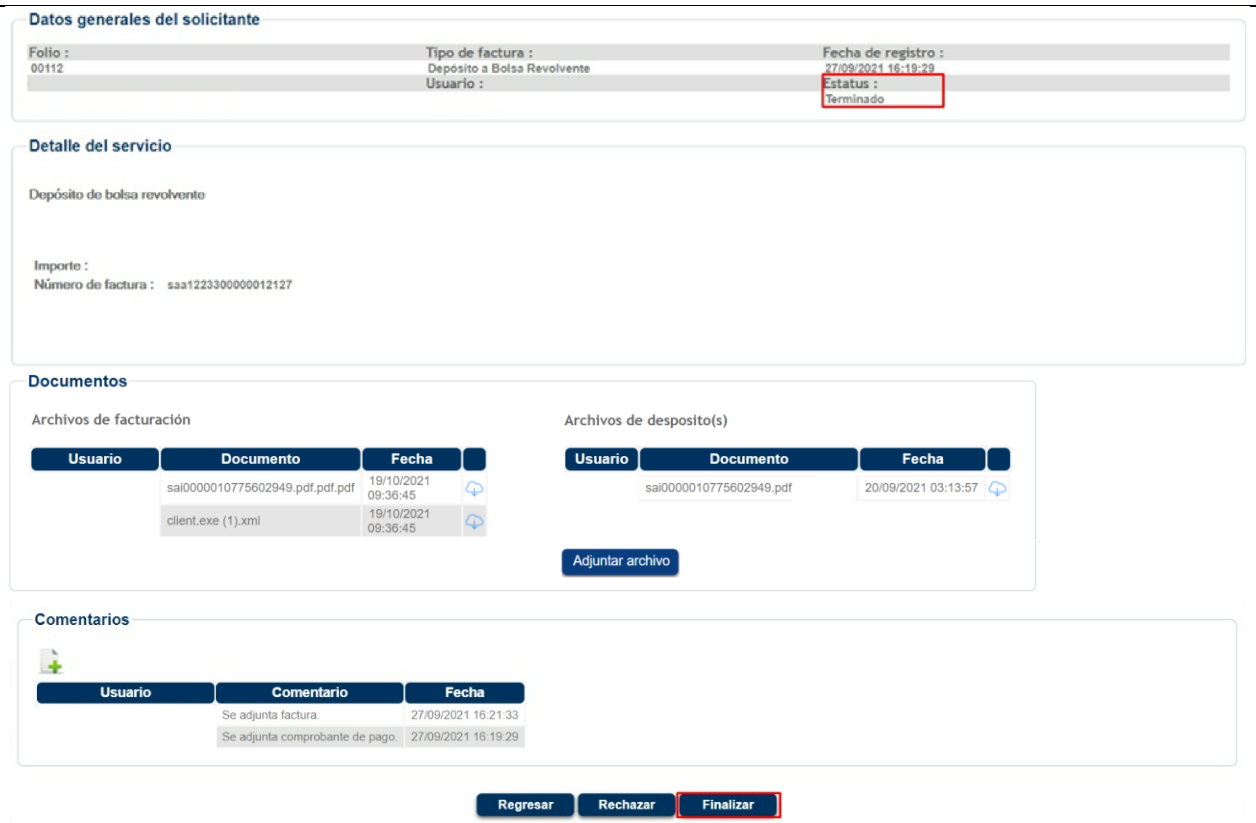
B. Dar clic en el botón [Rechazar]



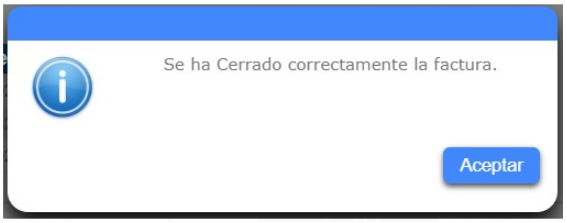
El estatus del folio cambia de “Terminado” a “Rechazado”

Respuesta 2: Estatus “Terminado”

A. Dar clic en el botón [Finalizar]



B. Aparecerá un mensaje, dar clic en el botón [Si] y en el segundo mensaje, dar clic en el botón [Aceptar]

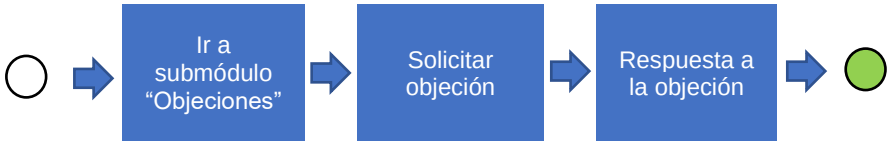


El estatus del folio cambia de “Terminado” a “Cerrado”

11.4 Submódulo: Objeciones

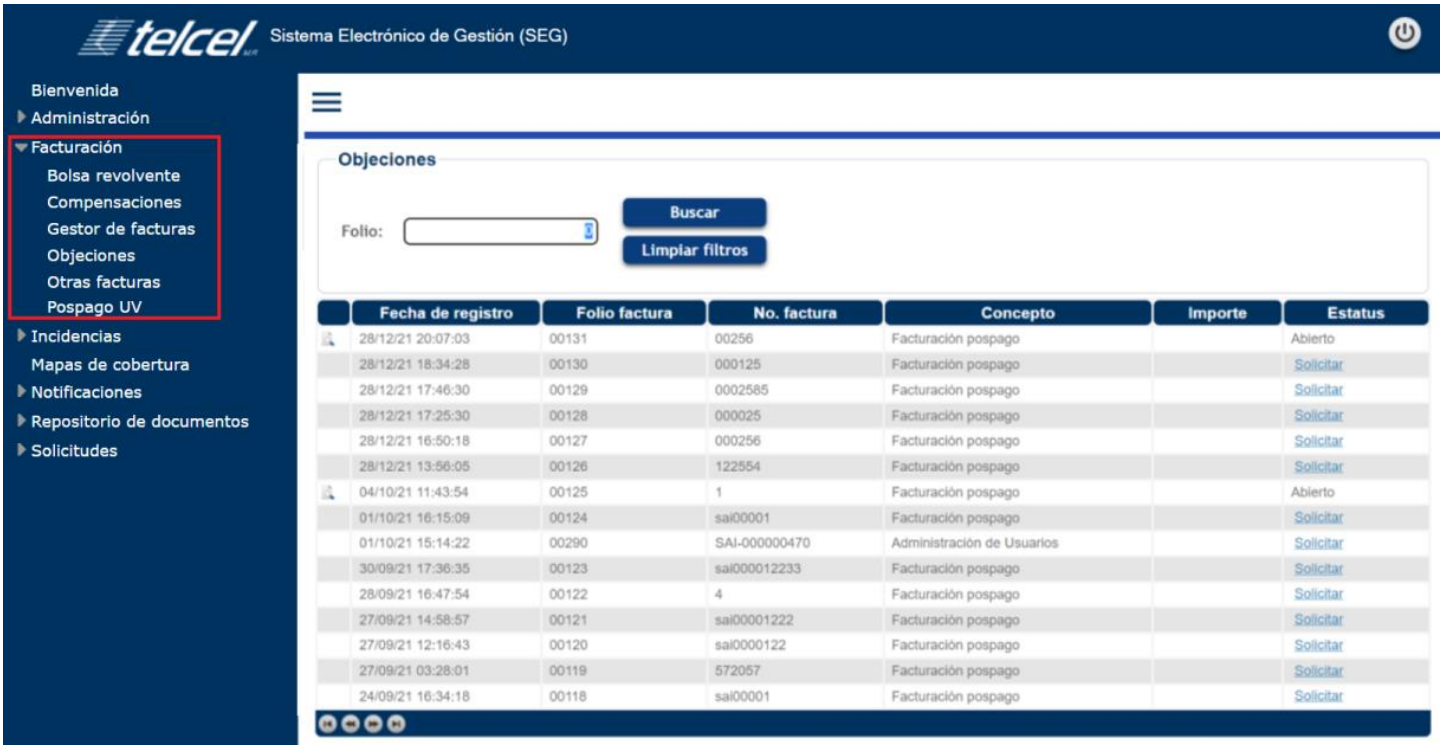
En este apartado se podrá solicitar una objeción, cuando el UV está en desacuerdo con lo que se ha facturado, si al validar la objeción resulta a favor del UV, se realizará una nota de crédito.

A. Diagrama del submódulo de “Objeciones”

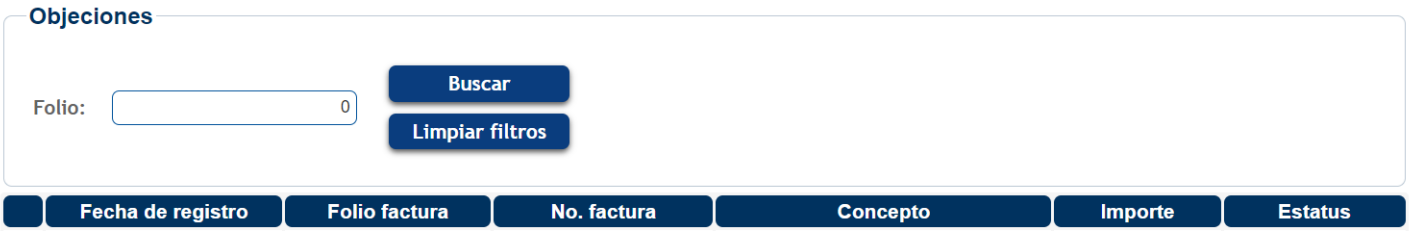


B. Diagrama de navegación al submódulo “Objeciones”

Entrar al portal del SEG > módulo “Facturación” > submódulo “Objeciones”



C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:



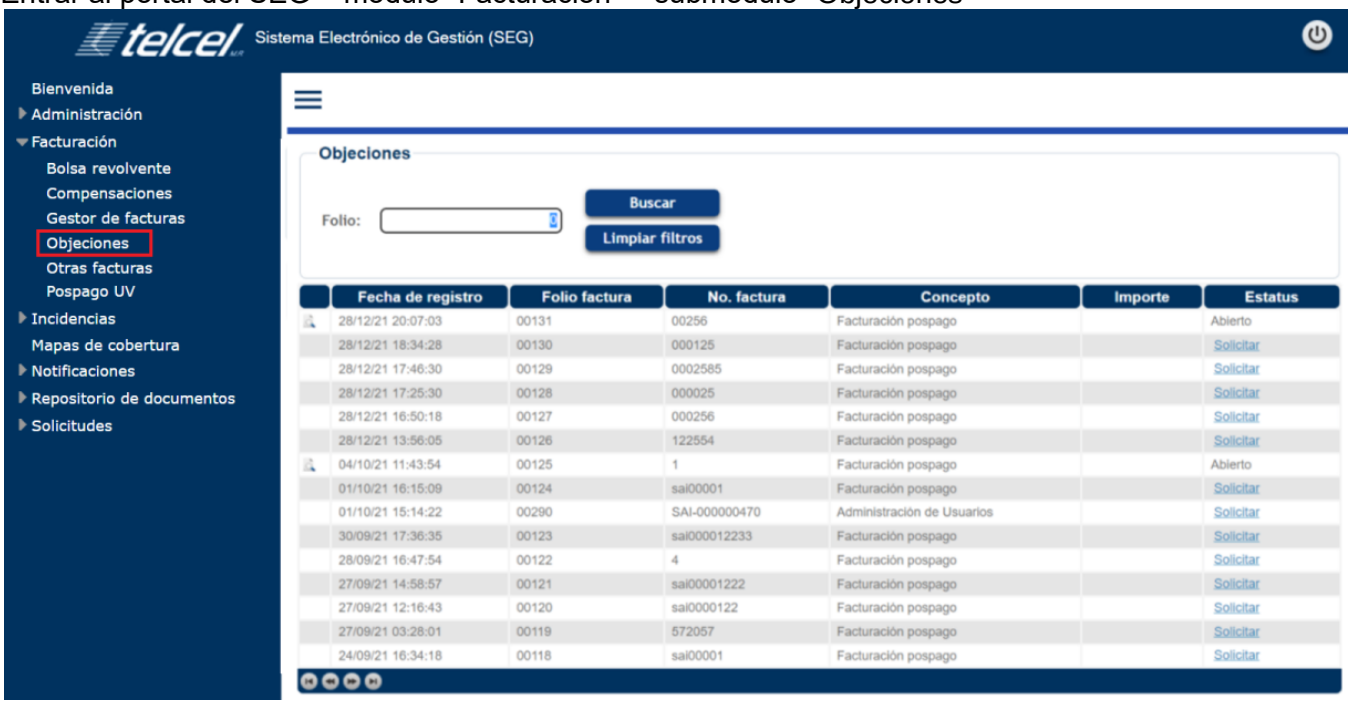
Parámetros de búsqueda	
Folio : 00000	Realiza una búsqueda por el folio del SEG

Elementos de la tabla de “Compensaciones”		
Columna		Descripción
A		Botón “Consulta de detalle” para visualizar la objeción solicitada
B	“Fecha de registro”	Fecha correspondiente a la creación de la compensación
C	“Folio de factura”	ID de identificación del registro en el SEG
D	“No. factura”	ID de identificación de factura electronica
	“Concepto”	“Facturación bolsa revolvente” o “Facturación pospago” según corresponda
	“Importe”	Es el monto reflejado en la factura
E	“Estatus”	Se visualiza el estatus en el que se encuentre el folio.

Tipo de Estatus	Descripción
Solicitar	Vinculo para realizar una objeción
Abierto	La solicitud ha sido creada en el SEG
Cerrado	Fin del proceso
En proceso	Es revisada por Telcel
Rechazado	No cumple con los requerimientos acordados en la oferta para proceder como objeción
Terminado	Se brindo una respuesta a la solicitud

11.4.1 Descripción del proceso: Solicitar objeción

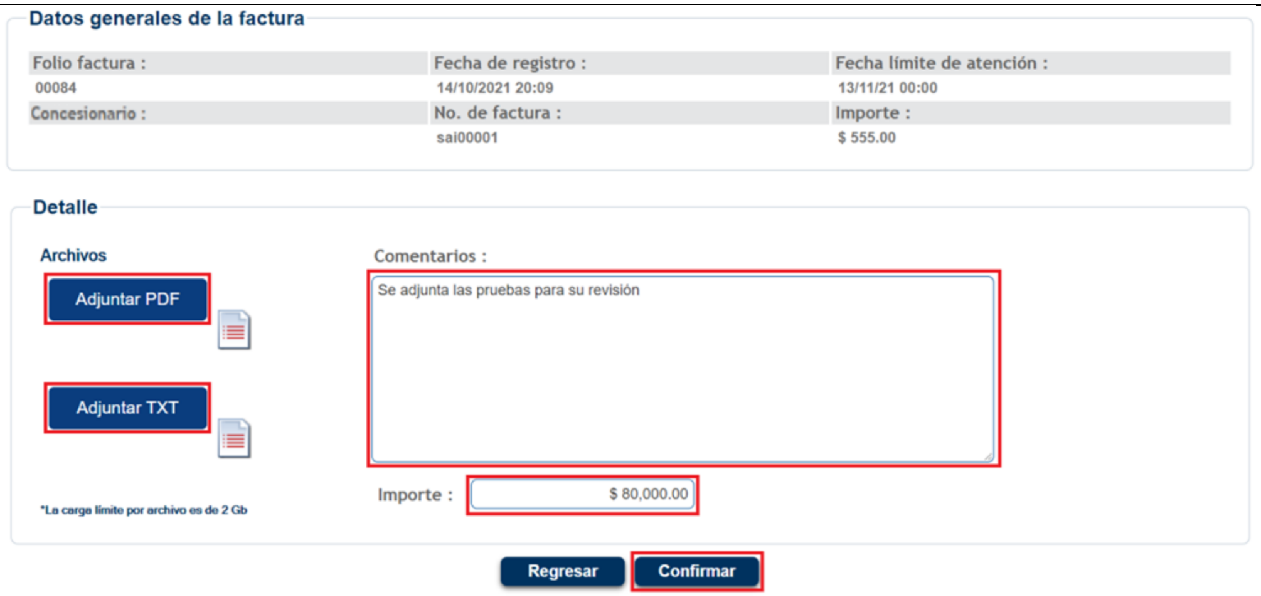
Responsable: Usuario operativo UV

No.	Descripción de tarea
1	Entrar al portal del SEG > módulo “Facturación” > submódulo “Objeciones” 
2	Para crear una nueva objeción, dar clic sobre el vínculo de [Solicitar]
3	

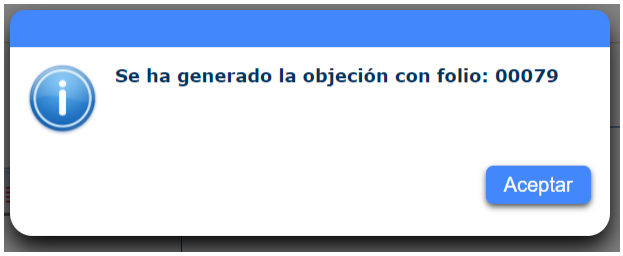
A. Capturar la siguiente información:

Titulo del cuadro de acción	Información a ingresar
“Archivos” *La carga debe ser menor a 2Gb	Botón “Adjuntar PDF” agregar un documento portable
	Botón “Adjuntar TXT” agregar un archivo de texto
“Comentarios:”	Ingresar la razón de la objeción
“Importe:” *No se aceptan numeros negativos	Monto que se objeta

B. Para crear el folio dar clic en el botón [Confirmar]



De contar con la información completa, aparecerá un mensaje con el número de folio que se ha creado, dar clic sobre el botón [Aceptar] y se notificará por correo.



La Objeción para el Folio Factura ha sido creada

SEG - Sistema Electrónico de Gestión

Se le notifica que se ha creado la **Objeción** del Folio Factura:

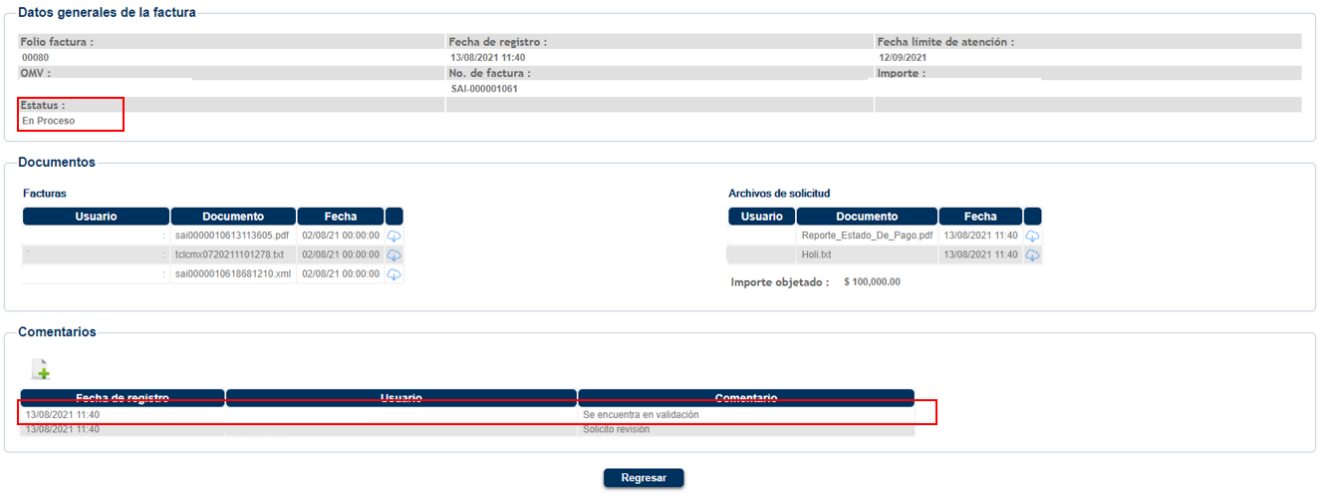
Para mayor información, favor de consultar el sitio: https://seg.telcel.com

Este correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo.

El estatus del folio cambia a “Abierto”

4

Telcel colocara el estatus “En proceso”, cuando inicie la validación del folio.

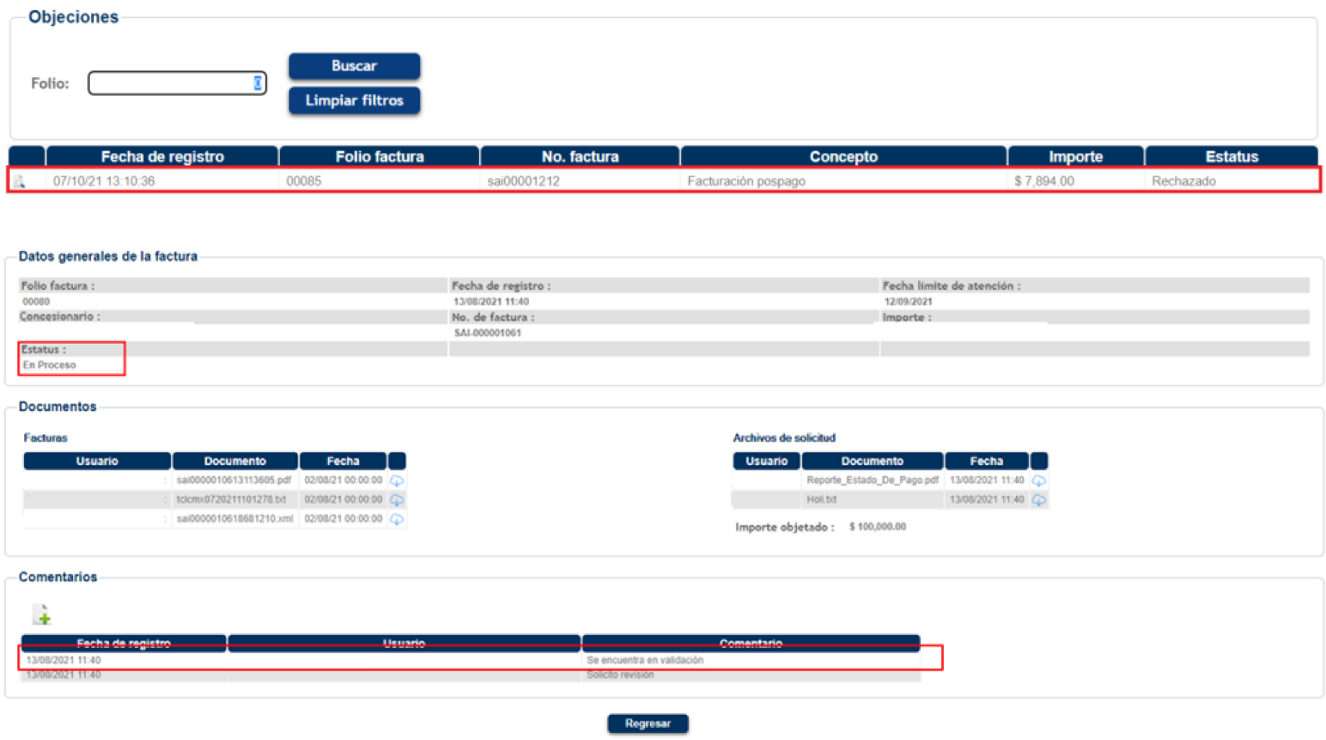


4

Posteriormente, Telcel podrá dar respuesta con dos opciones:

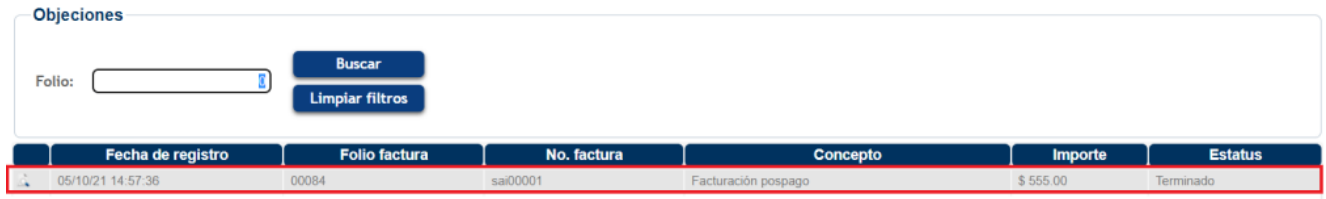
No.	Respuestas	Imagen
1	Rechazado	El servicio ofertado contra lo facturado es correcto y por lo tanto no procede la objeción. Al tener este estatus significa que termino el proceso de objeción.
2	Terminado	Se dio atención al folio.

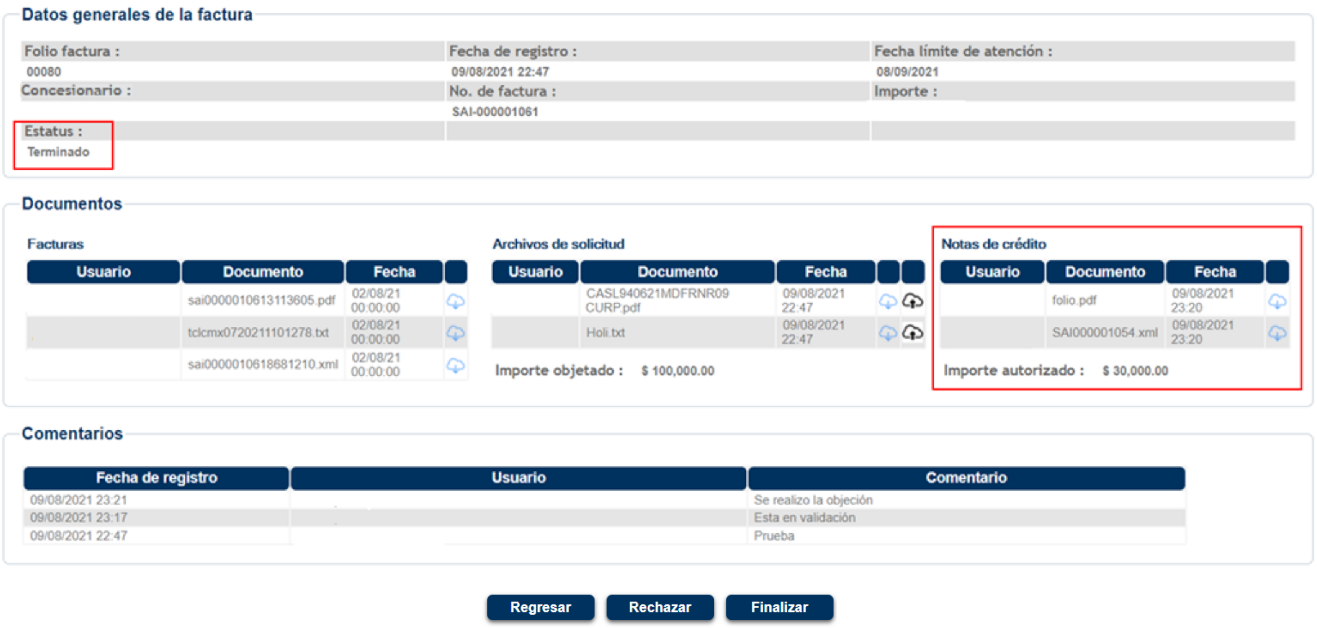
Respuesta 1: Estatus “Rechazado”



Respuesta 2: Estatus “Terminado”

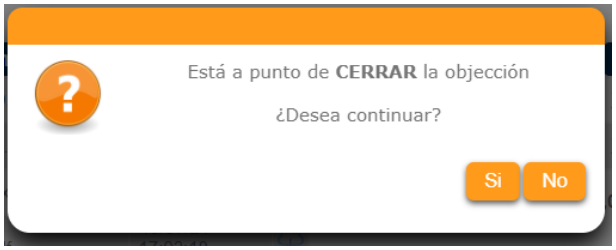
Telcel Adjunta los archivos para la nota de credito y finalizando la atención.

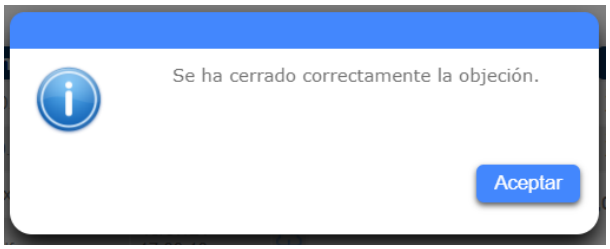




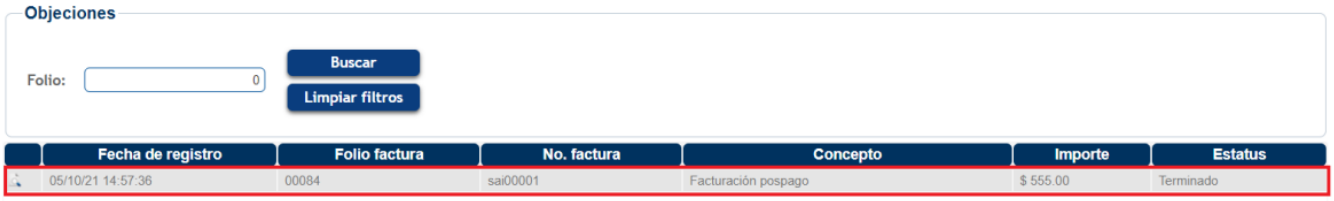
A. El UV debe dar el visto bueno para la nota de crédito realizada al cambiar el estatus a “Cerrado”, dar clic en el botón [Finalizar] o una vez transcurrido las 48 horas en estatus “Terminado ” se finalizará automáticamente con estatus “Cerrado”

B. Para confirmar la acción de finalizar el folio, dar clic en el botón [Si] y aparecerá otra ventana emergente donde indica que la operación fue realizada, dar clic en el botón [Aceptar]





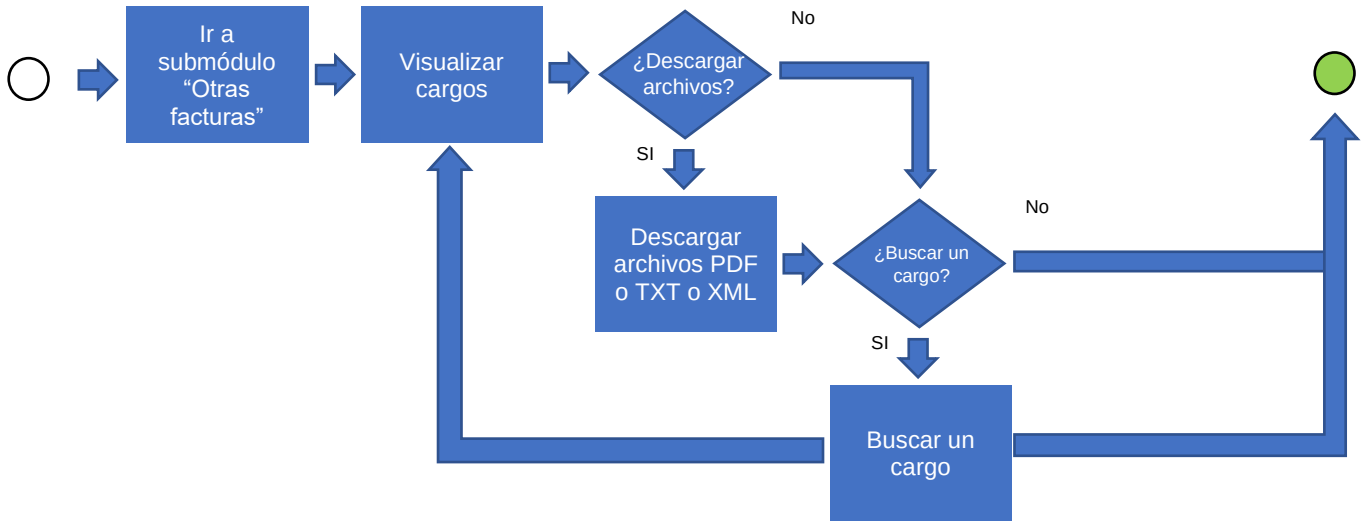
El estatus del folio cambia de “Terminado” a “Cerrado”



11.5 Submódulo: Otras facturas

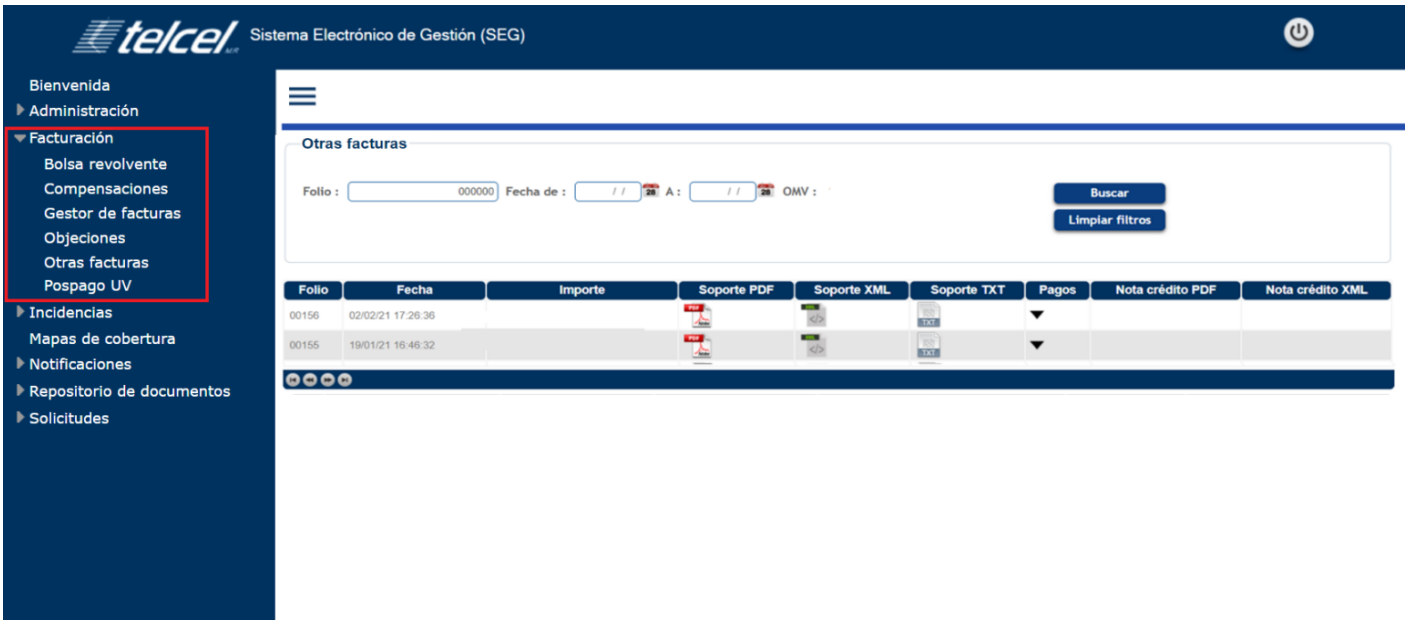
En este apartado se debe ver los abonos y cargos por servicios de valor agregado.

A. Diagrama del submódulo de “Otras facturas”

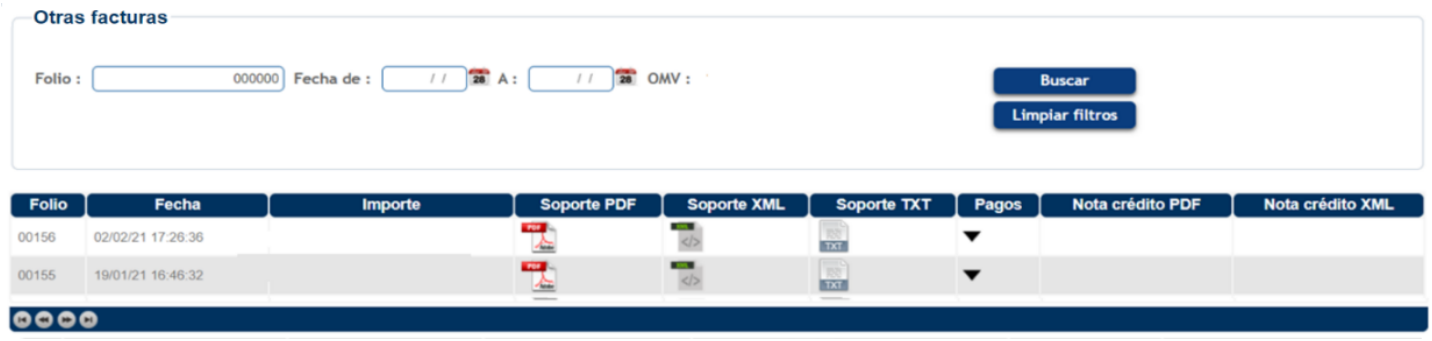


B. Diagrama de navegación al submódulo “Otras facturas”

Entrar al portal del SEG > módulo “Facturación” > submódulo “Otras facturas”



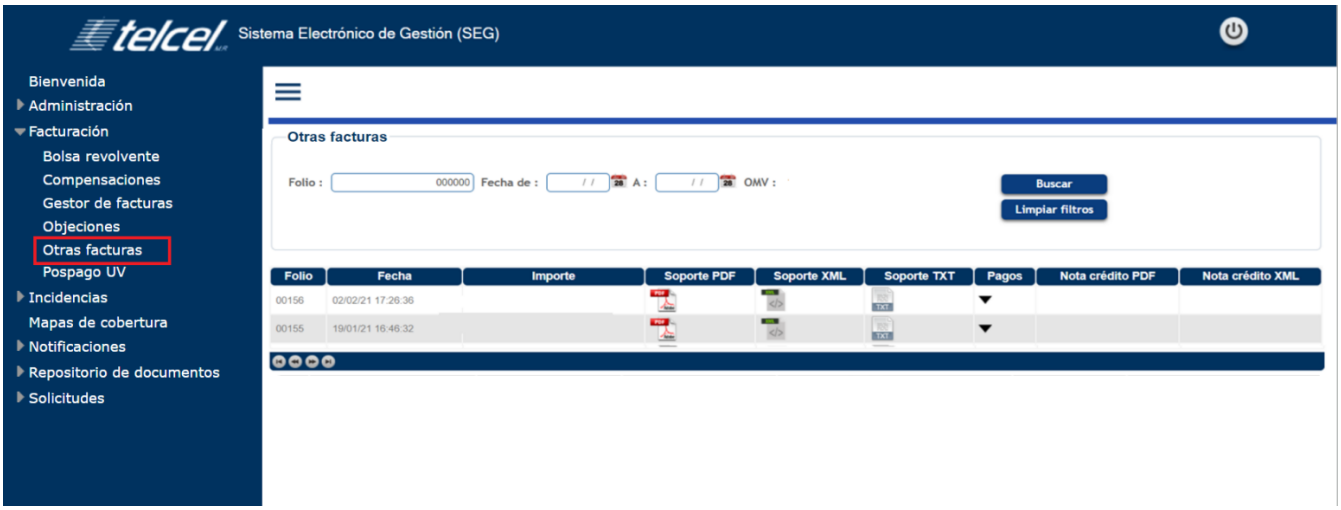
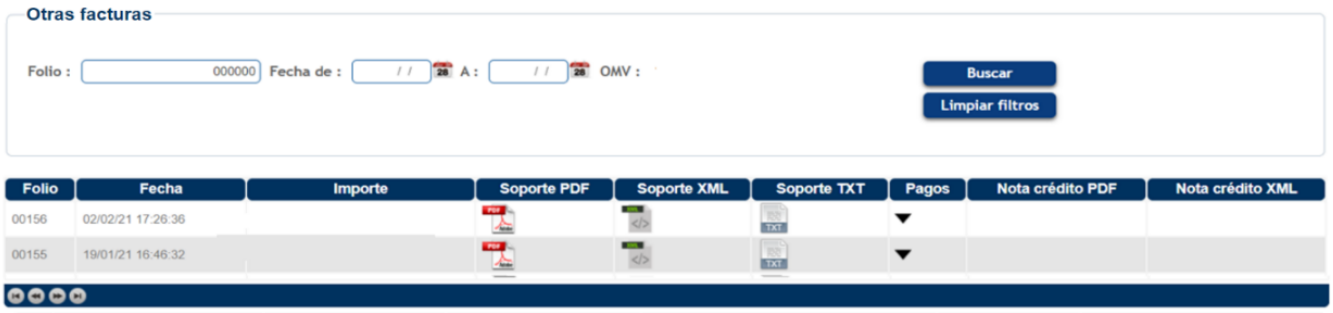
C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:



Parámetros de búsqueda	
Folio : 00000	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de : / / A : / /	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra

Elementos de la tabla de “Detalles de abonos”		
Columna		Descripción
A	“Folio”	ID de identificación del registro en el SEG
B	“Fecha”	Es la fecha en la que se genera el registro
C	“Importe”	Cantidad de dinero del servicio ofertado
D	“Soporte PDF”	Documento portatil
E	“Soporte XML”	Datos de factura electrónica
F	“Soporte TXT”	Archivo de texto
G	“Pagos”	Comprobantes de pago
H	“Nota de crédito PDF”	Documento portatil de la nota de crédito
I	“Nota de crédito XML”	Datos de la nota de crédito

11.5.1 Descripción del proceso: Visualizar registros de abonos y/o cargos
Responsable: Usuario operativo UV

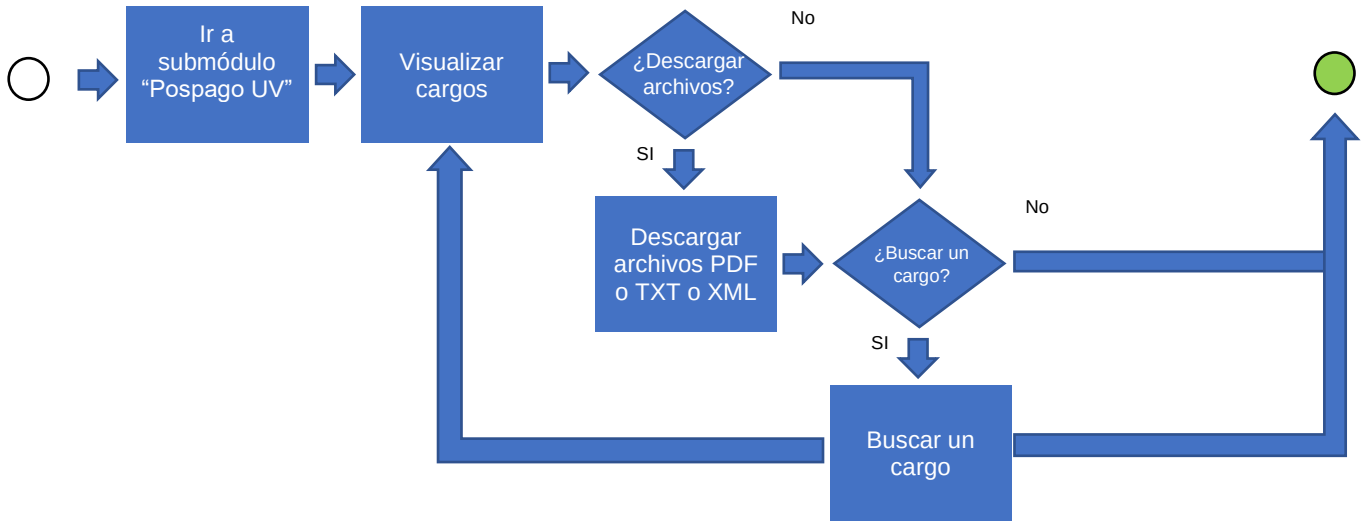
No.	Descripción de tarea
1	Entrar al portal del SEG > módulo “Facturación” > submódulo “Otras facturas” 
2	Visualizar los cargos y pagos del mes. 

No.	Botón	Descripción
1		Documento portátil
2		Datos de factura electrónica
3		Archivo de texto
4		Al presionar el botón aparecerá una ventana emergente con las columnas de: • “Nombre” : Archivo adjunto • “Fecha de captura” : Fecha en la que se subió el comprobante de pago • “Importe” : Cantidad por la que se realizó el pago • “Ver” : Comprobante de pago

11.6 Submódulo: Pospago UV

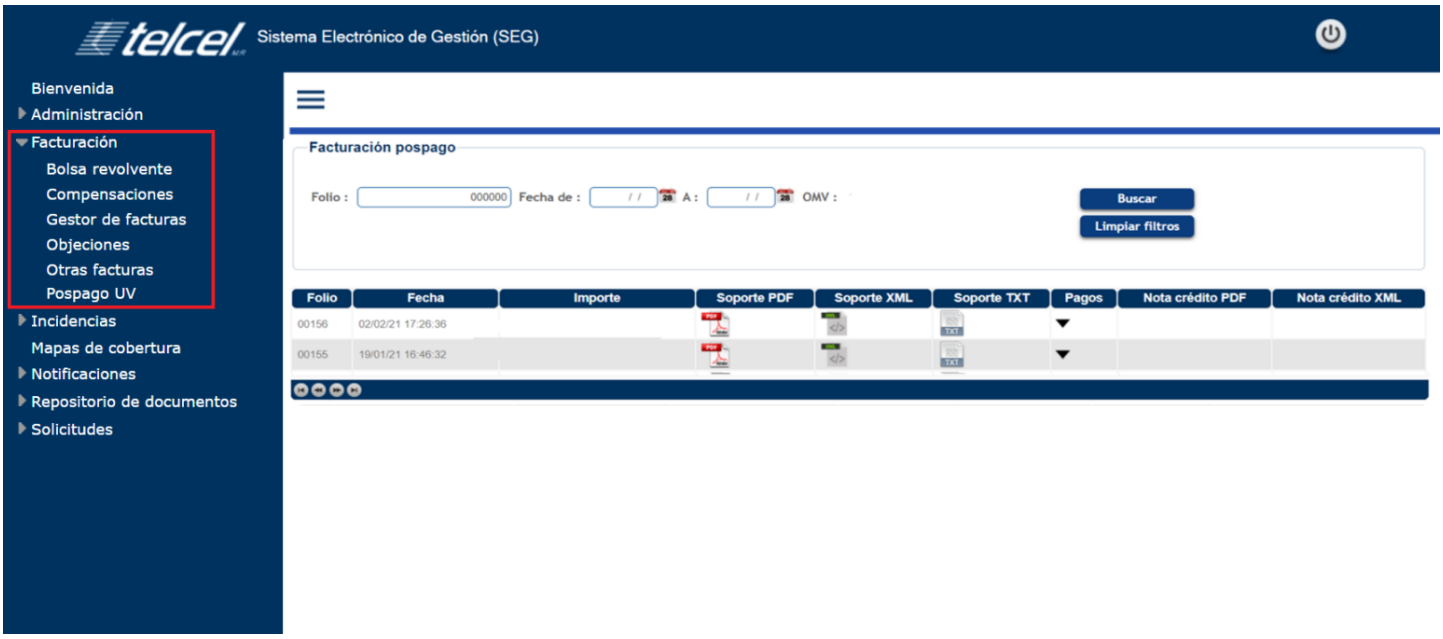
En este apartado se debe ver los abonos y cargos del consumo del servicio.

A. Diagrama del submódulo de “Pospago UV”

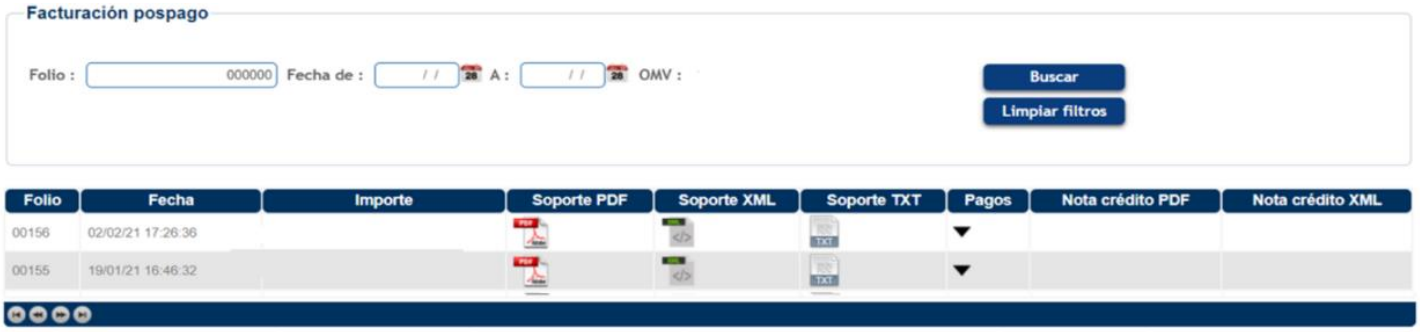


B. Diagrama de navegación al submódulo “Pospago UV”

Entrar al portal del SEG > módulo “Facturación” > submódulo “Pospago UV”



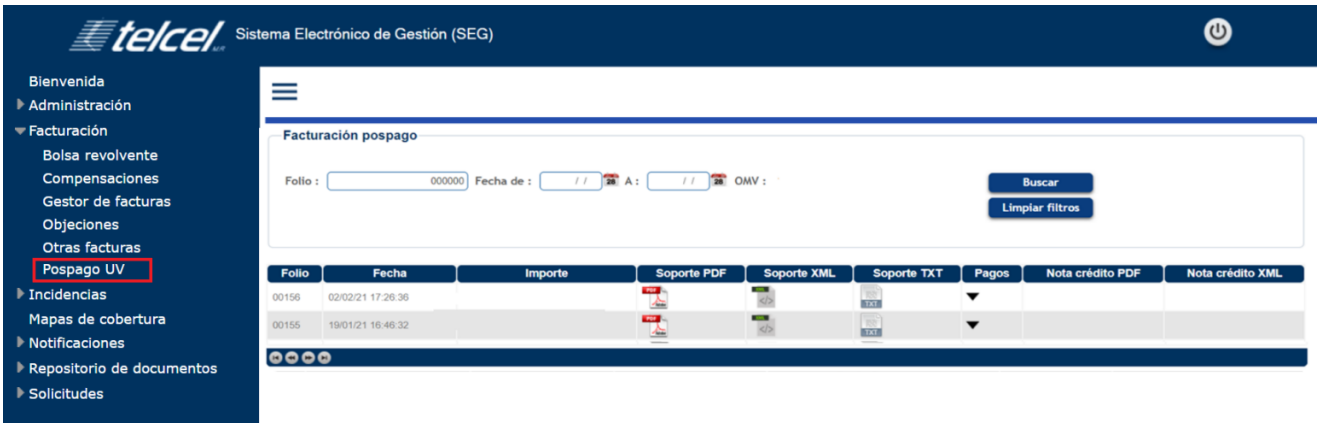
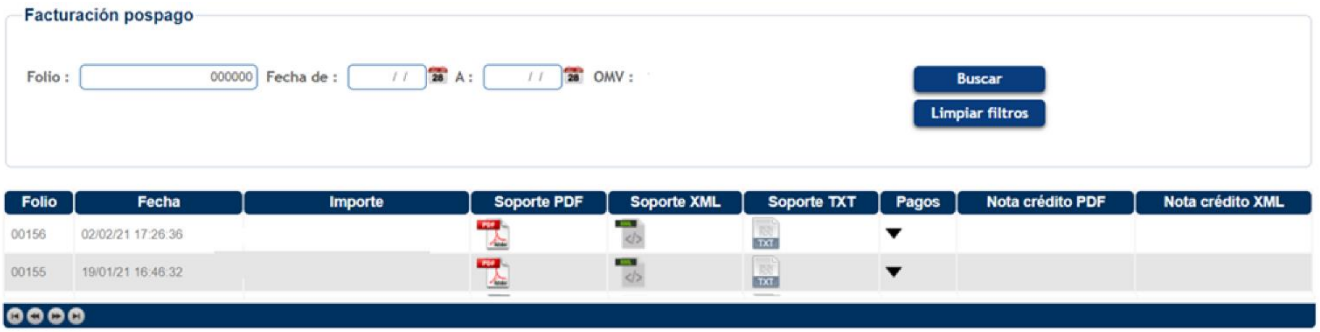
C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:



Parámetros de búsqueda	
Folio : 00000	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de : / / A : / /	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra

Elementos de la tabla de “Detalles de abonos”		
Columna		Descripción
A	“Folio”	ID de identificación del registro en el SEG
B	“Fecha”	Es la fecha en la que se genera el registro
C	“Importe”	Cantidad de dinero del servicio ofertado
D	“Soporte PDF”	Documento portatil
E	“Soporte XML”	Datos de factura electrónica
F	“Soporte TXT”	Archivo de texto
G	“Pagos”	Comprobantes de pago
H	“Nota de crédito PDF”	Documento portatil de la nota de crédito
I	“Nota de crédito XML”	Datos de la nota de crédito

11.6.1 Descripción del proceso: Visualizar registros de abonos y/o cargos
Responsable: Usuario operativo UV

No.	Descripción de tarea
1	Entrar al portal del SEG > módulo “Facturación” > submódulo “Pospago UV” 
2	Visualizar los cargos y pagos del mes. 

No.	Botón	Descripción
1		Documento portátil
2		Datos de factura electrónica
3		Archivo de texto
4		Al presionar el botón aparecerá una ventana emergente con las columnas de: • “Nombre” : Archivo adjunto • “Fecha de captura” : Fecha en la que se subió el comprobante de pago • “Importe” : Cantidad por la que se realizó el pago • “Ver” : Comprobante de pago

12 MÓDULO: INCIDENCIAS

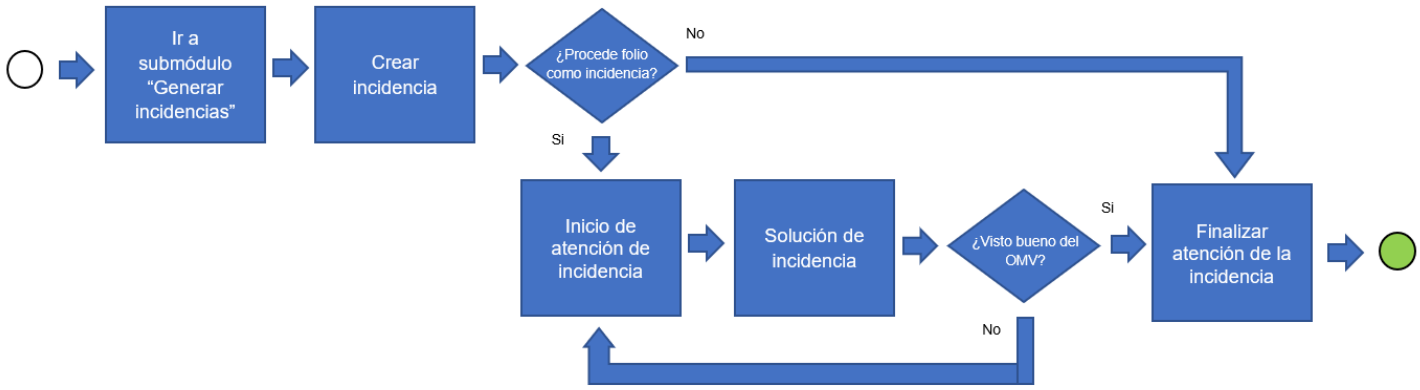
12.1 Submódulos: “Generar incidencias” y “Consulta de incidencias”

Este apartado permite registrar incidencias a través del submódulo de “Generar incidencia” y dar seguimiento en “Consulta de incidencias”.

A. Diagrama de navegación al módulo “Incidencias”

Entrar al portal del SEG > módulo “Incidencias”

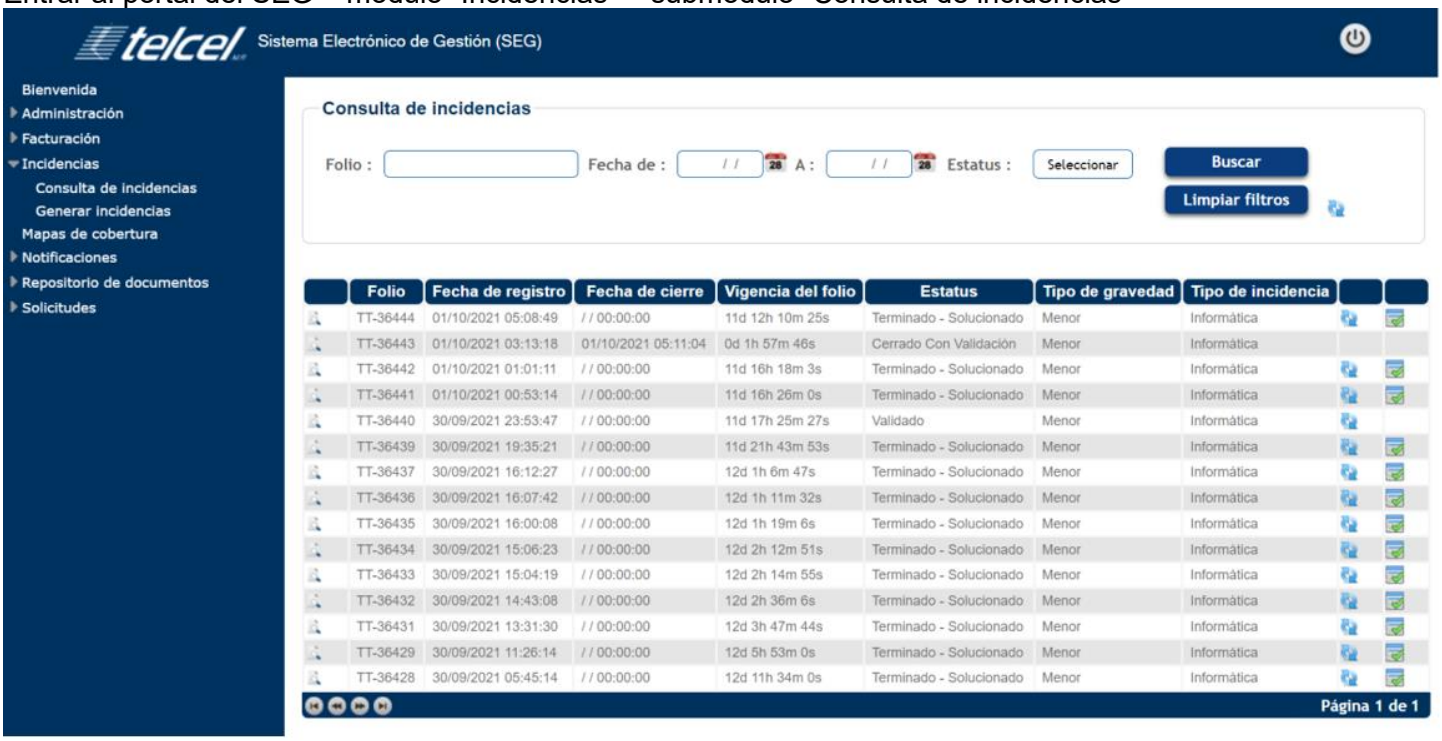
B. DIAGRAMA DEL PROCESO



C. Diagrama de navegación al módulo “Incidencias”

I. Submódulo: “Consulta de incidencias”

Entrar al portal del SEG > módulo “Incidencias” > submódulo “Consulta de incidencias”



I. Submódulo : “Generar incidencias”

Entrar al portal del SEG > módulo “Incidencias” > submódulo “Generar incidencias”

D. En la pantalla de seguimiento a incidencia se visualizaran los siguientes campos:

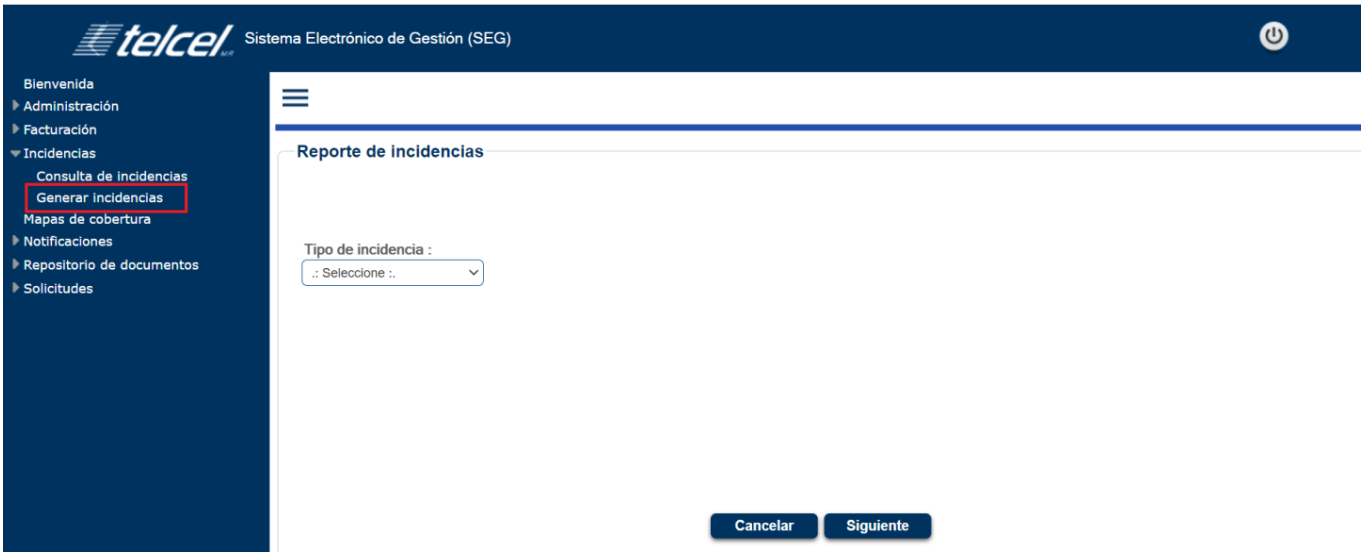
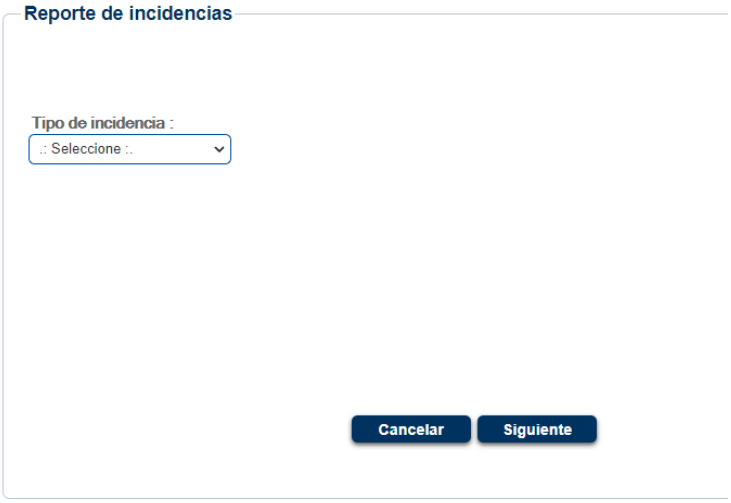
Parámetros de búsqueda	
Folio : 00000	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de : / / A : / /	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : .: Todos :.	Realiza una búsqueda por estatus

Descripción de elementos de la tabla de “Consulta de incidencias”		
Columna		Descripción
A		Botón “Consulta de detalle”
B	“Folio”	ID de identificación del registro en el SEG
C	“Fecha de registro”	Es la fecha en la que se creó el folio
D	“Fecha de cierre”	Es la fecha en la que se finaliza la atención
E	“Vigencia del folio”	Tiempo de atención que lleva el folio
F	“Estatus”	Se visualiza el estatus en el que se encuentre el folio.

Tipo de Estatus	Descripción
Abierto	El folio ha sido generado
Cancelado	El reporte no cumple con la información necesaria
Cerrado	Finaliza la atención a este folio, con visto bueno del UV (cerrado con validación) y sin visto bueno del UV (cerrado sin validación)
Rechazado	Cuando Telcel solicita corrección de información o no corresponde a una incidencia de servicio
Terminado - solucionado	Cuando se tiene respuesta de solución
Validado	El folio está en proceso de atención

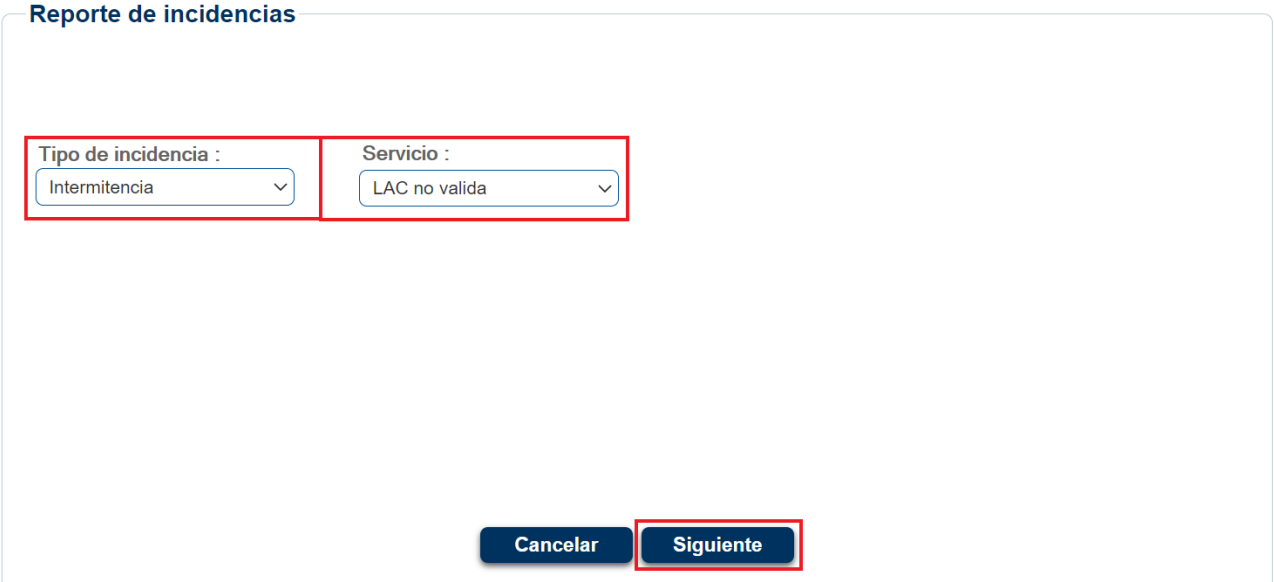
G	“Tipo de gravedad”	Se visualiza el grado de incidencia en el que se encuentre el folio.
H	“Tipo de incidencia”	Se visualiza el tipo de incidencia en el que se encuentre el folio.
I		Botón “Actualizar estatus”
J		Botón “Vo. Bo.”

12.1.1 Descripción del proceso: Atención de incidencia
Responsable: Usuario operativo UV

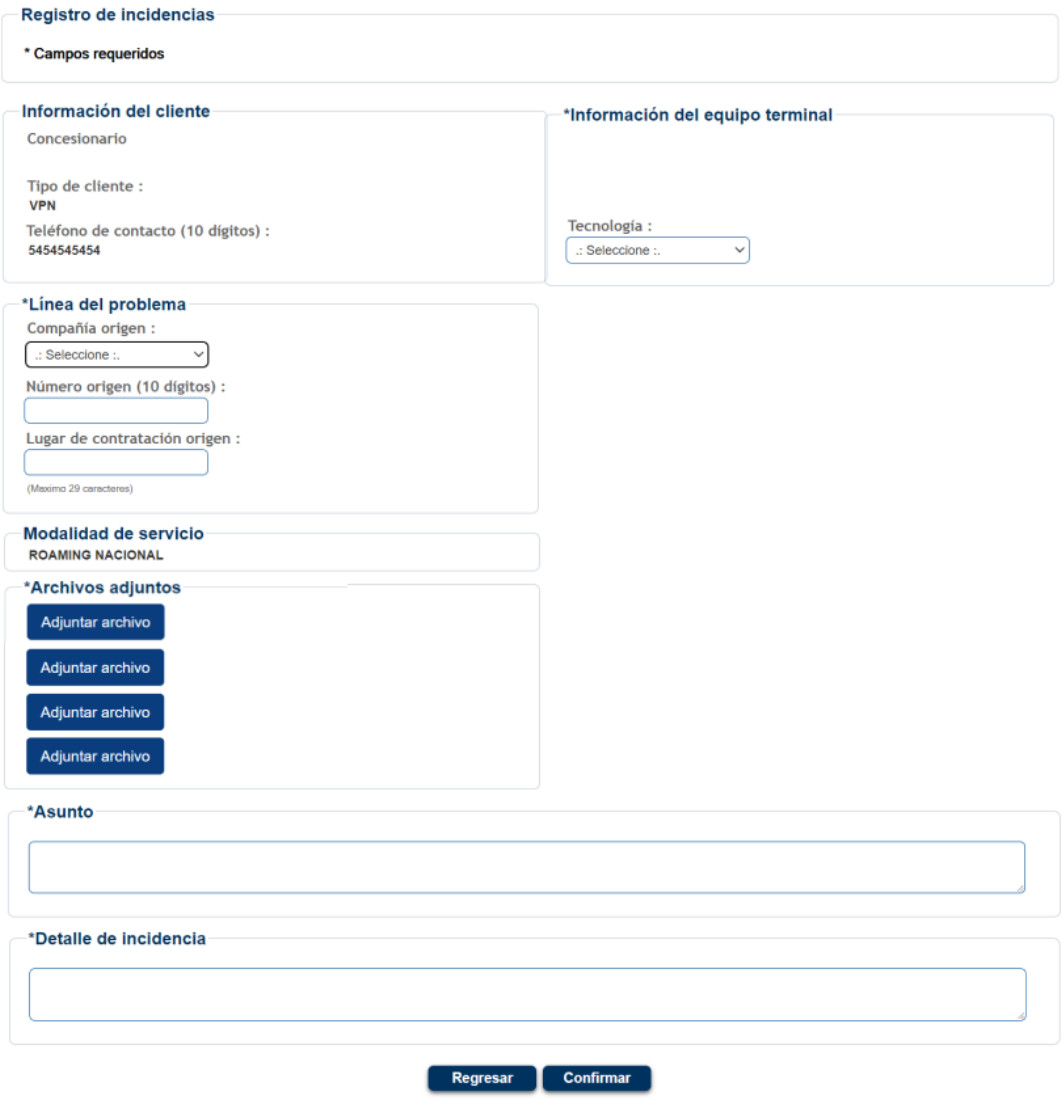
No.	Descripción de tarea
1	Entrar al portal del SEG > módulo “Incidencias” > submódulo “Generar incidencias” 
2	A. Para determinar la categoría de la incidencia seleccionar el “Tipo de incidencia”, “Servicio” y “Descripción”. 

B. Confirmar la categorización de la incidencia al dar clic en el botón [Siguiente]

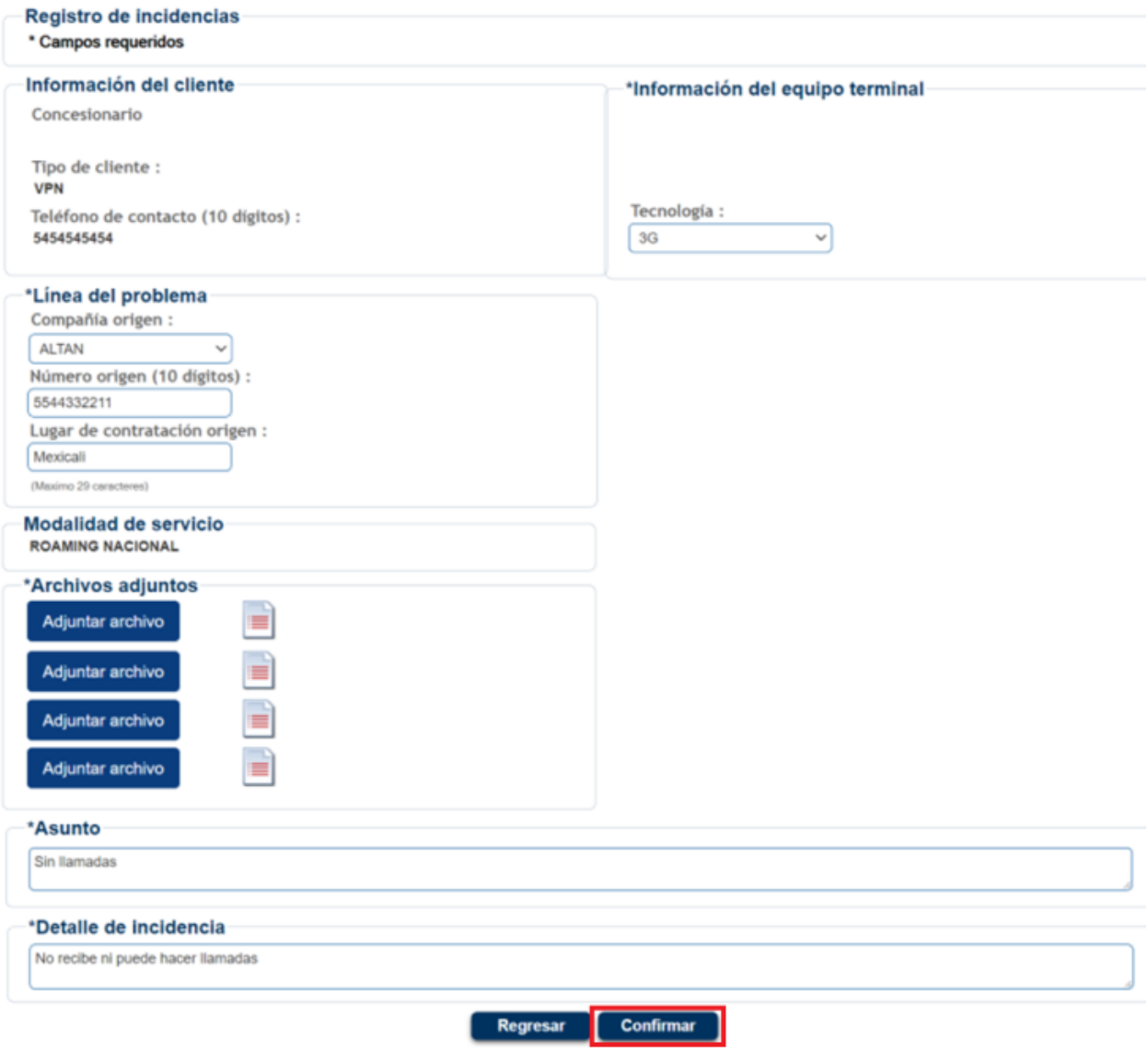
No.	“Tipo de incidencia”	“Servicio”	“Descripción”
1	Intermitencia	Buzón de voz	-
2	Intermitencia	Error de navegación	-
3	Intermitencia	LAC no valida	-
4	Intermitencia	Sin registro en datos	-
5	Intermitencia	Sin registro en voz	-
6	Intermitencia	Sin registro MMS	-
7	Intermitencia	Sin registro SMS-MO y MT	-
8	Intermitencia	Sin registro SMS-MT	-
9	Intermitencia	Sin registro VOZ-MO	-
10	Intermitencia	Sin registro VOZ-MO y MT	-
11	Intermitencia	Sin registro VOZ-MT	-
12	Transferencia de CDRs	No se recibieron CDRs	CDRs Billing
13	Transferencia de CDRs	No se recibieron CDRs	CDRs Red



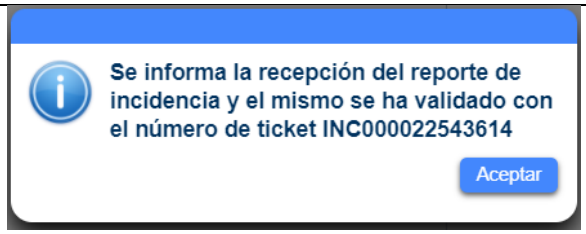
C. De acuerdo con la categorización seleccionada se mostrará la información a capturar para crear la incidencia.



D. Para crear el folio dar clic en el botón [Confirmar]



E. De contar con la información completa, aparecerá un mensaje con el número de folio que se ha creado, dar clic sobre el botón [Aceptar] y se notificará por correo.



SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre

Se le notifica que su **Incidente** del día dd/mm/aaaa ha sido registrado con el número de ticket **XXXXX.**

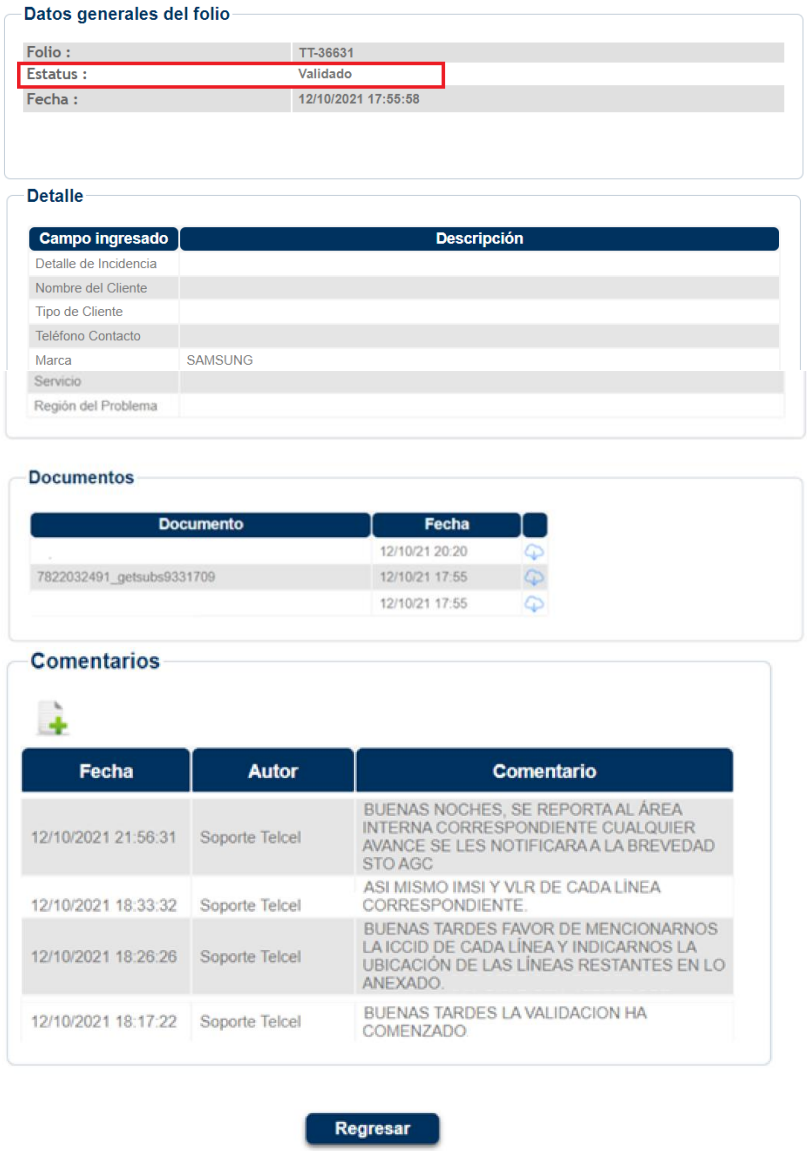
Para mayor información, favor de consultar el sitio https://seg.telcel.com

El correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo.

El folio creado aparecerá en el submódulo “Consulta de incidencias” con el estatus “Abierto”

3

Telcel colocara el estatus “Validado” cuando inicie la atención del folio.

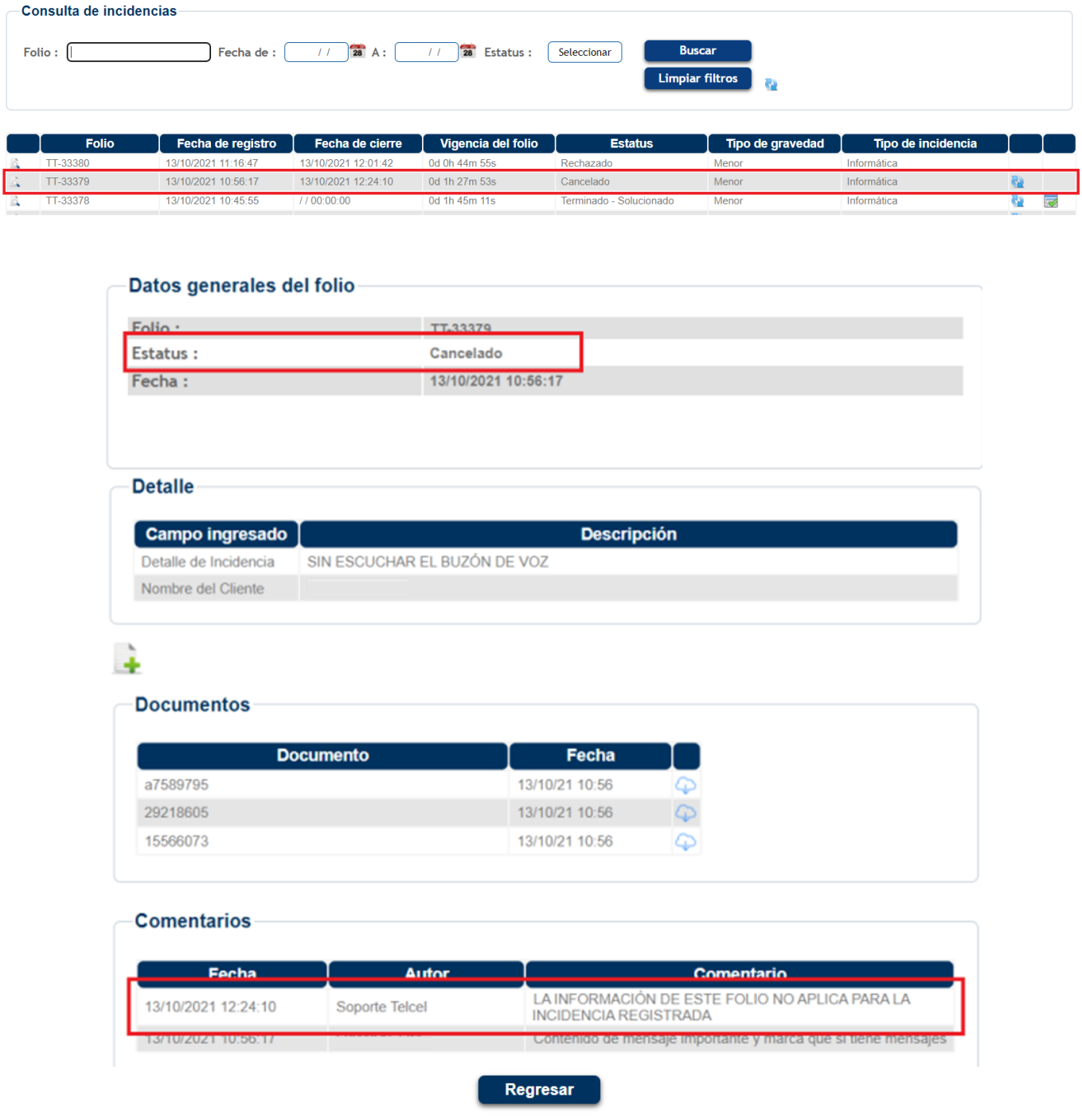


4

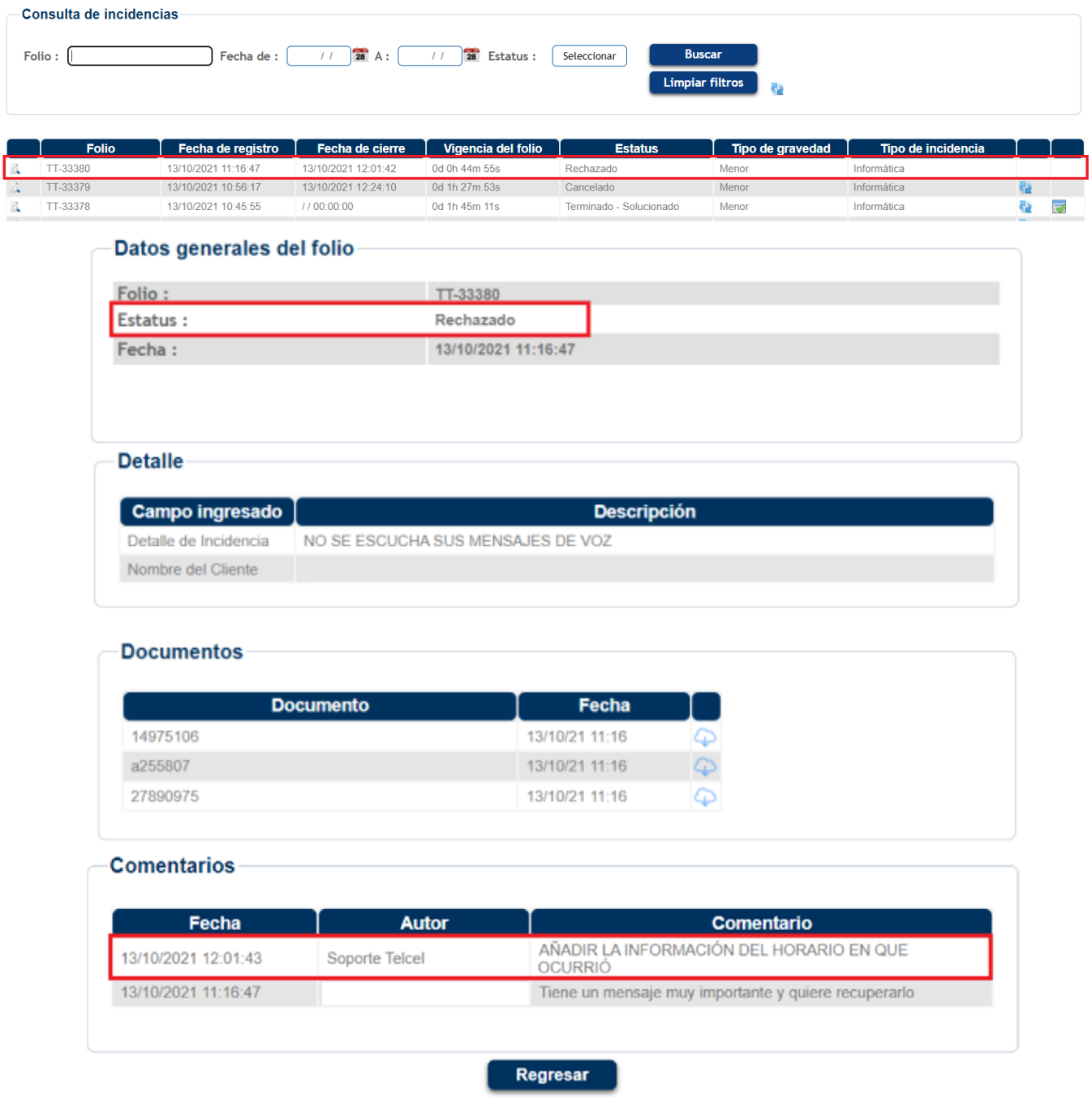
Posteriormente, Telcel podrá dar respuesta con tres opciones:

No.	Respuesta	Descripción
1	Cancelado	El folio creado no cumple con toda la información necesaria para iniciar el flujo de atención de la incidencia, por lo tanto, se finaliza la atención.
2	Rechazado	Cuando Telcel solicita corrección de información o no corresponde a una incidencia de servicio.
3	Terminado - Solucionado	Se otorga respuesta de solución

Respuesta 1: Estatus “Cancelado”

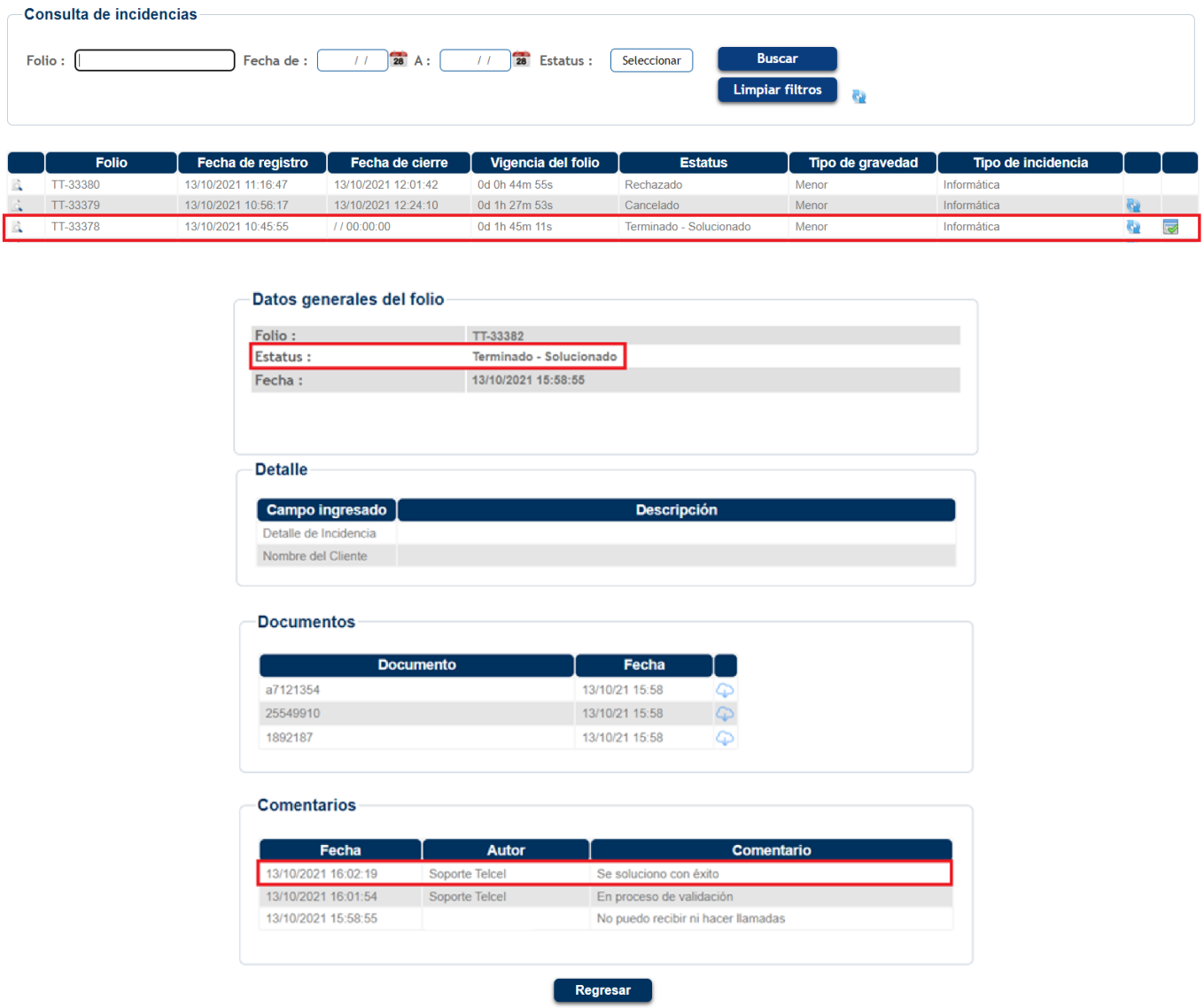


Respuesta 2: Estatus “Rechazado”



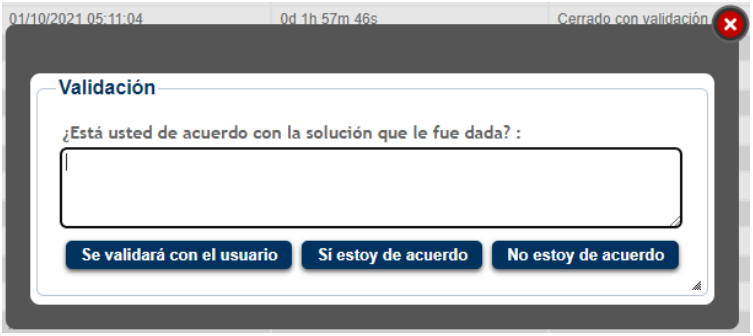
Respuesta 3: Estatus “Terminado - Solucionado”

Cuando el folio este en “Terminado - Solucionado”, el UV puede dar el visto bueno de la respuesta otorgada. De lo contrario al pasar las 48 horas cambiara a estatus “Cerrado sin validación”.



A. Dar clic en el botón

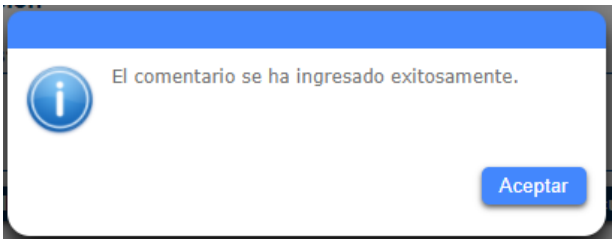
B. Capturar un comentario y seleccionar uno de los botones de acuerdo con la validación realizada.



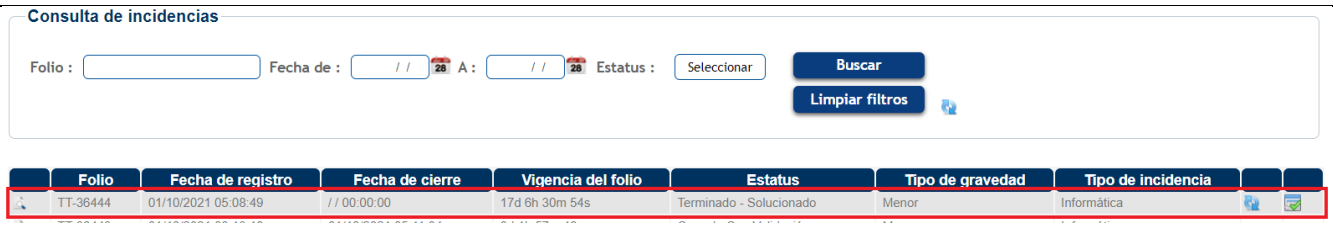
I. Botón “Se validará con el usuario”

A. Se mantendrá el botón para que el UV tenga la oportunidad de corroborar la solución con su usuario final y regresar a dar visto bueno, de lo contrario después de las 48 horas se pondrá el estatus “Cerrado sin validación”

B. Aparecerá una ventana emergente donde indica que la operación fue realizada, dar clic en el botón [Aceptar]



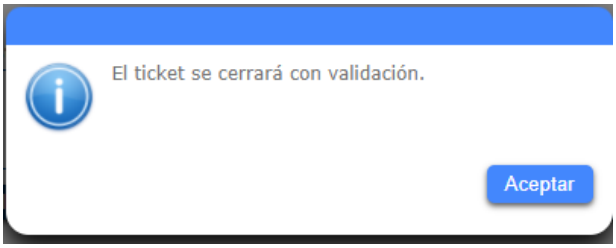
C. Continuara con el estatus “Terminado - Solucionado” durante 48 horas



II. Botón “Si estoy de acuerdo”

A. Se finalizará la atención al folio con el estatus “Cerrado con validación”

B. Aparecerá una ventana emergente donde indica que la operación fue realizada, dar clic en el botón [Aceptar]

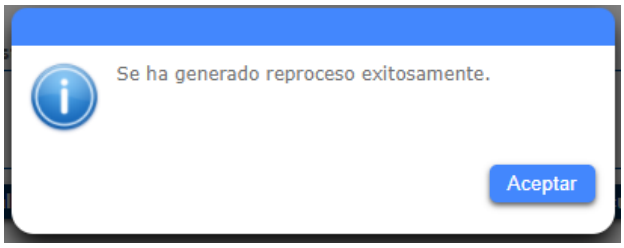


C. El estatus del folio cambia de “Terminado - Solucionado” a “Cerrado con validación”

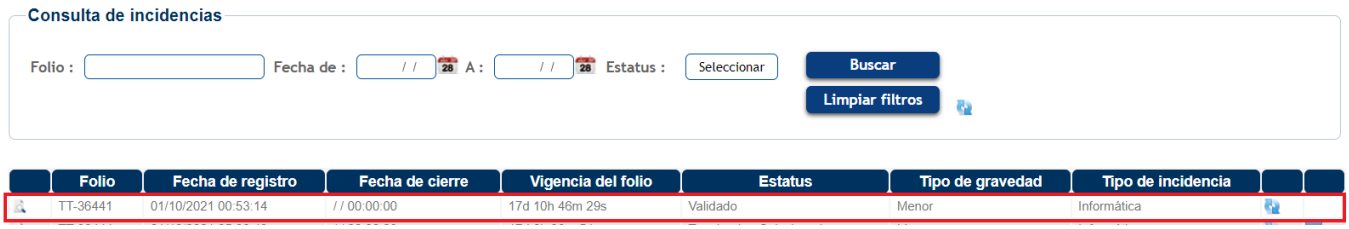
III. Botón “No estoy de acuerdo”

A. Se pondrá en estatus “Validado”, aperturando la atención del folio

B. Aparecerá una ventana emergente donde indica que la operación fue realizada, dar clic en el botón [Aceptar]

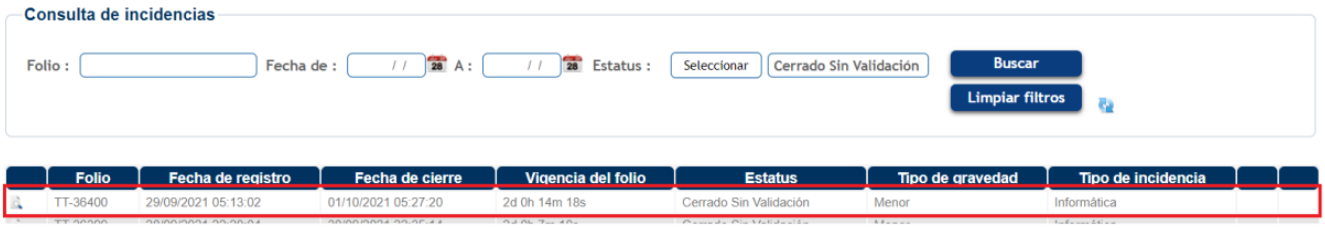


C. El estatus del folio cambia de “Terminado - Solucionado” a “Validado”



VI. Sin respuesta

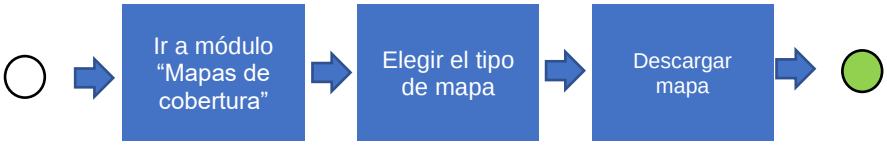
De no contar en 48 horas con el visto bueno del UV estando en estatus “Terminado - Solucionado” el folio pasara a “Cerrado sin validación”



13 MÓDULO: MAPAS DE COBERTURA

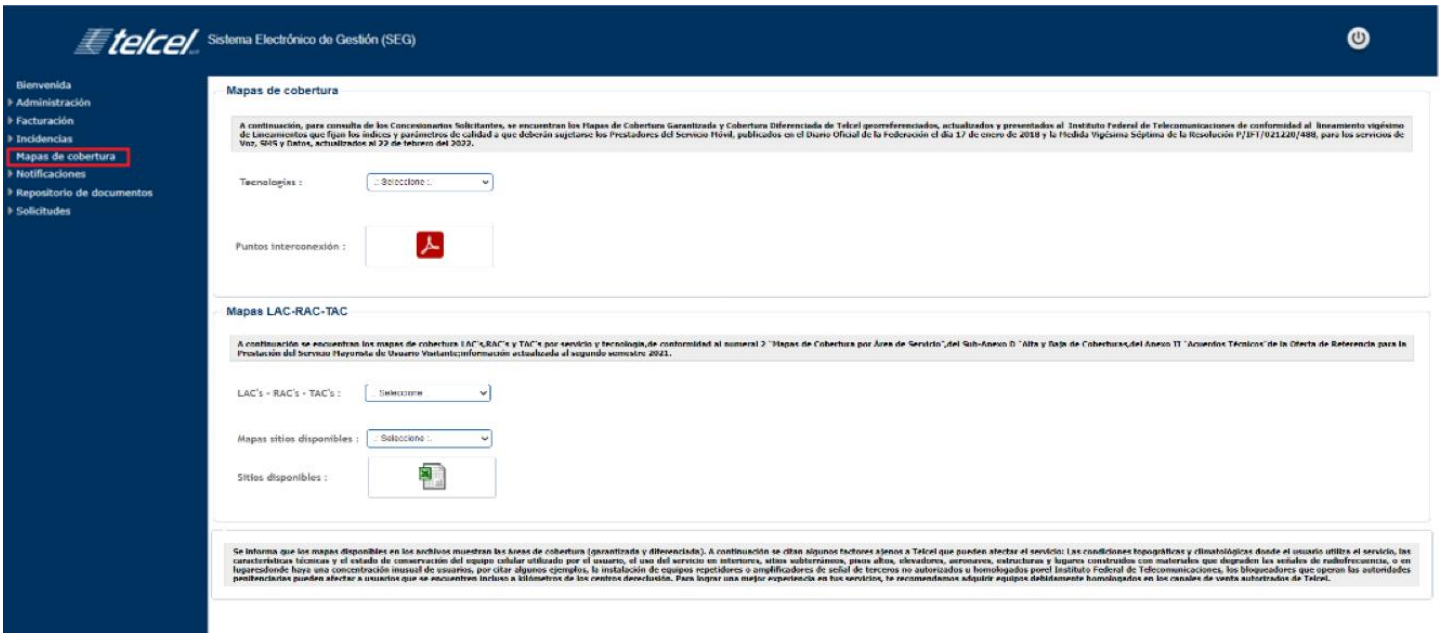
En este apartado, Telcel pondrá a disposición del UV los mapas actualizados de cobertura garantizada, cobertura diferenciada, precisión, rendimiento, puntos de interconexión y cobertura de roaming internacional. Para visualizar estos mapas debe contar con el software Mapinfo Professional.

A. DIAGRAMA DEL PROCESO



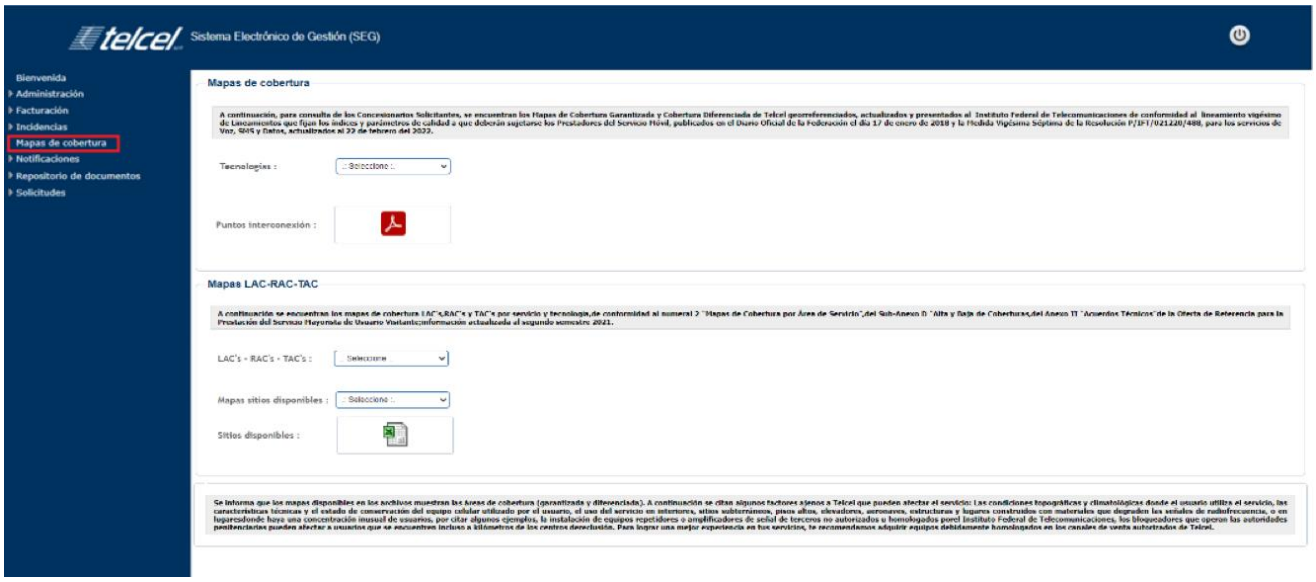
B. Diagrama de navegación al módulo "Mapas de cobertura":

Entrar al portal del SEG > módulo "Mapas de cobertura"

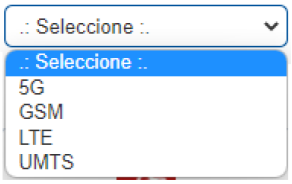

telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)
Bienvenida
Administración
Facturación
Incidencias
Mapas de cobertura
Notificaciones
Repositorio de documentos
Solicitudes
Mapas de cobertura
A continuación, para consulta de los Concesionarios Solicitantes, se encuentran los Mapas de Cobertura Garantizada y Cobertura Diferenciada de Telcel georreferenciados, actualizados y presentados al Instituto Federal de Telecomunicaciones de conformidad al lineamiento vigésimo de Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los Prestadores del Servicio Móvil, publicados en el Diario Oficial de la Federación el día 17 de enero de 2018 y la Medida Vigésima Séptima de la Resolución P/IFT/021220/488, para los servicios de Voz, SMS y Datos, actualizados al 22 de febrero del 2022.
Tecnologías :
:: Seleccione ::
Puntos interconexión :
Mapas LAC-RAC-TAC
A continuación se encuentran los mapas de cobertura LAC's,RAC's y TAC's por servicio y tecnología,de conformidad al numeral 2 "Mapas de Cobertura por Área de Servicio",del Sub-Anexo D "Alta y Baja de Cobertura,del Anexo II "Acuerdos Técnicos" de la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante;información actualizada al segundo semestre 2021.
LAC's - RAC's - TAC's :
Seleccione
Mapas sitios disponibles :
:: Seleccione ::
Sitios disponibles :
Se informa que los mapas disponibles en los archivos muestran las Areas de cobertura (garantizada y diferenciada). A continuación se citan algunos factores ajenos a Telcel que pueden afectar el servicio: Las condiciones topográficas y climatológicas donde el usuario utiliza el servicio, las características técnicas y el estado de conservación del equipo celular utilizado por el usuario, el uso del servicio en interiores, sitios subterráneos, pisos altos, elevadores, aeronaves, estructuras y lugares construidos con materiales que degradan las señales de radiofrecuencia, o en lugaresdonde haya una concentración inusual de usuarios, por citar algunos ejemplos, la instalación de equipos repetidores o amplificadores de señal de terceros no autorizados u homologados porel Instituto Federal de Telecomunicaciones, los bloqueadores que operan las autoridades penitenciarias pueden afectar a usuarios que se encuentren incluso a kilómetros de los centros dereclusión. Para lograr una mejor experiencia en tus servicios, te recomendamos adquirir equipos debidamente homologados en los canales de venta autorizados de Telcel.

13.1.1 Descripción del proceso: Descargar mapas de cobertura

Responsable: Operativo UV

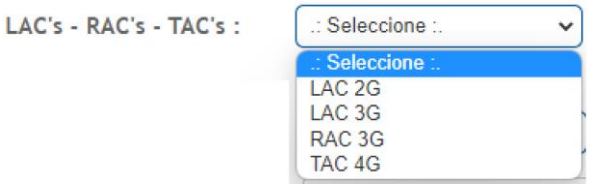
No	Descripción de tarea
1	Entrar al portal del SEG > módulo “Mapas de cobertura” 
2	Seleccionar la opción(es) según sea el caso lo que permitirá visualizar la tabla correspondiente con el nombre “Archivos”, para descargar el archivo dar clic en el botón , y/o Mapas de cobertura A continuación, para consulta de los Concesionarios Solicitantes, se encuentran los Mapas de Cobertura Garantizada y Cobertura Diferenciada de Telcel georreferenciados, actualizados y presentados al Instituto Federal de Telecomunicaciones de conformidad al lineamiento vigésimo de Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los Prestadores del Servicio Móvil, publicados en el Diario Oficial de la Federación el día 17 de enero de 2018 y la Medida Vigésima Séptima de la Resolución P/IFT/021220/488, para los servicios de Voz, SMS y Datos, actualizados al 22 de febrero del 2022. Tecnologías : :: Seleccione :: Puntos interconexión : Mapas LAC-RAC-TAC A continuación se encuentran los mapas de cobertura LAC's,RAC's y TAC's por servicio y tecnología,de conformidad al numeral 2 "Mapas de Cobertura por Área de Servicio",del Sub-Anexo D "Alta y Baja de Coberturas,del Anexo II "Acuerdos Técnicos"de la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante;información actualizada al segundo semestre 2021. LAC's - RAC's - TAC's : :: Seleccione :: Mapas sitios disponibles : :: Seleccione :: Sitios disponibles : Se informa que los mapas disponibles en los archivos muestran las áreas de cobertura (garantizada y diferenciada). A continuación se citan algunos factores ajenos a Telcel que pueden afectar el servicio: Las condiciones topográficas y climatológicas donde el usuario utiliza el servicio, las características técnicas y el estado de conservación del equipo celular utilizado por el usuario, el uso del servicio en interiores, sitios subterráneos, pisos altos, elevadores, aeronaves, estructuras y lugares construidos con materiales que degraden las señales de radiofrecuencia, o en lugaresdonde haya una concentración inusual de usuarios, por citar algunos ejemplos, la instalación de equipos repetidores o amplificadores de señal de terceros no autorizados u homologados porel Instituto Federal de Telecomunicaciones, los bloqueadores que operan las autoridades penitenciarias pueden afectar a usuarios que se encuentren incluso a kilómetros de los centros dereclusión. Para lograr una mejor experiencia en tus servicios, te recomendamos adquirir equipos debidamente homologados en los canales de venta autorizados de Telcel.

Caso 1: Sección “Tecnologías”

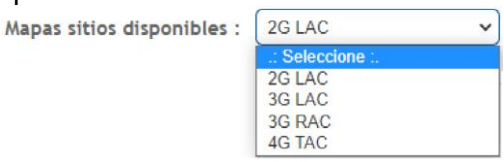


Caso 2: “Puntos de interconexión”

Caso 3: Sección “LAC´s - RAC´s – TAC´s”



Caso 4: Sección “Mapas sitios disponibles”



Caso 5: Sección “Sitios disponibles”

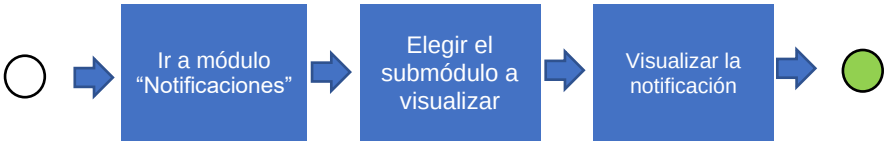
14 MÓDULO: NOTIFICACIONES

Este apartado permite mantener informado al UV sobre: atención de afectaciones masivas y/o emergencias, avisos generales y ventanas de mantenimientos.

A. Diagrama de navegación al módulo “Notificaciones”

Entrar al portal del SEG > módulo “Notificaciones”

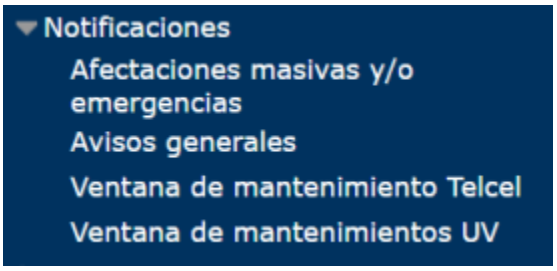
B. DIAGRAMA DEL PROCESO



14.1 Submódulos de "Notificaciones": Definición, vistas, diagrama de navegación, descripción de campos, parámetros de búsqueda y del proceso

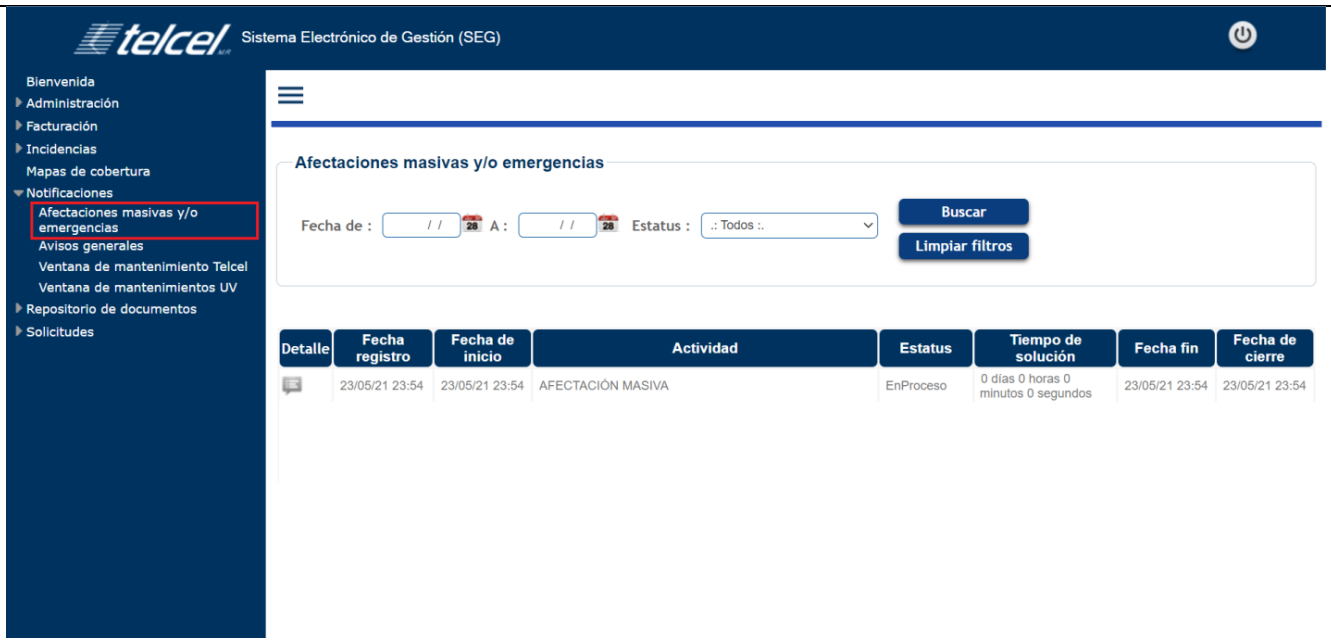
Responsable: Operativo UV

No.	Descripción de tarea
1	Entrar al portal del SEG > módulo "Notificaciones"

<table>
<tr><td></td><td>
</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Seleccionar el submódulo según sea el caso para visualizar el tipo de notificación
 

Submódulo “Afectaciones masivas y/o emergencias”
A. Definición:
Es un aviso que se registra en el sistema por inconsistencias presentadas en la red.

B. Diagrama de navegación:
Ir al portal del SEG > módulo “Notificaciones” > submódulo “Afectaciones masivas y/o emergencias”</td></tr>
</table>



C. Parámetros de búsqueda y descripción de elementos

Parámetros de búsqueda	
Fecha de : / / A : / /	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : .: Todos :.	Realiza una búsqueda por estatus

D. Descripción de elementos

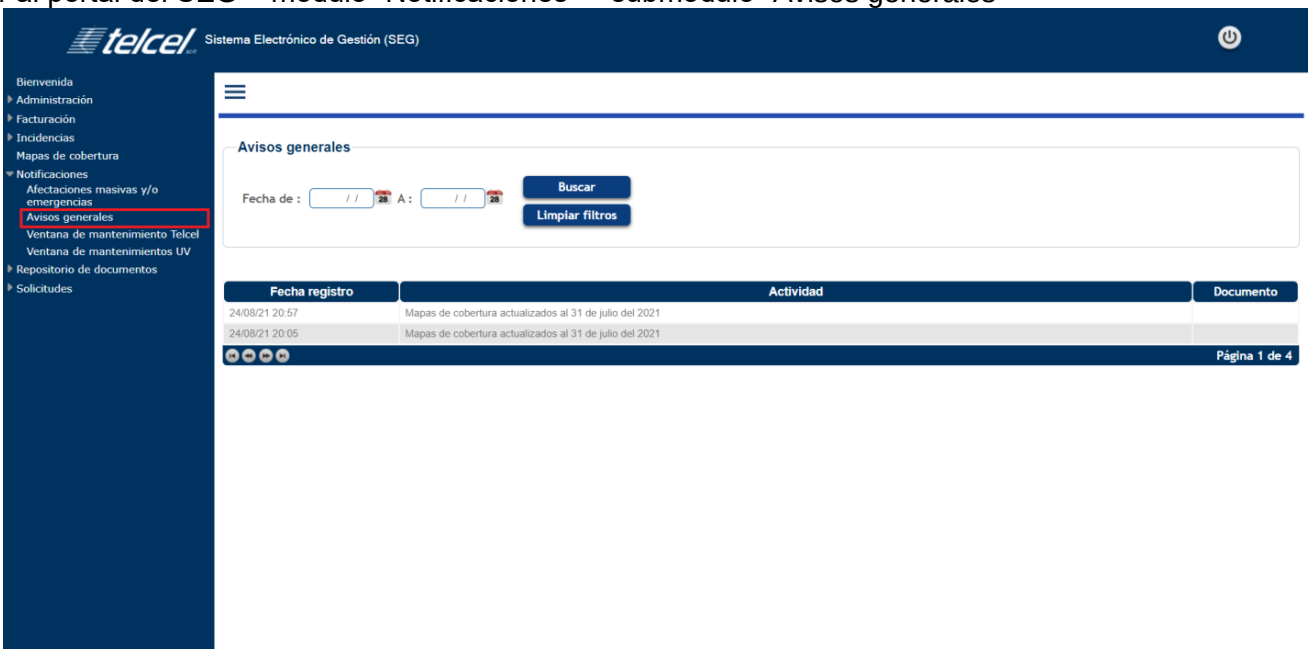
Columna		Descripción
A	/	Botón “Consulta de comentarios”. Sin comentarios / Con comentarios.
B	“Fecha de registro”	Es la fecha registro del aviso
C	“Fecha de inicio”	Es la fecha de inicio del evento reportado
D	“Actividad”	Es la descripción del evento reportado
E	“Estatus”	Se visualiza el estatus en el que se encuentre el aviso. Tipo de Estatus / Descripción En proceso: El evento está ocurriendo Terminado: Se finaliza el evento
F	“Tiempo de solución”	Equivale al tiempo de duración del evento
G	“Fecha fin”	Es la fecha en la que termina el evento reportado
H	“Fecha de cierre”	Es la fecha en la que finaliza el aviso

Submódulo “Avisos generales”

A. Definición:

Informa de tareas programadas y/o actualizaciones que ocurren en el SEG o contenido y/o información general. De ser necesario se comparten documentos con información adicional.

B. Diagrama de navegación:
Ir al portal del SEG > módulo “Notificaciones” > submódulo “Avisos generales”



C. Parámetros de búsqueda

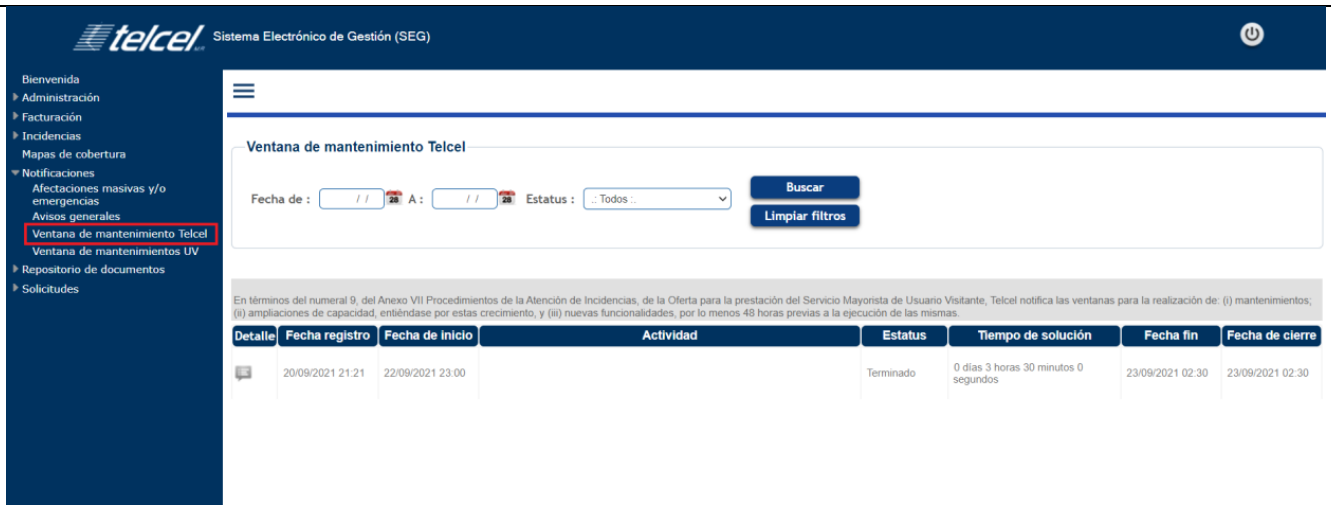
Parámetros de búsqueda	
Fecha de : / / 28 A : / / 28	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra

D. Descripción de elementos

Columna		Descripción
A	“Fecha de registro”	Es la fecha registro del aviso
B	“Actividad”	Es la descripción del evento reportado
C	“Documento”	Archivo con información adicional

Submódulo “Ventana de mantenimiento UV”
A. Definición:
Son los comunicados del UV de algún evento que pueda generar alguna afectación o intermitencia en su servicio.

B. Ruta de navegación:
Ir al portal del SEG > módulo “Notificaciones” > submódulo “Ventana de mantenimiento UV”



C. Parámetros de búsqueda

Parámetros de búsqueda	
Fecha de : / / A : / /	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : .: Todos :.	Realiza una búsqueda por estatus

D. Descripción de elementos

Columna		Descripción
A	/	Botón “Consulta de comentarios”. Sin comentarios / Con comentarios.
B	“Fecha de registro”	Es la fecha registro del aviso
C	“Fecha de inicio”	Es la fecha de inicio del evento reportado
D	“Actividad”	Es la descripción del evento reportado
E	“Estatus”	Se visualiza el estatus en el que se encuentre el aviso. Estatus / Descripción “Cancelado” – Evento suspendido “En proceso” – Evento en ejecución “Programado” – Planificación del evento descrito esta por ocurrir “Terminado” – Evento descrito ha finalizado
F	“Tiempo de solución”	Equivale al tiempo de duración del evento
G	“Fecha fin”	Es la fecha en la que termina el evento reportado
H	“Fecha de cierre”	Es la fecha en la que finaliza el aviso.

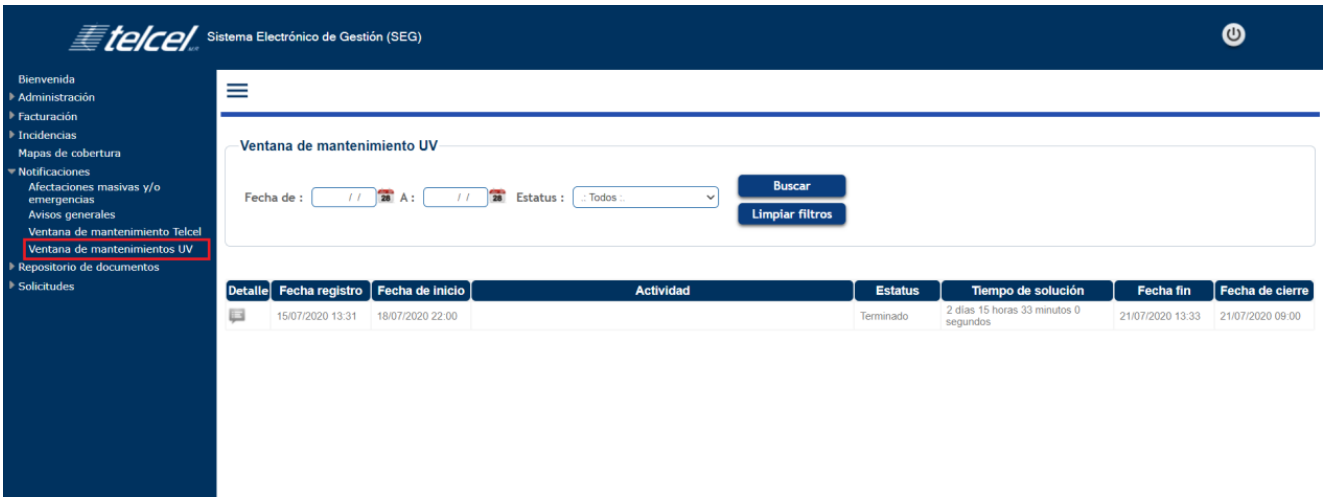
Submódulo “Ventana de mantenimiento Telcel”

A. Definición:

Comunicado que comparte actividades de mantenimiento del servicio.

B. Diagrama de navegación:

Ir al portal del SEG > módulo “Notificaciones” > submódulo “Ventana de mantenimiento UV”



C. Parámetros de búsqueda

Parámetros de búsqueda	
Fecha de : / / A : / /	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : .: Todos :.	Realiza una búsqueda por estatus

D. Descripción de elementos

Columna		Descripción
A	/	Botón “Consulta de comentarios”. Sin comentarios / Con comentarios.
B	“Fecha de registro”	Es la fecha registro del aviso
C	“Fecha de inicio”	Es la fecha de inicio del evento reportado
D	“Actividad”	Es la descripción del evento reportado
E	“Estatus”	Se visualiza el estatus en el que se encuentre el aviso.

Estatus	Descripción
“Cancelado”	Evento suspendido
“En proceso”	Evento en ejecución
“Programado”	Planificación del evento descrito esta por ocurrir
“Terminado”	Evento descrito ha finalizado

	F	“Tiempo de solución”	Equivale al tiempo de duración del evento
	G	“Fecha fin”	Es la fecha en la que termina el evento reportado
	H	“Fecha de cierre”	Es la fecha en la que finaliza el aviso.
3	Visualizar la notificación elegida		

15 MÓDULO: REPOSITORIO DE DOCUMENTOS

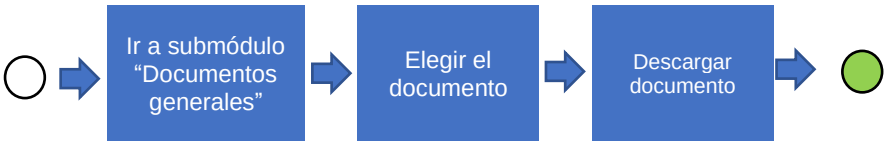
A. Diagrama de navegación al módulo “Repositorio de documentos”

Entrar al portal del SEG > módulo “Repositorio de documentos”

15.1 Submódulo: “Documentos generales”

En este submódulo el UV podrá obtener documentos con información complementaria o de apoyo para el uso del Seg o archivos generales.

A. DIAGRAMA DEL PROCESO



B. Diagrama de navegación al módulo “Documentos generales”:

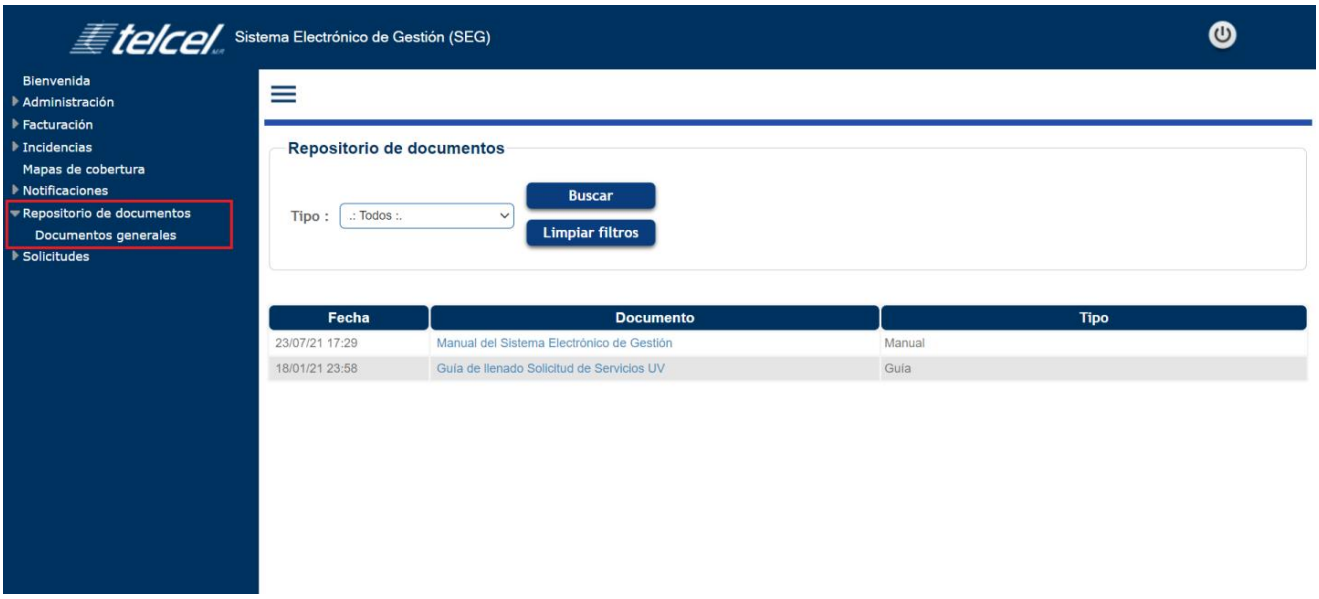
Entrar al portal del SEG > módulo “Repositorio de documentos” > submódulo “Documentos generales”

C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:

Parámetros de búsqueda	
Tipo : .: Todos :.	Realiza una búsqueda por el tipo de documento

Descripción de elementos de la tabla de “Consulta de incidencias”		
Columna		Descripción
A	“Fecha”	Es la fecha en que se actualizo el documento
B	“Documento”	Nombre del archivo
C	“Tipo”	Clasificación de documento

15.1.1 Descripción del proceso: Descarga de documentos generales
Responsable: Usuario operativo UV

No.	Descripción de tarea
1	Entrar al portal del SEG > módulo “Repositorio de documentos” > submódulo “Documentos generales” 
2	Elegir el documento a visualizar, para descargarlo dar clic sobre el nombre del documento de la columna

16 MÓDULO SOLICITUDES

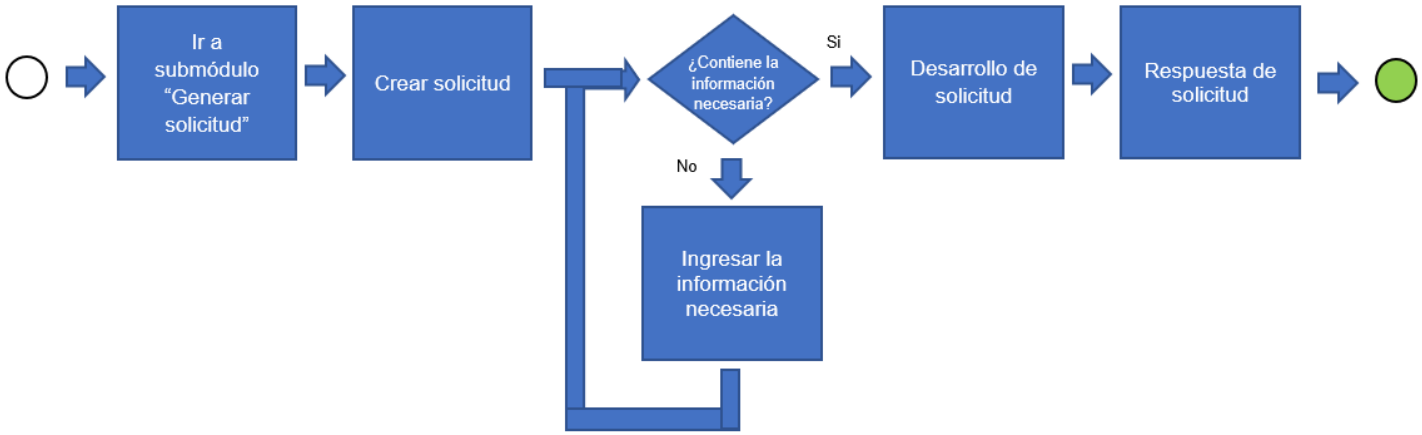
A. Diagrama de navegación al módulo “Solicitudes”

Entrar al portal del SEG > módulo “Solicitudes”

16.1 Submódulos: “Generar solicitud” y “Gestor de solicitud”

Este módulo se divide en dos apartados que trabajan de la mano para ejecutar el requerimiento, en el submódulo de “Generar solicitud” se pueden crear requerimientos existentes en el SEG y en “Gestor de solicitudes” se dará el seguimiento.

A. DIAGRAMA DEL PROCESO



B. Diagrama de navegación al módulo “Solicitudes”:

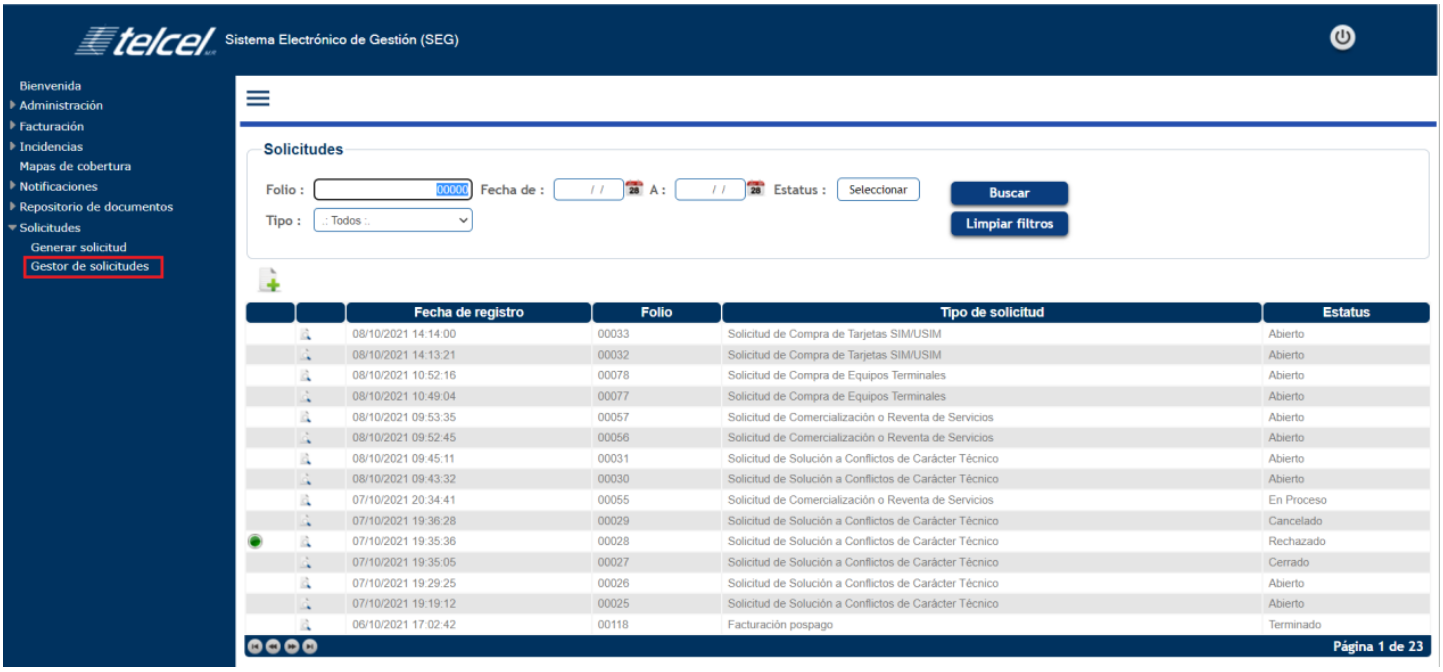
I. Submódulo “Generar solicitud”

Entrar al portal del SEG > módulo “Solicitudes” > submódulo “Generar solicitud”

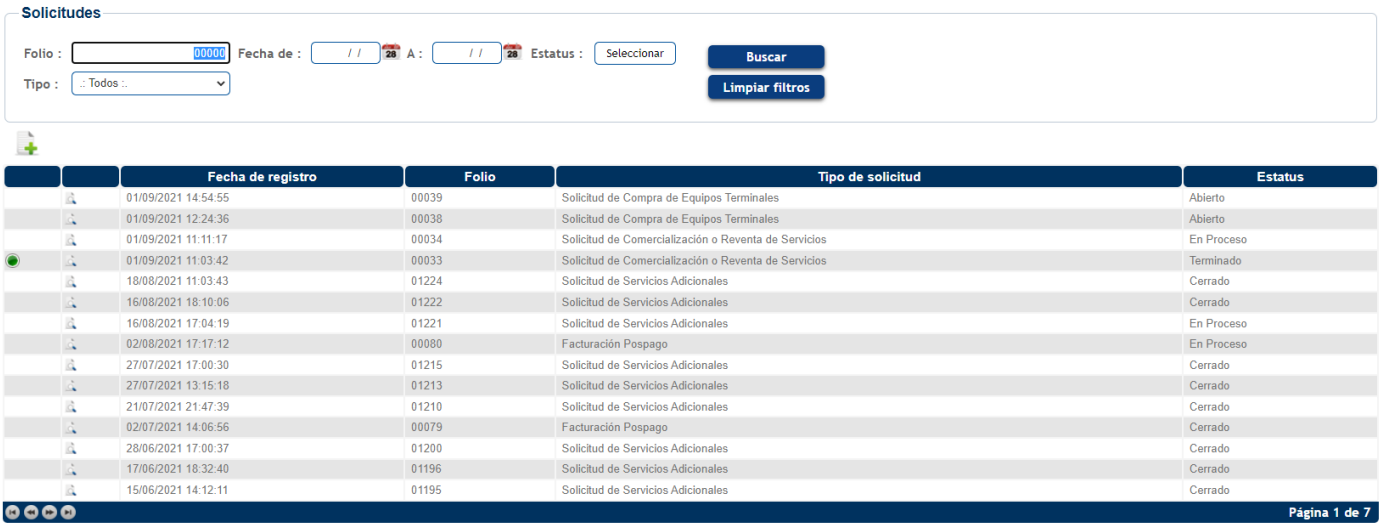
Sistema Electrónico de Gestión (SEG)
Bienvenida
Administración
Facturación
Incidencias
Mapas de cobertura
Notificaciones
Repositorio de documentos
Solicitudes
Generar solicitud
Gestor de solicitudes
Usuario Visitante
Ayuda
Solicitud de Servicios
Solicitud de Dimensionamiento
Solicitud de LAC's RAC's TAC's
Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico
Solicitud de Servicios Adicionales
Regresar

II. Submódulo “Gestor de solicitudes”

Entrar al portal del SEG > módulo “Solicitudes” > submódulo “Gestor de solicitudes”



C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:



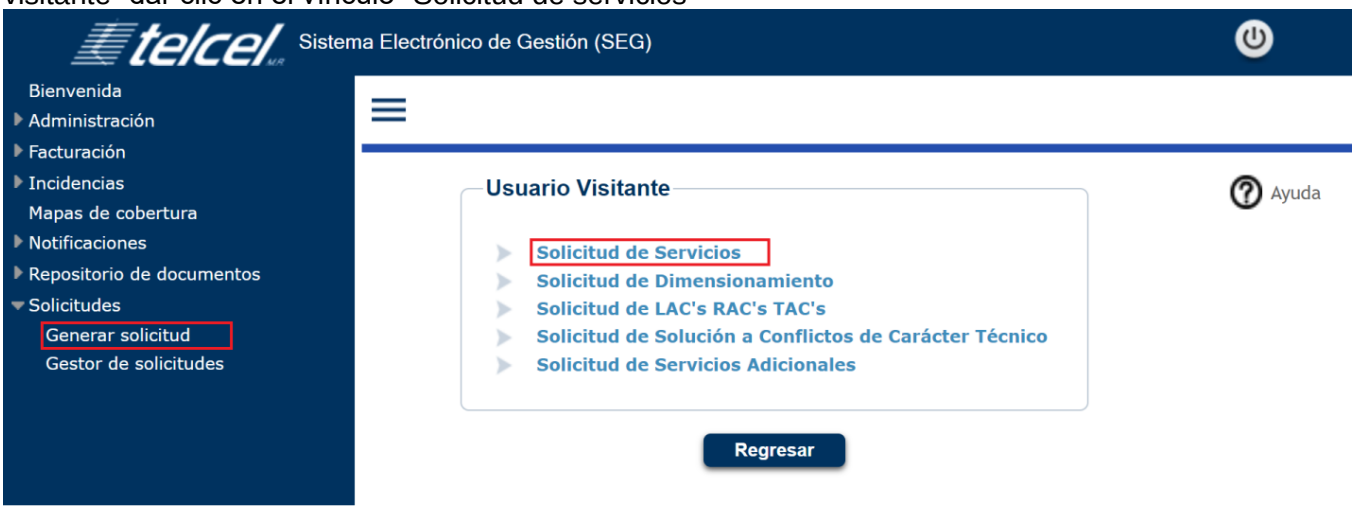
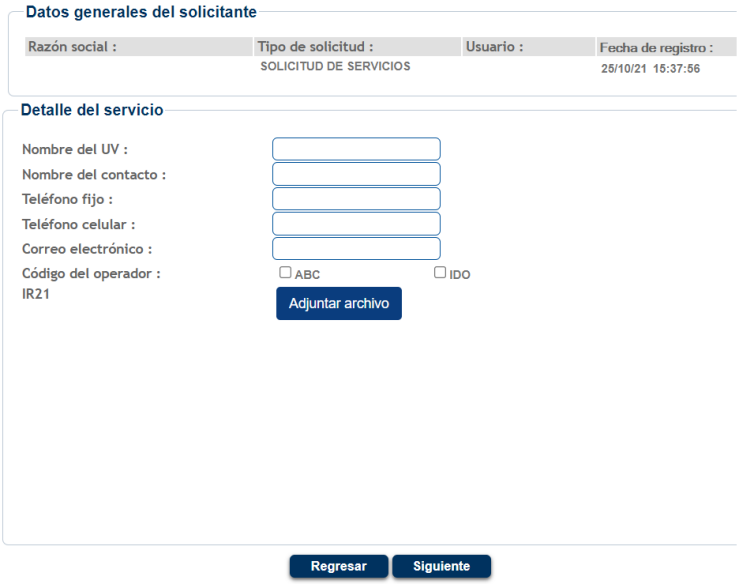
Parámetros de búsqueda	
Folio : 00000	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de : / / A : / /	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : .: Todos :.	Realiza una búsqueda por estatus
Tipo : .: Todos :.	Realiza una búsqueda por el tipo de solicitud

Elementos de la tabla de “Solicitudes”		
Columna		Descripción
A		Icono “Por atender”, muestra de qué lado se tiene que hacer alguna acción
B		Botón “Consulta de detalle”
C	“Fecha de registro”	Es la fecha en la que se genera el registro
D	“Folio”	ID de identificación del registro en el SEG
E	“Estatus”	Se visualiza el estatus en el que se encuentre el folio.

Tipo de Estatus	Descripción
Abierto	La solicitud ha sido generada
Cancelado	La información no corresponde a la solicitud generada
Cerrado	Se finaliza la atención a la solicitud
En proceso	Telcel está trabajando la solicitud
Rechazado	Hace falta información para que proceda
Terminado	Se concluye la atención a la solicitud

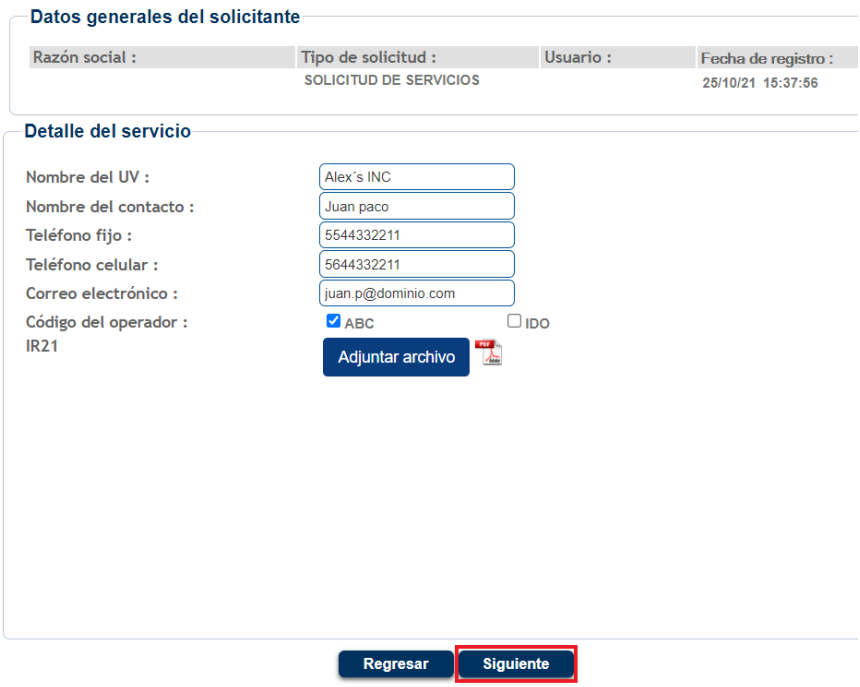
16.1.1 Descripción del proceso: Solicitud de servicios

Responsable: Usuario operativo UV

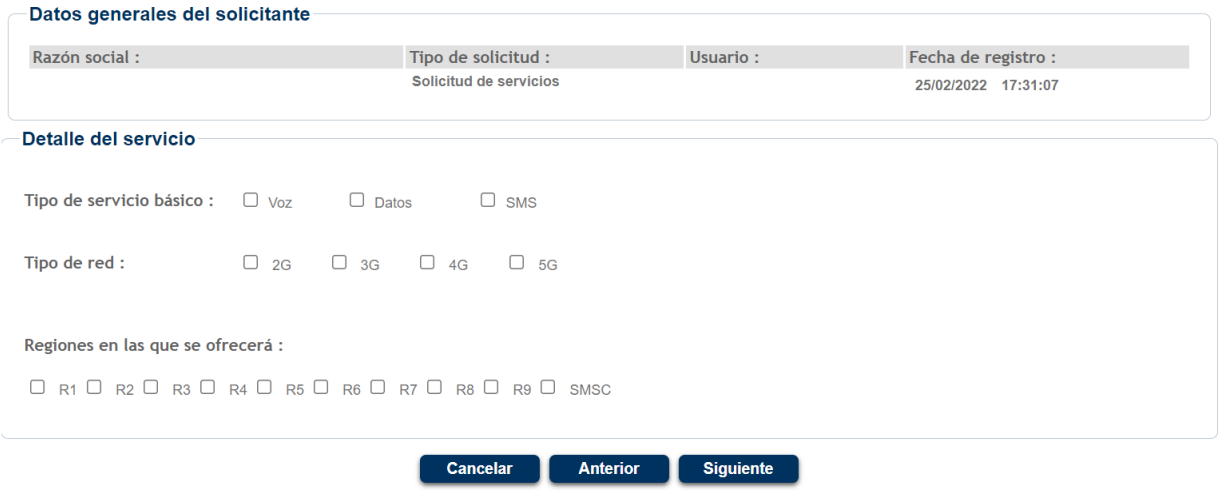
No.	Descripción de tarea
1	Entrar al portal del SEG > módulo “Solicitudes” > submódulo “Generar solicitud” > en el marco “Usuario visitante” dar clic en el vínculo “Solicitud de servicios” 
2	Visualizara los siguientes formularios para llenar: Formulario 1  A. Capturar la siguiente información:

No.	Detalle del servicio
1	Ingresar nombre del UV Nombre del UV :
2	Ingresar el nombre del contacto Nombre del contacto :
3	Capturar el teléfono fijo del contacto que se puso en el anterior cuadro. Teléfono fijo :
4	Capturar el teléfono celular del contacto que se puso en el principio. Teléfono celular :
5	Ingresar el correo del contacto que se puso en el principio. Correo electrónico :
6	Seleccionar el código del operador entre [ABC] y [IDO] Código del operador : ☐ ABC ☐ IDO
7	Adjuntar el archivo correspondiente a IR21 IR21 Adjuntar archivo

B. Para continuar con el registro del folio dar clic en el botón [Siguiente]



Formulario 2



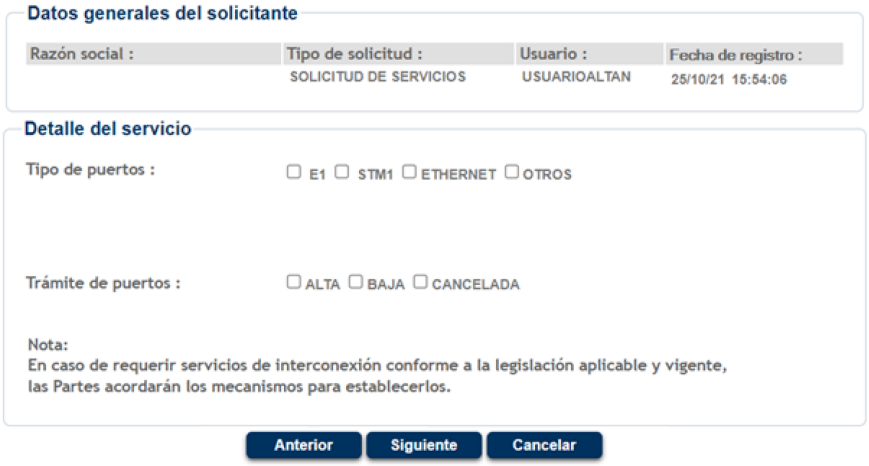
C. Capturar la siguiente información:

No.	Detalle del servicio
1	Seleccionar “Tipo de servicio básico” Tipo de servicio básico : ☐ VOZ ☐ DATOS ☐ SMS

2	Seleccionar “Tipo de red” Tipo de red : ☐ 2G ☐ 3G ☐ 4G ☐ 5G
3	Seleccionar “Regiones en las que se ofrecerá” Regiones en las que se ofrecerá : ☐ R1 ☐ R2 ☐ R3 ☐ R4 ☐ R5 ☐ R6 ☐ R7 ☐ R8 ☐ R9 ☐ SMSC

D. Para continuar con el registro del folio dar clic en el botón [Siguiente]

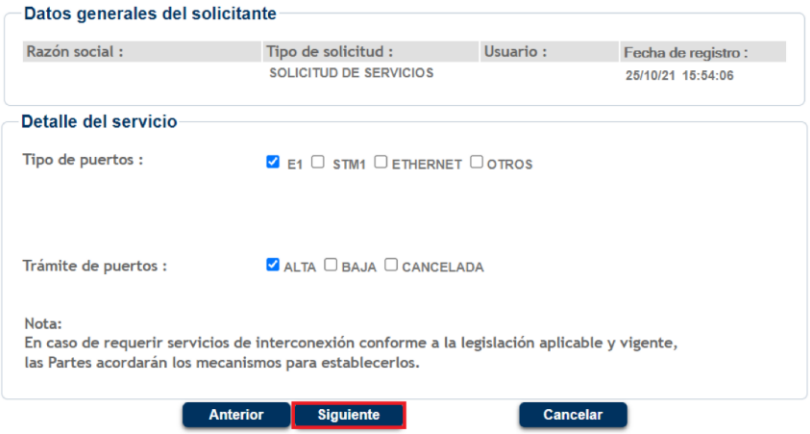
Formulario 3



E. Capturar la siguiente información:

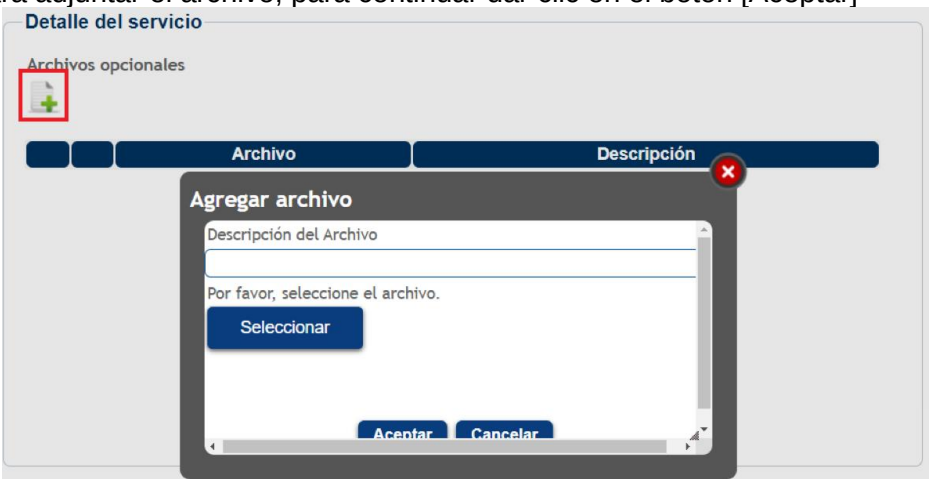
No.	Detalle del servicio
1	Seleccionar “Tipos de puertos” Tipo de puertos : ☐ E1 ☐ STM1 ☐ ETHERNET ☐ OTROS
2	Seleccionar “Tramite de puertos” Trámite de puertos : ☐ ALTA ☐ BAJA ☐ CANCELADA
3	Leer la nota Nota: En caso de requerir servicios de interconexión conforme a la legislación aplicable y vigente, las Partes acordarán los mecanismos para establecerlos.

F. Para continuar con el registro del folio dar clic en el botón [Siguiente]



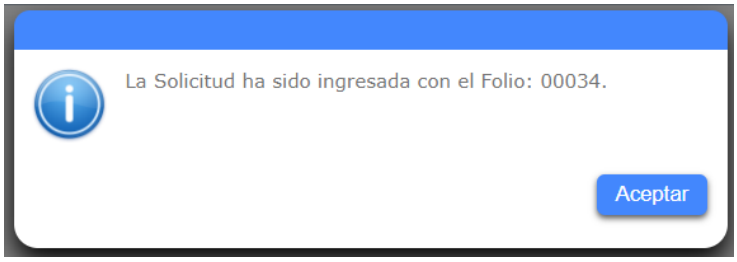
Formulario 4

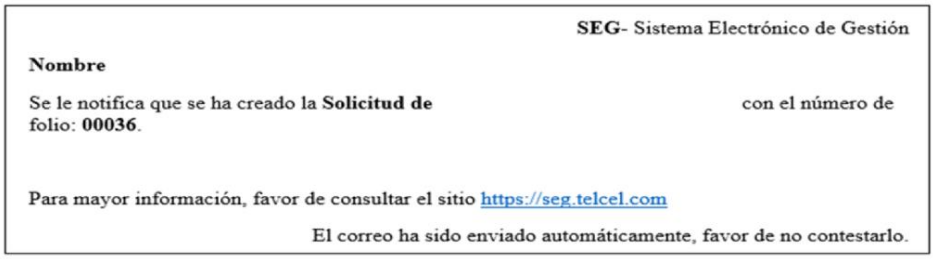
G. De manera opcional se puede adjuntar un archivo, esto al dar clic sobre el botón , aparecerá una ventana, en la cual hay que capturar la descripción del archivo que se adjunta, dar clic en el botón [Seleccionar] para adjuntar el archivo, para continuar dar clic en el botón [Aceptar]



J. Para continuar con el registro del folio dar clic en el botón [Enviar]

H. De contar con la información completa, aparecerá un mensaje con el número de folio que se ha creado, dar clic sobre el botón [Aceptar] y se notificará por correo.





SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre

Se le notifica que se ha creado la **Solicitud de** con el número de folio: **00036**.

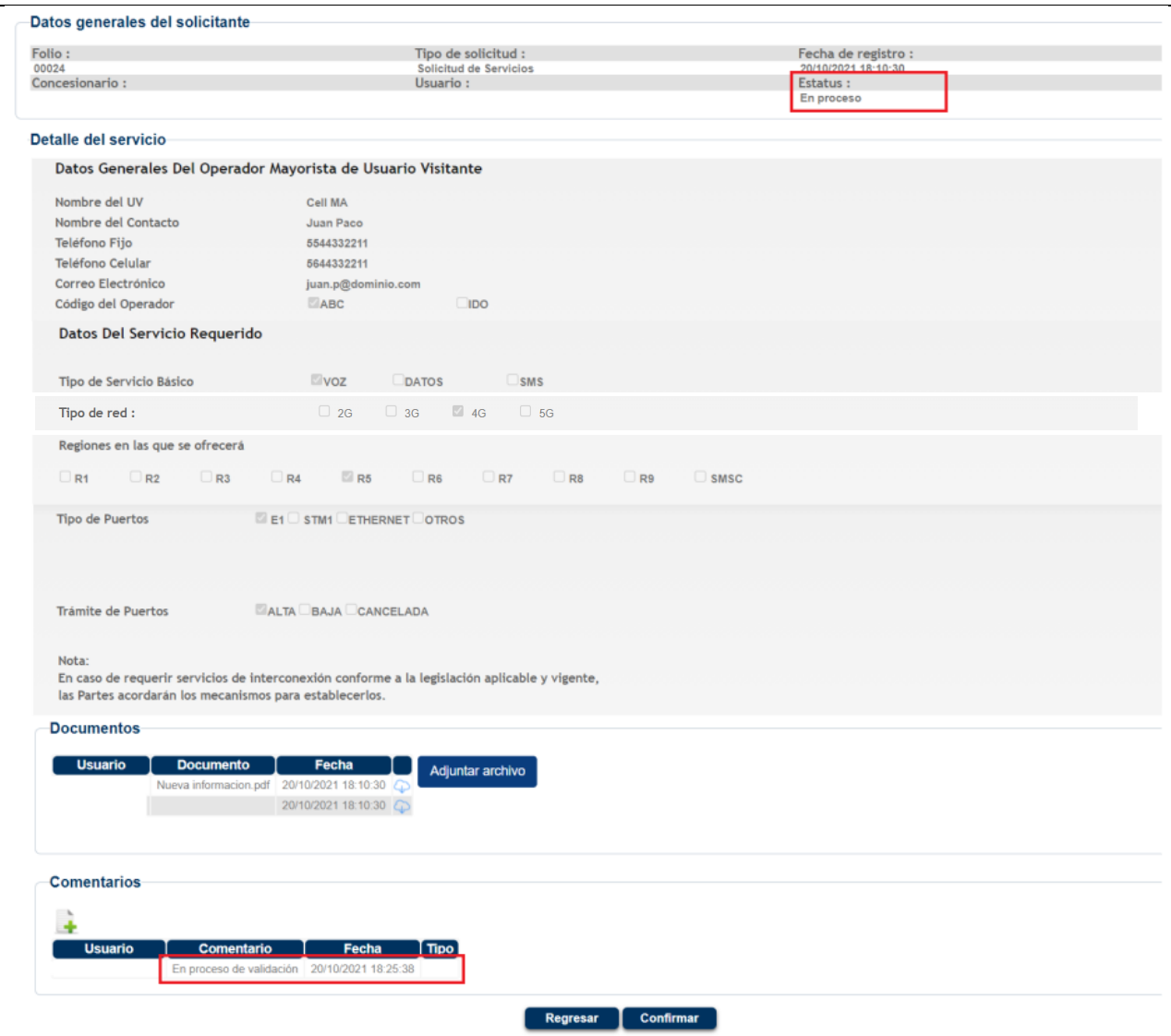
Para mayor información, favor de consultar el sitio https://seg.telcel.com

El correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo.

En el submódulo “Gestor de solicitudes” aparecerá el registro del folio de “Solicitud de servicios” con el estatus “Abierto”

3

Telcel colocara el estatus “En proceso”, cuando inicie la validación del folio.

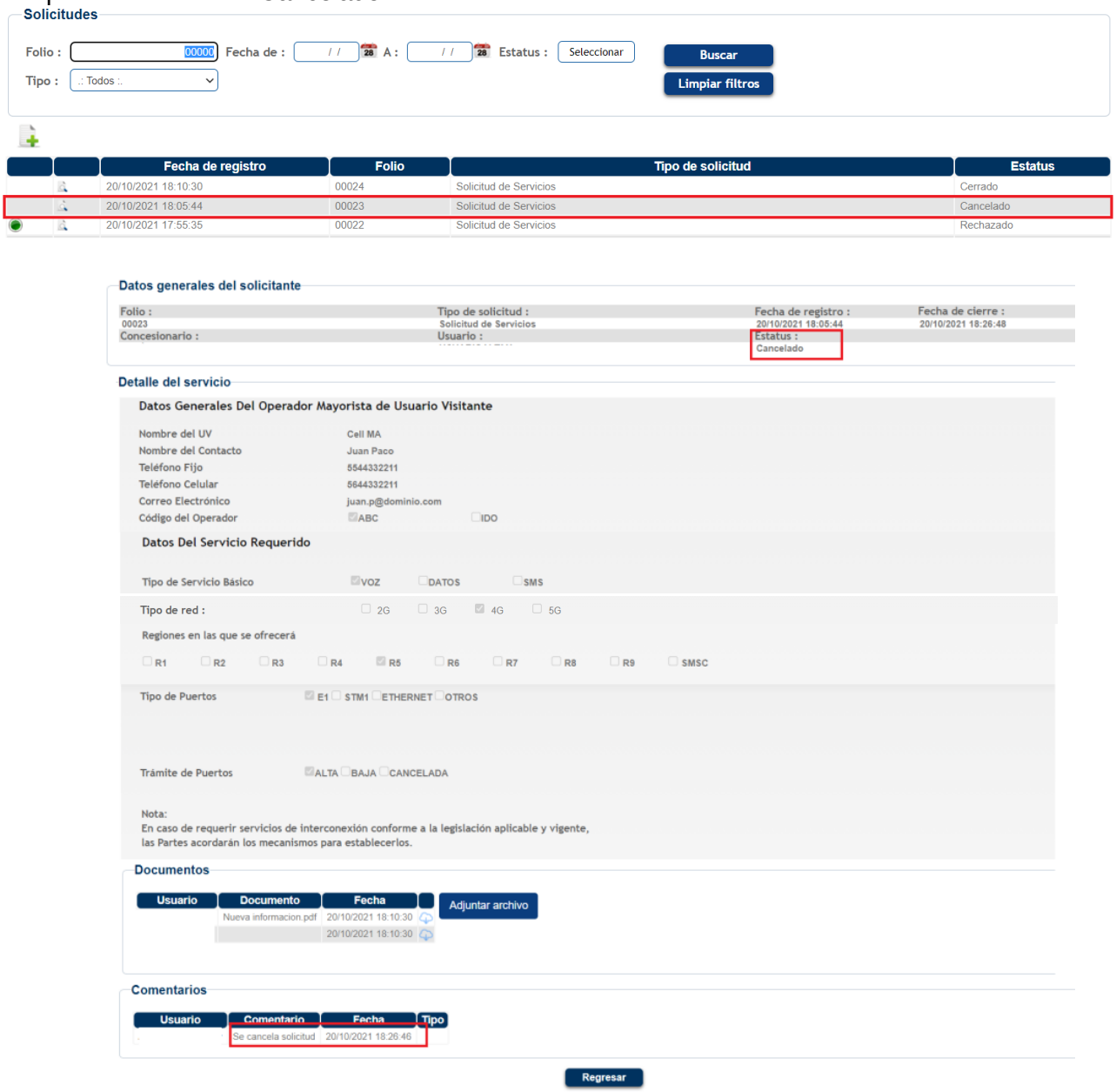

Datos generales del solicitante
Folio :
00024
Tipo de solicitud :
Solicitud de Servicios
Fecha de registro :
20/10/2021 18:10:30
Concesionario :
Usuario :
Estatus :
En proceso
Detalle del servicio
Datos Generales Del Operador Mayorista de Usuario Visitante
Nombre del UV
Cell MA
Nombre del Contacto
Juan Paco
Teléfono Fijo
5544332211
Teléfono Celular
5644332211
Correo Electrónico
juan.p@dominio.com
Código del Operador
ABC
IDO
Datos Del Servicio Requerido
Tipo de Servicio Básico
VOZ
DATOS
SMS
Tipo de red :
2G
3G
4G
5G
Regiones en las que se ofrecerá
R1
R2
R3
R4
R5
R6
R7
R8
R9
SMSC
Tipo de Puertos
E1
STM1
ETHERNET
OTROS
Trámite de Puertos
ALTA
BAJA
CANCELADA
Nota:
En caso de requerir servicios de interconexión conforme a la legislación aplicable y vigente,
las Partes acordarán los mecanismos para establecerlos.
Documentos
Usuario
Documento
Fecha
Adjuntar archivo
Nueva informacion.pdf
20/10/2021 18:10:30
20/10/2021 18:10:30
Comentarios
Usuario
Comentario
Fecha
Tipo
En proceso de validación
20/10/2021 18:25:38
Regresar
Confirmar

4

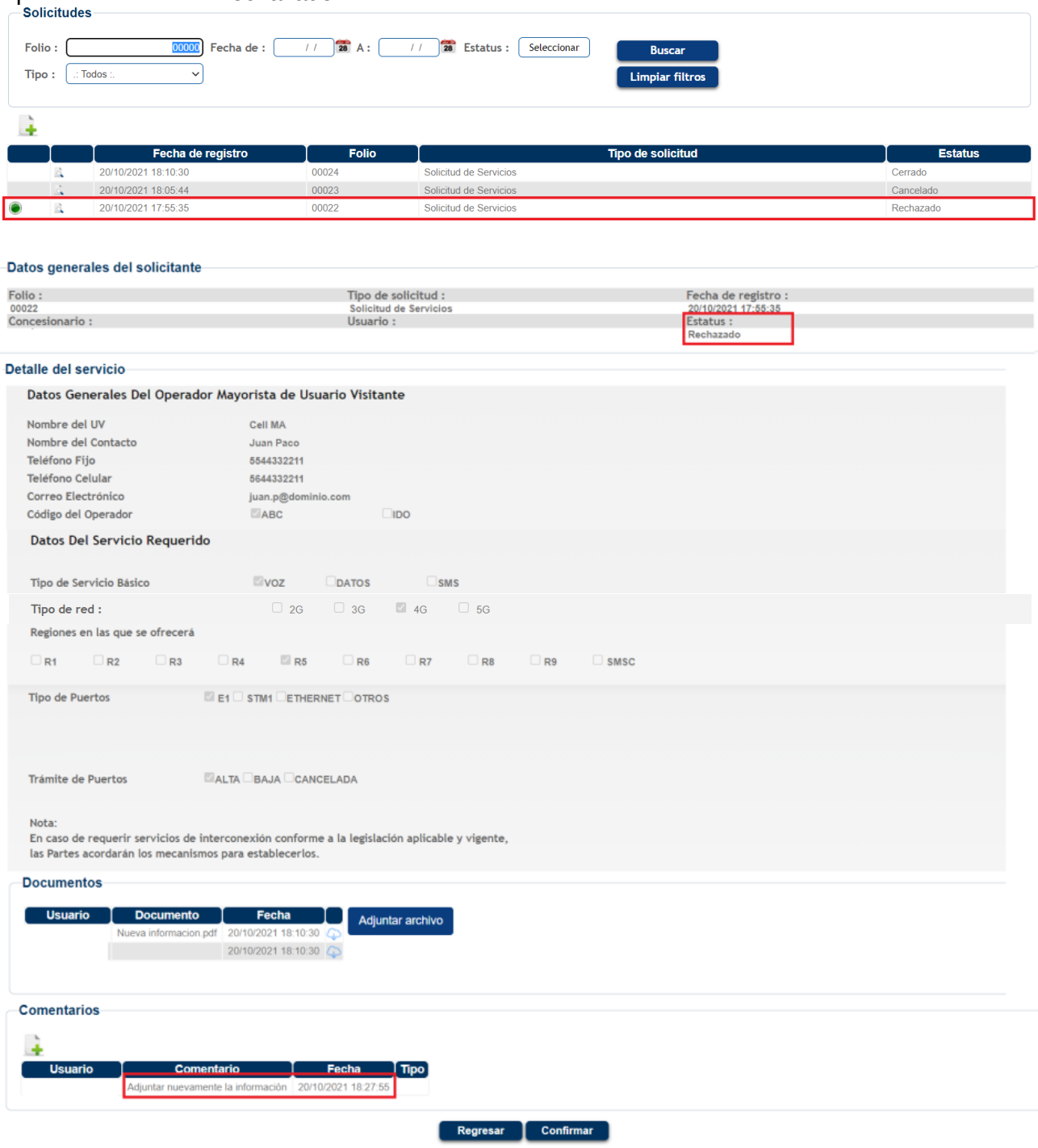
Posteriormente, Telcel podrá dar respuesta con tres opciones:

No.	Respuesta	Descripción
1	Cancelado	No tiene la información correspondiente para la solicitud generada por lo tanto aquí finaliza el proceso.
2	Rechazado	No contiene la información requerida por lo tanto hay que adjuntar la información, para que se cambie en estatus “En proceso”.
3	Terminado	Se atendió el folio.

Respuesta 1: Estatus “Cancelado”



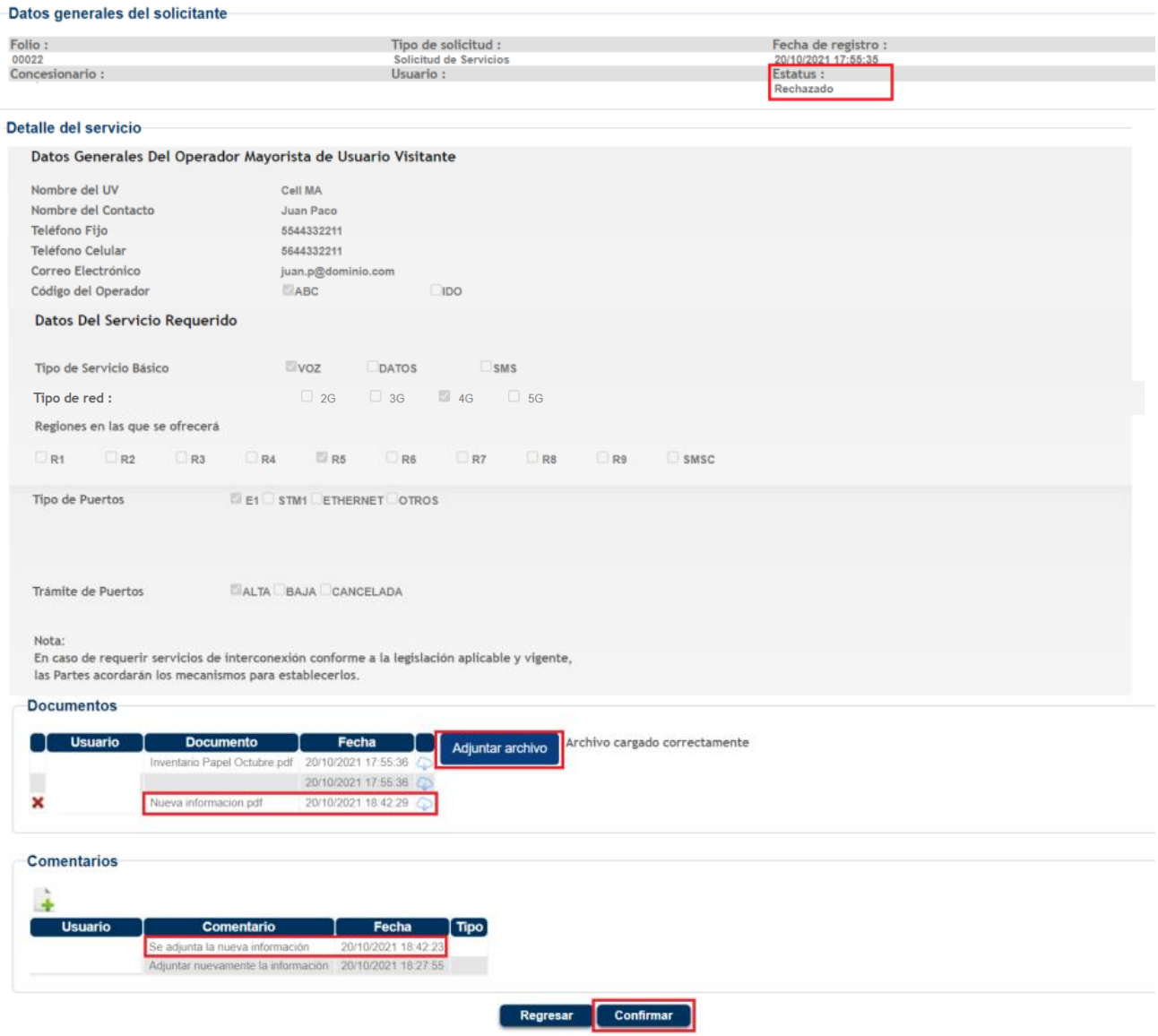
Respuesta 2: Estatus “Rechazado”



A. Dar clic en el botón [Adjuntar archivo] agregando la información faltante

B. Ingresar un comentario al dar clic en el botón , para agregarlo dar clic en el botón [Confirmar]

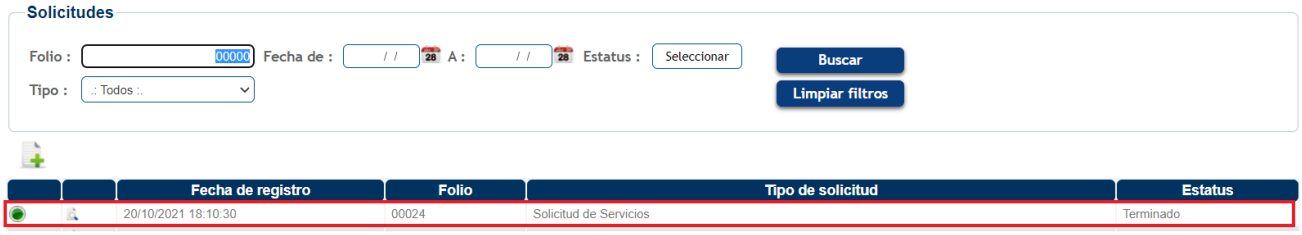
C. Para guardar la información del folio dar clic en el botón [Confirmar]



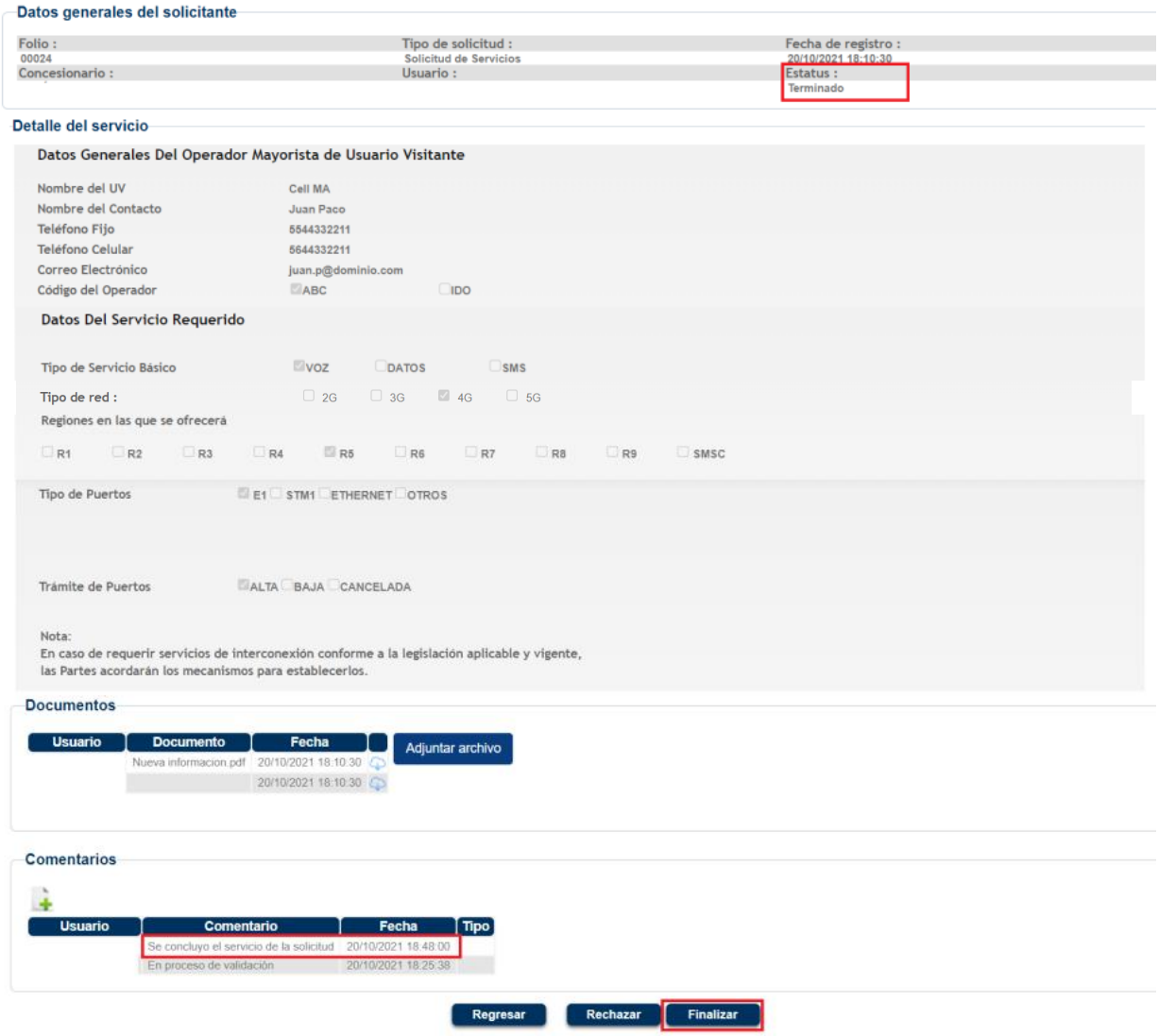
El estatus del folio cambia de “Rechazado” a “En proceso”

Respuesta 3: Estatus “Terminado”

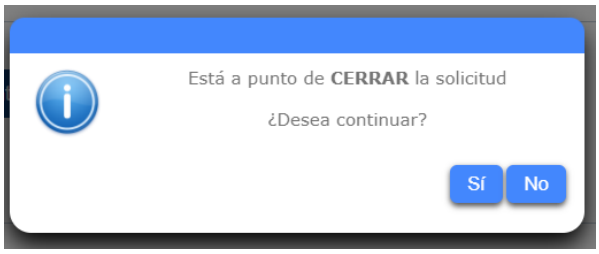
Una vez que se atendió el folio, el estatus cambiara de “En proceso” a “Terminado”, el UV debe dar el visto bueno de que la solicitud se llevó a cabo, avanzando el estatus de “Cerrado” o una vez transcurrido las 48 horas en estatus “Terminado” se finalizará automáticamente con estatus “Cerrado”.

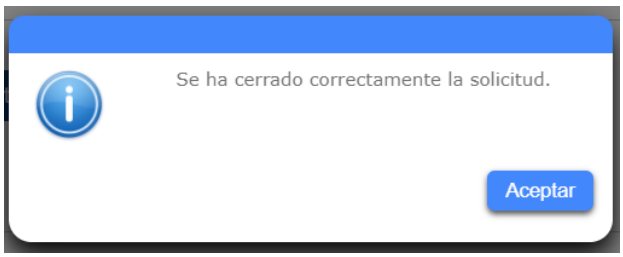


A. Dar clic en el botón [Finalizar]

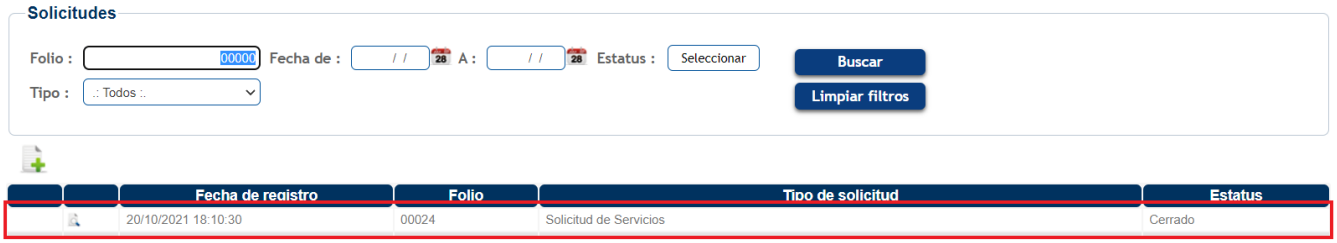


B. Para confirmar la acción de finalizar el folio, dar clic en el botón [Si] y aparecerá otra ventana emergente donde indica que la operación fue realizada, dar clic en el botón [Aceptar]



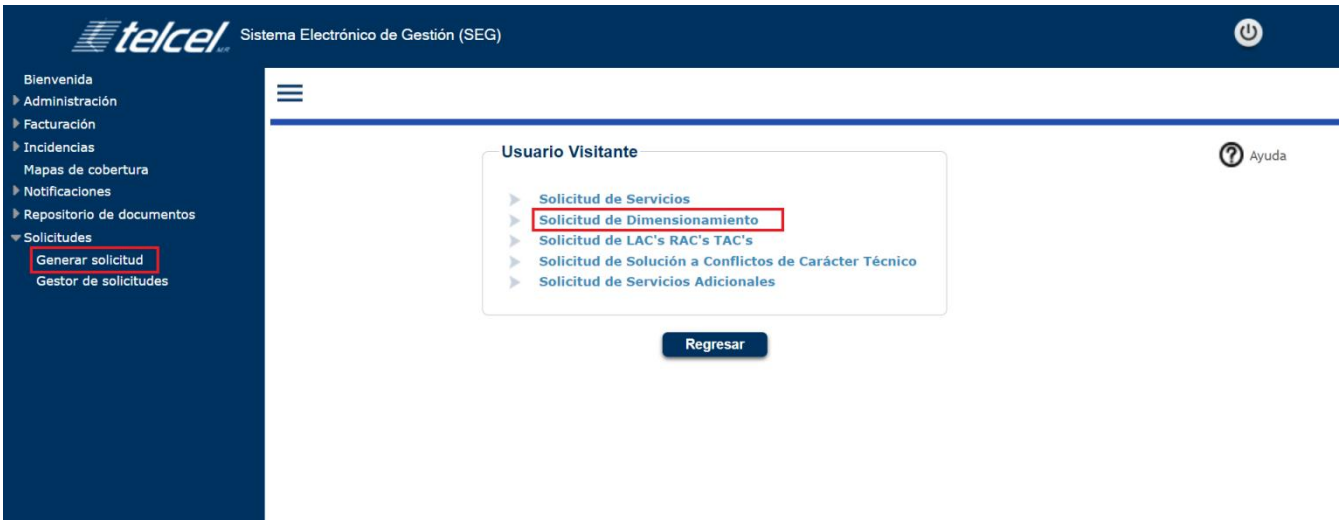


El estatus del folio cambia de “Terminado” a “Cerrado”



16.1.2 Descripción del proceso: Solicitud de dimensionamiento

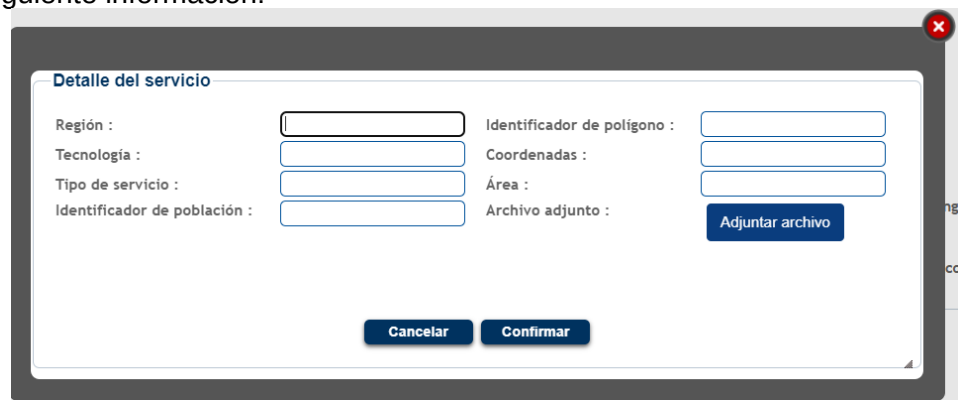
Responsable: Usuario operativo UV

No.	Descripción de tarea
1	Entrar al portal del SEG > módulo “Solicitudes” > submódulo “Generar solicitud” > en el marco “Usuario visitante” dar clic en el vínculo “Solicitud de dimensionamiento” 

2

A. Para añadir la solicitud de dimensionamiento hay que añadir el detalle que se requiere, esto al dar clic en el botón .

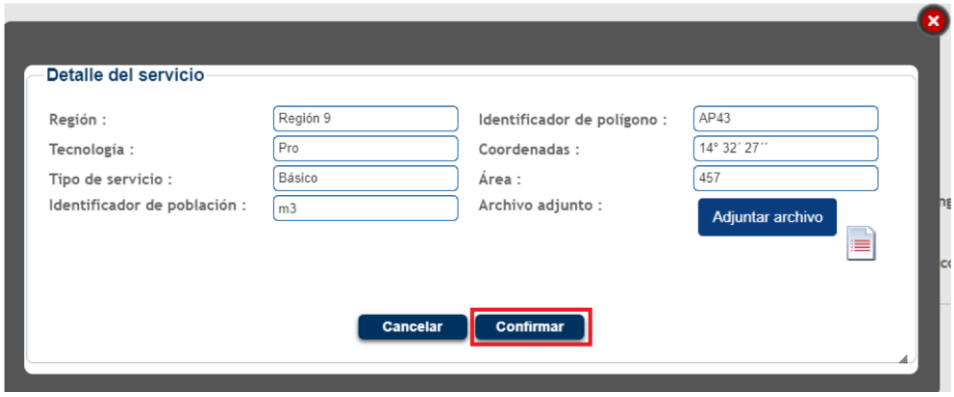
B. Capturar la siguiente información:



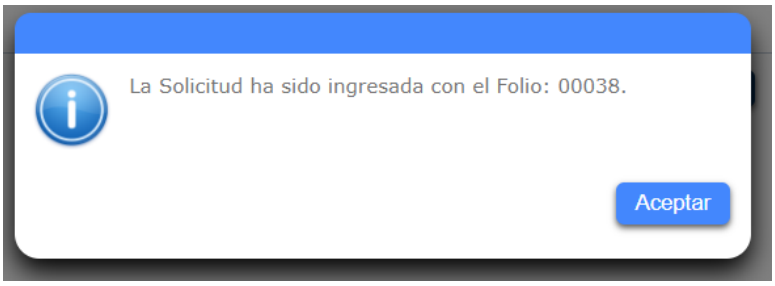
No.	Detalle del servicio
1	Ingresar la región del servicio Región :
2	Ingresar la tecnología del servicio Tecnología :
3	Ingresar el tipo de servicio Tipo de servicio :
4	Ingresar el identificador de población del servicio Identificador de población :
5	Ingresar las coordinas del servicio Coordenadas :
6	Ingresar el área del servicio Área :

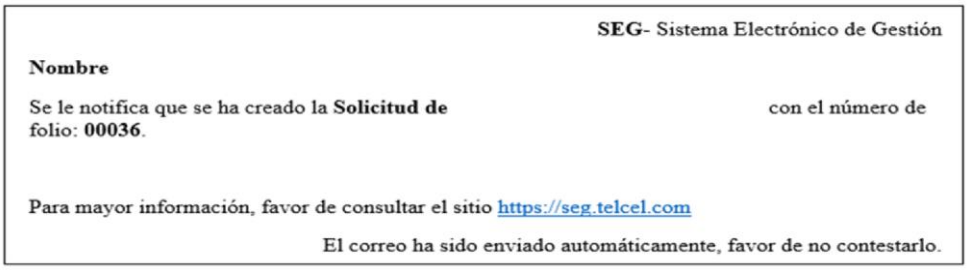
7	Adjuntar un archivo con información complementaria y/o adicional del servicio Archivo adjunto : Adjuntar archivo

C. De guardar la información dar clic en el botón [Confirmar], enviará lo capturado a una fila, para crear el folio dar clic en el botón [Confirmar].



D. De contar con la información completa, aparecerá un mensaje con el número de folio que se ha creado, dar clic sobre el botón [Aceptar] y se notificará por correo.



<table>
<tr>
<td></td>
<td>

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre

Se le notifica que se ha creado la Solicitud de con el número de folio: 00036.

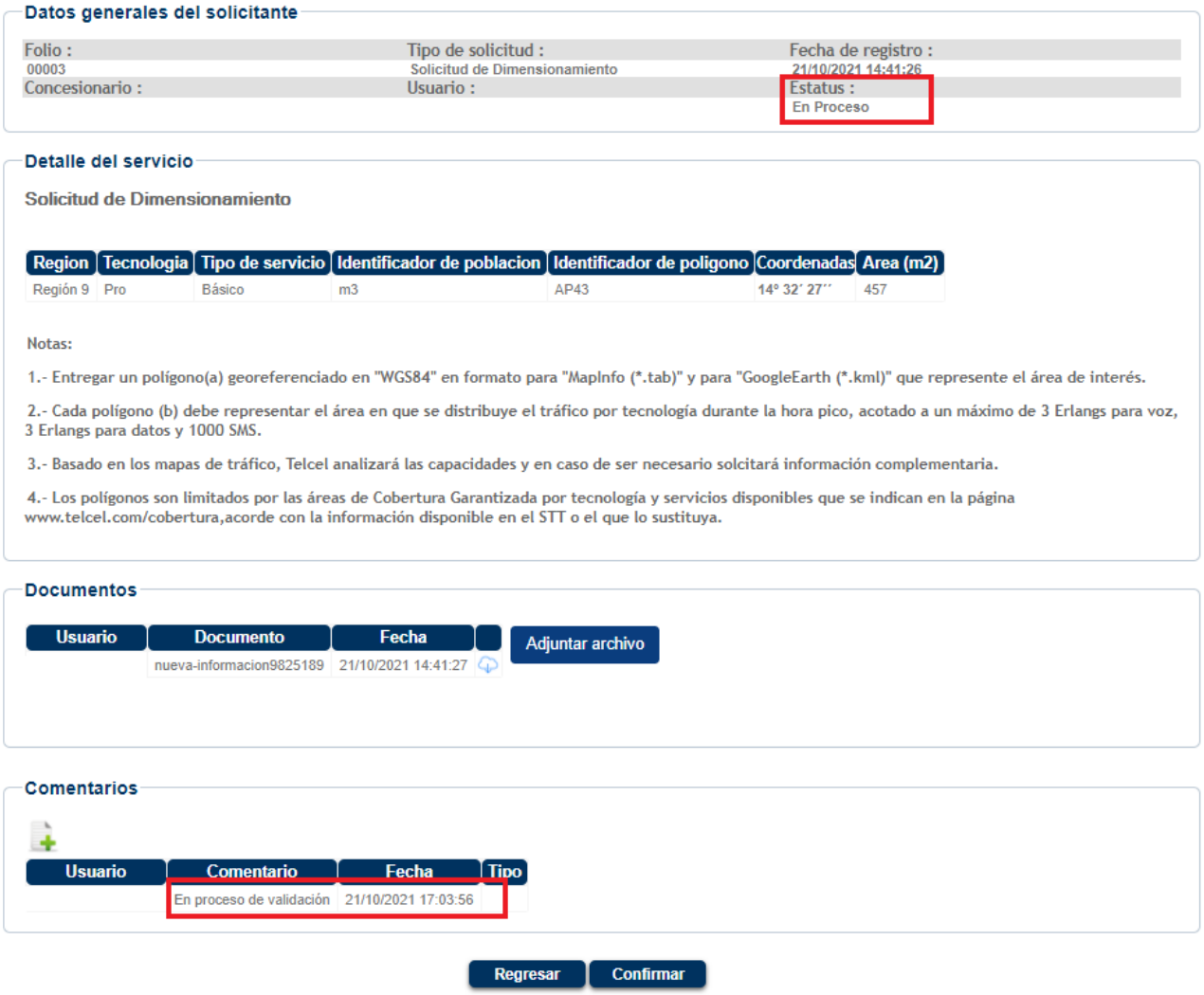
Para mayor información, favor de consultar el sitio https://seg.telcel.com

El correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo.

En el submódulo “Gestor de solicitudes” aparecerá el registro del folio de “Solicitud de dimensionamiento” con el estatus “Abierto

</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>
Telcel colocara el estatus “En proceso”, cuando inicie la validación del folio.

</td>
</tr>
</table>



Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
00003	Solicitud de Dimensionamiento	21/10/2021 14:41:26
Concesionario :	Usuario :	Estatus :
		En Proceso

Detalle del servicio

Solicitud de Dimensionamiento

Region	Tecnologia	Tipo de servicio	Identificador de poblacion	Identificador de poligono	Coordenadas	Area (m2)
Región 9	Pro	Básico	m3	AP43	14° 32' 27''	457

Notas:

1.- Entregar un polígono(a) georeferenciado en "WGS84" en formato para "MapInfo (*.tab)" y para "GoogleEarth (*.kml)" que represente el área de interés.

2.- Cada polígono (b) debe representar el área en que se distribuye el tráfico por tecnología durante la hora pico, acotado a un máximo de 3 Erlangs para voz, 3 Erlangs para datos y 1000 SMS.

3.- Basado en los mapas de tráfico, Telcel analizará las capacidades y en caso de ser necesario solcitará información complementaria.

4.- Los polígonos son limitados por las áreas de Cobertura Garantizada por tecnología y servicios disponibles que se indican en la página www.telcel.com/cobertura,acorde con la información disponible en el STT o el que lo sustituya.

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	
	nueva-informacion9825189	21/10/2021 14:41:27	

Adjuntar archivo

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	En proceso de validación	21/10/2021 17:03:56	

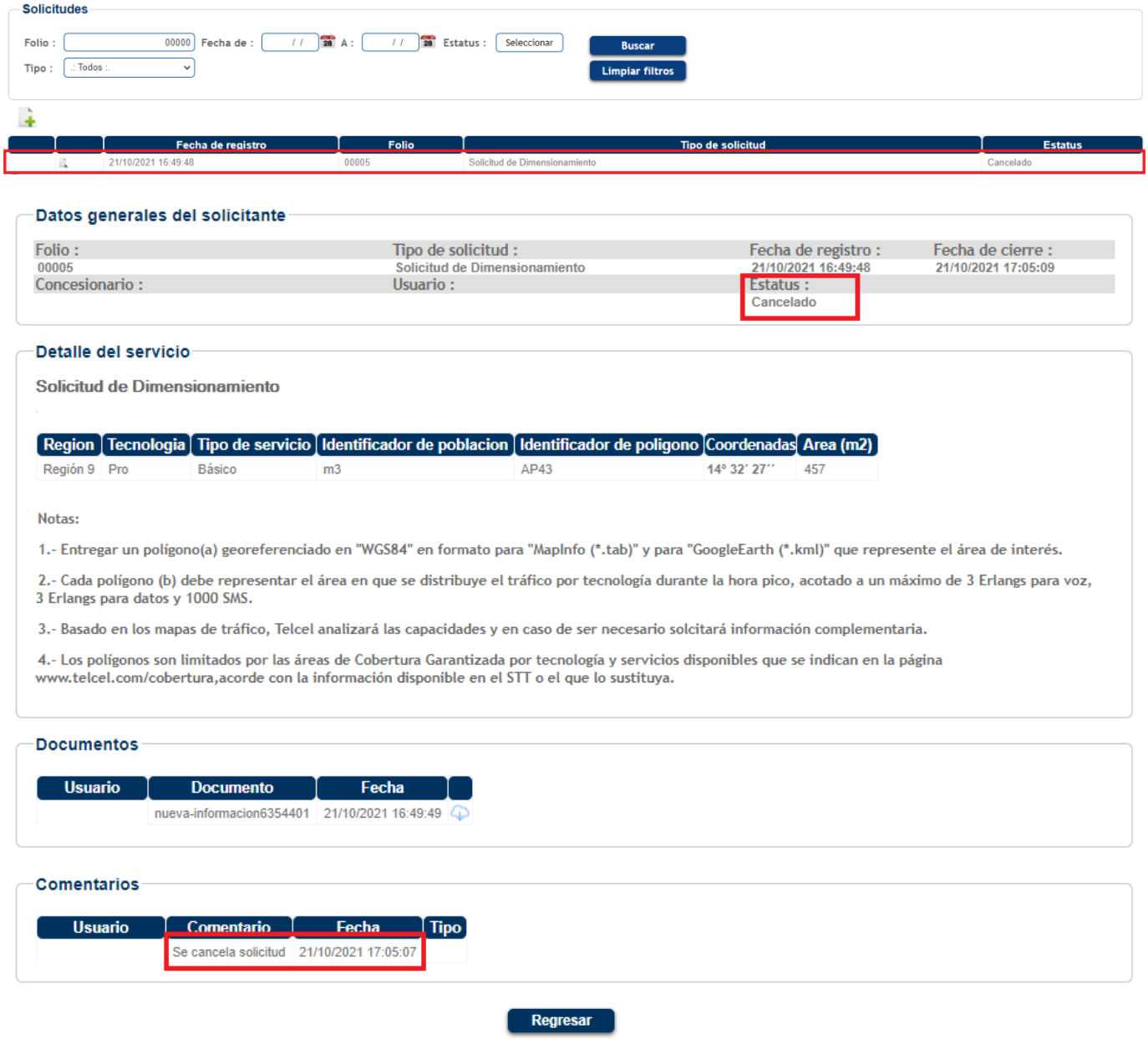
Regresar Confirmar

4

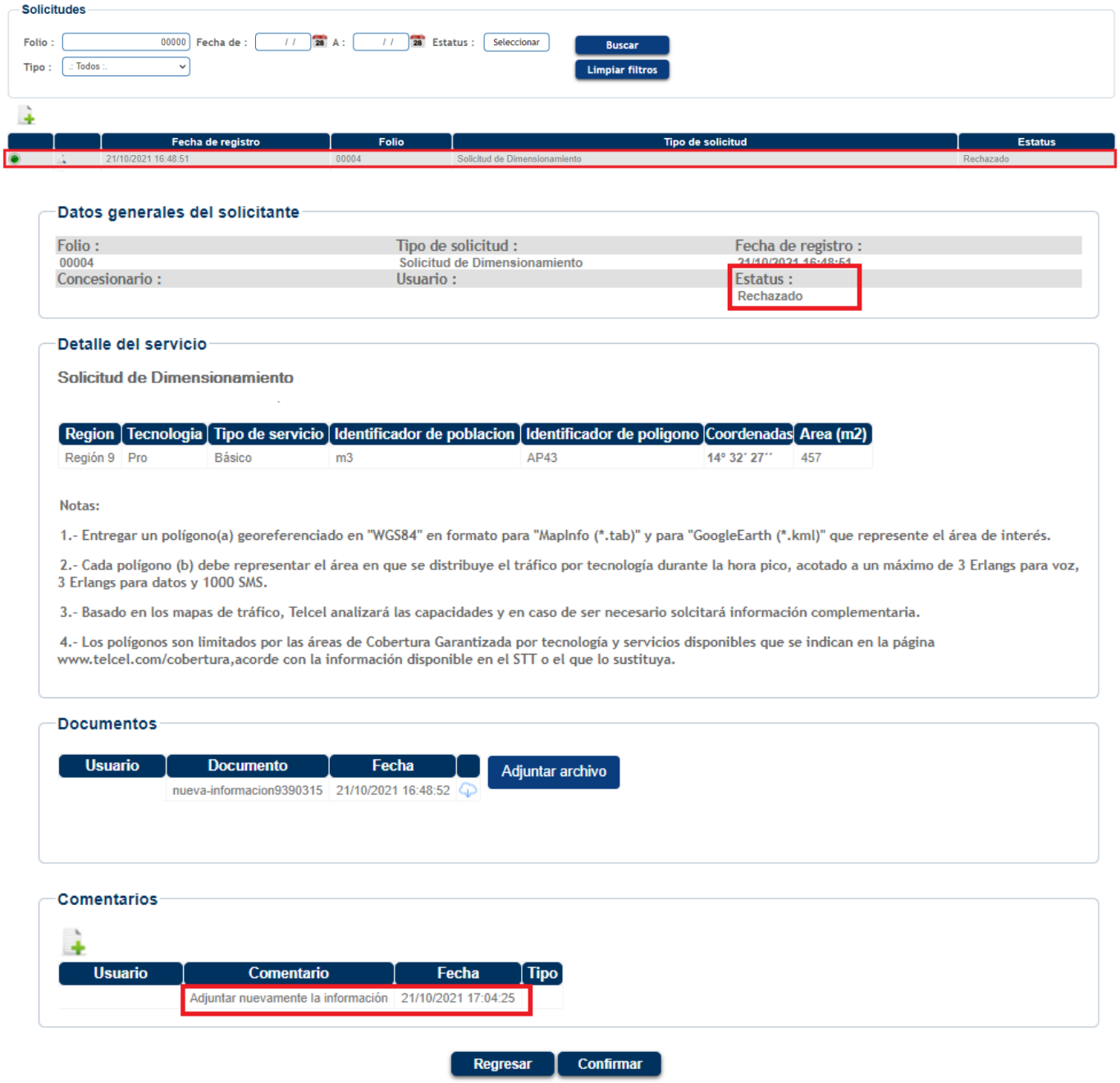
Posteriormente, Telcel podrá dar respuesta con tres opciones:

No.	Respuesta	Descripción
1	Cancelado	No tiene la información adecuada para la solicitud generada por lo tanto aquí finaliza el proceso de la solicitud.
2	Rechazado	No contiene el comprobante de pago requerido por lo tanto hay que adjuntarlo, para que se cambie en estatus “En proceso”
3	Terminado	Se atendió el folio.

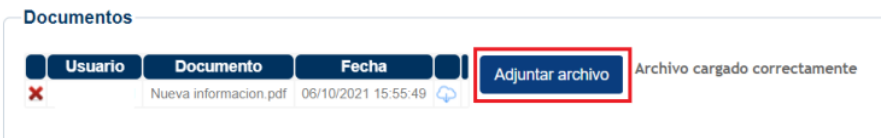
Respuesta 1: Estatus “Cancelado”



Respuesta 2: Estatus “Rechazado”

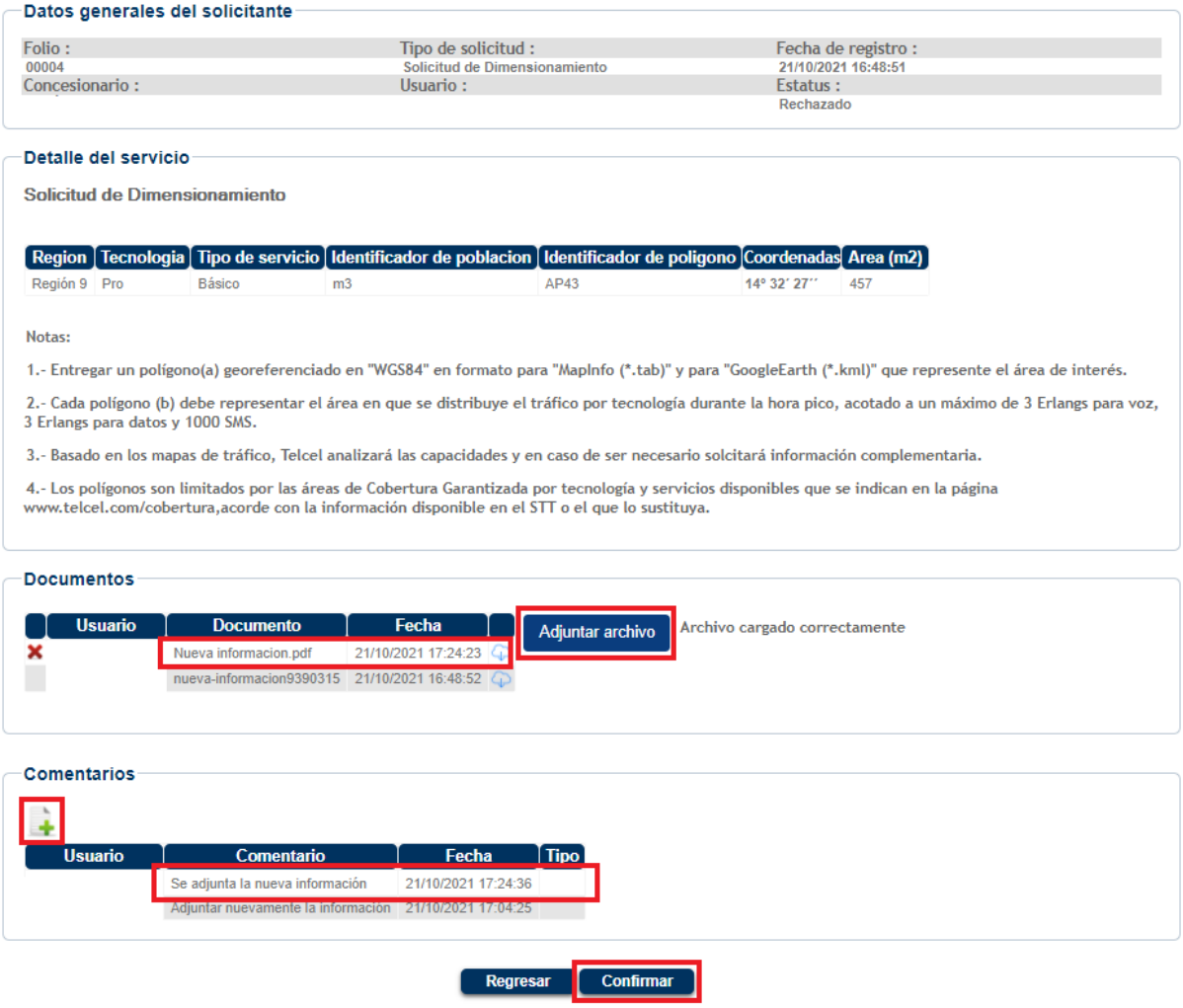


A. Dar clic en el botón [Adjuntar archivo]

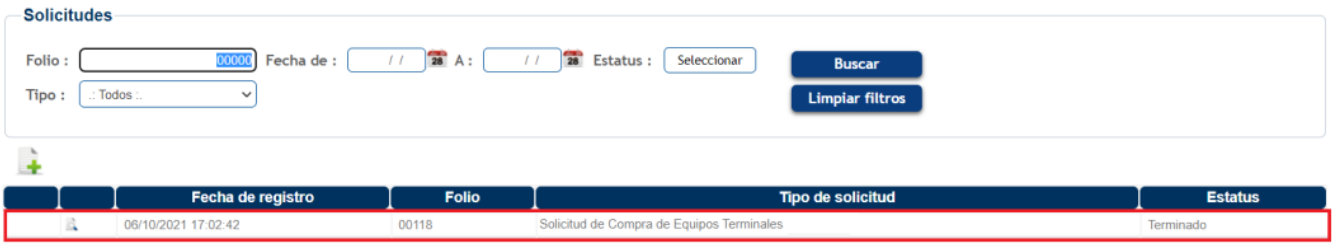


B. Ingresar un comentario al dar clic en el botón , para agregarlo dar clic en el botón [Confirmar]

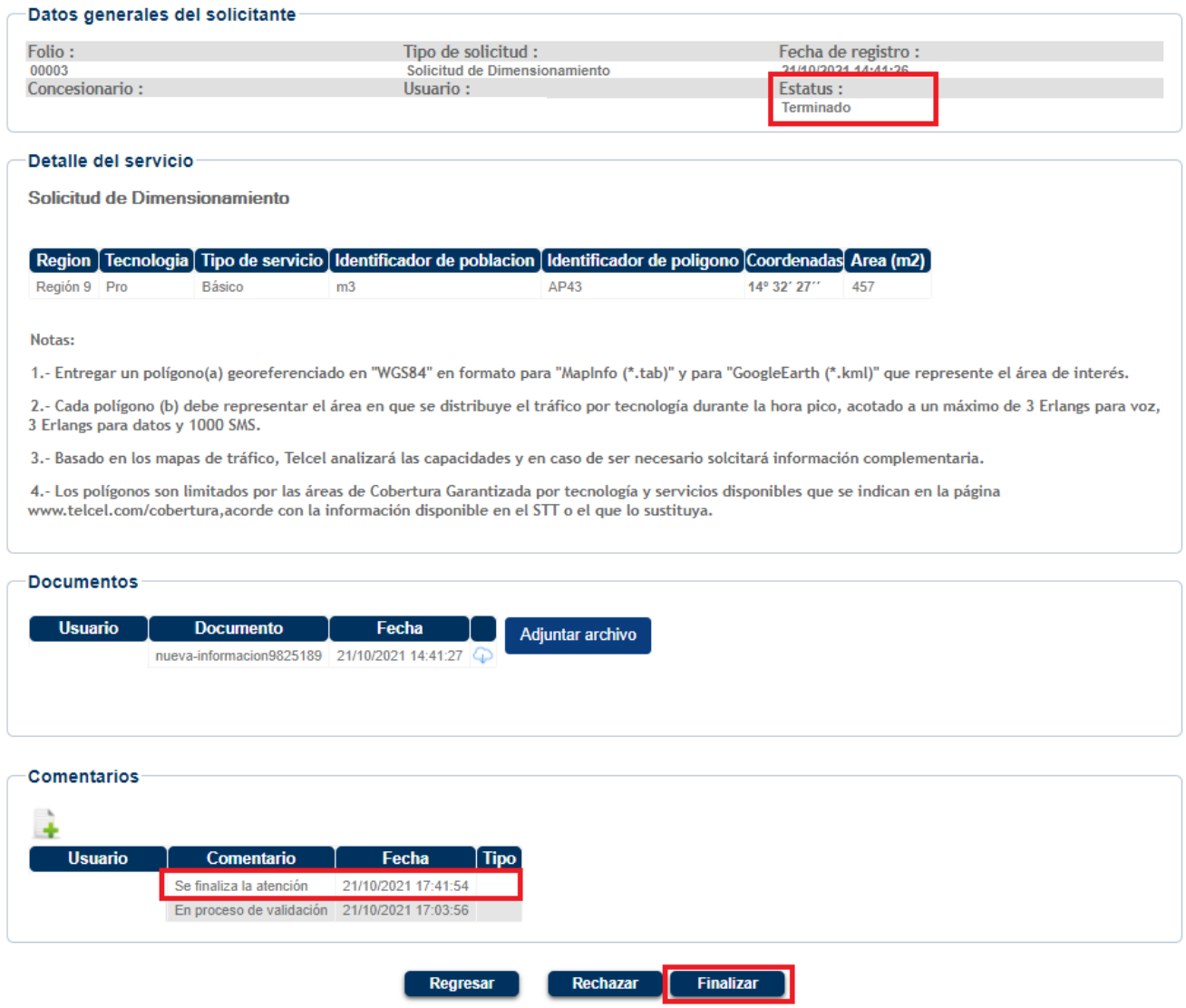
C. Para guardar la información del folio dar clic en el botón [Confirmar]



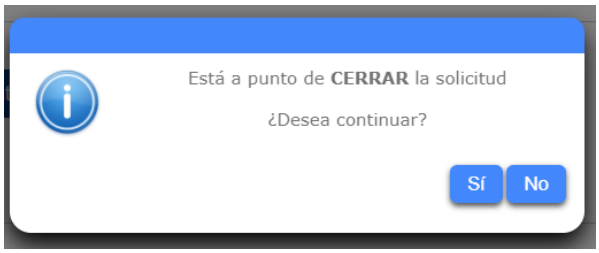
Respuesta 3: Estatus “Terminado”
Cuando el proceso del folio fue atendido, cambiando el estatus de “En proceso” a “Terminado”, el UV debe dar el visto bueno de que la solicitud se llevó a cabo, avanzando el estatus de “Cerrado” o una vez transcurrido las 48 horas en estatus “Terminado” se finalizará automáticamente con estatus “Cerrado”.

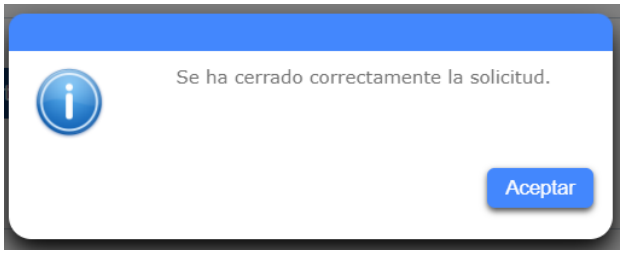


A. Dar clic en el botón [Finalizar]



B. Para confirmar la acción de finalizar el folio, dar clic en el botón [Si] y aparecerá otra ventana emergente donde indica que la operación fue realizada, dar clic en el botón [Aceptar]

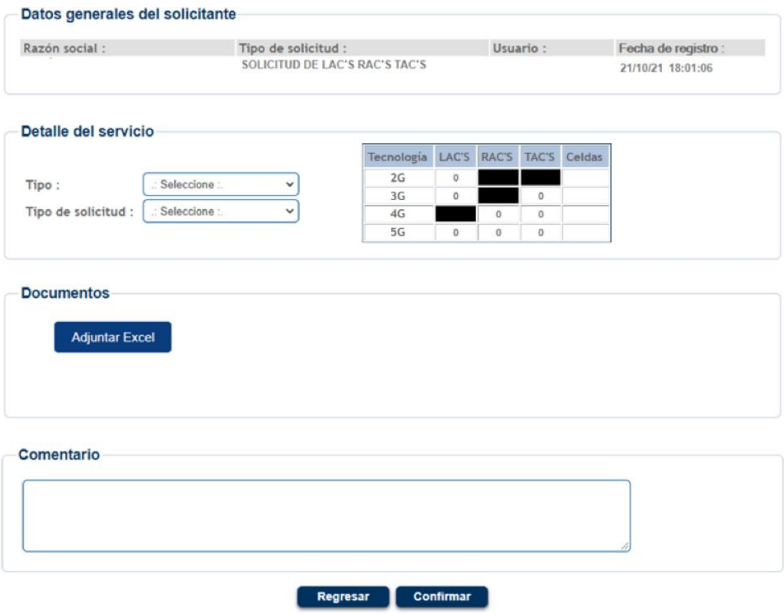




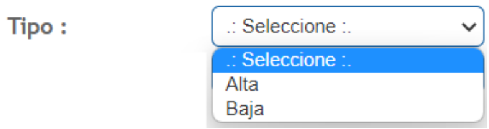
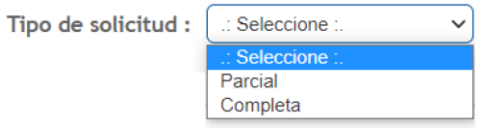
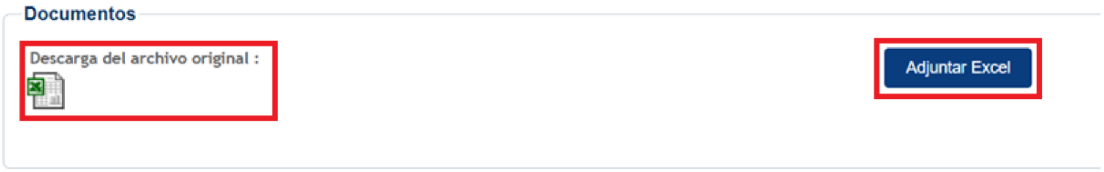
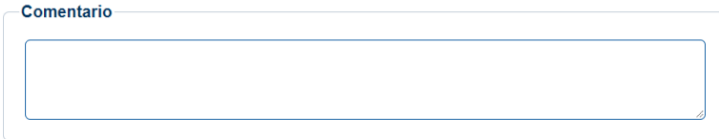
El estatus del folio cambia de “Terminado” a “Cerrado”

Solicitudes
Folio :
00000
Fecha de :
/ /
A :
/ /
Estatus :
Seleccionar
Buscar
Tipo :
.: Todos :.
Limpiar filtros
Fecha de registro
Folio
Tipo de solicitud
Estatus
21/10/2021 14:41:26
00003
Solicitud de Dimensionamiento
Cerrado

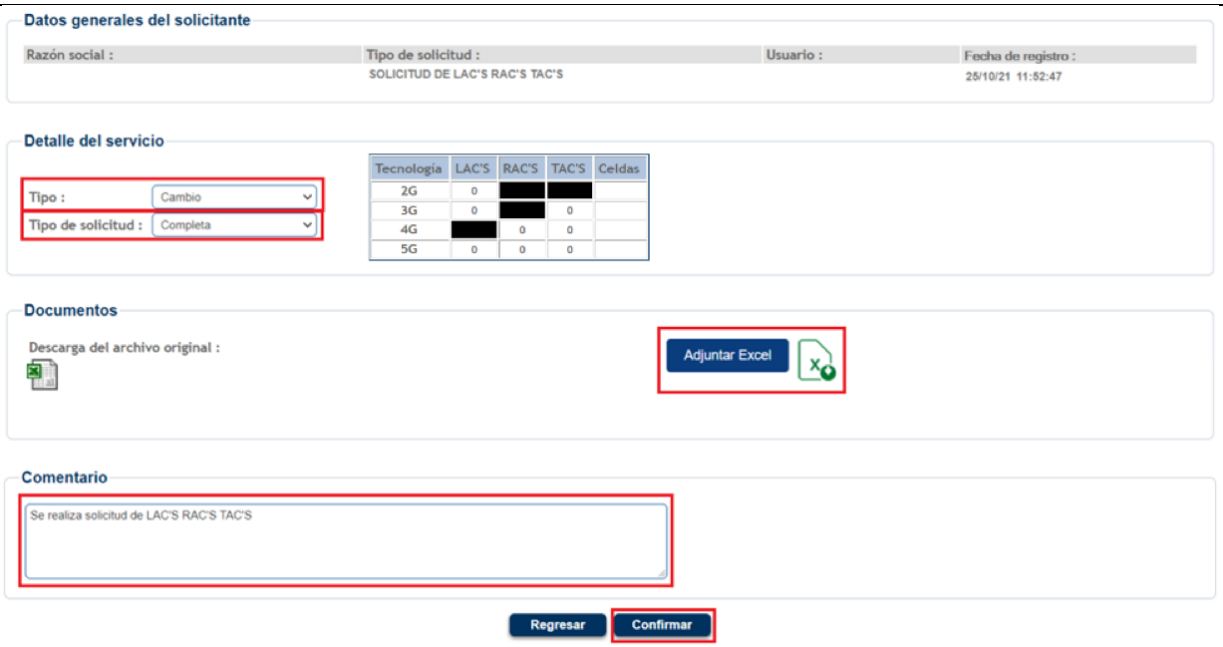
16.1.3 Descripción del proceso: Solicitud de LAC´s RAC´s TAC´s
Responsable: Usuario operativo UV

No.	Descripción de tarea
1	Entrar al portal del SEG > módulo “Solicitudes” > submódulo “Generar solicitud” > en el marco “Usuario visitante” dar clic en el vínculo “Solicitud de LAC´s RAC´s TAC´s”
2	Visualizara la siguiente pantalla 

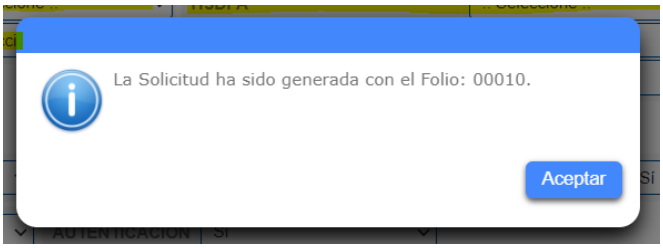
A. Ingresar la siguiente información:

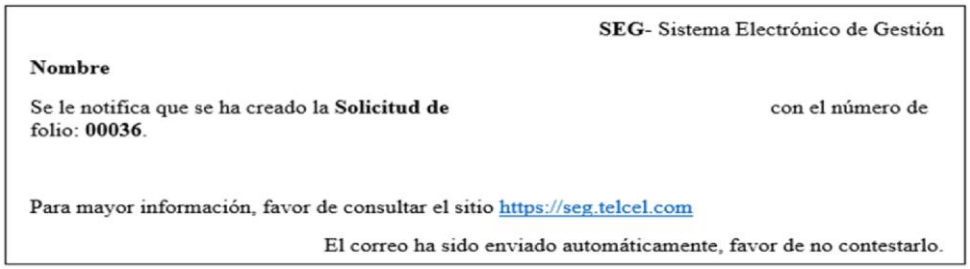
No.	Detalle del servicio
1	Seleccionar el tipo de servicio: 
2	Seleccionar el tipo de solicitud: 
3	Al haber seleccionado los dos pasos anteriores, se mostrara el formato que se tiene que descargar, llenar y adjuntar. 
4	Capturar un comentario de la solicitud 

B. Para crear el folio dar clic en el botón [Confirmar]



C. De contar con la información completa, aparecerá un mensaje con el número de folio que se ha creado, dar clic sobre el botón [Aceptar] y se notificará por correo.





SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre

Se le notifica que se ha creado la **Solicitud de** con el número de folio: **00036**.

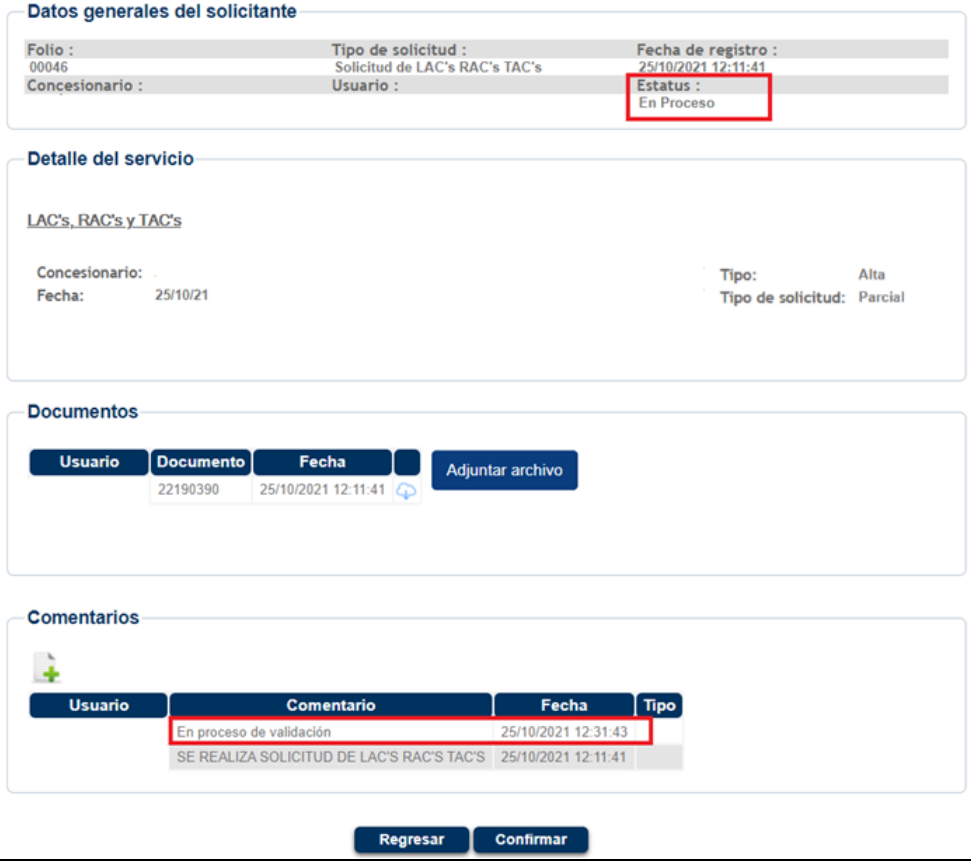
Para mayor información, favor de consultar el sitio https://seg.telcel.com

El correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo.

En el submódulo “Gestor de solicitudes” aparecerá el registro del folio de “Solicitud de LAC's RAC's TAC's” con el estatus “Abierto”

4

Telcel colocara el estatus “En proceso”, cuando inicie la validación del folio.

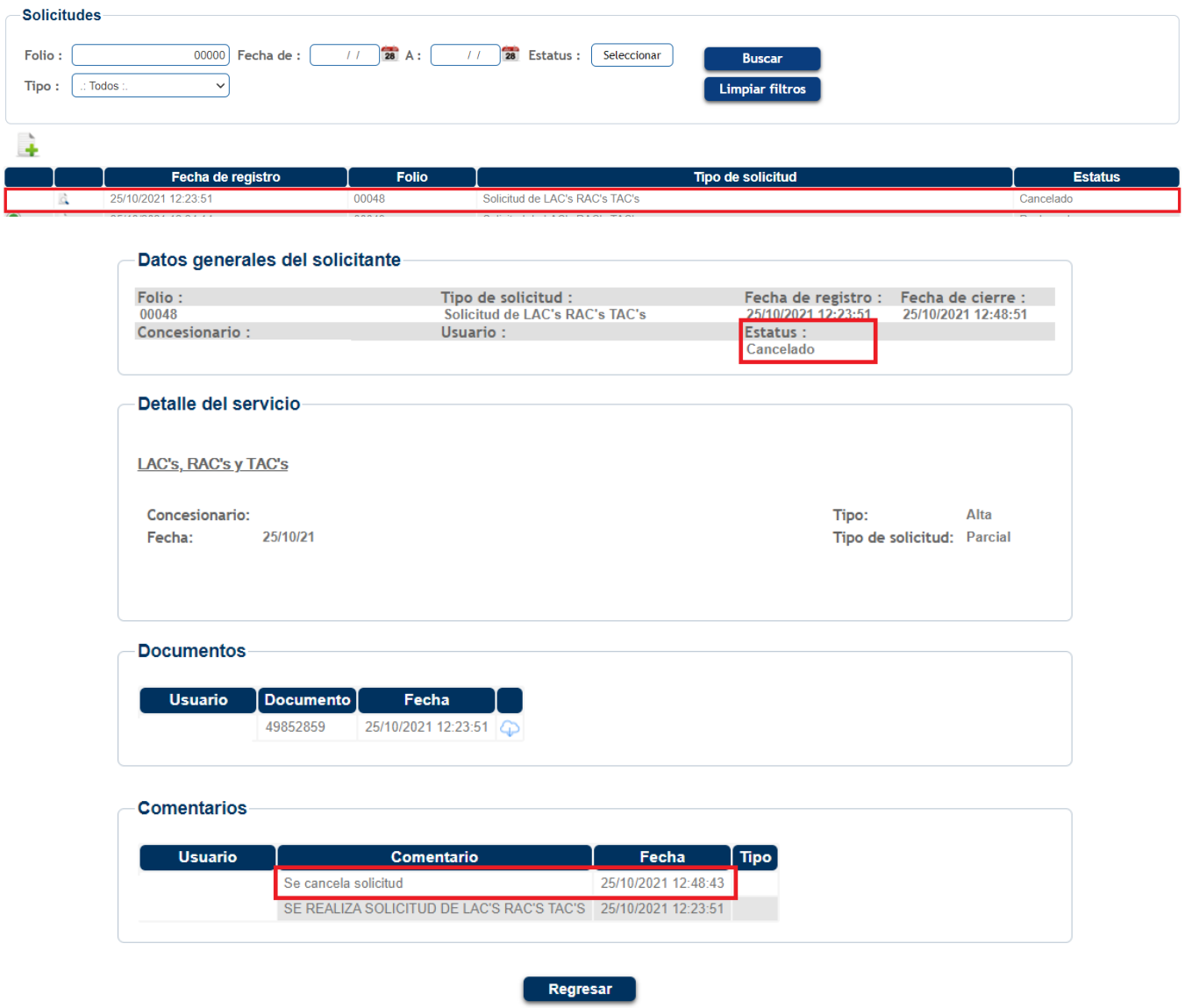


6

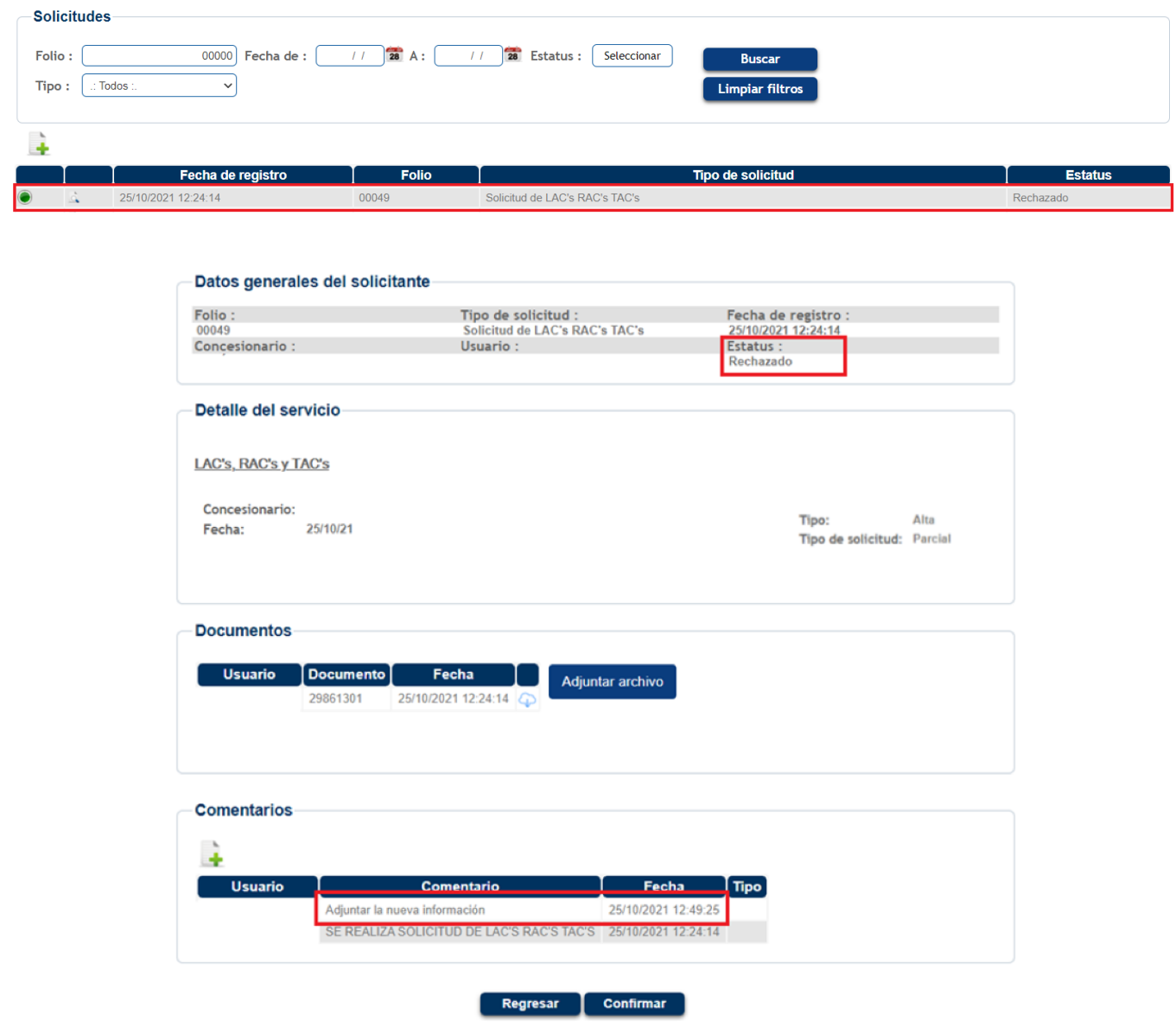
Posteriormente, Telcel podrá dar respuesta con tres opciones:

No.	Respuesta	Descripción
1	Cancelado	No tiene la información correspondiente para la solicitud generada por lo tanto aquí finaliza el proceso.
2	Rechazado	No contiene la información requerida por lo tanto hay que adjuntar la información, para que se cambie en estatus “En proceso”
3	Terminado	Se atendió el folio.

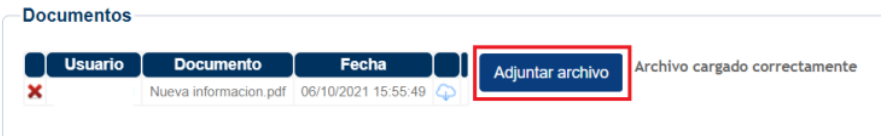
Respuesta 1: Estatus “Cancelado”



Respuesta 2: Estatus “Rechazado”

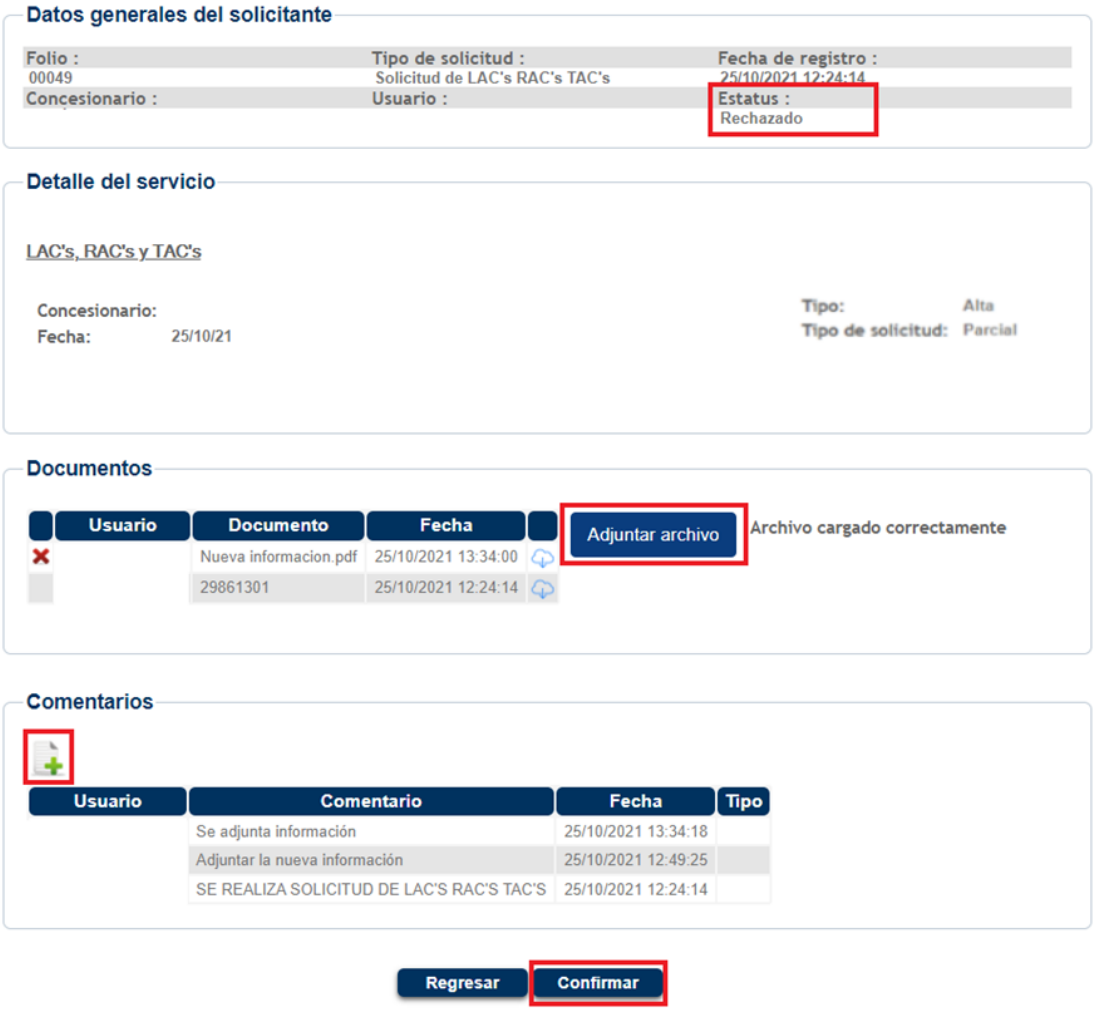


A. Dar clic en el botón [Adjuntar archivo] agregando la información faltante



B. Ingresar un comentario al dar clic en el botón , para agregarlo dar clic en el botón [Confirmar]

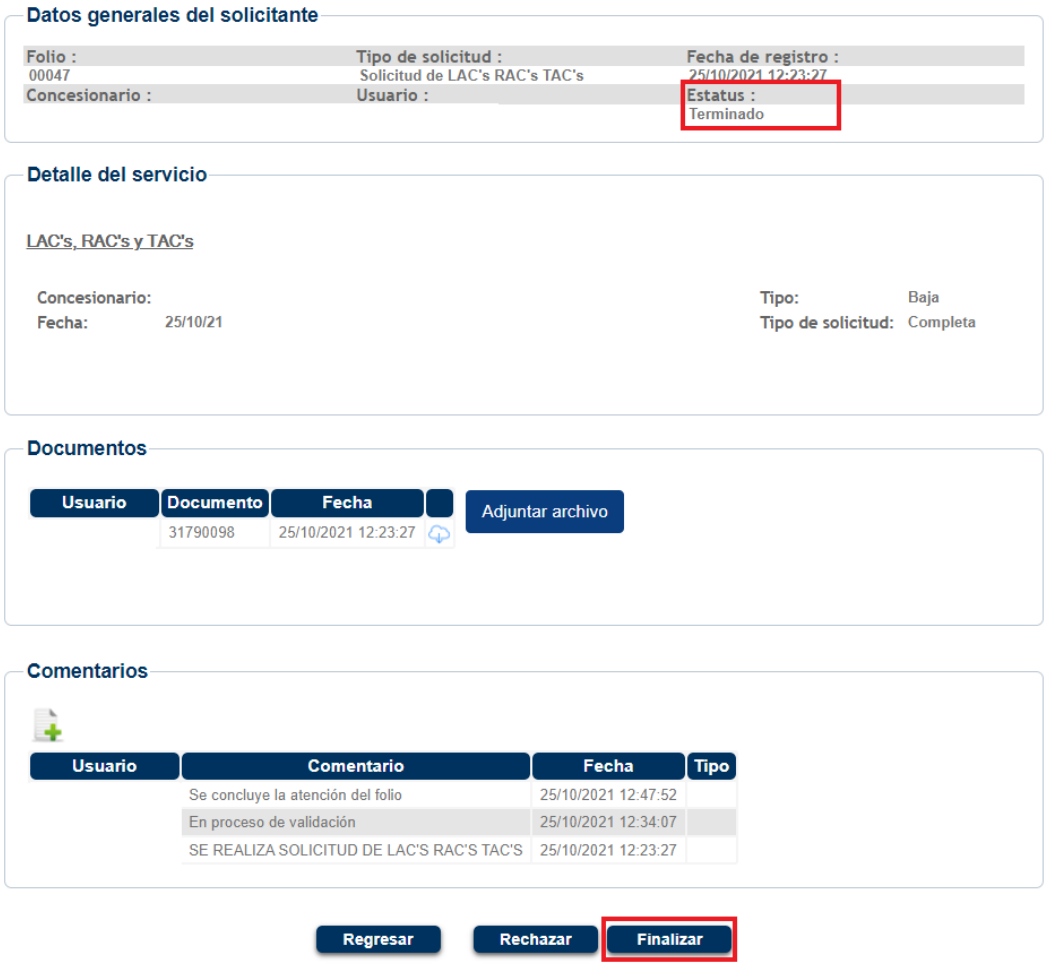
C. Para guardar la información del folio dar clic en el botón [Confirmar]



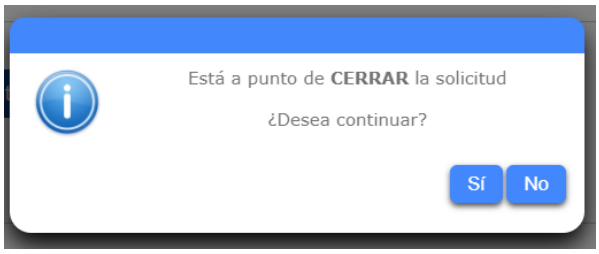
Respuesta 3: Estatus “Terminado”

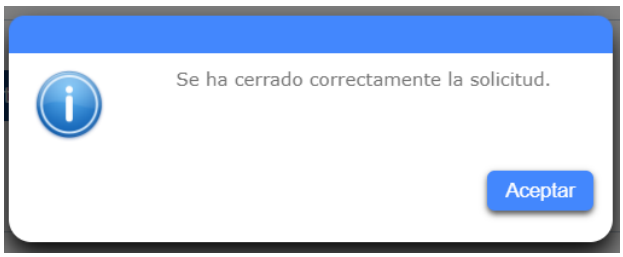
Una vez que atendió la solicitud, el estatus cambiara de “En proceso” a “Terminado”, el UV debe dar el visto bueno de que la solicitud se llevó a cabo, avanzando el estatus de “Cerrado” al dar clic en el botón [Cerrar] o una vez transcurrido las 48 horas en estatus “Terminado” se finalizará automáticamente con estatus “Cerrado”.

A. Dar clic en el botón [Finalizar]



B. Para confirmar la acción de finalizar el folio, dar clic en el botón [Si] y aparecerá otra ventana emergente donde indica que la operación fue realizada, dar clic en el botón [Aceptar]

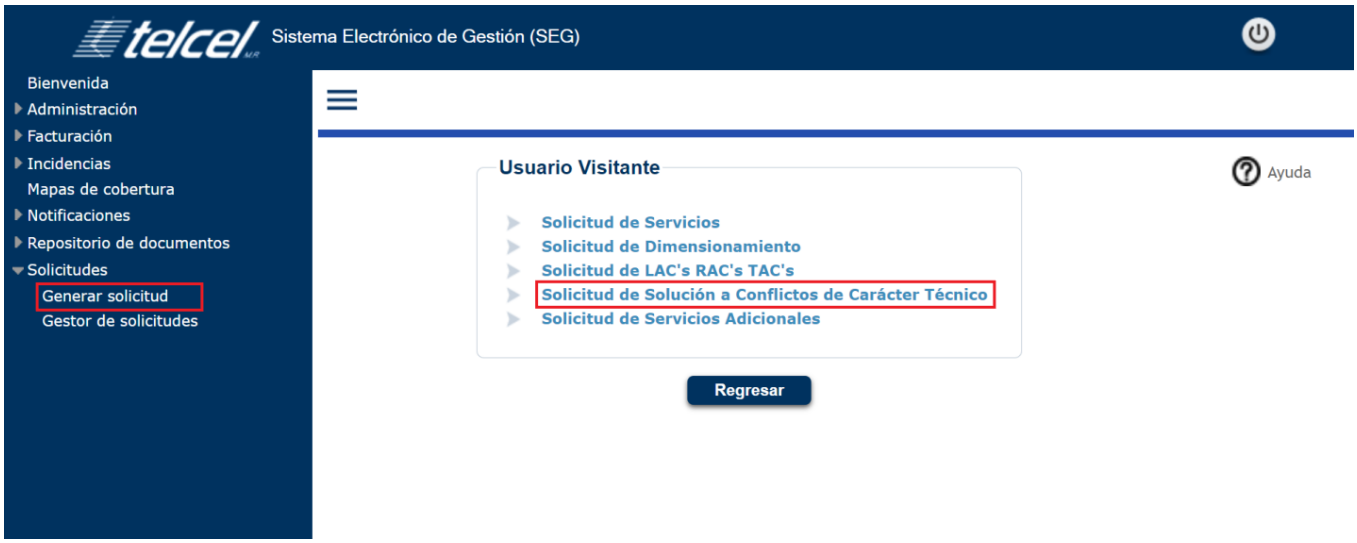




El estatus del folio cambia de “Terminado” a “Cerrado”

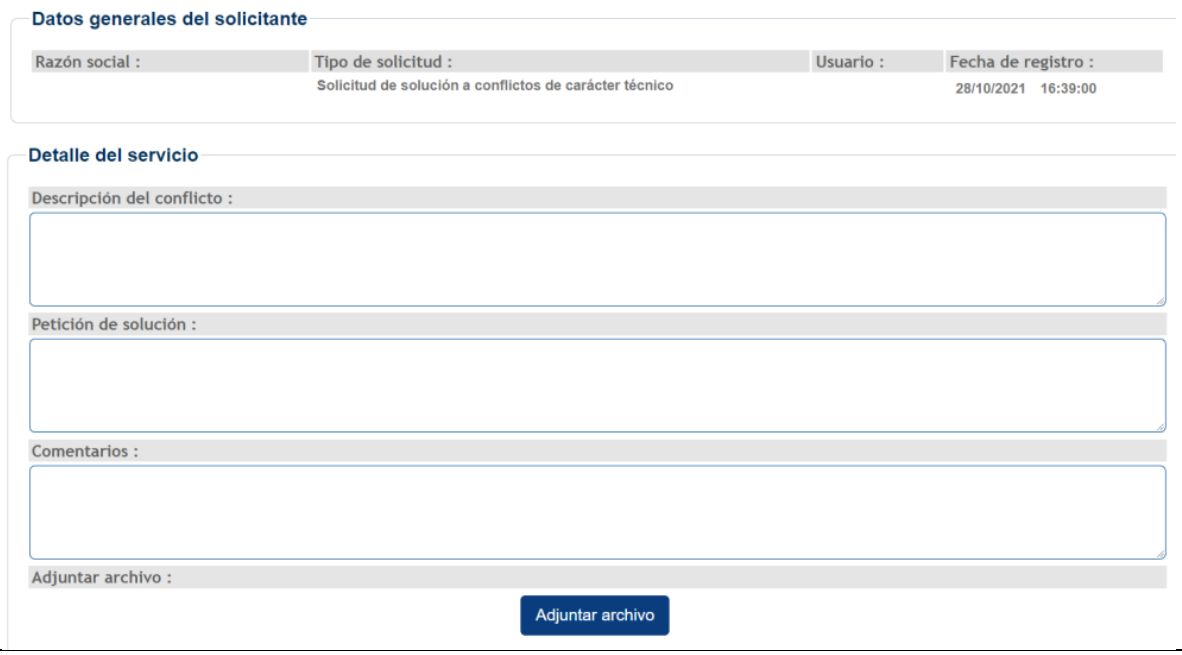
16.1.4 Descripción del proceso: Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico

Responsable: Usuario operativo UV

No.	Descripción de tarea
1	Entrar al portal del SEG > módulo “Solicitudes” > submódulo “Generar solicitud” > en el marco “Comercialización o reventa de servicios” dar clic en el vínculo “Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico” 

2

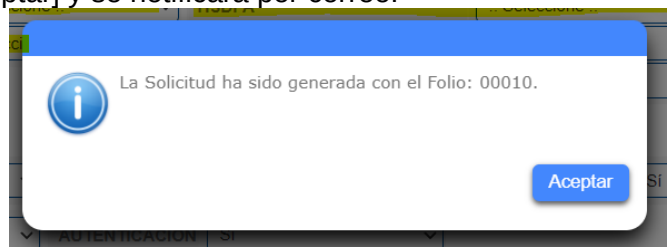
A. Capturar la siguiente información:



No.	Detalle del servicio
1	Describir el conflicto técnico Descripción del conflicto :
2	Ingresar la petición de solución Petición de solución :
3	Captura información adicional o comentario Comentarios :
4	Adjuntar la información del conflicto técnico Adjuntar archivo : Adjuntar archivo

B. Para crear el folio dar clic en el botón [Confirmar]

c. De contar con la información completa, aparecerá un mensaje con el número de folio que se ha creado, dar clic sobre el botón [Aceptar] y se notificará por correo.



La Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico con folio 00017 ha sido generada

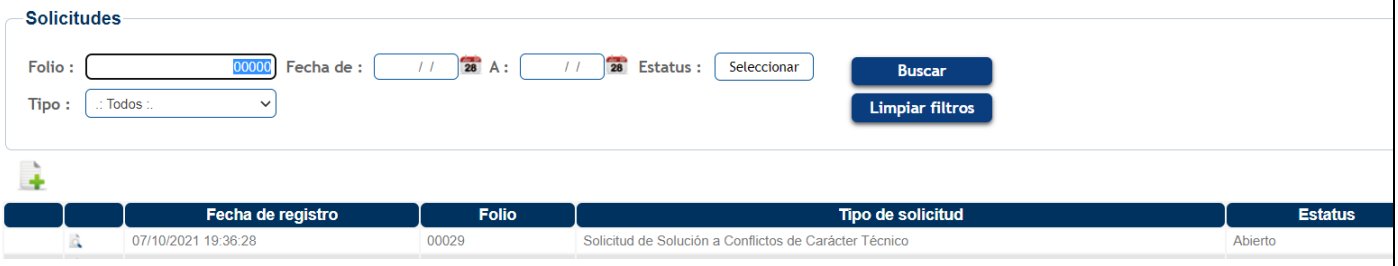
SEG - Sistema Electrónico de Gestión

Se le notifica que se ha generado la **Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico** con número de folio: **00017.**

Para mayor información, favor de consultar el sitio: **https://seg.telcel.com**

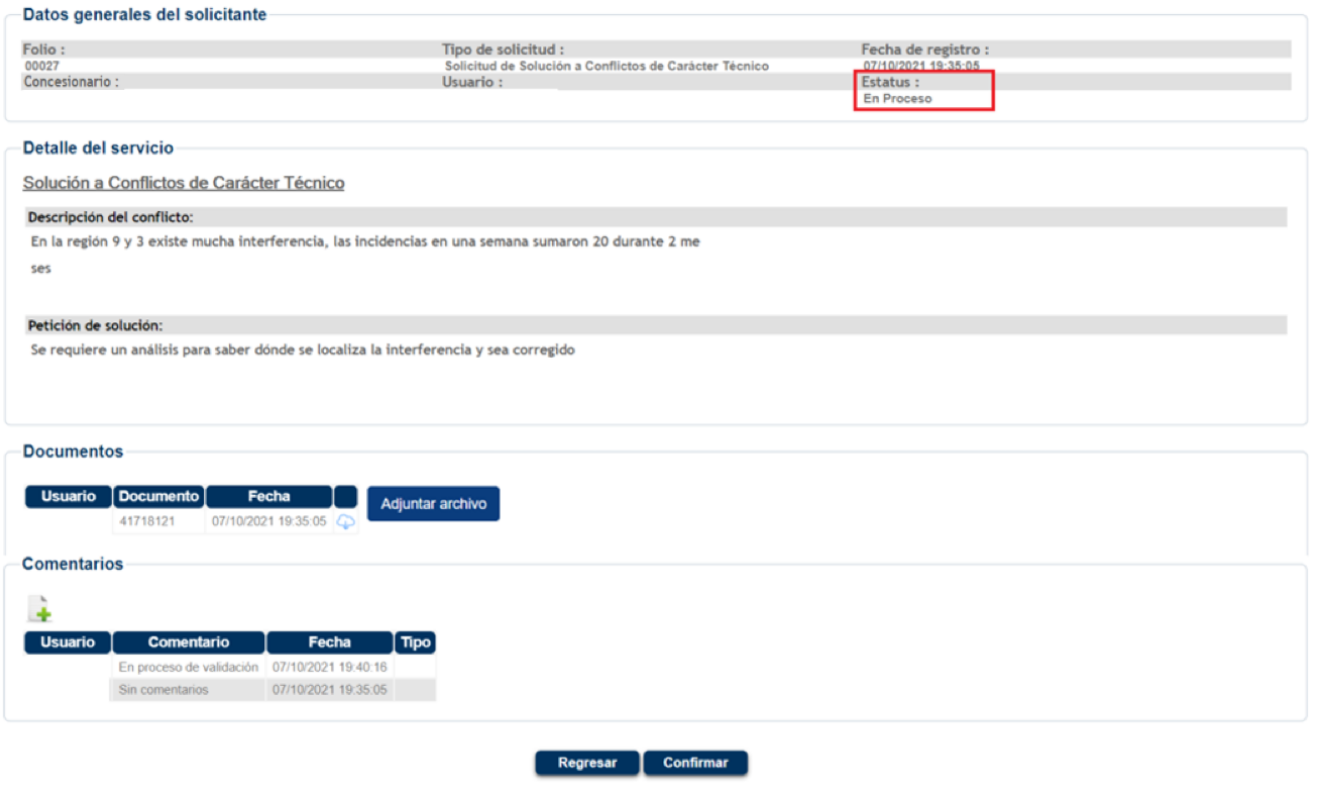
Este correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo.

En el submódulo “Gestor de solicitudes” aparecerá el registro del folio de “Solicitud a conflicto de carácter técnico” con el estatus “Abierto”



3

Telcel colocara el estatus “En proceso”, cuando inicie la validación del folio.

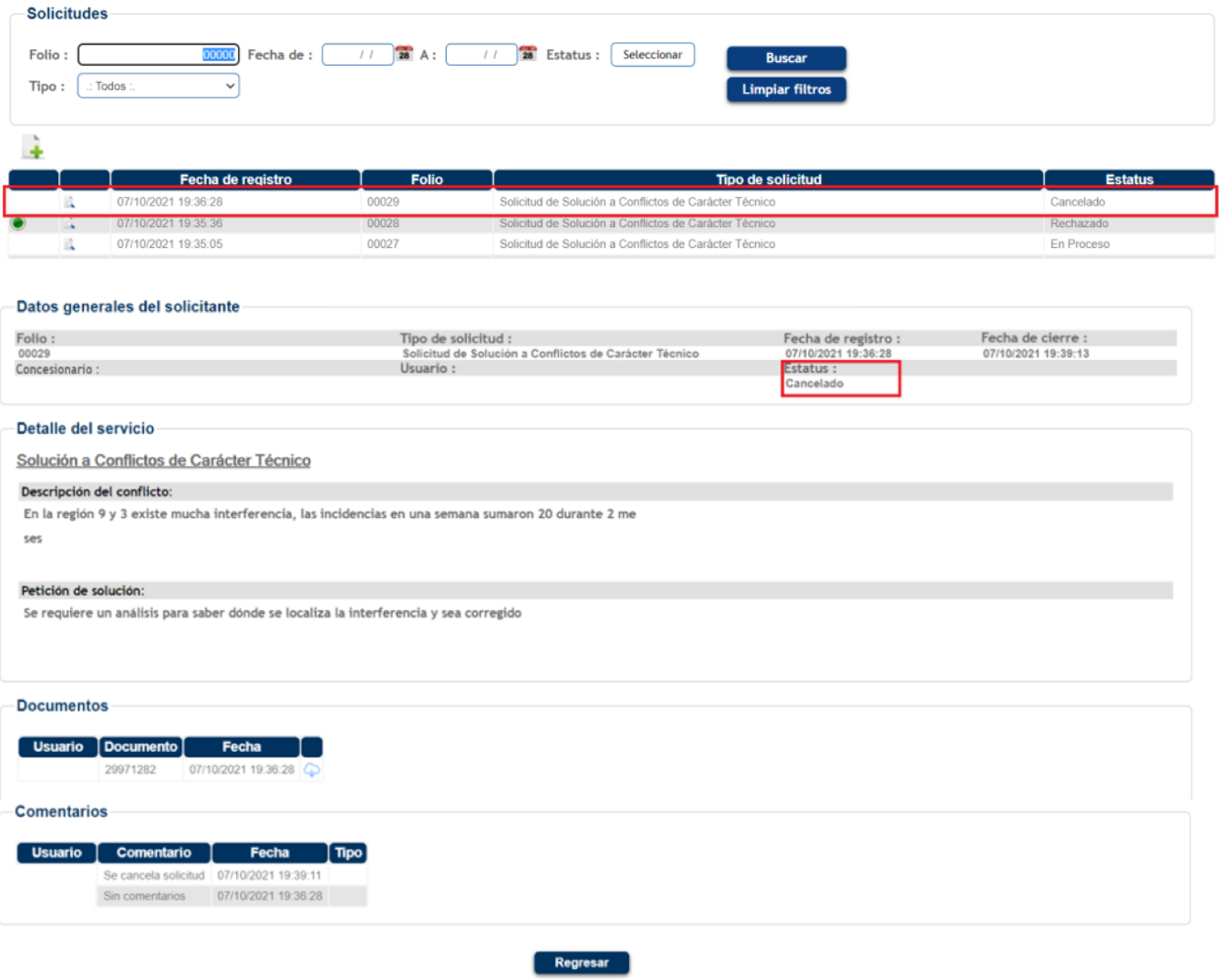


4

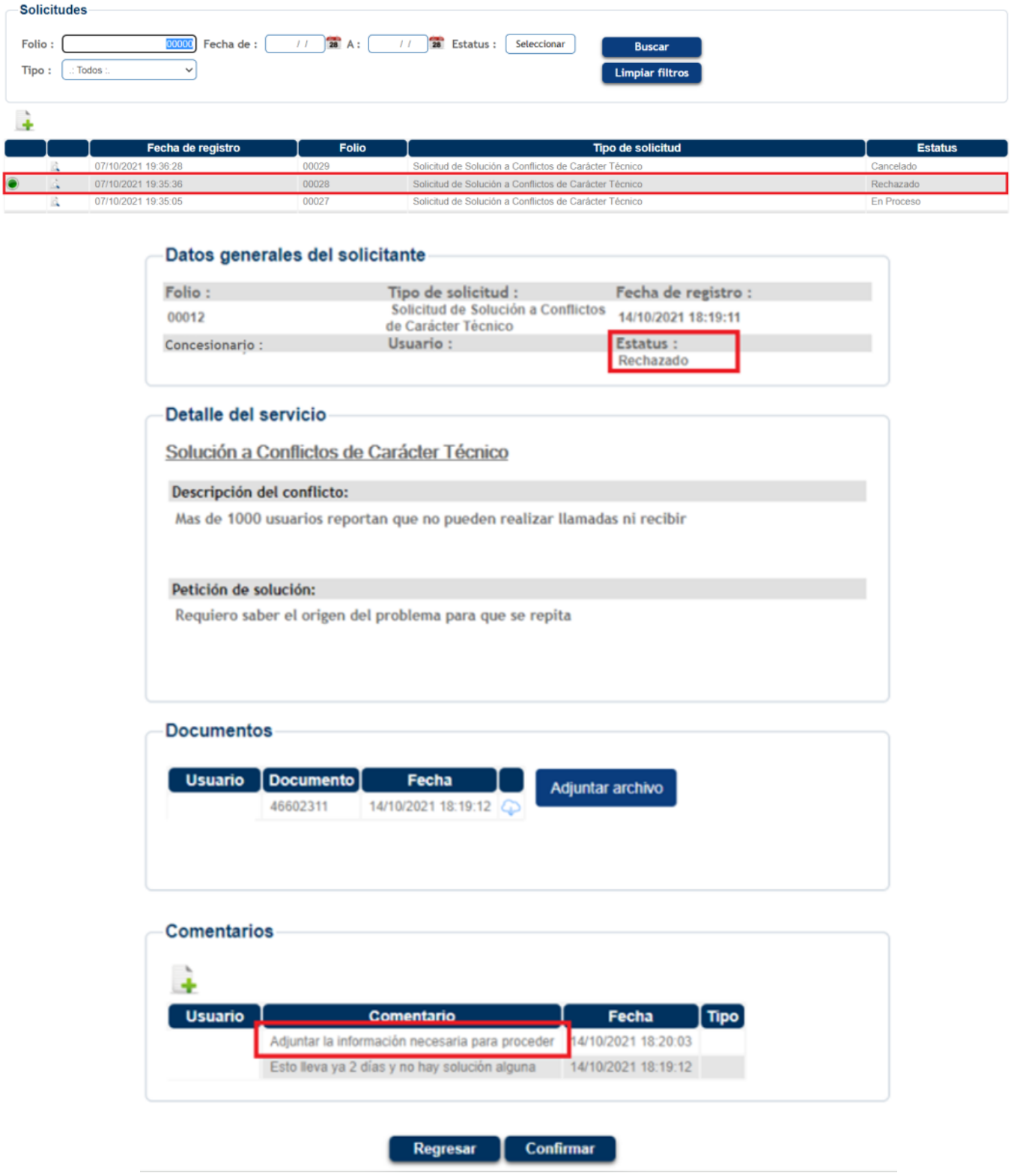
Posteriormente, Telcel podrá dar respuesta con tres opciones:

No.	Respuesta	Descripción
1	Cancelado	No tiene la información correspondiente para la solicitud generada por lo tanto aquí finaliza el proceso.
2	Rechazado	No contiene la información requerida por lo tanto hay que adjuntar la información, para que se cambie en estatus “En proceso”
3	Terminado	Se atendió el folio.

Respuesta 1: Estatus “Cancelado”



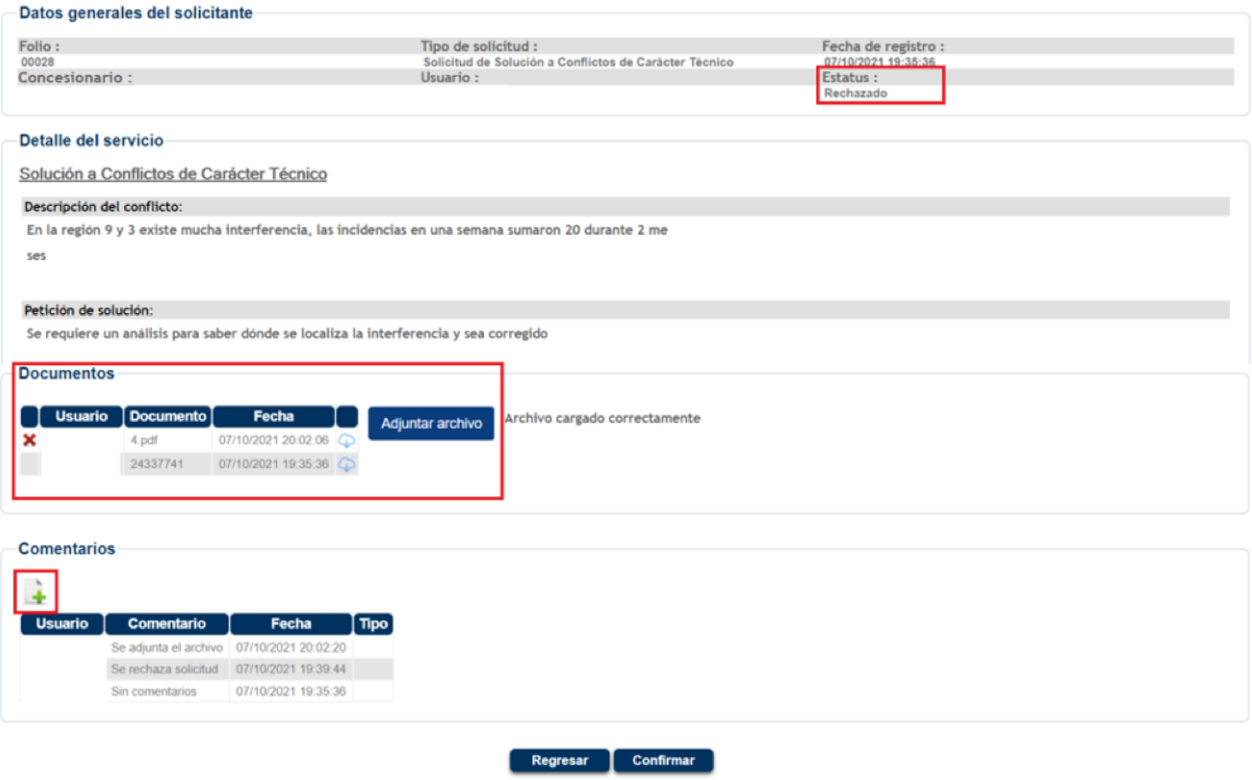
Respuesta 2: Estatus “Rechazado”



A. Dar clic en el botón [Adjuntar archivo] agregando la información faltante

B. Ingresar un comentario al dar clic en el botón , para agregarlo dar clic en el botón [Confirmar]

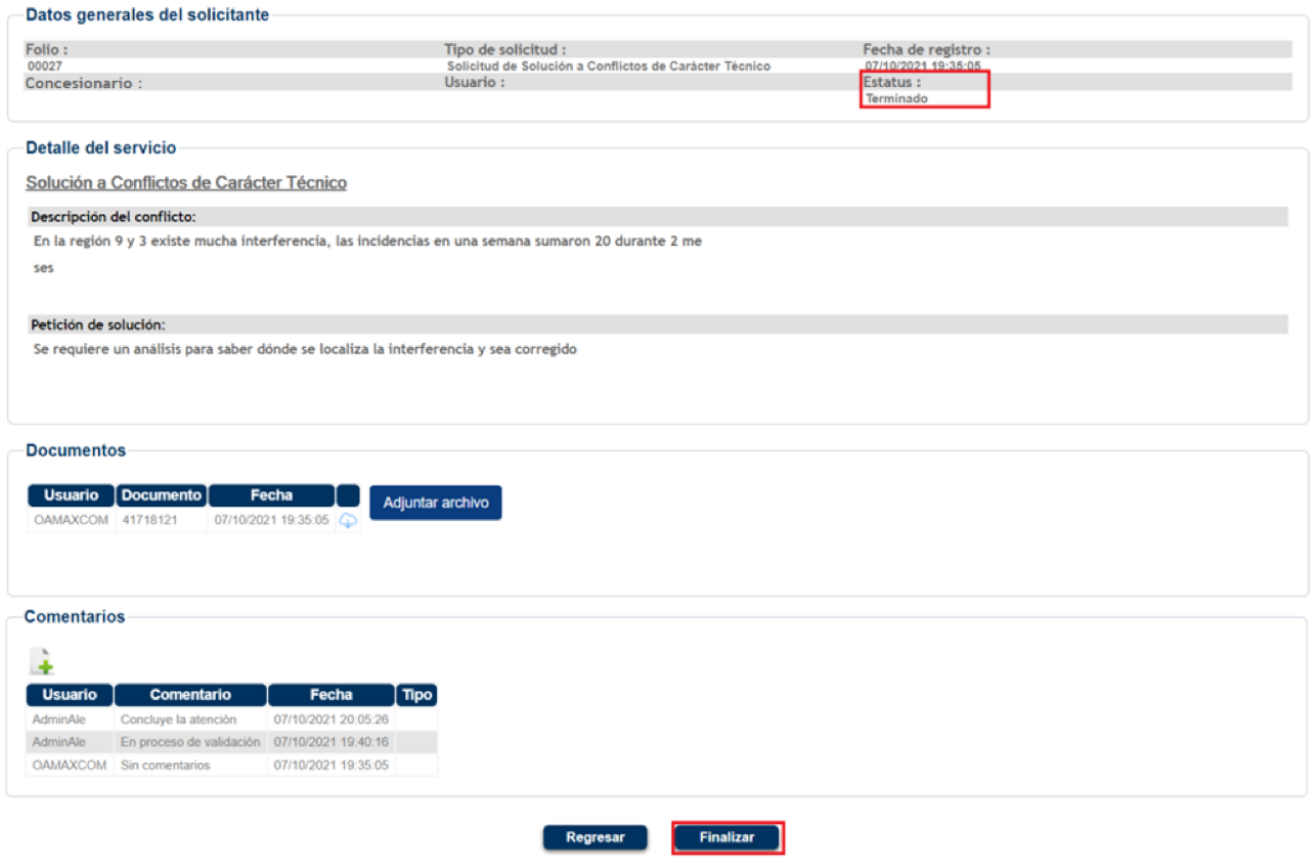
C. Para guardar la información del folio dar clic en el botón [Confirmar]



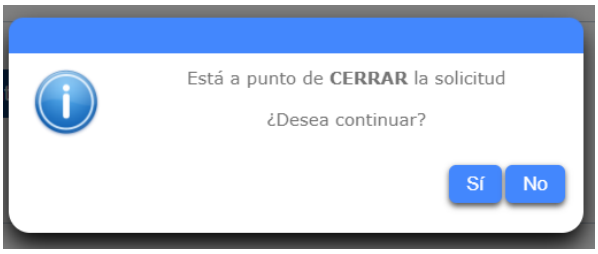
Respuesta 3: Estatus “Terminado”

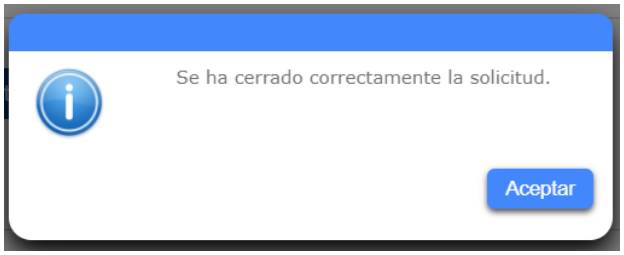
Una vez que se atendió el folio, el estatus cambiara de “En proceso” a “Terminado”, el UV debe dar el visto bueno de que la solicitud se llevó a cabo, avanzando el estatus de “Cerrado” o una vez transcurrido las 48 horas en estatus “Terminado” se finalizará automáticamente con estatus “Cerrado”.

A. Dar clic en el botón [Finalizar]

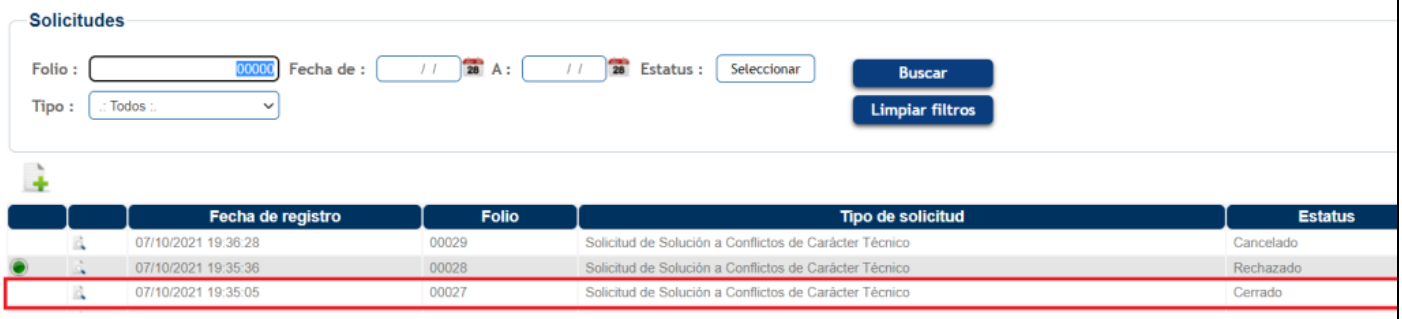


B. Para confirmar la acción de finalizar el folio, dar clic en el botón [Si] y aparecerá otra ventana emergente donde indica que la operación fue realizada, dar clic en el botón [Aceptar]

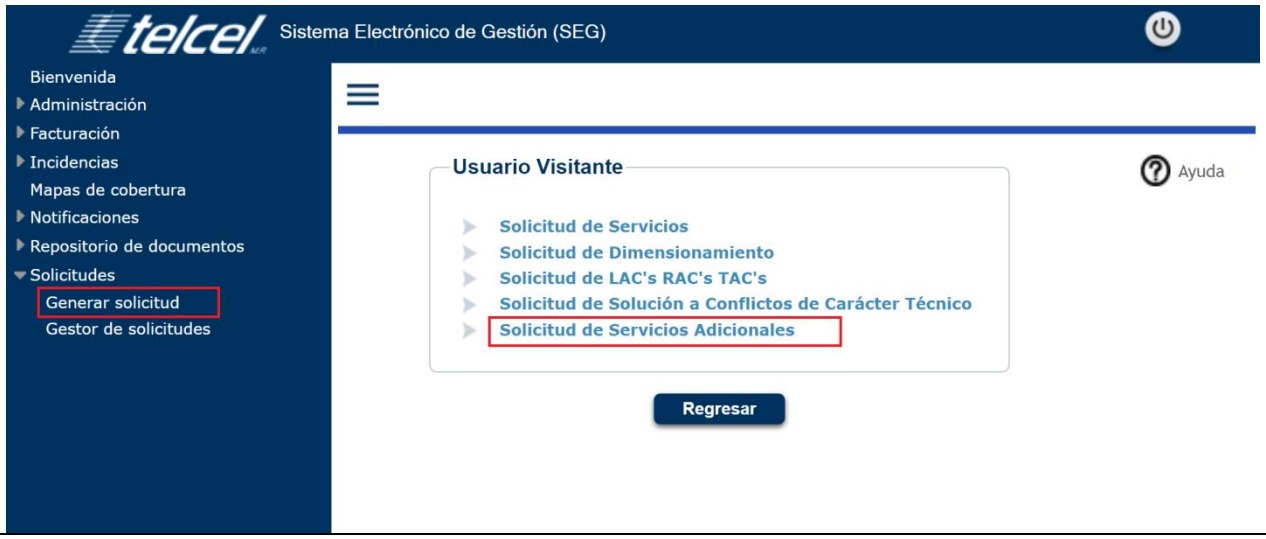




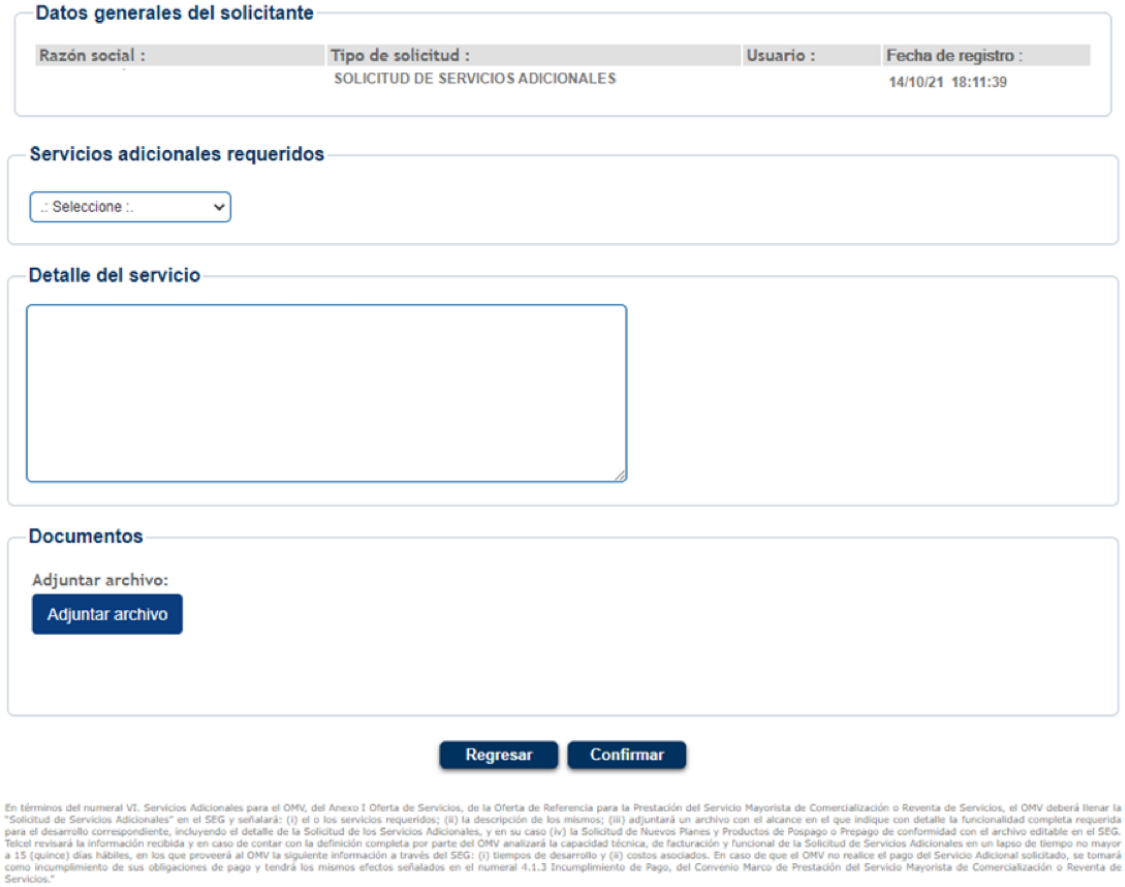
El estatus del folio cambia de “Terminado” a “Cerrado”

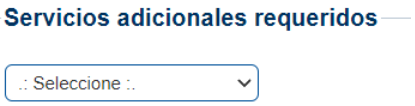
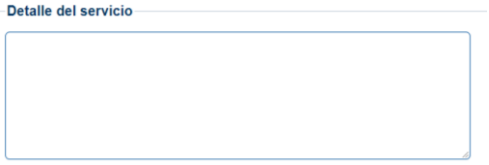


16.1.5 Descripción del proceso: Solicitud de servicios adicionales
Responsable: Usuario operativo UV

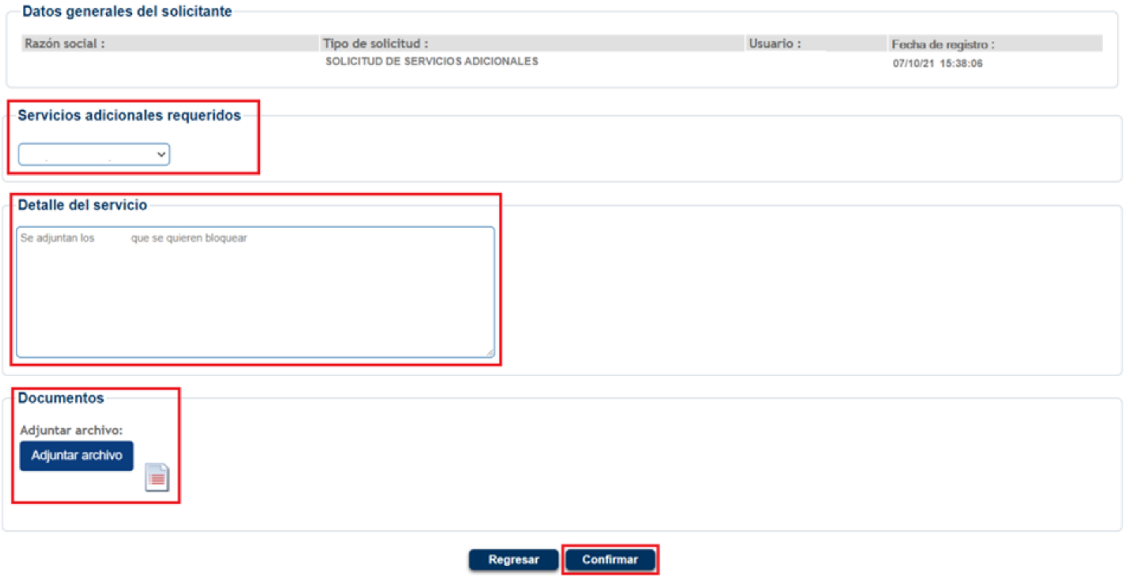
No.	Descripción de tarea
1	Entrar al portal del SEG > módulo “Solicitudes” > submódulo “Generar solicitud” > en el marco “Usuario visistante” dar clic en el vínculo “Solicitud de servicios adicionales” 

2	A. Capturar la siguiente información:

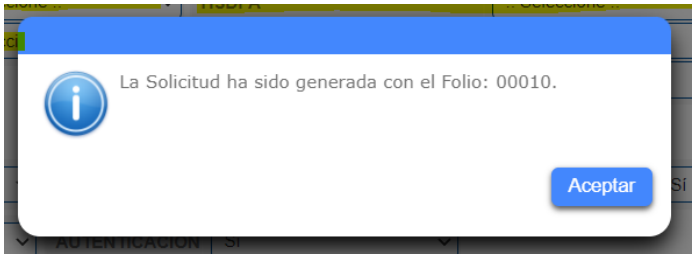


No.	Detalle del servicio
1	Seleccionar el tipo de servicio adicional a solicitar: • Baja de configuración • Cambio de configuración 
2	Ingresar el detalle del servicio adicional 
3	Adjuntar la información que requiera la solicitud de servicio adicional:

B. Para crear el folio dar clic en el botón [Confirmar]



C. De contar con la información completa, aparecerá un mensaje con el número de folio que se ha creado, dar clic sobre el botón [Aceptar] y se notificará por correo.



La Solicitud de Servicios Adicionales con folio ha sido generada

SEG - Sistema Electrónico de Gestión

RADIOMÓVIL DIPSA S.A. DE C.V

Se le notifica que se ha generado la **Solicitud de servicios adicionales** con la categoría y número de folio: .

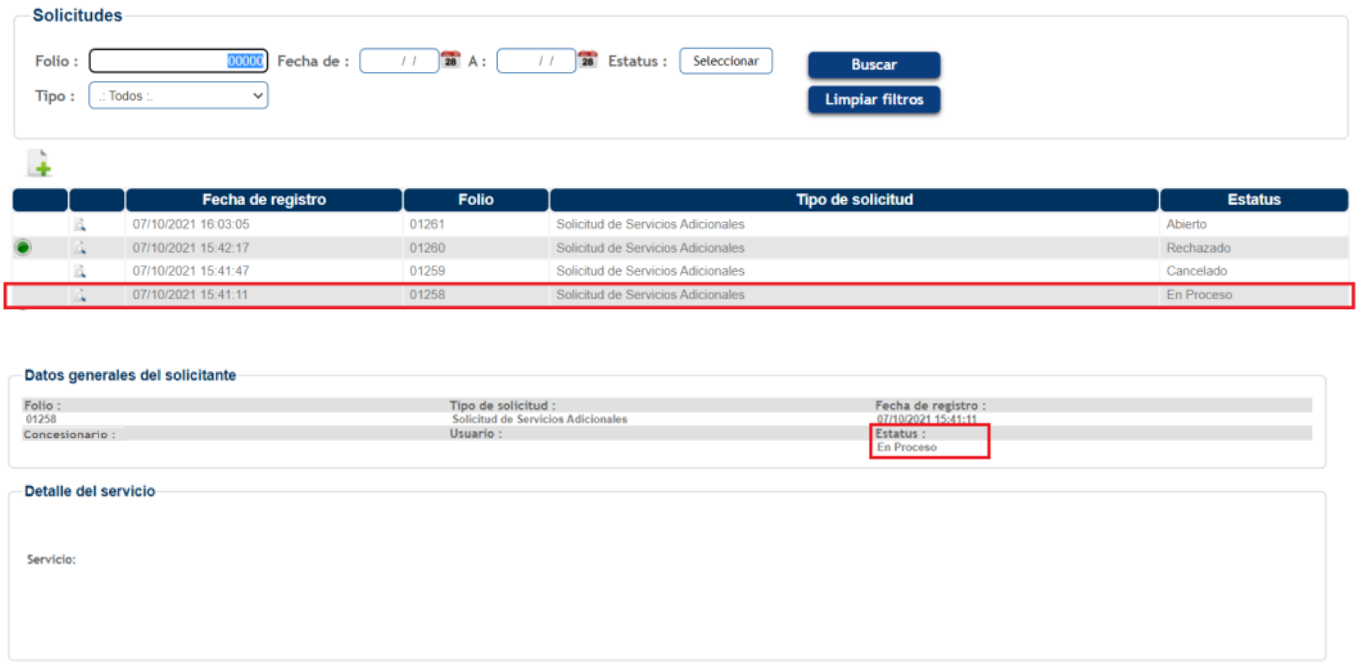
Para mayor información, favor de consultar el sitio: https://seg.telcel.com

Este correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo.

En el submódulo “Gestor de solicitudes” aparecerá el registro del folio de “Solicitud de servicio adicional” con el estatus “Abierto”

3

Telcel colocara el estatus “En proceso”, cuando inicie la validación del folio.



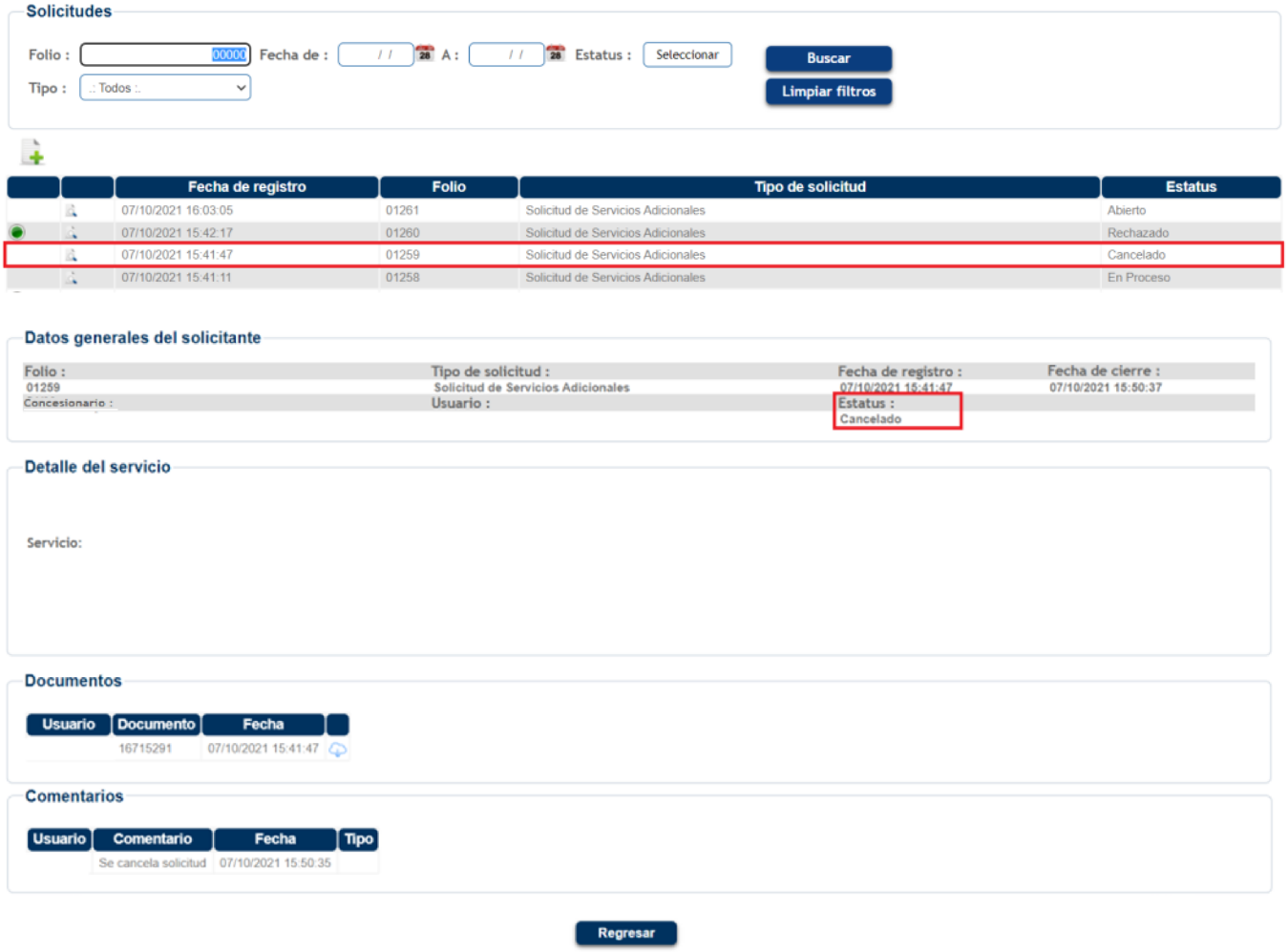
Documentos
Usuario
Documento
Fecha
27304305
07/10/2021 16:03:05
Adjuntar archivo
Comentarios
Usuario
Comentario
Fecha
Tipo
En proceso de validación
07/10/2021 17:52:23
En validación
Regresar
Confirmar

4

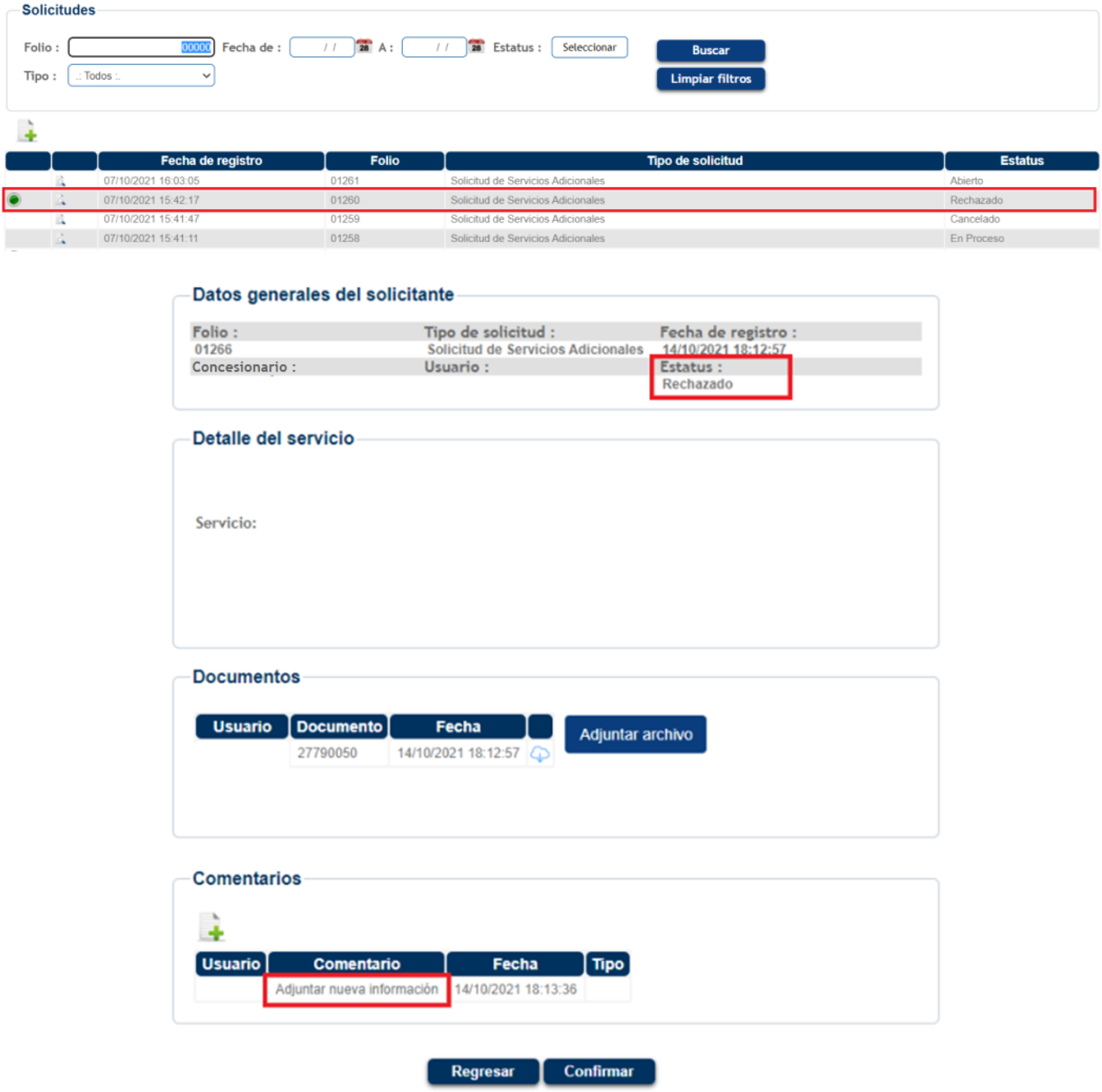
Posteriormente, Telcel podrá dar respuesta con tres opciones:

No.	Respuesta	Descripción
1	Cancelado	No tiene la información correspondiente para la solicitud generada por lo tanto aquí finaliza el proceso.
2	Rechazado	No contiene la información requerida por lo tanto hay que adjuntar la información, para que se cambie en estatus “En proceso”
3	Terminado	Se atendió el folio.

Respuesta 1: Estatus “Cancelado”



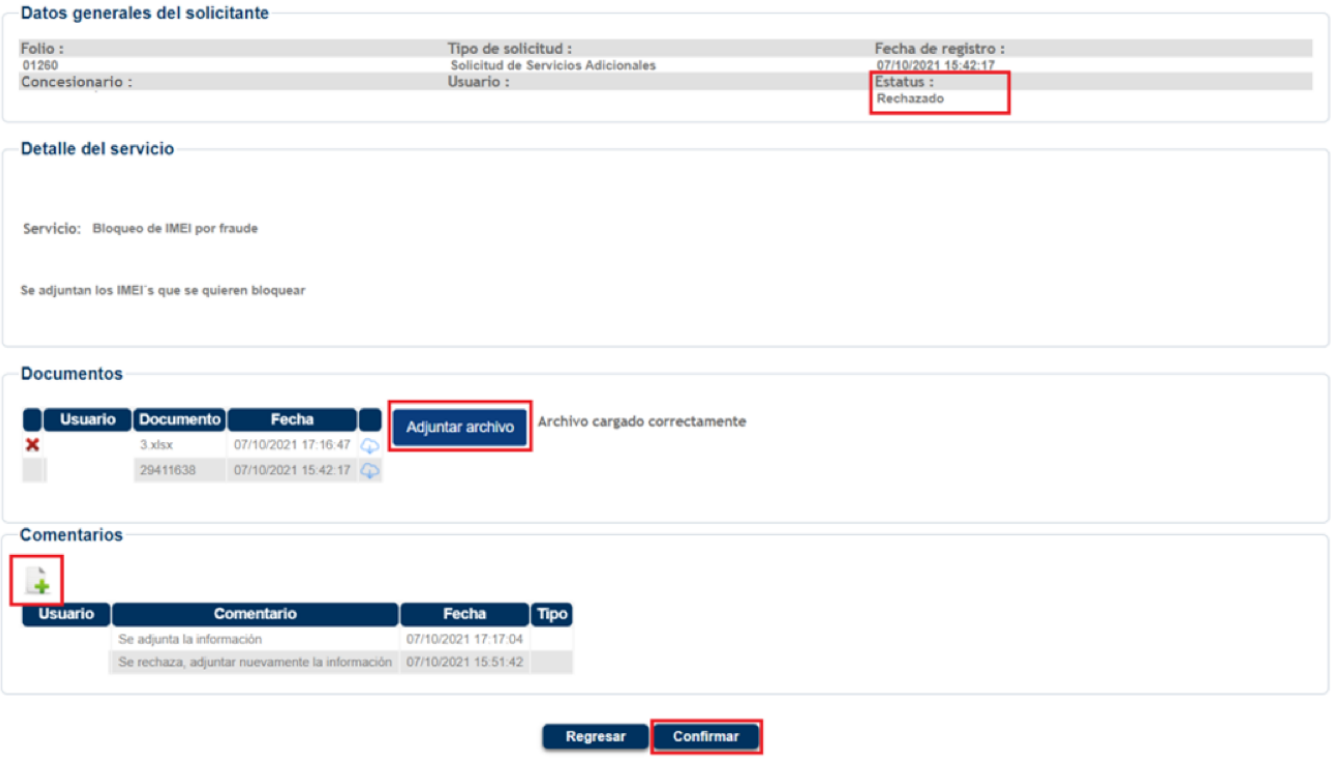
Respuesta 2: Estatus “Rechazado”



A. Dar clic en el botón [Adjuntar archivo] agregando la información faltante

B. Ingresar un comentario al dar clic en el botón , para agregarlo dar clic en el botón [Confirmar]

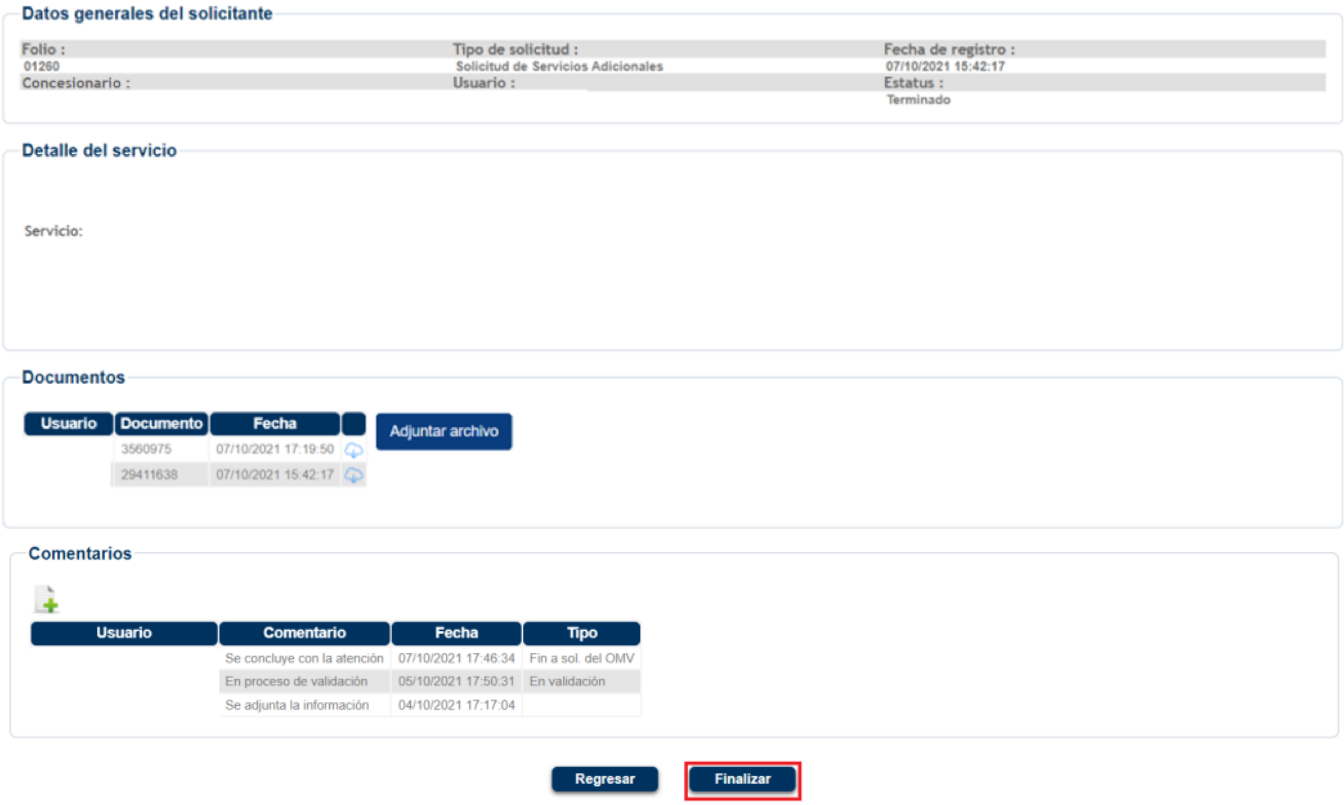
C. Para guardar la información del folio dar clic en el botón [Confirmar]



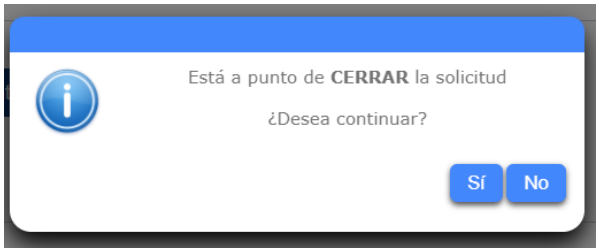
Respuesta 3: Estatus “Terminado”

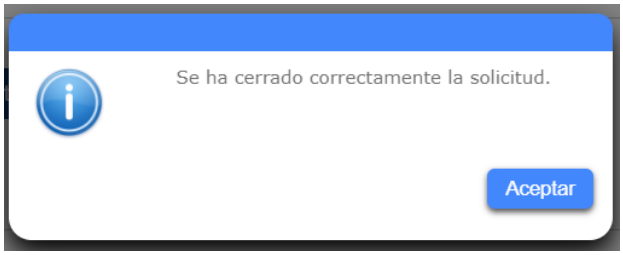
Una vez que se atendió el proceso del folio, el estatus cambiara de “En proceso” a “Terminado”, el UV debe dar el visto bueno de que la solicitud se llevó a cabo, avanzando el estatus de “Cerrado” o una vez transcurrido las 48 horas en estatus “Terminado” se finalizará automáticamente con estatus “Cerrado”.

A. Dar clic en el botón [Finalizar]



B. Para confirmar la acción de finalizar el folio, dar clic en el botón [Si] y aparecerá otra ventana emergente donde indica que la operación fue realizada, dar clic en el botón [Aceptar]





El estatus del folio cambia de “Terminado” a “Cerrado”

17 ANTIGÜEDAD DE INFORMACION EN EL SEG

Los folios de todos los módulos del SEG estarán disponibles en un periodo de 2 años de antigüedad.