
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 revolvante	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 revolvante	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 IFT¹.

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

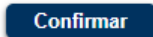
Requerimiento	Características
Hardware	✓ Disco duro: 16 Gb ✓ Memoria RAM: 1Gb ✓ Procesador: 3 GHz
Software	✓ Sistema Operativo: Windows XP, 7, 8, 8.1 ✓ Navegadores: • Internet Explorer: versiones 9 y 10 o superior • Google Chrome versión 44.0 • Safari versión 2 ✓ Adobe Reader 8 y 9 ✓ Office Excel 2007,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

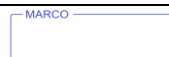
4 ANTECEDENTES DEL MANUAL SEG

- 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 específico
	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	Información agrupada en un recuadro
Tecnologías : .. Seleccione .. Folio:		
Título de acción	Es el nombre o referencia de las acciones a realizar	
Tecnologías : .. Seleccione .. Folio:		
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 REDACCIÓN

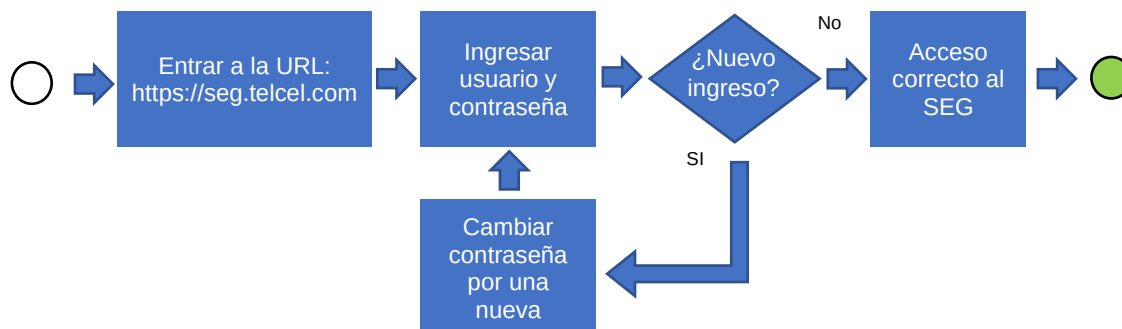
símbolos	Descripción
	Título de un apartado en específico
	Presionar un botón en la página en específico
Clic	Presionar el botón que se indica en la descripción del texto redactado con el botón izquierdo del ratón
EJEMPLO > ejemplo	Es un antecedente de módulos o submódulos o acciones para llegar a realizar 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

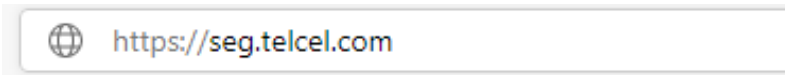
6 ACCESO AL SEG

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.

Cambio de Contraseña

Usuario	seg
Contraseña Actual	
Nueva contraseña	•
Confirmar contraseña	•

Aplicar Cambios

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



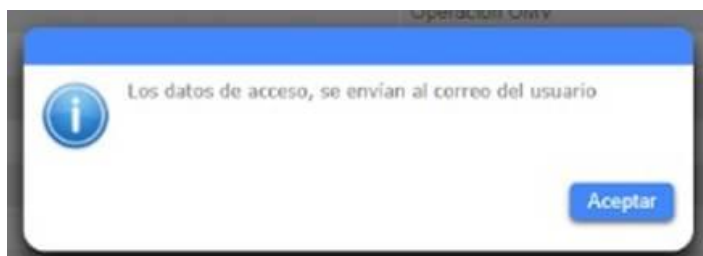
B. Descripción del proceso: Creación de usuario

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.

Aparecerá una ventana indicando que fue atendido el proceso, dar clic en el botón [Aceptar]



3

Se visualizará el registro

Usuarios registrados							
	Usuario	Nombre completo	Rol	Estatus	Fecha de creación	Restablecer contraseña	
	seg.dortiz	Daniela Ortiz Cenobio	Operación OMV	Activo	24/03/21 13:14		

Página 1 de 1

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”

4

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

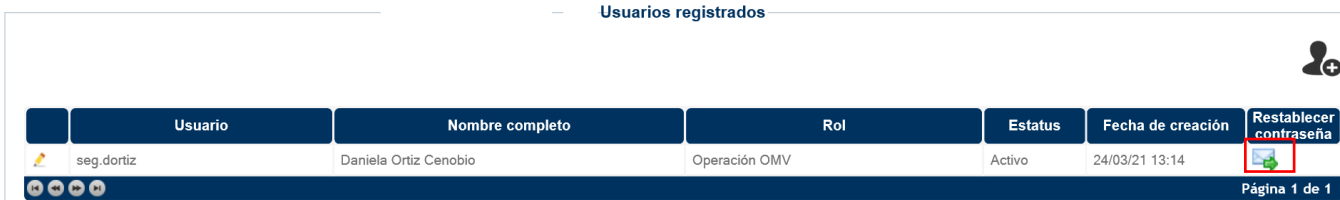
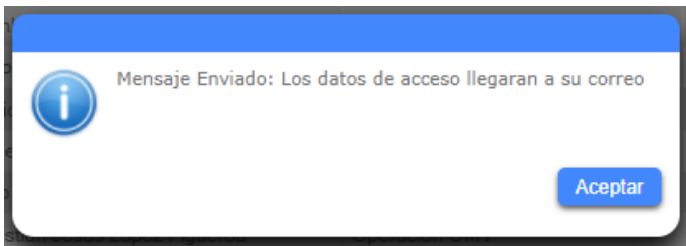
No.	Descripción de tarea
1	Dar clic en el botón  
2	Aparecerá la ventana para modificar el correo del usuario operativo UV  • Correo: * • Confirmación del correo: * *Campos obligatorios Dar clic en el botón [Confirmar] para guardar los cambios.

E. Diagrama del proceso: Restablecer contraseña de usuario

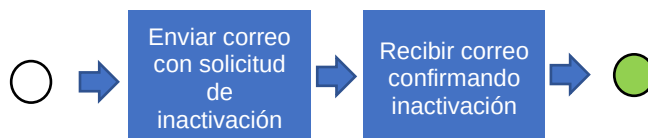


F. Descripción del proceso: Restablecer contraseña de usuario

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: <u>maria.perez</u> Correo: <u>perezmaal@ejemplo.com</u> Contraseña: “contraseña” Este correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo.

G. Diagrama del proceso: Inactivación de usuario

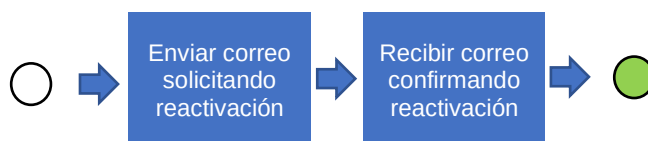


H. Descripción del proceso: Inactivación de usuario

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”

Bienvenida

- Administración
- Facturación
- Incidencias
- Mapas de cobertura
- Notificaciones
- Repositorio de documentos
- Solicitudes

SEG

Sistema Electrónico de Gestión

Bienvenido

Telcel pone a su disposición el correo electrónico: cc@mail.telcel.com

Centro de atención Telefónica: 5525813304

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

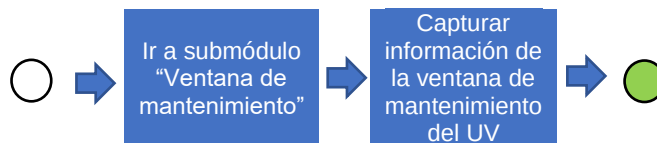
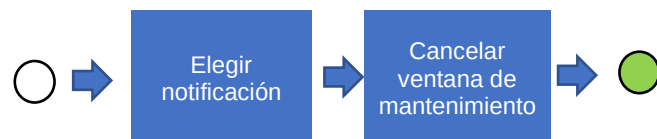


Diagrama 2: Actualización a la ventana de mantenimiento





B. Diagrama de navegación al submódulo “Ventana de mantenimiento”
 Entrar al portal del SEG > módulo “Administración” > seleccionar submódulo “Ventana de mantenimiento”

Ventana de mantenimiento

Fecha de : / / A: / / Estatus : Todos ..

Folio	Fecha de registro	Fecha de inicio	Actividad	Estatus	Fecha fin	Fecha cierre
00042	07/09/21 12:51	07/09/21 12:51	ewtdrecf	Cancelado	08/09/21 12:51	09/09/21 12:51
00041	06/09/21 18:10	06/09/21 18:10	Actividad	Cancelado	07/09/21 18:10	07/09/21 18:10
00040	06/09/21 17:55	06/09/21 17:55	Prueba	Cancelado	06/09/21 17:55	06/09/21 17:55
00039	31/08/21 13:40	31/08/21 13:41	Prueba de soporte	Cancelado	01/09/21 13:41	02/09/21 13:41
00038	26/08/21 18:19	27/08/21 18:20	Prueba	Cancelado	28/08/21 18:20	29/08/21 18:20
00037	25/08/21 18:41	26/08/21 18:41	erverf4gcv	Cancelado	27/08/21 18:41	28/08/21 18:41
00036	24/08/21 19:40	24/08/21 19:40	Prueba Agosto	Cancelado	25/08/21 19:40	26/08/21 19:40
00035	23/08/21 13:06	24/08/21 13:06	PRUEBA	Cancelado	25/08/21 13:06	26/08/21 13:06
00034	23/08/21 10:13	24/08/21 10:14	rtfvgf5c	Cancelado	25/08/21 10:14	26/08/21 10:14
00033	23/08/21 09:56	24/08/21 09:56	vbfdfvtd	Cancelado	25/08/21 09:56	26/08/21 09:56
00032	23/08/21 09:55	24/08/21 09:55	wdfsc4rf	Cancelado	25/08/21 09:55	26/08/21 09:55
00031	20/08/21 03:44	21/08/21 03:44	dfwexd	Cancelado	22/08/21 03:44	23/08/21 03:44
00030	19/08/21 12:07	20/08/21 12:08	prueba	Cancelado	21/08/21 12:08	22/08/21 12:08
00029	19/08/21 03:33	20/08/21 03:33	XWECRFREF	Cancelado	21/08/21 03:34	22/08/21 03:34
00028	18/08/21 12:59	19/08/21 12:59	sdgvtcc	Cancelado	20/08/21 12:59	21/08/21 12:59

Página 1 de 3

C. En la pantalla se visualizarán los siguientes campos:

Ventana de mantenimiento

Fecha de : / / A: / / Estatus : Todos ..

Folio	Fecha de registro	Fecha de inicio	Actividad	Estatus	Fecha fin	Fecha cierre
00008	09/06/21 00:02	09/06/21 00:00		Terminado	09/06/21 06:03	09/06/21 08:03
00007	18/05/21 11:08	19/05/21 00:00		Terminado	19/05/21 06:00	19/05/21 11:27
00006	17/09/20 18:02	20/09/20 23:00		Terminado	21/09/20 06:00	21/09/20 07:00
00005	31/08/20 14:27	01/09/20 00:00		Terminado	01/09/20 06:00	01/09/20 06:00

Parámetros de búsqueda

Fecha de : / / A: / /	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : Todos .. v	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.										
		<table><tr><td>Estatus</td><td>Descripción</td></tr><tr><td>“Cancelado”</td><td>Evento suspendido</td></tr><tr><td>“En proceso”</td><td>Evento en ejecución</td></tr><tr><td>“Programado”</td><td>Planificación del evento descrito esta por ocurrir</td></tr><tr><td>“Terminado”</td><td>Evento descrito en el mensaje ha finalizado</td></tr></table>	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
		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" 

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

Ventana de mantenimiento

Fecha de : / / A: / / Estatus : Todos :



Folio Fecha de registro Fecha de inicio Actividad Estatus Fecha fin Fecha cierre

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]

Captura de ventana de mantenimiento

Actividad :

Fecha registro : 31/08/21 17:10

Fecha fin :

/ / 00:00

Fecha inicio :

/ / 00:00

Fecha de cierre :

/ / 00:00

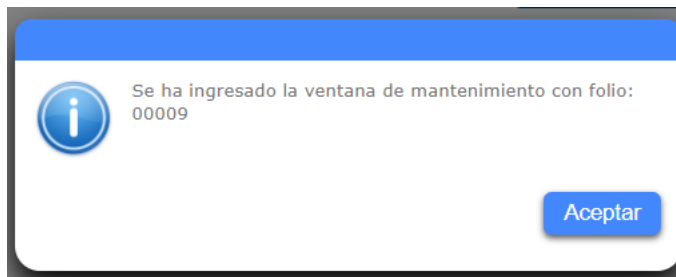
Estatus :

Programado

Regresar

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]

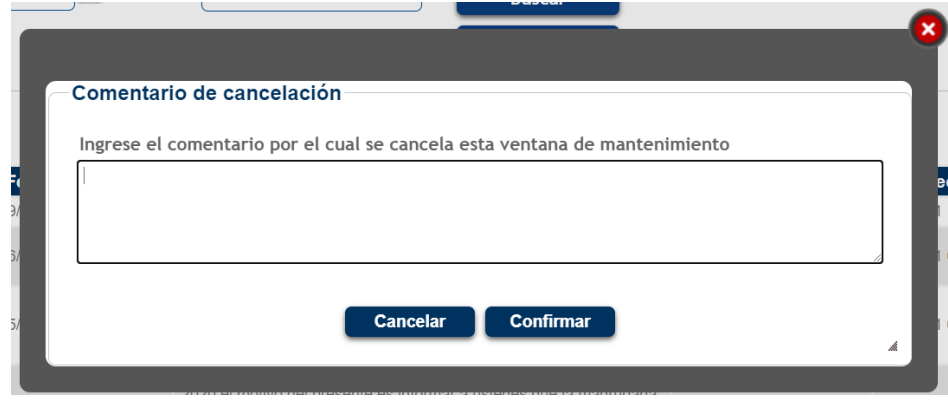


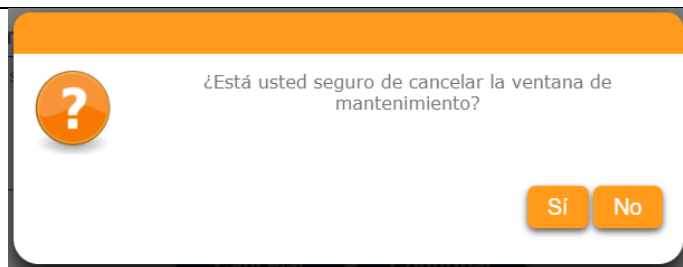
D. En el módulo “Administración” aparecerá el registro del folio de “Ventana de mantenimiento” con el estatus “Programado”



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 .

Ventana de mantenimiento

Fecha de : / / A : / / Estatus : Todos ..

Folio	Fecha de registro	Fecha de inicio	Actividad	Estatus	Fecha fin	Fecha cierre	
00009	31/08/21 17:10	01/09/21 17:11		Cancelado	01/09/21 17:11	12/10/21 17:11	

Comentario de cancelación

Fecha	Comentario
31/08/21 17:52	Se cancela ya que se reprogramara para la siguiente semana



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”

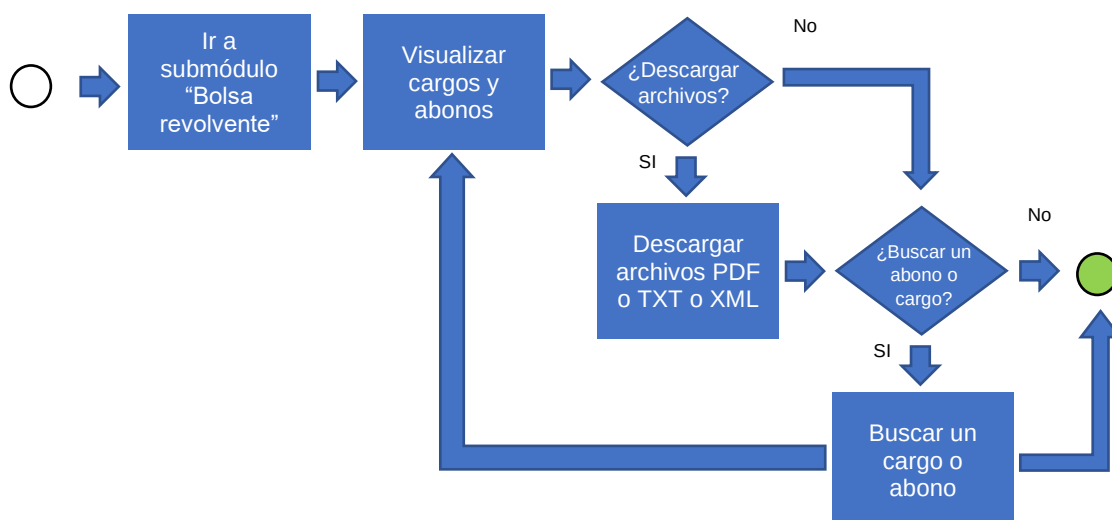
Entrar al portal del SEG > módulo “Facturación”



11.1 Submódulo: Bolsa revolvante

Al tener un esquema de pago anticipado, se encontrará en el SEG como “Bolsa revolvante”, 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 revolvante”



B. Diagrama de navegación al submódulo “Bolsa revolvante”

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



telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Bienvenida

- Administración
- Facturación**
 - Bolsa revolvante
 - Compensaciones
 - Gestor de facturas
 - Objeciones
 - Otras facturas
 - Pospago UV
- Incidencias
- Mapas de cobertura
- Notificaciones
- Repositorio de documentos
- Solicitudes

Detalle bolsa revolvante

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / OMV : [Buscar] [Limpiar filtros]

Detalles de abonos

Folio	Fecha	Importe	Recibo de pago	Soporte PDF	Soporte XML
00003	22/05/18 00:00	\$ 308.29		[PDF]	[XML]
00002	24/05/18 00:00	\$ 2.40		[PDF]	[XML]
00001	24/05/18 00:00	\$ 0.21		[PDF]	[XML]

Detalles de cargo

Folio	Fecha	Importe	Soporte PDF	Soporte TXT
00003	22/05/18 00:00	\$ 308.29	[PDF]	[TXT]
00002	24/05/18 00:00	\$ 2.40	[PDF]	[TXT]
00001	24/05/18 00:00	\$ 0.21	[PDF]	[TXT]

Total de abonos : \$ 0.00
Saldo al corte del mes anterior :

Total de cargos : \$ 310.90
- \$ 310.90



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 27 de 165

C. En la pantalla se visualizarán los siguientes campos:

Detalle bolsa revolvente

Folio : Fecha de : A : OMV :

Buscar

Limpiar filtros

Detalles de abonos

Folio **Fecha** **Importe** **Recibo de pago** **Soporte PDF** **Soporte XML**

Detalles de cargo

Folio	Fecha	Importe	Soporte PDF	Soporte TXT
00003	22/08/18 00:00	\$ 308.29		
00002	24/05/18 00:00	\$ 2.40		
00001	24/05/18 00:00	\$ 0.21		

Total de abonos : \$ 0.00
Saldo al corte del mes anterior :

Total de cargos : \$ 310.90
-\$ 310.90

Parámetros de búsqueda

Folio :

Realiza una búsqueda por el folio del SEG

Fecha de : A :

Realiza una búsqueda entre una fecha y otra

Estatus : ▼

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 realizó el pago
E	“Soporte PDF” Documento portátil
F	“Soporte XML” Datos de factura electrónica



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 29 de 165

Visualizar los abonos y cargos del mes inmediato anterior.

Detalle bolsa revolvente

Folio : Fecha de : A : OMV :

Buscar

Limpiar filtros

Detalles de abonos

Folio **Fecha** **Importe** **Recibo de pago** **Soporte PDF** **Soporte XML**

Detalles de cargo

Folio	Fecha	Importe	Soporte PDF	Soporte TXT
00003	22/08/18 00:00	\$ 308.29		
00002	24/05/18 00:00	\$ 2.40		
00001	24/05/18 00:00	\$ 0.21		

Total de abonos : \$ 0.00

Saldo al corte del mes anterior :

Total de cargos : \$ 310.90

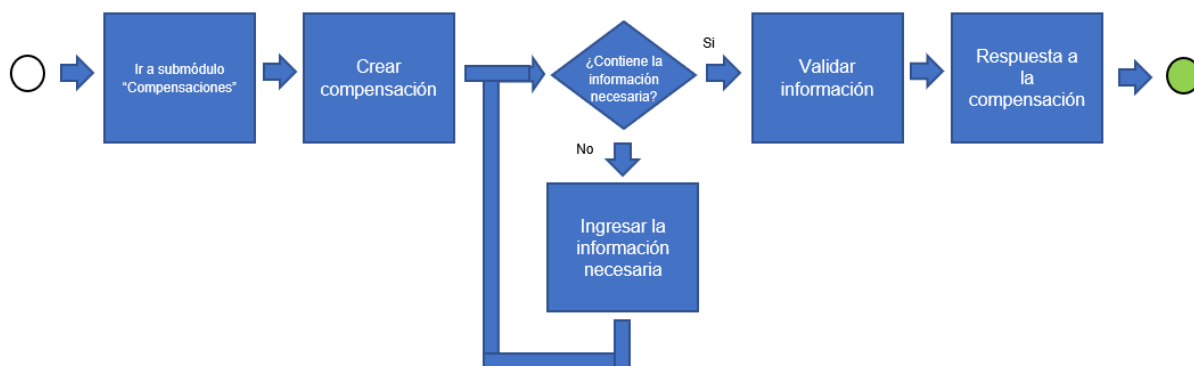
-\$ 310.90

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”



The screenshot shows the Telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG) interface. On the left is a navigation menu with the following items: Bienvenida, Administración, Facturación (highlighted with a red box), Incidencias, Mapas de cobertura, Notificaciones, Repositorio de documentos, and Solicitudes. Under the 'Facturación' menu, the following sub-items are listed: Bolsa revolvante, Compensaciones, Gestor de facturas, Objeciones, Otras facturas, and Pospago UV. The main content area displays the 'Compensaciones' submodule. It includes a search bar with fields for 'Folio' (containing '00000'), 'Fecha de' (with a date picker), 'A' (with a time picker), and 'Estatus' (with a dropdown menu labeled 'Seleccionar'). There are 'Buscar' and 'Limpiar filtros' buttons. Below the search bar is a table with the following data:

	Fecha de registro	Folio	Estatus
	13/01/2022 16:18:07	00005	Abierto
	13/01/2022 09:23:30	00004	Abierto
	31/12/2021 12:45:07	00003	Abierto
	28/05/2021 17:19:12	00002	Cancelado

Compensaciones

Buscar

Limpiar filtros

Folio

Estatus

Parámetros de búsqueda

Realiza una búsqueda por el folio del SEG

Realiza una búsqueda entre una fecha y otra

Realiza una búsqueda por estatus

Elementos de la tabla de “Compensaciones”

Column

Descripción

A		Botón “Consulta de detalle” que permite ver la compensación
---	---	---

B	“Fecha de registro”	Fecha en que se creó la compensación
---	---------------------	--------------------------------------

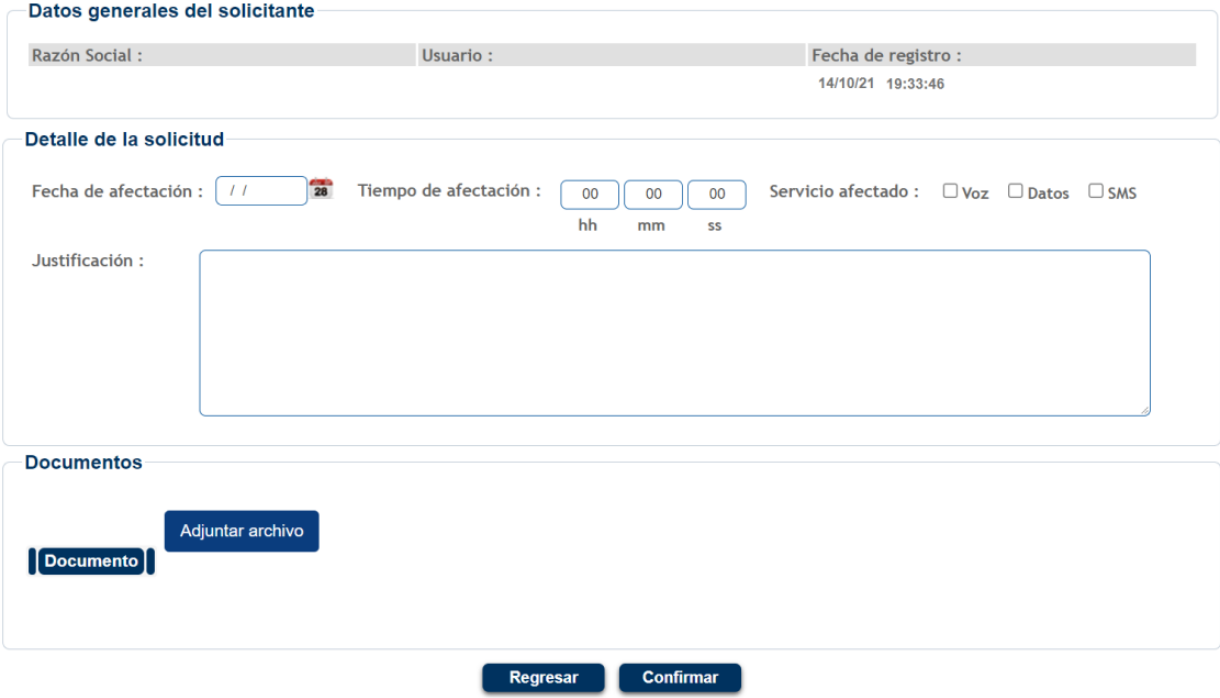
C	"Folio"	ID de identificación del registro en el SEG
---	---------	---

	Se visualiza el estatus en el que se encuentre el folio.
--	--

D	“Estatus”	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: 				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Título de cuadro de acción</th><th>Descripción de dato a ingresar</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>“Fecha de afectación”</td><td>Agregar la fecha en la que sucedió la afección, dar clic en el botón </td></tr> </tbody> </table>	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 
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 				



Junio, 2021						
Hoy						
Dom	Lun	Mier	Mie	Jue	Vie	Sab
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

“Tiempo de afectación”

Agregar el tiempo en que ocurrió la afección; escribiendo las horas en “hh”, minutos en “mm” y segundos en “ss”

Tiempo de afectación :
hh mm ss

“Servicio de afectación”

Agregar en donde ocurrió la afección al seleccionar [Voz], [Datos] y/o [SMS].

Servicio afectado : ☐ Voz ☐ Datos ☐ SMS

“Justificación”

Agregar una redacción explicando porque la compensación es viable.

“Documentos”

Agregar documentos que apoyen la solicitud de la compensación.

Documentos

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

Datos generales del solicitante

Razón Social : Usuario : Fecha de registro :
14/10/21 19:36:14

Detalle de la solicitud

Fecha de afectación : 11/10/2021 28 Tiempo de afectación : 50 00 00 Servicio afectado : ☒ Voz ☒ Datos ☒ SMS
hh mm ss

Justificación :
No se registra ningún servicio durante ese lapso de tiempo

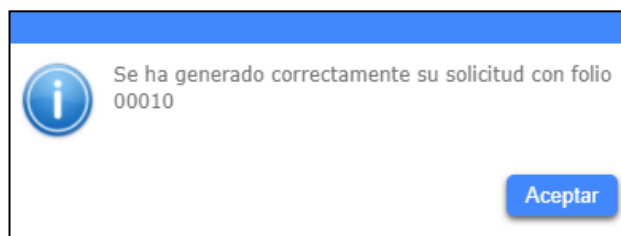
Documentos

Documento Adjuntar archivo

4.pdf

Regresar 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”

Compensaciones

Folio : Fecha de : A : Estatus :



	Fecha de registro	Folio	Estatus
	04/10/2021 13:18:55	00001	Abierto

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

Compensaciones

Folio : Fecha de : A : Estatus :



	Fecha de registro	Folio	Estatus
	04/10/2021 18:17:24	00003	Rechazado
	04/10/2021 18:17:02	00002	Cancelado
	04/10/2021 13:18:55	00001	En Proceso

Datos generales del solicitante

Folio : 00001 Fecha de registro : 04/10/2021 13:18:55
 Concesionario : Usuario : Estatus : En Proceso

Detalle de la solicitud

Fecha de afectación : 01/10/2021 Tiempo de afectación : 70:00:00 Servicio afectado : ☒ Voz ☐ Datos ☐ SMS
 Justificación :
 Solicito compensación

Documentos

Usuario	Documento	Fecha
	copia-de-folios_seg7978810.xlsx	04/10/2021 13:18:55

Comentarios



Fecha	Usuario	Comentario
04/10/2021 18:18:32		Se esta validando la información



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"

Compensaciones

Folio : Fecha de : A: Estatus :



	Fecha de registro	Folio	Estatus
	04/10/2021 18:17:24	00003	Rechazado
	04/10/2021 18:17:02	00002	Cancelado
	04/10/2021 13:18:55	00001	En Proceso

Datos generales del solicitante

Folio : 00002 Fecha de registro : 04/10/2021 18:17:02 Fecha de cierre : 04/10/2021 18:15:00
 OMV : Usuario : Estatus : Cancelado

Detalle de la solicitud

Fecha de afectación : 14/09/2021 Tiempo de afectación : 67:00:00 Servicio afectado : ☒ Voz ☐ Datos ☐ SMS
 Justificación :
 Solicitud de compensación

Documentos

Usuario Documento Fecha
 copia-de-folios_seg2756382.xlsx 04/10/2021 18:17:02

Comentarios

Fecha	Usuario	Comentario
04/10/2021 18:19:00		La solicitud de compensación que se presentó no es procedente, en términos del "ANEXO XIV PENAS CONVENCIONALES", de la Oferta OMV.



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 37 de 165

Respuesta 2: Estatus "Rechazado"

Compensaciones

Folio : 00000 Fecha de : / / 20 A : / / 20 Estatus : Seleccionar

Buscar

Limpiar filtros



	Fecha de registro	Folio	Estatus
	04/10/2021 18:17:24	00003	Rechazado
	04/10/2021 18:17:02	00002	Cancelado
	04/10/2021 13:18:55	00001	En Proceso

Datos generales del solicitante

Folio : 00002 Fecha de registro : 04/10/2021 18:17:02 Fecha de cierre : 04/10/2021 18:19:00
Concesionario : Usuario : Estatus : Cancelado

Detalle de la solicitud

Fecha de afectación : 14/09/2021 Tiempo de afectación : 67:00:00 Servicio afectado : ☒ Voz ☐ Datos ☐ SMS
Justificación :

Solicitud de compensación

Documentos

Usuario Documento Fecha
copia-de-folios_seg2756382.xlsx 04/10/2021 18:17:02

Comentarios

Fecha	Usuario	Comentario
04/10/2021 18:19:00		La solicitud de compensación que se presentó no es procedente, en términos del "ANEXO XIV PENAS CONVENCIONALES", de la Oferta OMV.

Regresar

Datos generales del solicitante

Folio : 00003	Fecha de registro : 04/10/2021 18:17:24	Estatus : Rechazado
Concesionario :	Usuario :	

Detalle de la solicitud

Fecha de afectación : 22/09/2021	Tiempo de afectación : 56:00:00	Servicio afectado : ☐ Voz ☒ Datos ☐ SMS
Justificación :		
Solicitud de compensación		

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
	copia-de-folios_seg1625524.xlsx	04/10/2021 18:17:24	

Comentarios

Fecha	Usuario	Comentario
04/10/2021 18:20:28		Solicito adjuntar la información requerida para continuar con la solicitud de compensación, en términos del "ANEXO XIV PENAS CONVENCIONALES", de la Oferta OMV.
04/10/2021 18:20:28		Adjuntar la información faltante

[Regresar](#) [Confirmar](#)

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

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
	copia-de-folios_seg1625524.xlsx	04/10/2021 18:17:24	

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

Comentarios

 Fecha

Nuevo comentario

Comentario

[Cancelar](#) [Confirmar](#)

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



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 39 de 165

Compensaciones

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Buscar

Limpiar filtros



	Fecha de registro	Folio	Estatus
	04/10/2021 18:17:24	00003	Rechazado
	04/10/2021 18:17:02	00002	Cancelado
	04/10/2021 13:18:55	00001	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

Compensaciones

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Buscar

Limpiar filtros



	Fecha de registro	Folio	Estatus
	10/08/2021 11:17:37	00006	Abierto
	09/08/2021 21:07:41	00005	Cerrado
	09/08/2021 20:22:42	00004	En Proceso
	09/08/2021 20:22:18	00003	Terminado
	09/08/2021 20:08:26	00002	Rechazado
	09/08/2021 20:06:37	00001	Cerrado

- 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”.

Datos generales del solicitante

Folio : 00003	Fecha de registro : 09/08/2021 20:22:18	Estatus : Terminado
Concesionario :	Usuario :	

Detalle de la solicitud

Fecha de afectación : 02/08/2021	Tiempo de afectación : 01:00:00	Servicio afectado : ☒ Voz ☐ Datos ☐ SMS
Justificación : Prueba 2		

Documentos

Usuario	Documento	Fecha
	as_telcel_seg_repmens_junio219888943.xlsx	09/08/2021 20:22:18

Comentarios

Fecha	Usuario	Comentario
09/08/2021 21:03:23		Telcel informa al Operador Móvil Virtual que, de la revisión de la información del Soporte, es procedente la solicitud respecto del procedimiento de aplicación de compensaciones, de conformidad con los supuestos señalados en el Anexo XIV Penas Convencionales, de la Oferta OMV. Asimismo, se informa que la compensación fue aplicada en la facturación del mes de: Enero/2023

[Regresar](#) [Finalizar](#)

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



Está a punto de **CERRAR** la solicitud

¿Desea continuar?

[Sí](#) [No](#)



Se ha cerrado correctamente la solicitud.

[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 revolviente y pospago) y de valor agregado (otras facturas), con el fin de concentrar los pagos correspondientes. Asimismo, al tener el esquema de bolsa revolviente, podrá solicitar las facturas por el abono de saldo realizado (depósito a bolsa revolviente).

- A. Diagrama del submódulo de “Gestor de facturas”





B. Diagrama de navegación al submódulo “Gestor de facturas”:
Entrar al portal del SEG > módulo “Facturación” > submódulo “Gestor de facturas”

Gestor de facturas

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar **Buscar**

Tipo : Todos **Limpiar filtros**

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
00008	17/01/2022 14:33:31	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Terminado
00007	13/01/2022 12:01:59	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Abierto
00131	28/12/2021 20:07:02	Facturación pospago		00256	Abierto
00130	28/12/2021 18:34:28	Facturación pospago		000125	Abierto
00000	28/12/2021 17:46:29	Facturación pospago			Abierto
00000	28/12/2021 17:25:29	Facturación pospago			Abierto
00127	28/12/2021 16:50:18	Facturación pospago		000256	Abierto
00126	28/12/2021 13:56:04	Facturación pospago		122554	Abierto
00006	17/12/2021 11:24:15	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Abierto
00005	28/10/2021 10:08:39	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Abierto
00125	04/10/2021 11:43:53	Facturación pospago		1	Cerrado
00124	01/10/2021 16:15:09	Facturación pospago		sai00001	Cerrado
00290	01/10/2021 15:14:22	Administración de Usuarios		SAI-000000470	En proceso
00289	30/09/2021 18:59:47	Administración de Usuarios		SAI-00000041122	Cancelado
00123	30/09/2021 17:36:35	Facturación pospago		sai000012233	Cerrado

C. En la pantalla se visualizarán los siguientes campos:

Gestor de facturas

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar **Buscar**

Tipo : Todos **Limpiar filtros**

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
-------	-------------------	---------------------	---------	---------------------------------	---------

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

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:														
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Estatus</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Abierto</td> <td>La factura o depósito ha sido generado</td> </tr> <tr> <td>Cancelado</td> <td>El folio creado no procede por captura de información</td> </tr> <tr> <td>Cerrado</td> <td>Finaliza la atención a esta factura o depósito</td> </tr> <tr> <td>En proceso</td> <td>En validación de la información ingresada</td> </tr> <tr> <td>Rechazado</td> <td>La información solicitada no corresponde</td> </tr> <tr> <td>Terminado</td> <td>La información solicitada fue aceptada</td> </tr> </tbody> </table>	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
		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															



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 44 de 165

11.3.1 Descripción del proceso: Pago de factura

Responsable: Usuario Operativo UV

No

Descripción de tarea

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

1

 Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Bienvenida

Administración

Facturación

- Bolsa revolvente
- Compensaciones
- Gestor de facturas**
- Objeciones
- Otras facturas
- Pospago UV

Incidencias

Mapas de cobertura

Notificaciones

Repositorio de documentos

Solicitudes

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

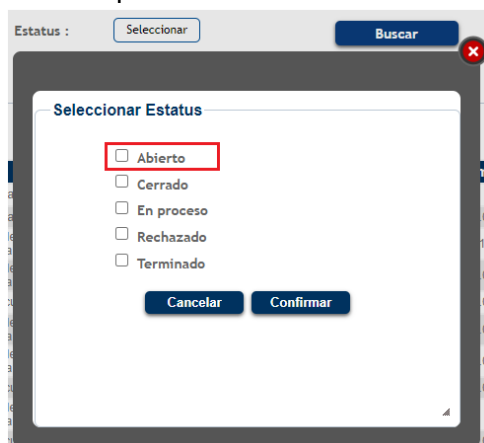
Tipo :

Buscar

Limpiar filtros

	Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
	00008	17/01/2022 14:33:31	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Terminado
	00007	13/01/2022 12:01:59	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Abierto
	00131	28/12/2021 20:07:02	Facturación pospago		00256	Abierto
	00130	28/12/2021 18:34:28	Facturación pospago		000125	Abierto
	00000	28/12/2021 17:46:29	Facturación pospago			Abierto
	00000	28/12/2021 17:25:29	Facturación pospago			Abierto
	00127	28/12/2021 16:50:18	Facturación pospago		000256	Abierto
	00126	28/12/2021 13:56:04	Facturación pospago		122554	Abierto
	00006	17/12/2021 11:24:15	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Abierto
	00005	28/10/2021 10:08:39	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Abierto
	00125	04/10/2021 11:43:53	Facturación pospago		1	Cerrado
	00124	01/10/2021 16:15:09	Facturación pospago		sai00001	Cerrado
	00290	01/10/2021 15:14:22	Administración de Usuarios		SAI-000000470	En proceso
	00289	30/09/2021 18:59:47	Administración de Usuarios		SAI-00000041122	Cancelado
	00123	30/09/2021 17:36:35	Facturación pospago		sai000012233	Cerrado

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.



Gestor de facturas

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar Abierto
Tipo : Todos

Buscar

Limpiar filtros

	Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
	00283	27/09/2021 17:25:31	Administración de Usuarios	\$ 78,945.00	SAI-000000472	Abierto
	00282	27/09/2021 17:24:23	Administración de Usuarios	\$ 65,214.00	SAI-000000471	Abierto
	00281	27/09/2021 17:23:14	Administración de Usuarios	\$ 5,454.00	SAI-000000470	Abierto

2

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

Datos generales del solicitante

Folio : 00281 Tipo de factura : Otras facturas Fecha de registro : 27/09/2021 17:23:14
Concesionario : RADIOMOVIL DIPSA S.A. DE C.V. Usuario : Estatus : Abierto

Detalle del servicio

Otras facturas

Folio : 000281
Número de factura : SAI-000000470
Importe : \$ 5,454.00
Tipo : Normal
Concepto de factura : Administración de Usuarios

Documentos

Archivos de facturación

Usuario	Documento	Fecha
	sai0000010775602949.pdf.pdf	19/10/2021 09:36:45
	client.exe (1).xml	19/10/2021 09:36:45
	sai0000010775602949.pdf.pdf	19/10/2021 09:55:59

Archivos de pago

Usuario	Documento	Fecha
---------	-----------	-------

Adjuntar archivo

Comentarios



Usuario	Comentario	Fecha
---------	------------	-------

Regresar

Confirmar

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].

Documentos

Archivos de facturación

Usuario	Documento	Fecha	
	sai0000010775602949.pdf.pdf.pdf	19/10/2021 09:36:45	
	client.exe (1).xml	19/10/2021 09:36:45	
	sai0000010775602949.pdf.pdf.pdf	19/10/2021 09:55:59	

Archivos de pago

Usuario	Documento	Fecha	
---------	-----------	-------	--

Adjuntar archivo

sai0000123

Adjuntar comprobante de pago

Importe del comprobante :

Comprobante de pago :

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

Comentarios



Usuario	Comentario	Fecha
---------	------------	-------

Comentario

Comentario

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].

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de factura :	Fecha de registro :
00281	Otras facturas	27/09/2021 17:23:14
Concesionario :	Usuario :	Estatus :
RADIOMOVIL DIPSA S.A DE C.V.		Abierto

Detalle del servicio**Otras facturas**

Folio : 000281
Número de factura : SAI-000000470
Importe : \$ 6,454.00
Tipo : Normal
Concepto de factura : Administración de Usuarios

Documentos**Archivos de facturación**

Usuario	Documento	Fecha	
	sai0000010775602949.pdf.pdf	19/10/2021 09:36:45	
	client.exe (1).xml	19/10/2021 09:36:45	
	sai0000010775602949.pdf.pdf	19/10/2021 09:55:59	

Archivos de pago

Usuario	Documento	Fecha	
	sai0000010775602949.pdf	20/09/2021 03:13:57	

[Adjuntar archivo](#)**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha
	Se adjunta comprobante de pago.	27/09/2021 16:52:36

[Regresar](#)[Confirmar](#)

Se ha guardado correctamente la información.

[Aceptar](#)



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 48 de 165

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

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
	00114	27/09/2021 16:44:20	Facturación pospago	\$ 7.667,00	sa00001987	Abierto
	00113	27/09/2021 16:43:36	Facturación pospago	\$ 5.432,00	sa00001432	Abierto
	00112	27/09/2021 16:42:49	Facturación pospago	\$ 1.234,00	sa0000123	En proceso

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"

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
	00116	06/10/2021 16:59:51	Facturación pospago	\$ 99.999,00	SAI123456	Cancelado

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de factura :	Fecha de registro :	Fecha de cierre :
00116	Facturación pospago	06/10/2021 16:59:51	06/10/2021 17:03:28
Concesionario :	Usuario :	Estatus :	
		Cancelado	

Detalle del servicio

Facturación pospago

Importe de factura : \$ 99.999,00
 Número de factura : SAI123456
 Tipo : Normal

Documentos

Archivos de facturación

Usuario	Documento	Fecha	
	sai0000010775602949.pdf.pdf	19/10/2021 09:36:45	
	client.exe (1).xml	19/10/2021 09:36:45	
	sai0000010775602949.pdf.pdf	19/10/2021 09:55:59	

Archivos de pago

Usuario	Documento	Fecha	
---------	-----------	-------	--

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha
	Se cancela facturación	06/10/2021 17:03:21



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 50 de 165

Respuesta 2: Estatus "Rechazado"

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Buscar

Tipo :

Limpiar filtros

	Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
	00115	27/09/2021 17:01:08	Facturación pospago	\$ 45,698.00	sai000019878	Cancelado
	00114	27/09/2021 16:44:20	Facturación pospago	\$ 7,667.00	sai00001987	En proceso
	00113	27/09/2021 16:43:36	Facturación pospago	\$ 5,432.00	sai00001432	En proceso
	00112	27/09/2021 16:42:49	Facturación pospago	\$ 1,234.00	sai0000123	Rechazado

Datos generales del solicitante

Folio : 00112 Tipo de factura : Facturación Pospago Fecha de registro : 27/09/2021 16:42:49
 Concesionario : RADIOMOVIL DIPSA S.A DE C.V. Usuario : Estatus : Rechazado

Detalle del servicio

Facturación pospago

Importe de factura : \$ 1,234.00
 Número de factura : sai0000123
 Tipo : Normal

Documentos

Archivos de facturación

Usuario	Documento	Fecha
sai0000010775602949.pdf.pdf	19/10/2021 09:36:45	
client.exe (1).xml	19/10/2021 09:36:45	
sai0000010775602949.pdf.pdf	19/10/2021 09:55:59	

Archivos de pago

Usuario	Documento	Fecha
sai0000010775602949.pdf	20/09/2021 03:13:57	

Adjuntar archivo

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha
	Se rechaza comprobante de pago.	27/09/2021 17:53:48
	Se adjunta comprobante de pago.	27/09/2021 17:44:03

Regresar

Confirmar

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].

Documentos

Archivos de facturación

Usuario	Documento	Fecha	
sai0000010775602949.pdf.pdf		19/10/2021 09:36:45	
client.exe (1).xml		19/10/2021 09:36:45	
sai0000010775602949.pdf.pdf		19/10/2021 09:55:59	

Archivos de pago

Usuario	Documento	Fecha	
sai0000010775602949.pdf		20/09/2021 03:13:57	

Adjuntar archivo

sai0000123

Adjuntar comprobante de pago

Importe del comprobante :

Comprobante de pago : **Adjuntar archivo**

Cancelar **Confirmar**

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

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha

Comentario

Comentario

Cancelar **Confirmar**



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 52 de 165

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].

Datos generales del solicitante

Folio : 00112	Tipo de factura : Facturación Pospago	Fecha de registro : 27/09/2021 16:42:49
Concesionario : RADIOMOVIL DIPSA S.A DE C.V.	Usuario :	Estatus : Rechazado

Detalle del servicio

Facturación pospago

Importe de factura : \$ 7.667,00
Número de factura : sai00001987
Tipo : Normal

Documentos

Archivos de facturación

Usuario	Documento	Fecha	
	sai0000010775602949.pdf.pdf	27/09/2021 16:44:20	
	tcifre1120208432578.txt	27/09/2021 16:44:20	
	sai0000010787032412.xml	27/09/2021 16:44:20	

Archivos de pago

Usuario	Documento	Fecha	
	sai0000010775602949.pdf.pdf	28/09/2021 18:33:01	
	sai0000010775602949.pdf.pdf	27/09/2021 16:57:15	

Adjuntar pago

Comentarios



Usuario	Comentario	Fecha
	Se adjunta nuevamente el comprobante de pago	15/10/2021 13:44:03
	Adjuntar nuevamente comprobante de pago	11/10/2021 17:48:20
	Se adjunta comprobante de pago.	27/09/2021 16:57:13

Regresar

Confirmar

Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 53 de 165

Respuesta 3: Estatus "Terminado"

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Buscar

Limpiar filtros

	Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
	00283	27/09/2021 17:25:31	Administración de Usuarios	\$ 78.945,00	SAI-000000472	Cancelado
	00282	27/09/2021 17:24:23	Administración de Usuarios	\$ 65.214,00	SAI-000000471	Terminado

Datos generales del solicitante

Folio : 00282 Tipo de factura : Otras facturas Fecha de registro : 27/09/2021 17:24:23

Concesionario : RADIOMOVIL DIPSA S.A DE C.V. Usuario : Estatus : Terminado

Detalle del servicio

Otras facturas

Folio : 000282

Número de factura : SAI-000000471

Importe : \$ 65.214,00

Tipo : Normal

Concepto de factura : Administración de Usuarios

Documentos

Archivos de facturación

Usuario	Documento	Fecha
	sai0000010775602949.pdf.pdf.pdf	19/10/2021 09:36:45
	client.exe (1).xml	19/10/2021 09:36:45
	sai0000010775602949.pdf.pdf.pdf	19/10/2021 09:55:59

Archivos de pago

Usuario	Documento	Fecha
	sai0000010775602949.pdf	20/09/2021 03:13:57

Adjuntar archivo

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha
	Es correcto el comprobante de pago.	27/09/2021 17:54:50
	Se adjunta comprobante de pago.	27/09/2021 17:46:50

Regresar

Confirmar



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 54 de 165

6

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

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
	00115	27/09/2021 17:01:08	Facturación pospago	\$ 45.698,00	sai000019878	Cancelado
	00114	27/09/2021 16:44:20	Facturación pospago	\$ 7.667,00	sai00001987	En proceso
	00113	27/09/2021 16:43:36	Facturación pospago	\$ 5.432,00	sai00001432	Cerrado

11.3.2 Descripción del proceso: Depósito a bolsa revolvante

Responsable: Usuario operativo UV

No

Descripción de tarea

El UV con esquema bolsa revolvante, deberá registrar un folio tipo “Depósito a bolsa revolvante” para solicitar la factura del abono efectuado.

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

1

telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Bienvenida

- Administración
- Facturación
 - Bolsa revolvante
 - Compensaciones
 - Gestor de facturas**
 - Objeciones
 - Otras facturas
 - Pospago UV
- Incidencias
- Mapas de cobertura
- Notificaciones
- Repositorio de documentos
- Solicitudes

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
	00008	17/01/2022 14:33:31	Depósito a bolsa revolvante		Pendiente	Terminado
	00007	13/01/2022 12:01:59	Depósito a bolsa revolvante		Pendiente	Abierto
	00131	28/12/2021 20:07:02	Facturación pospago		00256	Abierto
	00130	28/12/2021 18:34:28	Facturación pospago		000125	Abierto
	00000	28/12/2021 17:46:29	Facturación pospago			Abierto
	00000	28/12/2021 17:25:29	Facturación pospago			Abierto
	00127	28/12/2021 16:50:18	Facturación pospago		000256	Abierto
	00126	28/12/2021 13:56:04	Facturación pospago		122554	Abierto
	00006	17/12/2021 11:24:15	Depósito a bolsa revolvante		Pendiente	Abierto
	00005	28/10/2021 10:08:39	Depósito a bolsa revolvante		Pendiente	Abierto
	00125	04/10/2021 11:43:53	Facturación pospago		1	Cerrado
	00124	01/10/2021 16:15:09	Facturación pospago		sai00001	Cerrado
	00290	01/10/2021 15:14:22	Administración de Usuarios		SAI-000000470	En proceso
	00289	30/09/2021 18:59:47	Administración de Usuarios		SAI-00000041122	Cancelado
	00123	30/09/2021 17:36:35	Facturación pospago		sai000012233	Cerrado



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 55 de 165

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

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Depositos a bolsa revolvante

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
-------	-------------------	---------------------	---------	---------------------------------	---------

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].

Datos generales del solicitante

Razón social : Tipo de factura : Usuario : Fecha de registro :

Detalle del servicio

Importe :

Por favor, ingrese el(los) comprobante(s) de pago.

Comentarios

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

El Depósito a bolsa revolvante ha sido generado con el Folio : 00111.



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 56 de 165

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

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Depositos a bolsa revolvante

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
00111	27/09/2021 16:11:29	Depósito a bolsa revolvante	\$ 1,234.00	Pendiente	Abierto

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

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Depositos a bolsa revolvante

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
00112	27/09/2021 16:19:29	Depósito a bolsa revolvante	\$ 123,345.00	saa1223300000012127	En proceso

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de factura :	Fecha de registro :
00112	Depósito a Bolsa Revolvante	27/09/2021 16:19:29
Usuario :	Estatus :	
	En proceso	

Detalle del servicio

Depósito de bolsa revolvante

Importe :
Número de factura : saa1223300000012127

Documentos

Archivos de facturación

Usuario	Documento	Fecha

Archivos de desposito(s)

Usuario	Documento	Fecha
	sai0000010775602949.pdf	20/09/2021 03:13:57



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 57 de 165

Comentarios



Usuario	Comentario	Fecha
	En validación	30/09/2021 18:54:37
	Se adjunta comprobante de pago	30/09/2021 17:26:18

Regresar

Confirmar

Telcel cambia a estatus "Terminado" cuando sube los documentos contables.

Gestor de facturas

Folio : 00000 Fecha de : / / 20 A : / / 20 Estatus : Seleccionar

Buscar

Tipo : Todos

Limpiar filtros

Depositos a bolsa revolvente

Registro

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
00112	27/09/2021 16:19:29	Depósito a bolsa revolvente	\$ 123.345,00	saa1223300000012127	Terminado

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"

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Depositos a bolsa revolvante

	Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
	00112	27/09/2021 16:19:29	Depósito a bolsa revolvante	\$ 123.345,00	saa1223300000012127	Rechazado

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de factura :	Fecha de registro :
00112	Depósito a bolsa revolvante	27/09/2021 16:19:29
	Usuario :	Estatus :
		Rechazado

Detalle del servicio

Depósito de bolsa revolvante

Importe : \$ 123.345,00
Número de factura : saa1223300000012127

Documentos

Facturas :

Usuario	Documento	Fecha	
	sai0000010775602949.pdf.pdf	27/09/2021 16:21:44	
	sai0000010787032412.xml	27/09/2021 16:21:44	

Archivos de solicitud :

Usuario	Documento	Fecha	
	sai0000010775602949.pdf.pdf	27/09/2021 16:19:29	

Comentarios



Usuario	Comentario	Fecha
	Se rechaza comprobante de pago.	27/09/2021 16:32:05
	Se adjunta factura.	27/09/2021 16:21:33
	Se adjunta comprobante de pago.	27/09/2021 16:19:29

Regresar

Confirmar

A. Ingresar un comentario al dar clic en el botón

Comentarios



Usuario	Comentario	Fecha
	Se adjunta factura.	27/09/2021 16:21:33
	Se adjunta comprobante de pago.	27/09/2021 16:19:29

Comentario

Comentario

Cancelar

Confirmar

B. Dar clic en el botón [Rechazar]

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de factura :	Fecha de registro :
00112	Depósito a bolsa revolvente	27/09/2021 16:19:29
	Usuario :	Estatus :
		Rechazado

Detalle del servicio

Depósito de bolsa revolvente

 Importe : \$ 123.345,00
 Número de factura : saa1223300000012127

Documentos

Archivos de facturación

Usuario	Documento	Fecha
	sai0000010775602949.pdf.pdf.pdf	19/10/2021 09:36:45
	client.exe (1).xml	19/10/2021 09:36:45

Archivos de desposito(s)

Usuario	Documento	Fecha
	sai0000010775602949.pdf	20/09/2021 03:13:57

Adjuntar archivo



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 60 de 165

Comentarios



Usuario	Comentario	Fecha
	Se rechaza comprobante de pago.	27/09/2021 16:32:05
	Se adjunta factura.	27/09/2021 16:21:33
	Se adjunta comprobante de pago.	27/09/2021 16:19:29

Regresar

Rechazar

Finalizar

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

Gestor de facturas

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar
Tipo : Todos

Buscar

Limpiar filtros

Depositos a bolsa revolvente

Registro

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
00112	27/09/2021 16:19:29	Depósito a bolsa revolvente	\$ 123.345,00	saa1223300000012127	Rechazado

Respuesta 2: Estatus “Terminado”

Gestor de facturas

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar Terminado
Tipo : Todos

Buscar

Limpiar filtros

Depositos a bolsa revolvente

Registro

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
00122	08/10/2021 12:46:14	Depósito a bolsa revolvente	\$ 2,00	sai098765	Terminado

A. Dar clic en el botón [Finalizar]



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 61 de 165

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de factura :	Fecha de registro :
00112	Depósito a Bolsa Revolvente	27/09/2021 16:19:29
	Usuario :	Estatus :
		Terminado

Detalle del servicio

Depósito de bolsa revolvente

Importe :
Número de factura : saa122330000012127

Documentos

Archivos de facturación

Usuario	Documento	Fecha	
	sai0000010775602949.pdf.pdf	19/10/2021 09:36:45	
	client.exe (1).xml	19/10/2021 09:36:45	

Archivos de desposito(s)

Usuario	Documento	Fecha	
	sai0000010775602949.pdf	20/09/2021 03:13:57	

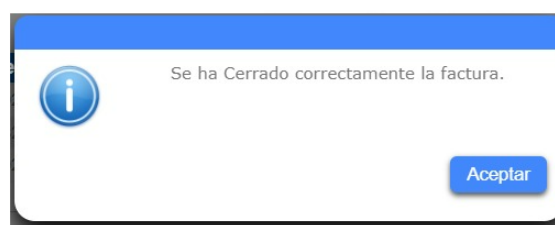
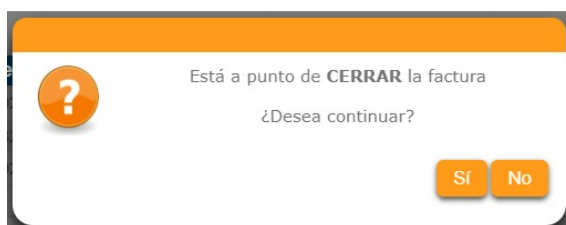
Adjuntar archivo

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha
	Se adjunta factura.	27/09/2021 16:21:33
	Se adjunta comprobante de pago.	27/09/2021 16:19:29

Regresar Rechazar 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"

Gestor de facturas

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar
Tipo : Todos

Buscar
Limpiar filtros

Depositos a bolsa revolvente

Registro

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
00113	27/09/2021 16:35:15	Depósito a bolsa revolvente	\$ 12,332.00	SAI000009821	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”

Objeciones

Folio:

	Fecha de registro	Folio factura	No. factura	Concepto	Importe	Estatus
	28/12/21 20:07:03	00131	00256	Facturación pospago		Abierto
	28/12/21 18:34:28	00130	000125	Facturación pospago		Solicitar
	28/12/21 17:46:30	00129	0002585	Facturación pospago		Solicitar
	28/12/21 17:25:30	00128	000025	Facturación pospago		Solicitar
	28/12/21 16:50:18	00127	000256	Facturación pospago		Solicitar
	28/12/21 13:56:05	00126	122554	Facturación pospago		Solicitar
	04/10/21 11:43:54	00125	1	Facturación pospago		Abierto
	01/10/21 16:15:09	00124	sai00001	Facturación pospago		Solicitar
	01/10/21 15:14:22	00290	SAI-000000470	Administración de Usuarios		Solicitar
	30/09/21 17:36:35	00123	sai000012233	Facturación pospago		Solicitar
	28/09/21 16:47:54	00122	4	Facturación pospago		Solicitar
	27/09/21 14:58:57	00121	sai00001222	Facturación pospago		Solicitar
	27/09/21 12:16:43	00120	sai0000122	Facturación pospago		Solicitar
	27/09/21 03:28:01	00119	572057	Facturación pospago		Solicitar
	24/09/21 16:34:18	00118	sai00001	Facturación pospago		Solicitar

C. En la pantalla se visualizarán los siguientes campos:

Objeciones

Folio: 0

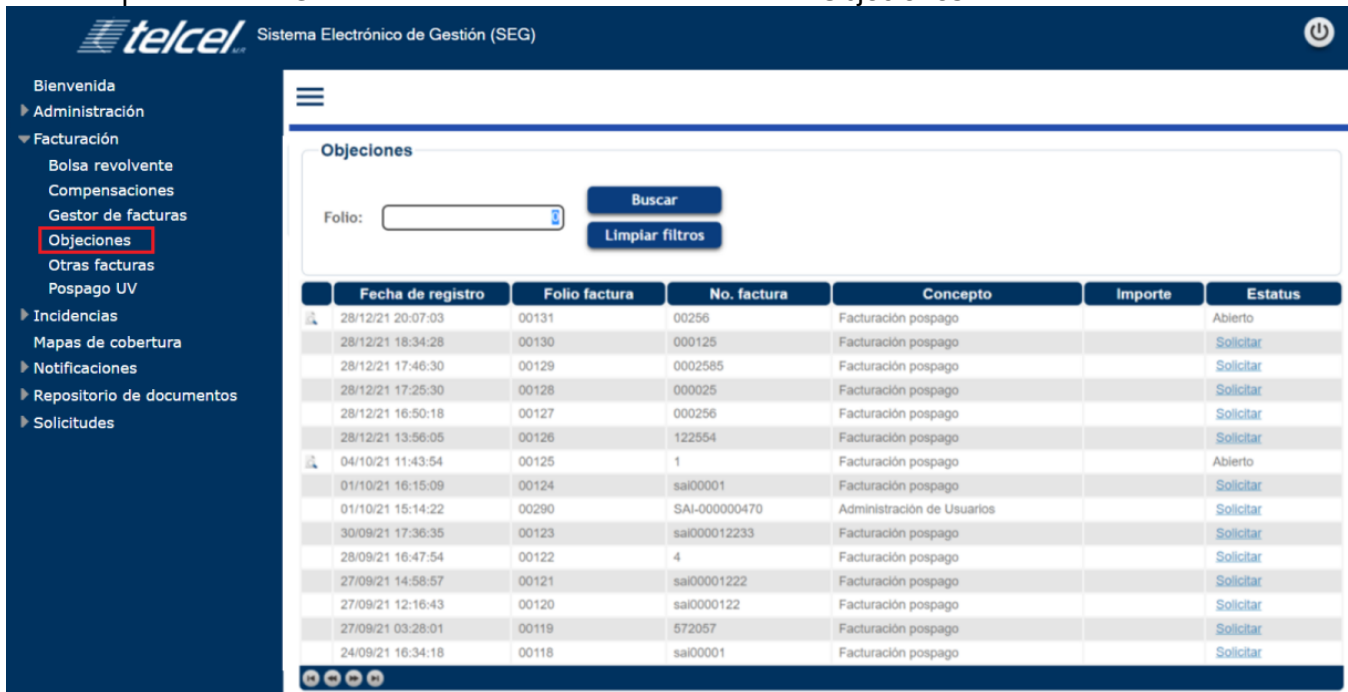
Fecha de registro	Folio factura	No. factura	Concepto	Importe	Estatus
Parámetros de búsqueda					
Folio :	00000	Realiza una búsqueda por el folio del SEG			

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 revolvete" 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	



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 66 de 165

A. Capturar la siguiente información:

Datos generales de la factura

Folio factura :	Fecha de registro :	Fecha límite de atención :
00079	31/08/2021 18:46	30/09/21 00:00
Concesionario :	No. de factura :	Importe :
	SAI-000001037	\$ 886,140.03

Detalle

Archivos

Adjuntar PDF

Adjuntar TXT

Comentarios :

*La carga límite por archivo es de 2 Gb

Importe :

Regresar

Confirmar

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]



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 67 de 165

Datos generales de la factura

Folio factura :	Fecha de registro :	Fecha límite de atención :
00084	14/10/2021 20:09	13/11/21 00:00
Concesionario :	No. de factura :	Importe :
	sal00001	\$ 555.00

Detalle

Archivos

Adjuntar PDF



Adjuntar TXT



*La carga límite por archivo es de 2 Gb

Comentarios :

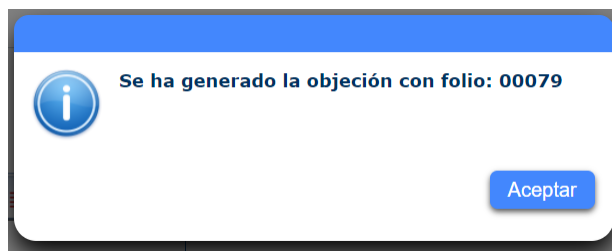
Se adjunta las pruebas para su revisión

Importe : \$ 80,000.00

Regresar

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"



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 68 de 165

Objeciones

Folio:

Buscar

Limpiar filtros

	Fecha de registro	Folio factura	No. factura	Concepto	Importe	Estatus
	07/10/21 13:10:36	00085	sai00001212	Facturación pospago	\$ 7,894.00	Abierto

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

Datos generales de la factura

Folio factura :	Fecha de registro :	Fecha limite de atención :
00080	13/08/2021 11:40	12/09/2021
OMV :	No. de factura :	Importe :
	SAL-000001061	
Estatus :		
En Proceso		

Documentos

Facturas

Usuario	Documento	Fecha
	sa0000010613113605.pdf	02/08/21 00:00:00
	tdicmx0720211101278.txt	02/08/21 00:00:00
	sai0000010618681210.xml	02/08/21 00:00:00

Archivos de solicitud

Usuario	Documento	Fecha
	Reporte_Estado_De_Pago.pdf	13/08/2021 11:40
	Holi.txt	13/08/2021 11:40

Importe objetado : \$ 100,000.00

Comentarios



Fecha de registro	Usuario	Comentario
13/08/2021 11:40		Se encuentra en validación
13/08/2021 11:40		Solicito revision

Regresar



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”

Objeciones

 Folio:

Buscar

Limpiar filtros

	Fecha de registro	Folio factura	No. factura	Concepto	Importe	Estatus
	07/10/21 13:10:36	00085	sai00001212	Facturación pospago	\$ 7,894.00	Rechazado

Datos generales de la factura

Folio factura :	Fecha de registro :	Fecha límite de atención :
00080	13/08/2021 11:40	12/09/2021
Concesionario :	No. de factura :	Importe :
	SAJ.000001061	
Estatus :		
En Proceso		

Documentos

Facturas

Usuario	Documento	Fecha
	sai0000010613113605.pdf	02/08/21 00:00:00
	lcicms0720211101278.txt	02/08/21 00:00:00
	sai0000010618681210.xml	02/08/21 00:00:00

Archivos de solicitud

Usuario	Documento	Fecha
	Reporte_Estado_De_Pago.pdf	13/08/2021 11:40
	Hol.txt	13/08/2021 11:40

Importe objetado : \$ 100,000.00

Comentarios

Fecha de registro	Usuario	Comentario
13/08/2021 11:40		Se encuentra en validación
13/08/2021 11:40		Solicitud revisión

Regresar

Respuesta 2: Estatus “Terminado”

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

Objeciones

 Folio:

Buscar

Limpiar filtros

	Fecha de registro	Folio factura	No. factura	Concepto	Importe	Estatus
	05/10/21 14:57:36	00084	sai000001	Facturación pospago	\$ 555.00	Terminado



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 70 de 165

Datos generales de la factura

Folio factura :	Fecha de registro :	Fecha límite de atención :
00080	09/08/2021 22:47	08/09/2021
Concesionario :	No. de factura :	Importe :
	SAI-000001061	
Estatus :		
Terminado		

Documentos

Facturas

Usuario	Documento	Fecha	
	sai0000010613113605.pdf	02/08/21 00:00:00	
	tlclcmx0720211101278.txt	02/08/21 00:00:00	
	sai0000010618681210.xml	02/08/21 00:00:00	

Archivos de solicitud

Usuario	Documento	Fecha	
	CASL940621MDFRNR09 CURP.pdf	09/08/2021 22:47	
	Holi.txt	09/08/2021 22:47	

Importe objetado : \$ 100,000.00

Notas de crédito

Usuario	Documento	Fecha	
	folio.pdf	09/08/2021 23:20	
	SAI000001054.xml	09/08/2021 23:20	

Importe autorizado : \$ 30,000.00

Comentarios

Fecha de registro	Usuario	Comentario
09/08/2021 23:21		Se realizo la objeción
09/08/2021 23:17		Esta en validación
09/08/2021 22:47		Prueba

Regresar

Rechazar

Finalizar

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"

Datos generales de la factura

Folio factura :	Fecha de registro :	Fecha límite de atención :
00080	09/08/2021 22:47	08/09/2021
Concesionario :	No. de factura :	Importe :
	SAI-000001061	
Estatus :		
Terminado		

Documentos

Facturas

Usuario	Documento	Fecha	
	sai0000010613113605.pdf	02/08/21 00:00:00	
	tlclcmx0720211101278.txt	02/08/21 00:00:00	
	sai0000010618681210.xml	02/08/21 00:00:00	

Archivos de solicitud

Usuario	Documento	Fecha	
	CASL940621MDFRNR09 CURP.pdf	09/08/2021 22:47	
	Holi.txt	09/08/2021 22:47	

Importe objetado : \$ 100,000.00

Notas de crédito

Usuario	Documento	Fecha	
	folio.pdf	09/08/2021 23:20	
	SAI000001054.xml	09/08/2021 23:20	

Importe autorizado : \$ 30,000.00

Comentarios

Fecha de registro	Usuario	Comentario
09/08/2021 23:21		Se realizo la objeción
09/08/2021 23:17		Esta en validación
09/08/2021 22:47		Prueba

Regresar

Rechazar

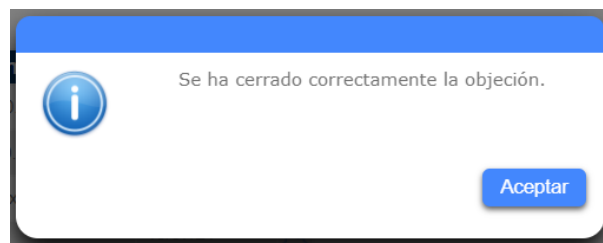
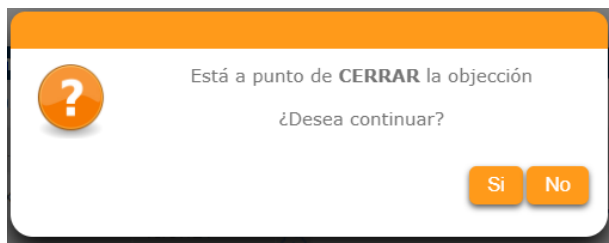
Finalizar



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 71 de 165

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”

Objeciones

Folio:

Buscar

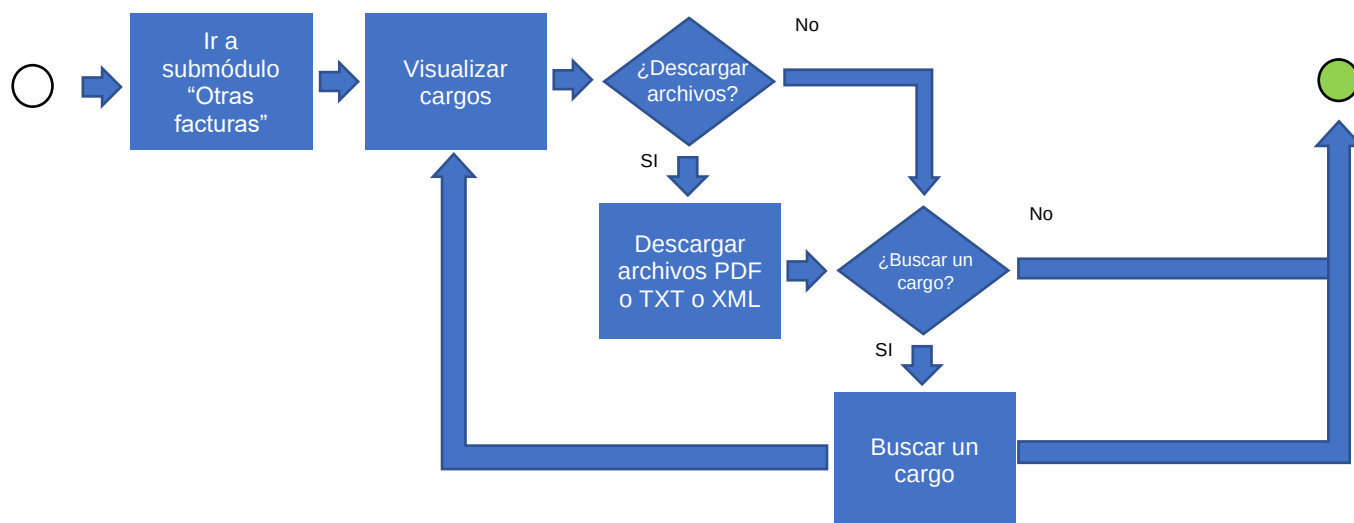
Limpiar filtros

	Fecha de registro	Folio factura	No. factura	Concepto	Importe	Estatus
▼	05/10/21 14:57:36	00084	sai00001	Facturación postpago	\$ 555.00	Terminado

11.5 Submódulo: Otras facturas

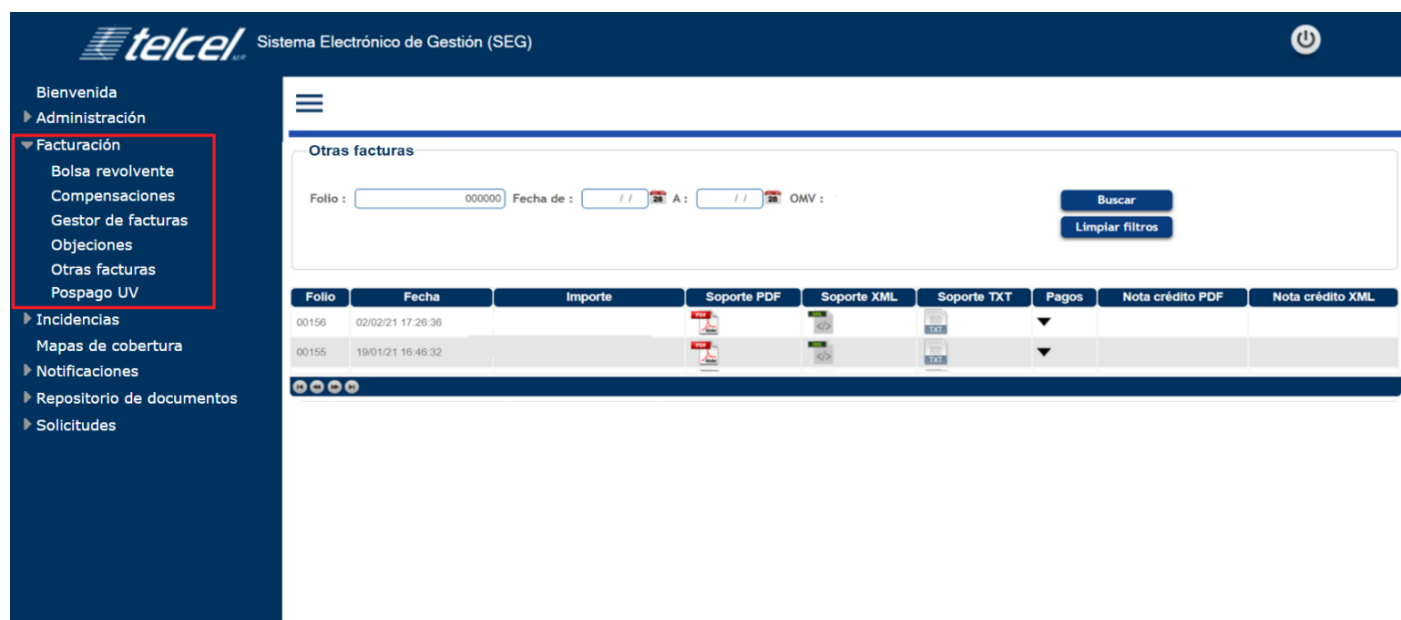
En este apartado se debe ver los abonos y cargos por servicios de valor agregado.

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”



The screenshot shows the Telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG) interface. On the left is a navigation menu with the following items: Bienvenida, Administración, Facturación (highlighted with a red box), Incidencias, Mapas de cobertura, Notificaciones, Repositorio de documentos, and Solicitudes. Under the 'Facturación' menu, the following sub-items are listed: Bolsa revolvente, Compensaciones, Gestor de facturas, Objeciones, Otras facturas, and Pospago UV. The main content area displays the 'Otras facturas' submodule. It includes a search bar with fields for 'Folio' (000000), 'Fecha de' (// /), 'A' (// /), and 'OMV'. There are 'Buscar' and 'Limpiar filtros' buttons. Below the search bar is a table with the following columns: Folio, Fecha, Importe, Soporte PDF, Soporte XML, Soporte TXT, Pagos, Nota crédito PDF, and Nota crédito XML. The table contains two rows of data:

Folio	Fecha	Importe	Soporte PDF	Soporte XML	Soporte TXT	Pagos	Nota crédito PDF	Nota crédito XML
00156	02/02/21 17:29:36					▼		
00155	19/01/21 16:46:32					▼		



C. En la pantalla se visualizarán los siguientes campos:

Otras facturas

Folio : Fecha de : 28 A : 28 OMV :

Folio	Fecha	Importe	Soporte PDF	Soporte XML	Soporte TXT	Pagos	Nota crédito PDF	Nota crédito XML
00156	02/02/21 17:26:36					▼		
00155	19/01/21 16:46:32					▼		

Parámetros de búsqueda

Folio : 00000	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de : // 28 A : // 28	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 Facturación pospago Pagos del Folio: <table><tr><th>Nombre</th><th>Fecha de Captura</th><th>Importe</th><th>Ver</th></tr><tr><td>comprobante-transf-pago-telcel-host-sai-00000</td><td>20/08/21 11:56:46</td><td>\$ 15,220.76</td><td></td></tr></table>	Nombre	Fecha de Captura	Importe	Ver	comprobante-transf-pago-telcel-host-sai-00000	20/08/21 11:56:46	\$ 15,220.76	
Nombre	Fecha de Captura	Importe	Ver							
comprobante-transf-pago-telcel-host-sai-00000	20/08/21 11:56:46	\$ 15,220.76								



Sistema Electrónico de Gestión (SEG)



Bienvenida

Administración

Facturación

Bolsa revólvente

Compensaciones

Gestor de facturas

Objeciones

Otras facturas

Pospago UV

Incidencias

Mapas de cobertura

Notificaciones

Repositorio de documentos

Solicitudes



Facturación pospago

Folio : Fecha de : A : OMV :

Buscar

Limpiar filtros

Folio	Fecha	Importe	Soporte PDF	Soporte XML	Soporte TXT	Pagos	Nota crédito PDF	Nota crédito XML
00156	02/02/21 17:26:36					▼		
00155	19/01/21 16:46:32					▼		





C. En la pantalla se visualizarán los siguientes campos:

Facturación pospago

Folio : Fecha de : A : OMV :

Folio	Fecha	Importe	Soporte PDF	Soporte XML	Soporte TXT	Pagos	Nota crédito PDF	Nota crédito XML
00156	02/02/21 17:26:36					▼		
00155	19/01/21 16:46:32					▼		

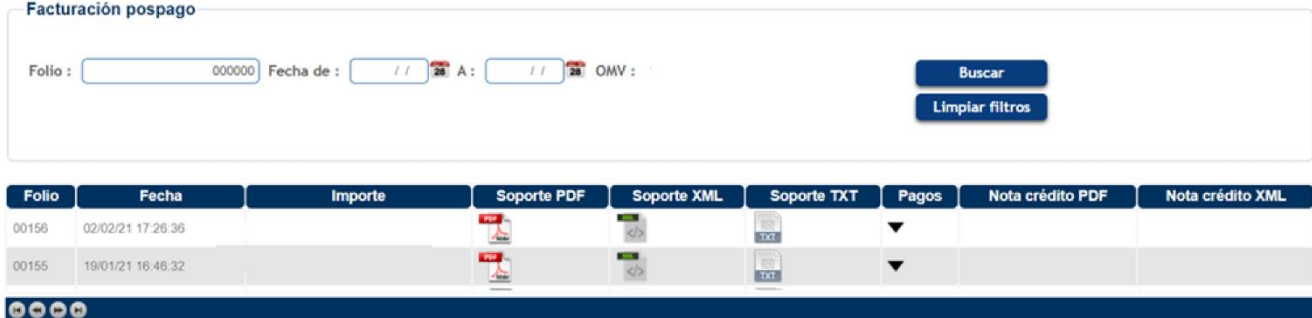
Parámetros de búsqueda	
Folio : 00000	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de : // 28 A : // 28	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra

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 Facturación pospago Pagos del Folio: <table><thead><tr><th>Nombre</th><th>Fecha de Captura</th><th>Importe</th><th>Ver</th></tr></thead><tbody><tr><td>comprobante-transf-pago-telcel-host-sai-00000</td><td>20/08/21 11:56:46</td><td>\$ 15,220.76</td><td></td></tr></tbody></table>	Nombre	Fecha de Captura	Importe	Ver	comprobante-transf-pago-telcel-host-sai-00000	20/08/21 11:56:46	\$ 15,220.76	
Nombre	Fecha de Captura	Importe	Ver							
comprobante-transf-pago-telcel-host-sai-00000	20/08/21 11:56:46	\$ 15,220.76								

12 MÓDULO: INCIDENCIAS

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

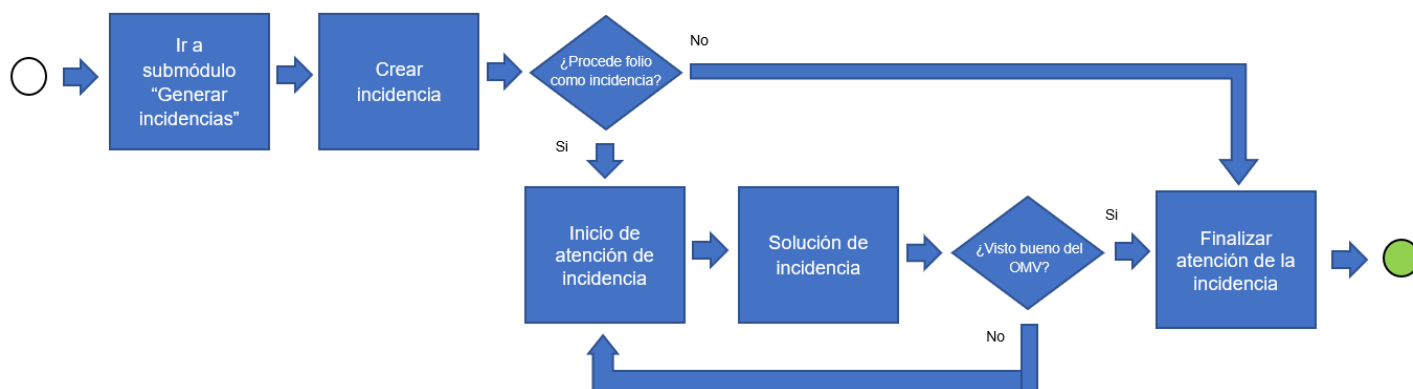
Este apartado permite registrar incidencias a través del submódulo de “Generar incidencia” y dar seguimiento en “Consulta de incidencias”.

A. Diagrama de navegación al módulo “Incidencias”

Entrar al portal del SEG > módulo “Incidencias”



B. DIAGRAMA DEL PROCESO





Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 81 de 165

C. Diagrama de navegación al módulo “Incidencias”

I. Submódulo: “Consulta de incidencias”

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

Consulta de incidencias

Folio : Fecha de : A : Estatus :

	Folio	Fecha de registro	Fecha de cierre	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia		
	TT-36444	01/10/2021 05:08:49	// 00:00:00	11d 12h 10m 25s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática		
	TT-36443	01/10/2021 03:13:18	01/10/2021 05:11:04	0d 1h 57m 46s	Cerrado Con Validación	Menor	Informática		
	TT-36442	01/10/2021 01:01:11	// 00:00:00	11d 16h 18m 3s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática		
	TT-36441	01/10/2021 00:53:14	// 00:00:00	11d 16h 26m 0s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática		
	TT-36440	30/09/2021 23:53:47	// 00:00:00	11d 17h 25m 27s	Validado	Menor	Informática		
	TT-36439	30/09/2021 19:35:21	// 00:00:00	11d 21h 43m 53s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática		
	TT-36437	30/09/2021 16:12:27	// 00:00:00	12d 1h 6m 47s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática		
	TT-36436	30/09/2021 16:07:42	// 00:00:00	12d 1h 11m 32s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática		
	TT-36435	30/09/2021 16:00:08	// 00:00:00	12d 1h 19m 6s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática		
	TT-36434	30/09/2021 15:06:23	// 00:00:00	12d 2h 12m 51s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática		
	TT-36433	30/09/2021 15:04:19	// 00:00:00	12d 2h 14m 55s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática		
	TT-36432	30/09/2021 14:43:08	// 00:00:00	12d 2h 36m 6s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática		
	TT-36431	30/09/2021 13:31:30	// 00:00:00	12d 3h 47m 44s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática		
	TT-36429	30/09/2021 11:26:14	// 00:00:00	12d 5h 53m 0s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática		
	TT-36428	30/09/2021 05:45:14	// 00:00:00	12d 11h 34m 0s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática		

Página 1 de 1

I. Submódulo : “Generar incidencias”

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

Reporte de incidencias

Tipo de incidencia :
:: Seleccione ::



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página **82** de **165**



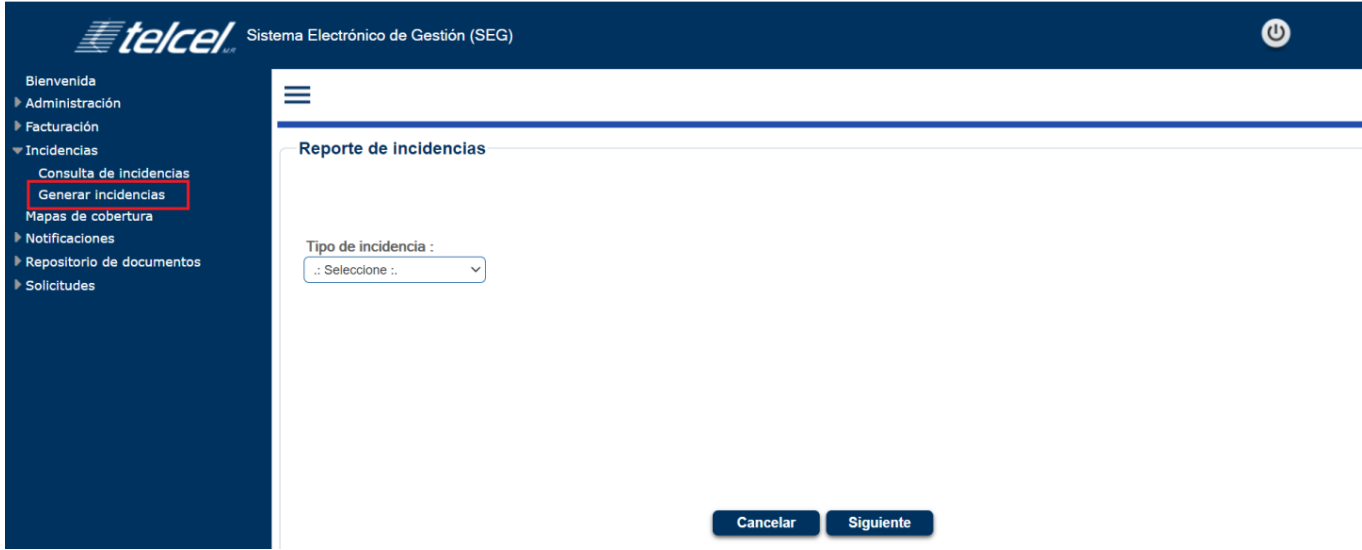
D. En la pantalla de seguimiento a incidencia se visualizarán los siguientes campos:

Parámetros de búsqueda	
Folio : 00000	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de : // 28 A : // 28	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.														
		<table><tr><td>Tipo de Estatus</td><td>Descripción</td></tr><tr><td>Abierto</td><td>El folio ha sido generado</td></tr><tr><td>Cancelado</td><td>El reporte no cumple con la información necesaria</td></tr><tr><td>Cerrado</td><td>Finaliza la atención a este folio, con visto bueno del UV (cerrado con validación) y sin visto bueno del UV (cerrado sin validación)</td></tr><tr><td>Rechazado</td><td>Cuando Telcel solicita corrección de información o no corresponde a una incidencia de servicio</td></tr><tr><td>Terminado - solucionado</td><td>Cuando se tiene respuesta de solución</td></tr><tr><td>Validado</td><td>El folio está en proceso de atención</td></tr></table>	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
		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

Reporte de incidencias

Tipo de incidencia :

Intermitencia

Servicio :

LAC no valida

Cancelar

Siguiente



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

Registro de incidencias*** Campos requeridos****Información del cliente**

Concesionario

Tipo de cliente :

VPN

Teléfono de contacto (10 dígitos) :

5454545454

***Información del equipo terminal**

Tecnología :

.: Seleccione .:

***Línea del problema**

Compañía origen :

.: Seleccione .:

Número origen (10 dígitos) :

Lugar de contratación origen :

(Máximo 29 caracteres)

Modalidad de servicio

ROAMING NACIONAL

***Archivos adjuntos**

Adjuntar archivo

Adjuntar archivo

Adjuntar archivo

Adjuntar archivo

Asunto**Detalle de incidencia**

Regresar

Confirmar



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

Registro de incidencias
* Campos requeridos

Información del cliente	*Información del equipo terminal
Concesionario	
Tipo de cliente : VPN	
Teléfono de contacto (10 dígitos) : 5454545454	Tecnología : 3G

***Línea del problema**
Compañía origen :
ALTAN
Número origen (10 dígitos) :
5544332211
Lugar de contratación origen :
Mexicali
(Máximo 29 caracteres)

Modalidad de servicio
ROAMING NACIONAL

***Archivos adjuntos**

Adjuntar archivo 
Adjuntar archivo 
Adjuntar archivo 
Adjuntar archivo 

***Asunto**
Sin llamadas

***Detalle de incidencia**
No recibe ni puede hacer llamadas

[Regresar](#) [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.



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 88 de 165



Se informa la recepción del reporte de incidencia y el mismo se ha validado con el número de ticket INC000022543614

Aceptar

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”

Consulta de incidencias

Folio :

Fecha de :



28

A :



28

Estatus :

Seleccionar

Buscar

Limpiar filtros



	Folio	Fecha de registro	Fecha de cierre	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia		
	TT-33380	13/10/2021 11:16:47	// 00:00:00	0d 0h 0m 6s	Abierto	Menor	Informática		



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 89 de 165

3

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

Datos generales del folio

Folio :	TT-36631
Estatus :	Validado
Fecha :	12/10/2021 17:55:58

Detalle

Campo ingresado	Descripción
Detalle de Incidencia	
Nombre del Cliente	
Tipo de Cliente	
Teléfono Contacto	
Marca	SAMSUNG
Servicio	
Región del Problema	

Documentos

Documento	Fecha	
	12/10/21 20:20	
7822032491_getsubs9331709	12/10/21 17:55	
	12/10/21 17:55	

Comentarios

Fecha	Autor	Comentario
12/10/2021 21:56:31	Soporte Telcel	BUENAS NOCHES, SE REPORTA AL ÁREA INTERNA CORRESPONDIENTE CUALQUIER AVANCE SE LES NOTIFICARA A LA BREVEDAD STO AGC
12/10/2021 18:33:32	Soporte Telcel	ASI MISMO IMSI Y VLR DE CADA LINEA CORRESPONDIENTE.
12/10/2021 18:26:26	Soporte Telcel	BUENAS TARDES FAVOR DE MENCIONARNOS LA ICCID DE CADA LINEA Y INDICARNOS LA UBICACIÓN DE LAS LINEAS RESTANTES EN LO ANEXADO.
12/10/2021 18:17:22	Soporte Telcel	BUENAS TARDES LA VALIDACION HA COMENZADO

Regresar

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"

Consulta de incidencias

Folio : Fecha de : / / A: / / Estatus :

	Folio	Fecha de registro	Fecha de cierre	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia	
	TT-33380	13/10/2021 11:16:47	13/10/2021 12:01:42	0d 0h 44m 55s	Rechazado	Menor	Informática	
	TT-33379	13/10/2021 10:56:17	13/10/2021 12:24:10	0d 1h 27m 53s	Cancelado	Menor	Informática	
	TT-33378	13/10/2021 10:45:55	// 00:00:00	0d 1h 45m 11s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática	

Datos generales del folio

Folio :	TT-33379
Estatus :	Cancelado
Fecha :	13/10/2021 10:56:17

Detalle

Campo ingresado	Descripción
Detalle de Incidencia	SIN ESCUCHAR EL BUZÓN DE VOZ
Nombre del Cliente	



Documentos

Documento	Fecha	
a7589795	13/10/21 10:56	
29218605	13/10/21 10:56	
15566073	13/10/21 10:56	

Comentarios

Fecha	Autor	Comentario
13/10/2021 12:24:10	Soporte Telcel	LA INFORMACIÓN DE ESTE FOLIO NO APLICA PARA LA INCIDENCIA REGISTRADA
13/10/2021 10:56:17		Contenido de mensaje importante y marca que si tiene mensajes

Respuesta 2: Estatus "Rechazado"

Consulta de incidencias

Folio : Fecha de : A : Estatus :

	Folio	Fecha de registro	Fecha de cierre	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia		
	TT-33380	13/10/2021 11:16:47	13/10/2021 12:01:42	0d 0h 44m 55s	Rechazado	Menor	Informática		
	TT-33379	13/10/2021 10:56:17	13/10/2021 12:24:10	0d 1h 27m 53s	Cancelado	Menor	Informática		
	TT-33378	13/10/2021 10:45:55	// 00:00:00	0d 1h 45m 11s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática		

Datos generales del folio

Folio :	TT-33380
Estatus :	Rechazado
Fecha :	13/10/2021 11:16:47

Detalle

Campo Ingresado	Descripción
Detalle de Incidencia	NO SE ESCUCHA SUS MENSAJES DE VOZ
Nombre del Cliente	

Documentos

Documento	Fecha	
14975106	13/10/21 11:16	
a255807	13/10/21 11:16	
27890975	13/10/21 11:16	

Comentarios

Fecha	Autor	Comentario
13/10/2021 12:01:43	Soporte Telcel	AÑADIR LA INFORMACIÓN DEL HORARIO EN QUE OCURRIÓ
13/10/2021 11:16:47		Tiene un mensaje muy importante y quiere recuperarlo

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".

Consulta de incidencias

Folio : Fecha de : / / A : / / Estatus :

	Folio	Fecha de registro	Fecha de cierre	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia		
	TT-33380	13/10/2021 11:16:47	13/10/2021 12:01:42	0d 0h 44m 55s	Rechazado	Menor	Informática		
	TT-33379	13/10/2021 10:56:17	13/10/2021 12:24:10	0d 1h 27m 53s	Cancelado	Menor	Informática		
	TT-33378	13/10/2021 10:45:55	// 00:00:00	0d 1h 45m 11s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática		

Datos generales del folio

Folio : TT-33382
 Estatus : Terminado - Solucionado
 Fecha : 13/10/2021 15:58:55

Detalle

Campo Ingresado	Descripción
Detalle de Incidencia	
Nombre del Cliente	

Documentos

Documento	Fecha	
a7121354	13/10/21 15:58	
25549910	13/10/21 15:58	
1892187	13/10/21 15:58	

Comentarios

Fecha	Autor	Comentario
13/10/2021 16:02:19	Soporte Telcel	Se soluciono con éxito
13/10/2021 16:01:54	Soporte Telcel	En proceso de validación
13/10/2021 15:58:55		No puedo recibir ni hacer llamadas

A. Dar clic en el botón

Consulta de incidencias

Folio : Fecha de : A : Estatus :

	Folio	Fecha de registro	Fecha de cierre	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia		
	TT-33380	13/10/2021 11:16:47	13/10/2021 12:01:42	0d 0h 44m 55s	Rechazado	Menor	Informática		
	TT-33379	13/10/2021 10:56:17	13/10/2021 12:24:10	0d 1h 27m 53s	Cancelado	Menor	Informática		
	TT-33378	13/10/2021 10:45:55	// 00:00:00	0d 4h 56m 38s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática		
	TT-33377	06/09/2021 17:44:24	// 00:00:00	36d 21h 58m 9s	Abierto	Menor	Informática		

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

01/10/2021 05:11:04 0d 1h 57m 46s Cerrado con validación

Validación

¿Está usted de acuerdo con la solución que le fue dada? :

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]

El comentario se ha ingresado exitosamente.

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

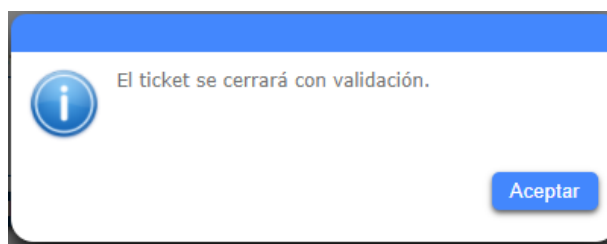
Consulta de incidencias

Folio : Fecha de : / / A : / / Estatus :

Folio	Fecha de registro	Fecha de cierre	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia		
TT-36444	01/10/2021 05:08:49	// 00:00:00	17d 6h 30m 54s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática		

II. Botón “Si estoy de acuerdo”

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

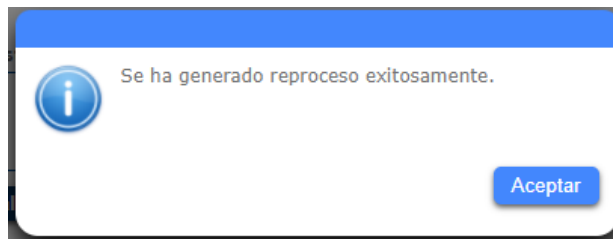
Consulta de incidencias

Folio : Fecha de : / / A : / / Estatus :

Folio	Fecha de registro	Fecha de cierre	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia		
TT-33380	13/10/2021 11:16:47	13/10/2021 12:01:42	0d 0h 44m 55s	Rechazado	Menor	Informática		
TT-33379	13/10/2021 10:56:17	13/10/2021 12:24:10	0d 1h 27m 53s	Cancelado	Menor	Informática		
TT-33378	13/10/2021 10:45:55	13/10/2021 16:13:55	0d 5h 28m 0s	Cerrado Con Validación	Menor	Informática		

III. Botón “No estoy de acuerdo”

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



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 95 de 165

Consulta de incidencias

Folio : Fecha de : / / A : / / Estatus :

Folio	Fecha de registro	Fecha de cierre	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia
TT-36441	01/10/2021 00:53:14	// 00:00:00	17d 10h 48m 29s	Validado	Menor	Informática

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"

Consulta de incidencias

Folio : Fecha de : / / A : / / Estatus :

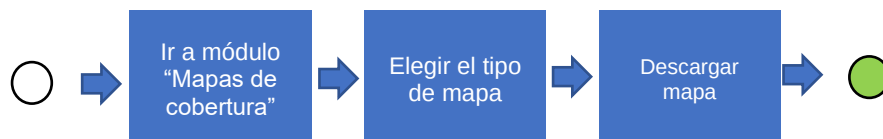
Folio	Fecha de registro	Fecha de cierre	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia
TT-36400	29/09/2021 05:13:02	01/10/2021 05:27:20	2d 0h 14m 18s	Cerrado Sin Validación	Menor	Informática

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"



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 97 de 165

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 Resolución Suprema de la Dirección P/181/1822.00/488, para los servicios de Voz, SMS y Datos, actualizados al 22 de febrero del 2022.

Tecnologías :

Puntos interconexión :

Mapas LAC-RAC-TAC

A continuación se encuentran los mapas de cobertura LAC, RAC y TAC por servicio y tecnología de conformidad al numeral 2 "Mapas de Cobertura por Área de Servicio", del Sub-Anexo II "Alta y Baja de Cobertura", del Anexo II "Acuerdos Técnicos" de la Oferta de Referencia para la Producción del Servicio Fijo y de Usuario Visitante; información actualizada al segundo semestre 2021.

LAC's - RAC's - TAC's :

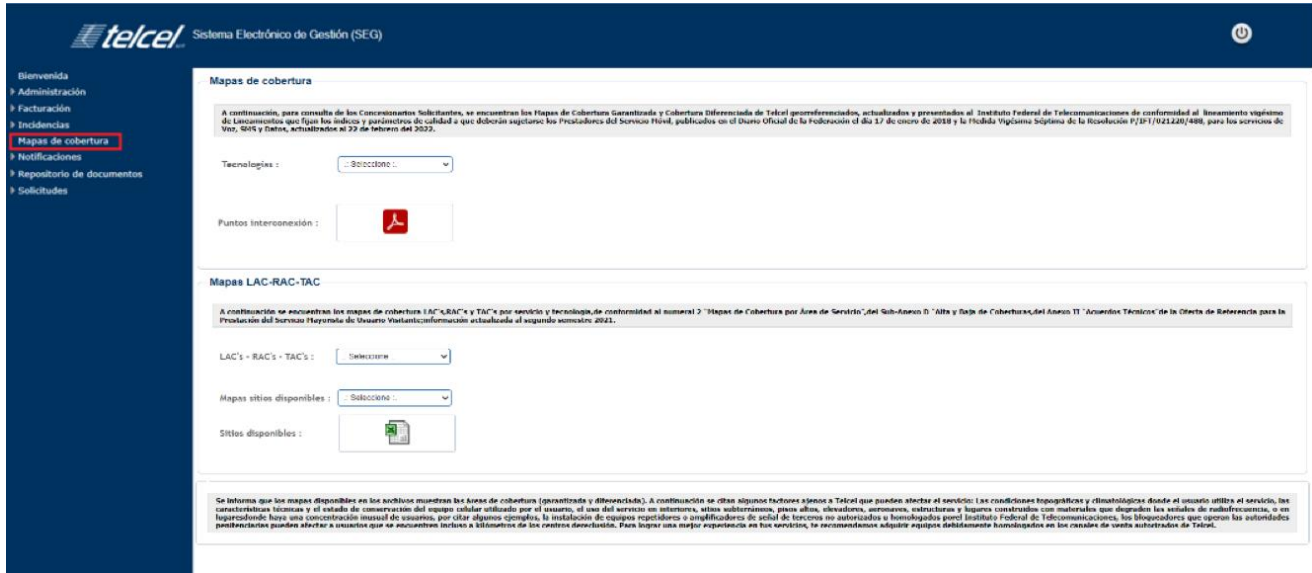
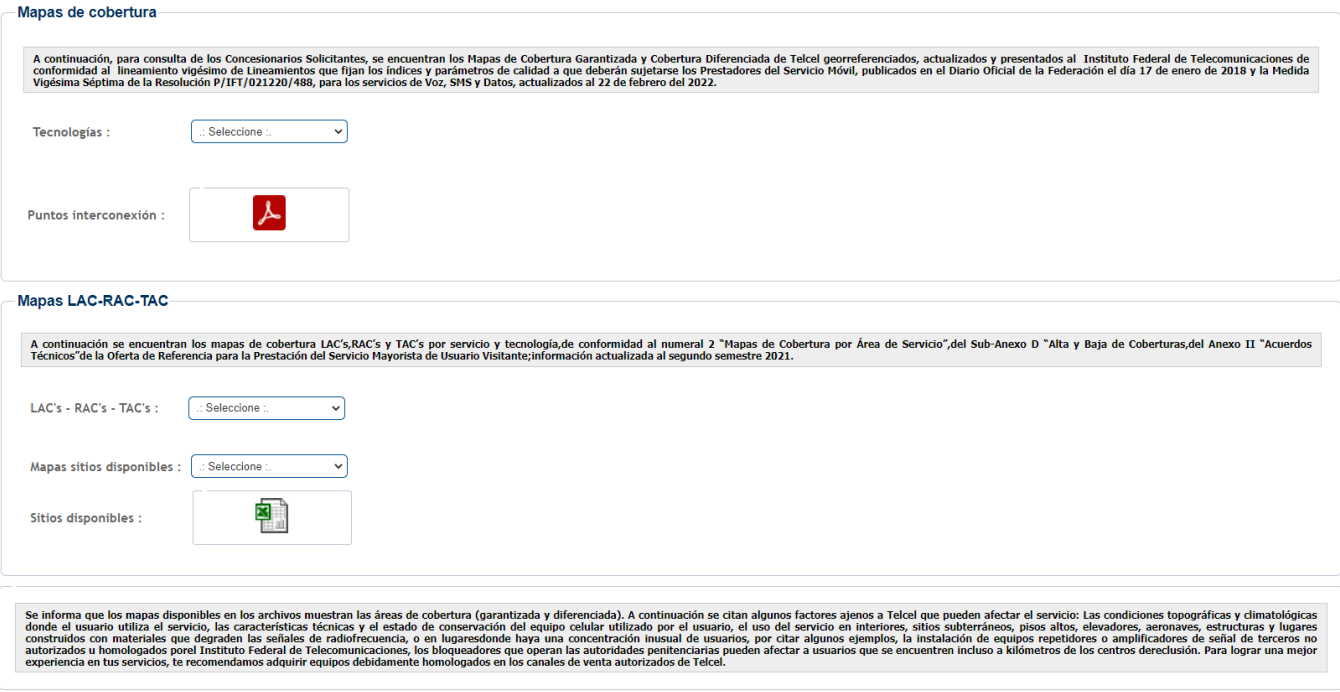
Mapas sitios disponibles :

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, puentes altos, elevadores, ascensores, estructuras y lugares construidos con materiales que degradan las señales de radiofrecuencia, o en lugares donde haya una concentración masiva de usuarios, por citar algunos ejemplos. La instalación de equipos repetidores o amplificadores de señal de terceros no autorizados y homologados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, los bloqueadores que operen las autoridades competentes pueden afectar a usuarios que se encuentran incluso a kilómetros de los centros de cobertura. Para lograr una mejor experiencia en los servicios, se recomienda 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  

Caso 1: Sección “Tecnologías”

Tecnologías :

.. Seleccione ..

.. Seleccione ..

5G
GSM
LTE
UMTS

Tecnologías :

GSM

Archivos

Archivo

GSM Diferenciada.zip

GSM Garantizada.zip

Caso 2: “Puntos de interconexión”

Puntos interconexión :



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

LAC's - RAC's - TAC's :

.. Seleccione ..

.. Seleccione ..

LAC 2G
LAC 3G
RAC 3G
TAC 4G

LAC's - RAC's - TAC's :

LAC 2G

Archivos

Archivo

lac-r1_9_gsm25014791054314 (2).DAT

lac-r1_9_gsm52910311076325 (2).ID

lac-r1_9_gsm29050179525 (2).IND

lac-r1_9_gsm5352713407386 (2).TAB

lac-r1_9_gsm2045948-(1)5626780 (2).MAP

lac-r1_9_gsm2045948-(1)5626780.MAP

lac-r1_9_gsm25014791054314.DAT

lac-r1_9_gsm52910311076325.ID

lac-r1_9_gsm5352713407386.TAB

Caso 4: Sección “Mapas sitios disponibles”

Mapas sitios disponibles :

2G LAC

 3G LAC

 3G RAC

 4G TAC

Mapas sitios disponibles :

Archivos

Archivo	
lac-r1_9_gsm2045948-(1)5626780.MAP	
lac-r1_9_gsm25014791054314.DAT	
lac-r1_9_gsm52910311076325.ID	
lac-r1_9_gsm5352713407386.TAB	

Caso 5: Sección “Sitios disponibles”

Sitios disponibles :



14 MÓDULO: NOTIFICACIONES

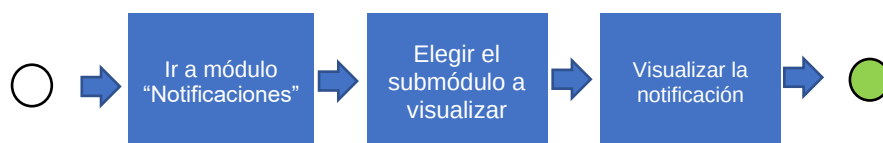
Este apartado permite mantener informado al UV sobre: atención de afectaciones masivas y/o emergencias, avisos generales y ventanas de mantenimientos.

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”

	
2	Seleccionar el submódulo según sea el caso para visualizar el tipo de notificación ▼ Notificaciones - Afectaciones masivas y/o emergencias - Avisos generales - Ventana de mantenimiento Telcel - Ventana de mantenimientos UV 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”



Afectaciones masivas y/o emergencias

Fecha de : / A: / Estatus :

Detalle	Fecha registro	Fecha de inicio	Actividad	Estatus	Tiempo de solución	Fecha fin	Fecha de cierre
	23/05/21 23:54	23/05/21 23:54	AFECCIÓN MASIVA	EnProceso	0 días 0 horas 0 minutos 0 segundos	23/05/21 23:54	23/05/21 23:54

C. Parámetros de búsqueda y descripción de elementos

Parámetros de búsqueda	
Fecha de : / A: /	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus :	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.						
		<table><tr><td>Tipo de Estatus</td><td>Descripción</td></tr><tr><td>En proceso</td><td>El evento está ocurriendo</td></tr><tr><td>Terminado</td><td>Se finaliza el evento</td></tr></table>	Tipo de Estatus	Descripción	En proceso	El evento está ocurriendo	Terminado	Se finaliza el evento
		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						

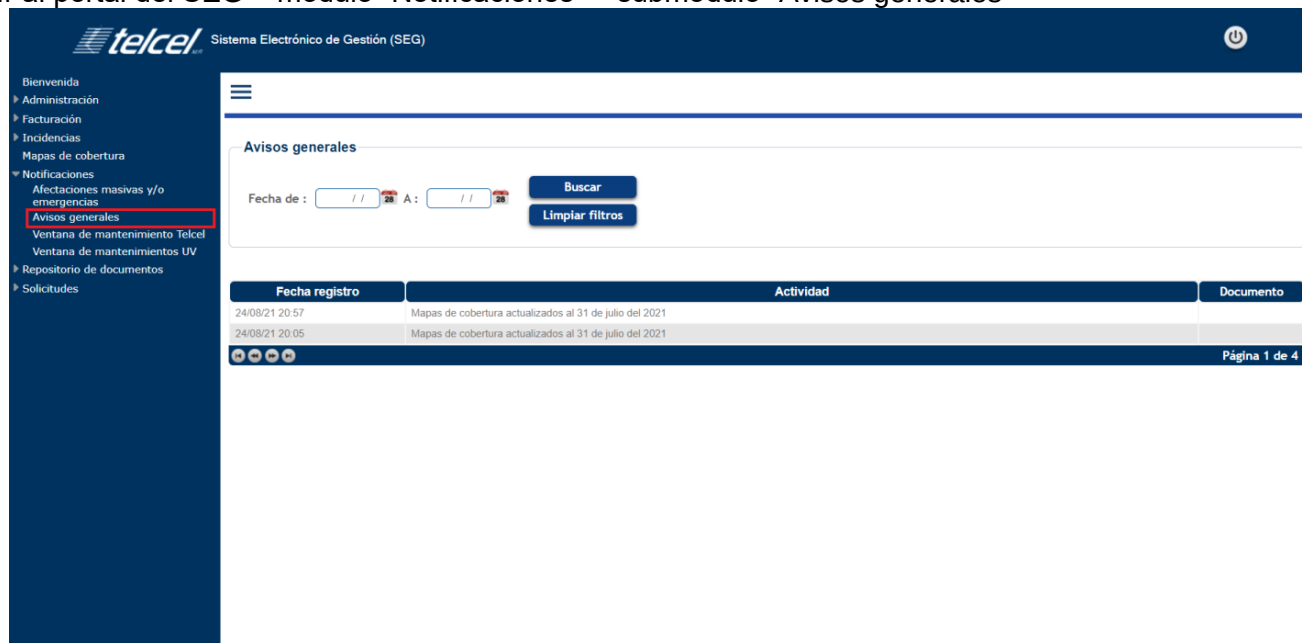
Submódulo "Avisos generales"

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”



Fecha registro	Actividad	Documento
24/08/21 20:57	Mapas de cobertura actualizados al 31 de julio del 2021	
24/08/21 20:05	Mapas de cobertura actualizados al 31 de julio del 2021	

Página 1 de 4

C. Parámetros de búsqueda

Parámetros de búsqueda	
Fecha de : / A : /	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

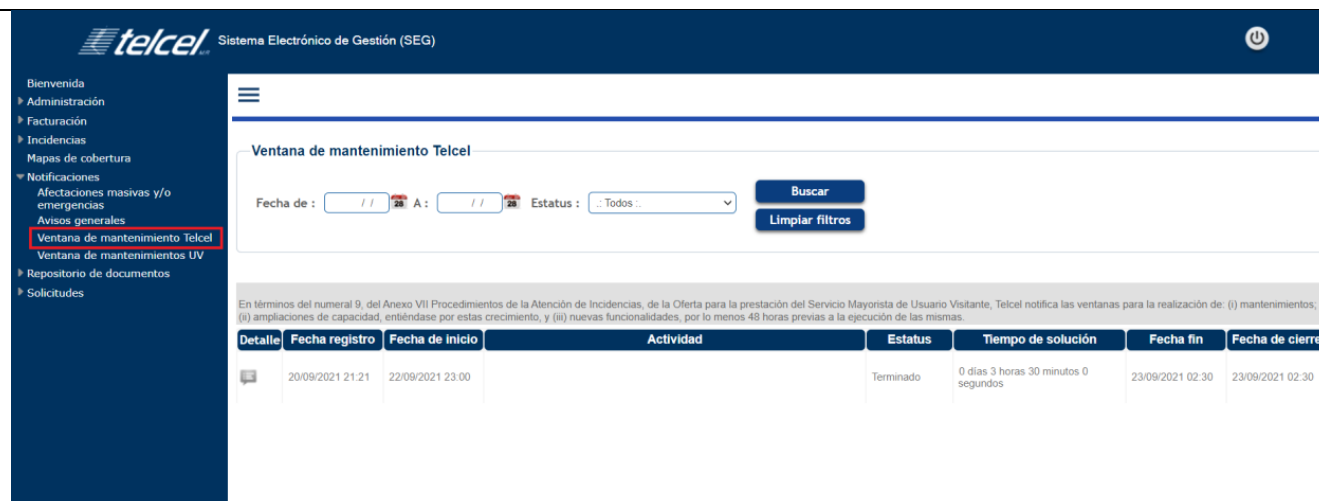
Submódulo “Ventana de mantenimiento UV”

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”



Ventana de mantenimiento Telcel

Fecha de: / A: / Estatus:

Buscar **Limpiar filtros**

En términos del numeral 9, del Anexo VII Procedimientos de la Atención de Incidencias, de la Oferta para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, Telcel notifica las ventanas para la realización de: (i) mantenimientos; (ii) ampliaciones de capacidad, entendiéndose por estas crecimiento, y (iii) nuevas funcionalidades, por lo menos 48 horas previas a la ejecución de las mismas.

Detalle	Fecha registro	Fecha de inicio	Actividad	Estatus	Tiempo de solución	Fecha fin	Fecha de cierre
	20/09/2021 21:21	22/09/2021 23:00		Terminado	0 días 3 horas 30 minutos 0 segundos	23/09/2021 02:30	23/09/2021 02:30

C. Parámetros de búsqueda

Parámetros de búsqueda	
Fecha de : / A: /	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus :	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. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Estatus</th><th>Descripción</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>"Cancelado"</td><td>Evento suspendido</td></tr> <tr> <td>"En proceso"</td><td>Evento en ejecución</td></tr> <tr> <td>"Programado"</td><td>Planificación del evento descrito esta por ocurrir</td></tr> <tr> <td>"Terminado"</td><td>Evento descrito ha finalizado</td></tr> </tbody> </table>	Estatus	Descripción	"Cancelado"	Evento suspendido	"En proceso"	Evento en ejecución	"Programado"	Planificación del evento descrito esta por ocurrir	"Terminado"	Evento descrito ha finalizado
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.										

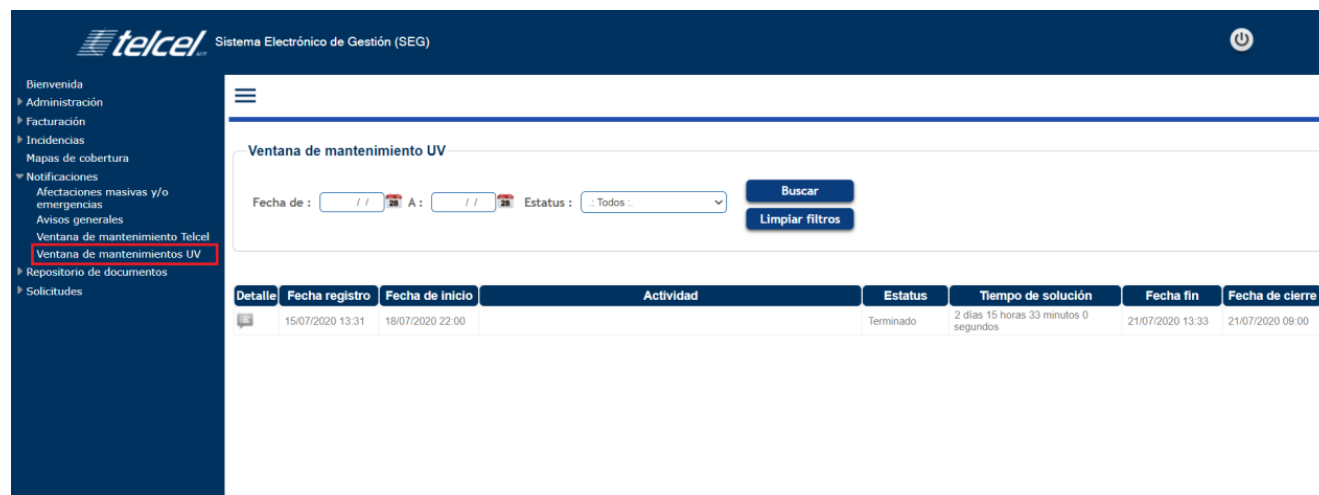
Submódulo “Ventana de mantenimiento Telcel”

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”



Ventana de mantenimiento UV

Fecha de : / A : / Estatus :

Detalle	Fecha registro	Fecha de inicio	Actividad	Estatus	Tiempo de solución	Fecha fin	Fecha de cierre
	15/07/2020 13:31	18/07/2020 22:00		Terminado	2 días 15 horas 33 minutos 0 segundos	21/07/2020 13:33	21/07/2020 09:00

C. Parámetros de búsqueda

Parámetros de búsqueda	
Fecha de : / A : /	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus :	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.										
		<table><tr><th>Estatus</th><th>Descripción</th></tr><tr><td>“Cancelado”</td><td>Evento suspendido</td></tr><tr><td>“En proceso”</td><td>Evento en ejecución</td></tr><tr><td>“Programado”</td><td>Planificación del evento descrito esta por ocurrir</td></tr><tr><td>“Terminado”</td><td>Evento descrito ha finalizado</td></tr></table>	Estatus	Descripción	“Cancelado”	Evento suspendido	“En proceso”	Evento en ejecución	“Programado”	Planificación del evento descrito esta por ocurrir	“Terminado”	Evento descrito ha finalizado
		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”

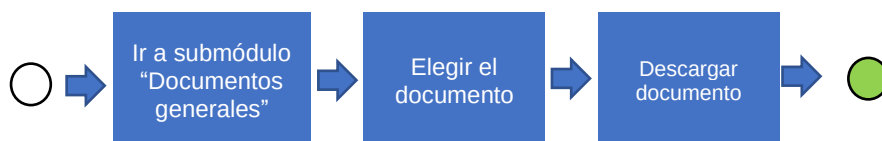
Entrar al portal del SEG > módulo “Repositorio de documentos”



15.1 Submódulo: “Documentos generales”

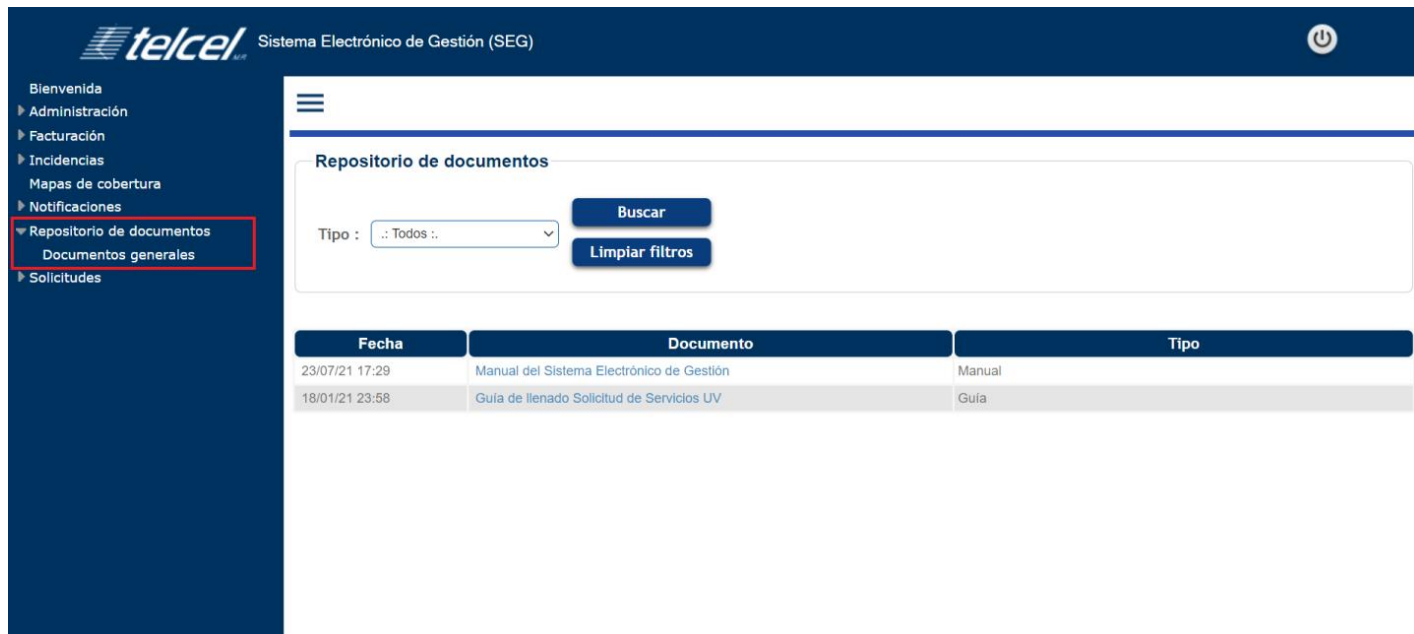
En este submódulo el UV podrá obtener documentos con información complementaria o de apoyo para el uso del Seg o archivos generales.

A. DIAGRAMA DEL PROCESO



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

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



Repositorio de documentos

Tipo :

Fecha	Documento	Tipo
23/07/21 17:29	Manual del Sistema Electrónico de Gestión	Manual
18/01/21 23:58	Guía de llenado Solicitud de Servicios UV	Guía

C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:

Parámetros de búsqueda	
Tipo : .: Todos :. v	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”  The screenshot shows the Telcel SEG portal. On the left, a dark blue sidebar contains a menu with items like 'Bienvenida', 'Administración', 'Facturación', 'Incidencias', 'Mapas de cobertura', 'Notificaciones', 'Repositorio de documentos' (highlighted), 'Documentos generales' (highlighted), and 'Solicitudes'. The main content area is titled 'Repositorio de documentos' and features a search bar with a dropdown menu set to 'Todos', a 'Buscar' button, and a 'Limpiar filtros' button. Below this is a table with three columns: 'Fecha', 'Documento', and 'Tipo'. The table contains two rows of data. <table><thead><tr><th>Fecha</th><th>Documento</th><th>Tipo</th></tr></thead><tbody><tr><td>23/07/21 17:29</td><td>Manual del Sistema Electrónico de Gestión</td><td>Manual</td></tr><tr><td>18/01/21 23:58</td><td>Guía de llenado Solicitud de Servicios UV</td><td>Guía</td></tr></tbody></table>	Fecha	Documento	Tipo	23/07/21 17:29	Manual del Sistema Electrónico de Gestión	Manual	18/01/21 23:58	Guía de llenado Solicitud de Servicios UV	Guía
Fecha	Documento	Tipo								
23/07/21 17:29	Manual del Sistema Electrónico de Gestión	Manual								
18/01/21 23:58	Guía de llenado Solicitud de Servicios UV	Guía								
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”

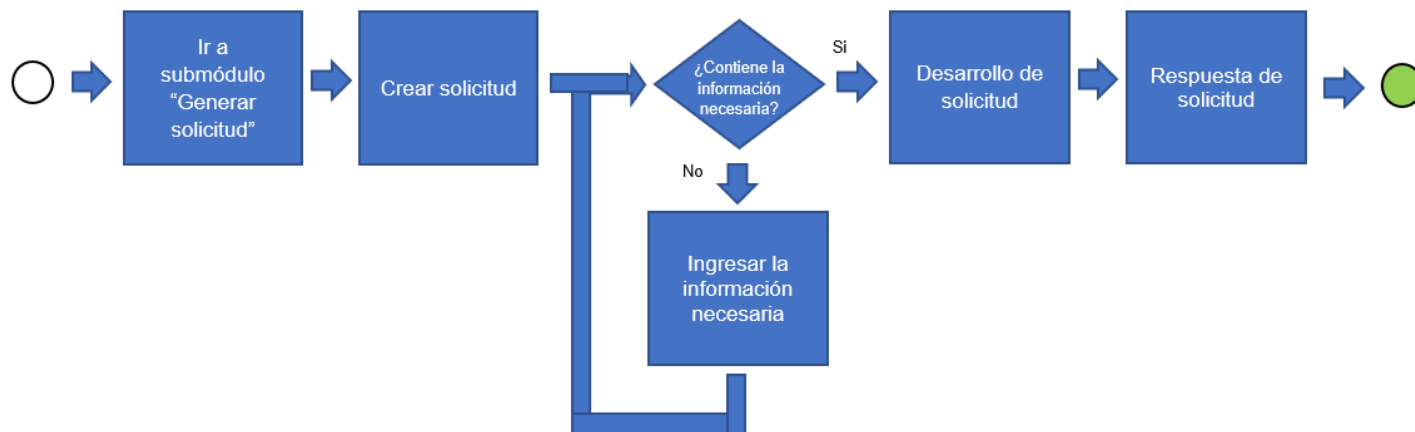
Entrar al portal del SEG > módulo “Solicitudes”



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”



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 111 de 165



Sistema Electrónico de Gestión (SEG)



Bienvenida

► Administración

► Facturación

► Incidencias

► Mapas de cobertura

► Notificaciones

► Repositorio de documentos

▼ Solicitudes

Generar solicitud

Gestor de solicitudes



Usuario Visitante

- [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](#)

Ayuda

Regresar



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 112 de 165

II. Submódulo “Gestor de solicitudes”

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

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	08/10/2021 14:14:00	00033	Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM	Abierto
	08/10/2021 14:13:21	00032	Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM	Abierto
	08/10/2021 10:52:16	00078	Solicitud de Compra de Equipos Terminales	Abierto
	08/10/2021 10:49:04	00077	Solicitud de Compra de Equipos Terminales	Abierto
	08/10/2021 09:53:35	00057	Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios	Abierto
	08/10/2021 09:52:45	00056	Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios	Abierto
	08/10/2021 09:45:11	00031	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Abierto
	08/10/2021 09:43:32	00030	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Abierto
	07/10/2021 20:34:41	00055	Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios	En Proceso
	07/10/2021 19:36:28	00029	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Cancelado
	07/10/2021 19:35:36	00028	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Rechazado
	07/10/2021 19:35:05	00027	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Cerrado
	07/10/2021 19:29:25	00026	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Abierto
	07/10/2021 19:19:12	00025	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Abierto
	06/10/2021 17:02:42	00118	Facturación pospago	Terminado

Página 1 de 23

C. En la pantalla se visualizarán los siguientes campos:

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	01/09/2021 14:54:55	00039	Solicitud de Compra de Equipos Terminales	Abierto
	01/09/2021 12:24:36	00038	Solicitud de Compra de Equipos Terminales	Abierto
	01/09/2021 11:11:17	00034	Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios	En Proceso
	01/09/2021 11:03:42	00033	Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios	Terminado
	18/08/2021 11:03:43	01224	Solicitud de Servicios Adicionales	Cerrado
	16/08/2021 18:10:06	01222	Solicitud de Servicios Adicionales	Cerrado
	16/08/2021 17:04:19	01221	Solicitud de Servicios Adicionales	En Proceso
	02/08/2021 17:17:12	00080	Facturación Pospago	En Proceso
	27/07/2021 17:00:30	01215	Solicitud de Servicios Adicionales	Cerrado
	27/07/2021 13:15:18	01213	Solicitud de Servicios Adicionales	Cerrado
	21/07/2021 21:47:39	01210	Solicitud de Servicios Adicionales	Cerrado
	02/07/2021 14:06:56	00079	Facturación Pospago	Cerrado
	28/06/2021 17:00:37	01200	Solicitud de Servicios Adicionales	Cerrado
	17/06/2021 18:32:40	01196	Solicitud de Servicios Adicionales	Cerrado
	15/06/2021 14:12:11	01195	Solicitud de Servicios Adicionales	Cerrado

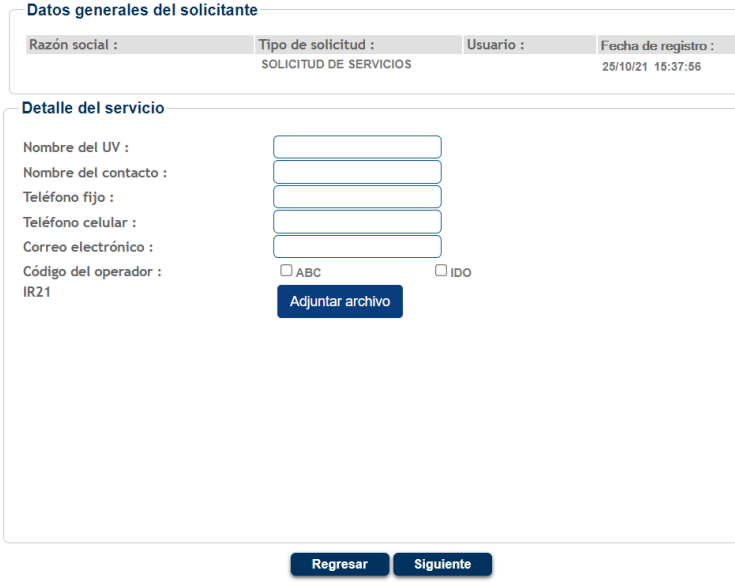
Página 1 de 7

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



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 116 de 165

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

Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	SOLICITUD DE SERVICIOS		25/10/21 15:37:56

Detalle del servicio

Nombre del UV :

Nombre del contacto :

Teléfono fijo :

Teléfono celular :

Correo electrónico :

Código del operador : ☒ ABC ☐ IDO

IR21

[Adjuntar archivo](#)

[Regresar](#) [Siguiete](#)

Formulario 2

Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	Solicitud de servicios		25/02/2022 17:31:07

Detalle del servicio

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

[Cancelar](#) [Anterior](#) [Siguiete](#)

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 ☐ S MSC

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

Datos generales del solicitante

Razón social : Tipo de solicitud : Usuario : Fecha de registro :
 SOLICITUD DE SERVICIOS 25/10/21 15:49:38

Detalle del servicio

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 ☐ S MSC

Cancelar Anterior **Siguiete**

Formulario 3

Datos generales del solicitante

Razón social : Tipo de solicitud : Usuario : Fecha de registro :
 SOLICITUD DE SERVICIOS USUARIOALTAN 25/10/21 15:54:06

Detalle del servicio

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.

Anterior **Siguiete** Cancelar



E. Capturar la siguiente información:

No.	Detalle del servicio
1	Seleccionar "Tipos de puertos" Tipo de puertos : ☐ E1 ☐ STM1 ☐ ETHERNET ☐ OTROS
2	Seleccionar "Trámite 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]

Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	SOLICITUD DE SERVICIOS		25/10/21 15:54:06

Detalle del servicio

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.

AnteriorSiguienteCancelar

Formulario 4

Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	SOLICITUD DE SERVICIOS		25/10/21 15:58:03

Detalle del servicio

Archivos opcionales



Archivo	Descripción
---------	-------------

Regresar **Enviar** **Cancelar**

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]

Detalle del servicio

Archivos opcionales



Archivo	Descripción
---------	-------------

Agregar archivo

Descripción del Archivo

Por favor, seleccione el archivo.

Seleccionar

Aceptar **Cancelar**

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

Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	SOLICITUD DE SERVICIOS		26/10/21 16:08:44

Detalle del servicio

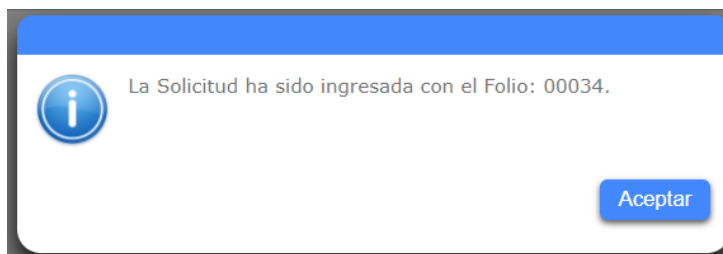
Archivos opcionales



Archivo	Descripción
 2.pdf	SE ADJUNTA ARCHIVO CON INFORMACIÓN...

Regresar Enviar Cancelar

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.



Nombre

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

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.



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 121 de 165

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

Solicitudes

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar

Tipo : Todos



	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	20/10/2021 18:10:30	00024	Solicitud de Servicios	Abierto

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

Solicitudes

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar

Tipo : Todos



	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	20/10/2021 18:10:30	00024	Solicitud de Servicios	En proceso
	20/10/2021 18:10:30	00024	Solicitud de Servicios	Cancelado

Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 122 de 165

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
00024	Solicitud de Servicios	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 ☐ S MSC

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



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 123 de 165

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"

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	20/10/2021 18:10:30	00024	Solicitud de Servicios	Cerrado
	20/10/2021 18:05:44	00023	Solicitud de Servicios	Cancelado
	20/10/2021 17:55:35	00022	Solicitud de Servicios	Rechazado

Datos generales del solicitante

Folio : 00023	Tipo de solicitud : Solicitud de Servicios	Fecha de registro : 20/10/2021 18:05:44	Fecha de cierre : 20/10/2021 18:26:48
Concesionario :	Usuario :	Estatus : Cancelado	

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: 5544332211
 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	
	Nueva informacion.pdf	20/10/2021 18:10:30	Adjuntar archivo
		20/10/2021 18:10:30	Adjuntar archivo

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se cancela solicitud	20/10/2021 18:26:48	

Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 124 de 165

Respuesta 2: Estatus "Rechazado"

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :
Tipo :

		Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
		20/10/2021 18:10:30	00024	Solicitud de Servicios	Cerrado
		20/10/2021 18:05:44	00023	Solicitud de Servicios	Cancelado
		20/10/2021 17:55:35	00022	Solicitud de Servicios	Rechazado

Datos generales del solicitante

Folio : 00022 Tipo de solicitud : Solicitud de Servicios Fecha de registro : 20/10/2021 17:55:35
Concesionario : Usuario : Estatus : **Rechazado**

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 ☐ S MSC
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
	Adjuntar nuevamente la información	20/10/2021 18:27:55	

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

Documentos

Usuario	Documento	Fecha		Adjuntar archivo
23581808		08/10/2021 09:53:36		
25059204		08/10/2021 09:53:35		

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

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Solicita que adjunte la información	06/10/2021 13:04:19	

Comentario

Comentario



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 126 de 165

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

Datos generales del solicitante

Folio : 00022	Tipo de solicitud : Solicitud de Servicios	Fecha de registro : 20/10/2021 17:55:36
Concesionario :	Usuario :	Estatus : Rechazado

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 ☐ S MSC
 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	Archivo cargado correctamente
	Inventario Papel Octubre.pdf	20/10/2021 17:55:36		
		20/10/2021 17:55:36		
	Nueva informacion.pdf	20/10/2021 18:42:29		

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se adjunta la nueva información	20/10/2021 18:42:23	
	Adjuntar nuevamente la información	20/10/2021 18:27:55	

Regresar

Confirmar

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

Solicitudes

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar
 Tipo : Todos

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	20/10/2021 18:10:30	00024	Solicitud de Servicios	En proceso
	20/10/2021 18:05:44	00023	Solicitud de Servicios	Cancelado

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".

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :



	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	20/10/2021 18:10:30	00024	Solicitud de Servicios	Terminado

A. Dar clic en el botón [Finalizar]

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
00024	Solicitud de Servicios	20/10/2021 18:10:30
Concesionario :	Usuario :	Estatus :
		Terminado

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.

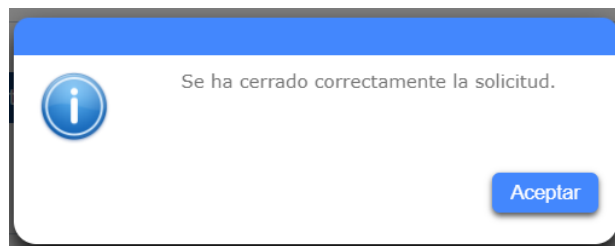
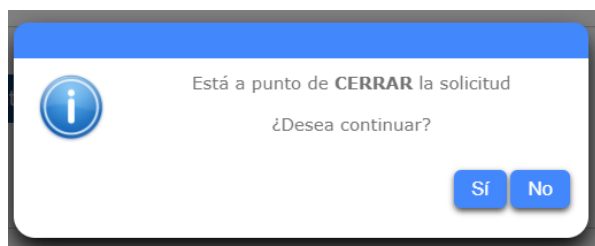
Documentos

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
	Se concluyo el servicio de la solicitud	20/10/2021 18:48:00	
	En proceso de validación	20/10/2021 18:25:38	

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

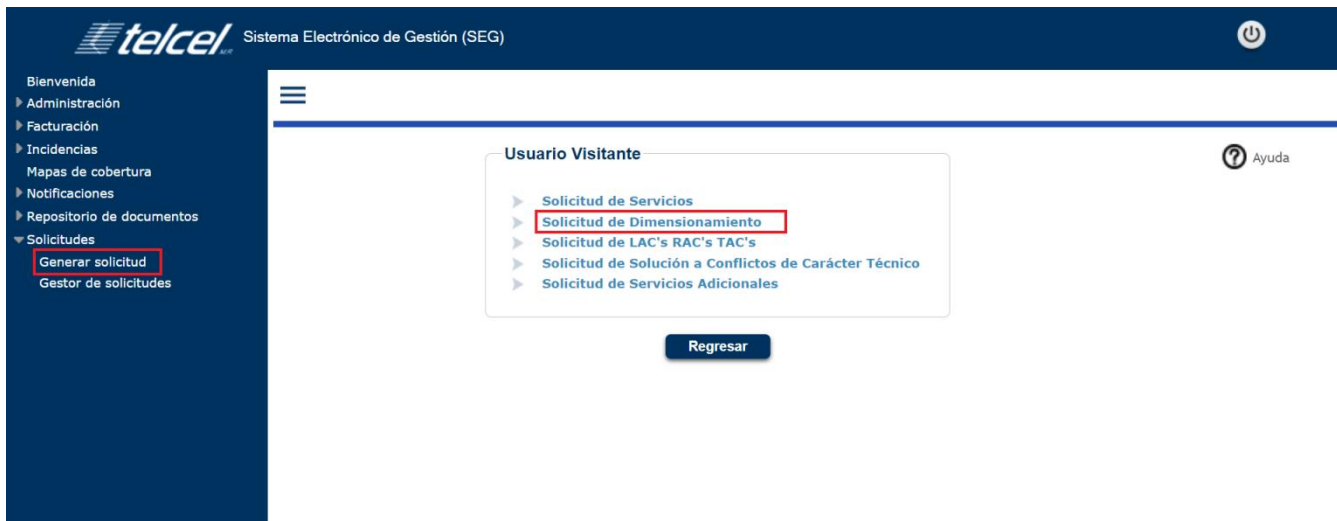
Folio : Fecha de : 20 A : 20 Estatus :

Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	20/10/2021 18:10:30	00024	Solicitud de Servicios	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” 

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

Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud : SOLICITUD DE DIMENSIONAMIENTO	Usuario :	Fecha de registro : 21/10/21 11:15:28
----------------	--	-----------	--

Detalle del servicio



Region Tecnología Tipo de servicio Identificador de población Identificador de polígono Coordenadas Área (m2) Archivo

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 solicitará 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.

Regresar Confirmar

B. Capturar la siguiente información:

Detalle del servicio

Región :		Identificador de polígono :	
Tecnología :		Coordenadas :	
Tipo de servicio :		Área :	
Identificador de población :		Archivo adjunto :	

Adjuntar archivo

Cancelar Confirmar

2

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 :

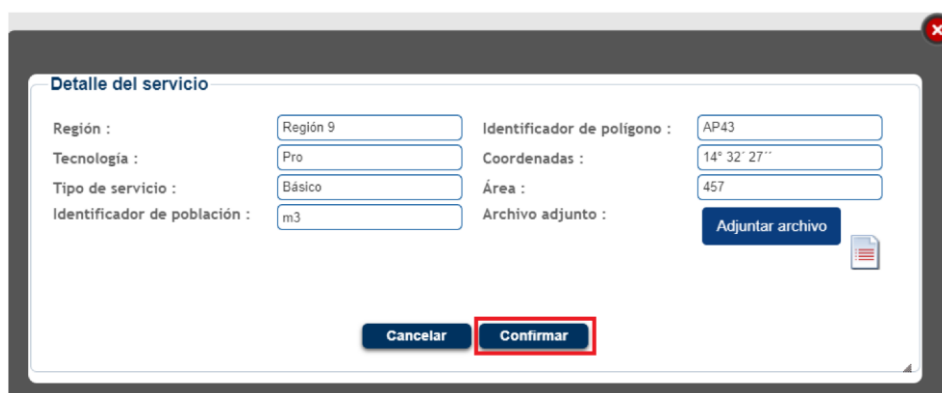
7

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].



Datos generales del solicitante

Razón social :

Tipo de solicitud :

Usuario :

Fecha de registro :

SOLICITUD DE DIMENSIONAMIENTO

21/10/21 14:41:28

Detalle del servicio

Region	Tecnología	Tipo de servicio	Identificador de población	Identificador de poligono	Coordenadas	Área (m2)	Archivo
Región 9	Pro	Básico	m3	AP43	14° 32' 27"	457	

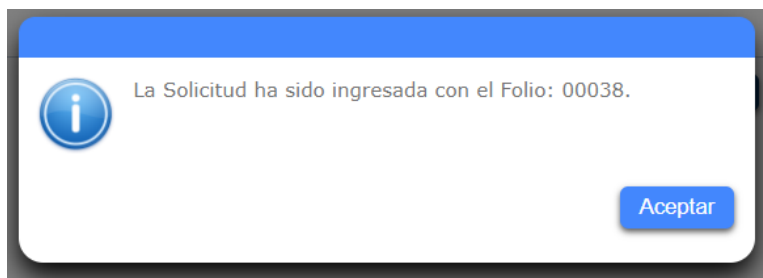
Notas:

- 1.- Entregar un poligono(a) georeferenciado en "WGS84" en formato para "MapInfo (*.tab)" y para "GoogleEarth (*.kml)" que represente el área de interés.
- 2.- Cada poligono (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 solicitará información complementaria.
- 4.- Los poligonos 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.

Regresar

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.





Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 131 de 165

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre

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

con el número de

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

Solicitudes

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar
 Tipo : Todos ..

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	21/10/2021 10:24:14	00002	Solicitud de Dimensionamiento	Abierto

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

3

Solicitudes

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar
 Tipo : Todos ..

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

Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 132 de 165

Datos generales del solicitante

Folio : 00003	Tipo de solicitud : Solicitud de Dimensionamiento	Fecha de registro : 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 solicitará 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		Adjuntar archivo
nueva-informacion9825189		21/10/2021 14:41:27		

Comentarios

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

Regresar

Confirmar



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"

Solicitudes

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar

Buscar

Limpiar filtros

Tipo : Todos

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	21/10/2021 16:49:48	00005	Solicitud de Dimensionamiento	Cancelado

Datos generales del solicitante

Folio : 00005 Tipo de solicitud : Solicitud de Dimensionamiento Fecha de registro : 21/10/2021 16:49:48 Fecha de cierre : 21/10/2021 17:05:09
Concesionario : Usuario : Estatus : Cancelado

Detalle del servicio

Solicitud de Dimensionamiento

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

Notas:

- Entregar un polígono(a) georeferenciado en "WGS84" en formato para "MapInfo (*.tab)" y para "GoogleEarth (*.kml)" que represente el área de interés.
- 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.
- Basado en los mapas de tráfico, Telcel analizará las capacidades y en caso de ser necesario solicitará información complementaria.
- 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-informacion6354401		21/10/2021 16:49:49

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se cancela solicitud	21/10/2021 17:05:07	

Regresar



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 134 de 165

Respuesta 2: Estatus "Rechazado"

Solicitudes

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar

Tipo : Todos

Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
21/10/2021 16:48:51	00004	Solicitud de Dimensionamiento	Rechazado

Datos generales del solicitante

Folio : 00004 Tipo de solicitud : Solicitud de Dimensionamiento Fecha de registro : 21/10/2021 16:48:51
 Concesionario : Usuario : Estatus : Rechazado

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 solicitará 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		Adjuntar archivo
nueva-informacion9390315		21/10/2021 16:48:52		Adjuntar archivo

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Adjuntar nuevamente la información	21/10/2021 17:04:25	

A. Dar clic en el botón [Adjuntar archivo]

Documentos

Usuario	Documento	Fecha		Adjuntar archivo	Archivo cargado correctamente
	Nueva informacion.pdf	06/10/2021 15:55:49		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]

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
00004	Solicitud de Dimensionamiento	21/10/2021 16:48:51
Concesionario :	Usuario :	Estatus :
		Rechazado

Detalle del servicio

Solicitud de Dimensionamiento

Region	Tecnología	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 solicitará 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	Acción	
	Nueva informacion.pdf	21/10/2021 17:24:23		Adjuntar archivo Archivo cargado correctamente
	nueva-informacion9390315	21/10/2021 16:48:52		

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se adjunta la nueva información	21/10/2021 17:24:36	
	Adjuntar nuevamente la información	21/10/2021 17:04:25	

Regresar

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”.

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :



	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	06/10/2021 17:02:42	00118	Solicitud de Compra de Equipos Terminales	Terminado

A. Dar clic en el botón [Finalizar]

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

Solicitud de Dimensionamiento

Region	Tecnología	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 solicitará 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		Adjuntar archivo
nueva-informacion9825189		21/10/2021 14:41:27		

Comentarios

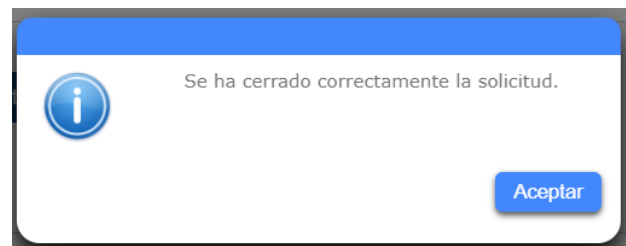
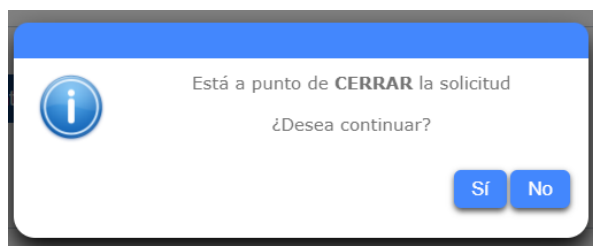
Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se finaliza la atención	21/10/2021 17:41:54	
	En proceso de validación	21/10/2021 17:03:56	

Regresar

Rechazar

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"



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 138 de 165

Solicitudes

Folio : Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo : 

Buscar

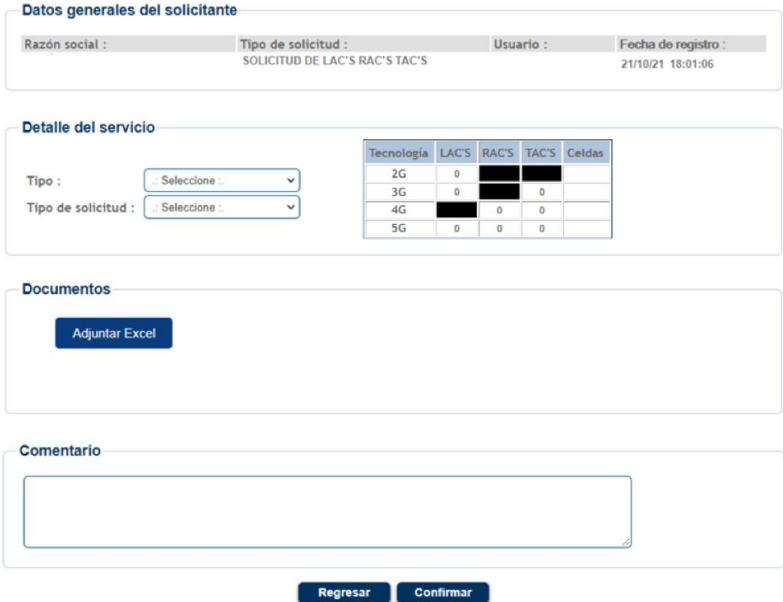
Limpiar filtros



	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: Tipo : :: Seleccione :: :: Seleccione :: Alta Baja
2	Seleccionar el tipo de solicitud: Tipo de solicitud : :: Seleccione :: :: Seleccione :: Parcial Completa
3	Al haber seleccionado los dos pasos anteriores, se mostrara el formato que se tiene que descargar, llenar y adjuntar. Documentos Descarga del archivo original :  Adjuntar Excel
4	Capturar un comentario de la solicitud Comentario

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



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 141 de 165

Datos generales del solicitante

Razón social : Tipo de solicitud : SOLICITUD DE LAC'S RAC'S TAC'S Usuario : Fecha de registro : 25/10/21 11:52:47

Detalle del servicio

Tipo : Cambio
Tipo de solicitud : Completa

Tecnología	LAC'S	RAC'S	TAC'S	Celdas
2G	0	0	0	
3G	0	0	0	
4G	0	0	0	
5G	0	0	0	

Documentos

Descarga del archivo original :



Adjuntar Excel



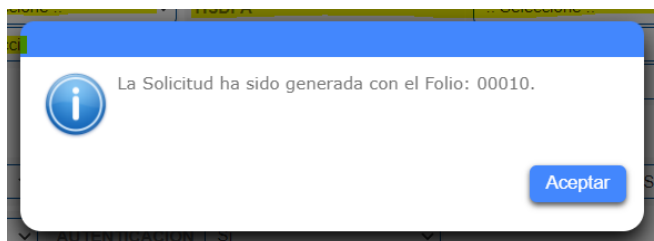
Comentario

Se realiza solicitud de LAC'S RAC'S TAC'S

Regresar

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 folio: 00036.

con el número de

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

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



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 142 de 165

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

Solicitudes

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar

Tipo : Todos



	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	25/10/2021 12:24:44	00050	Solicitud de LAC's RAC's TAC's	Abierto

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

Solicitudes

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar

Tipo : Todos



	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	25/10/2021 12:11:41	00046	Solicitud de LAC's RAC's TAC's	En Proceso

Datos generales del solicitante

Folio : 00046 Tipo de solicitud : Solicitud de LAC's RAC's TAC's Fecha de registro : 25/10/2021 12:11:41
Concesionario : Usuario : Estatus : En Proceso

Detalle del servicio

LAC's, RAC's y TAC's

Concesionario : Fecha: 25/10/21 Tipo: Alta
Tipo de solicitud: Parcial

Documentos

Usuario Documento Fecha Adjuntar archivo
22190390 25/10/2021 12:11:41

Comentarios



Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	En proceso de validación	25/10/2021 12:31:43	
	SE REALIZA SOLICITUD DE LAC'S RAC'S TAC'S	25/10/2021 12:11:41	



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página **143** de **165**



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 144 de 165

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"

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	25/10/2021 12:23:51	00048	Solicitud de LAC's RAC's TAC's	Cancelado

Datos generales del solicitante

Folio : 00048 Tipo de solicitud : Solicitud de LAC's RAC's TAC's Fecha de registro : 25/10/2021 12:23:51 Fecha de cierre : 25/10/2021 12:48:51
 Concesionario : Usuario : Estatus : Cancelado

Detalle del servicio

LAC's, RAC's y TAC's

Concesionario: Tipo: Alta
 Fecha: 25/10/21 Tipo de solicitud: Parcial

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	
	49852859	25/10/2021 12:23:51	

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se cancela solicitud	25/10/2021 12:48:43	
	SE REALIZA SOLICITUD DE LAC'S RAC'S TAC'S	25/10/2021 12:23:51	



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 145 de 165

Respuesta 2: Estatus “Rechazado”

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :



	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	25/10/2021 12:24:14	00049	Solicitud de LAC's RAC's TAC's	Rechazado

Datos generales del solicitante

Folio : 00049 Tipo de solicitud : Solicitud de LAC's RAC's TAC's Fecha de registro : 25/10/2021 12:24:14
 Concesionario : Usuario : Estatus : Rechazado

Detalle del servicio

LAC's, RAC's y TAC's

Concesionario: Fecha: 25/10/21 Tipo: Alta
 Tipo de solicitud: Parcial

Documentos

Usuario	Documento	Fecha
29861301		25/10/2021 12:24:14

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Adjuntar la nueva información	25/10/2021 12:49:25	
	SE REALIZA SOLICITUD DE LAC'S RAC'S TAC'S	25/10/2021 12:24:14	

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

Documentos

Usuario	Documento	Fecha
	Nueva informacion.pdf	06/10/2021 15:55:49

 Archivo cargado correctamente

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]

Datos generales del solicitante

Folio : 00049	Tipo de solicitud : Solicitud de LAC's RAC's TAC's	Fecha de registro : 25/10/2021 12:24:14
Concesionario :	Usuario :	Estatus : Rechazado

Detalle del servicio

LAC's, RAC's y TAC's

Concesionario:
Fecha: 25/10/21

Tipo: Alta
Tipo de solicitud: Parcial

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	
	Nueva informacion.pdf	25/10/2021 13:34:00	
	29861301	25/10/2021 12:24:14	

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se adjunta información	25/10/2021 13:34:18	
	Adjuntar la nueva información	25/10/2021 12:49:25	
	SE REALIZA SOLICITUD DE LAC'S RAC'S TAC'S	25/10/2021 12:24:14	

Regresar **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".

Solicitudes

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar **Buscar**
 Tipo : Todos **Limpiar filtros**



	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	25/10/2021 12:23:27	00047	Solicitud de LAC's RAC's TAC's	Terminado

A. Dar clic en el botón [Finalizar]

Datos generales del solicitante

Folio : 00047	Tipo de solicitud : Solicitud de LAC's RAC's TAC's	Fecha de registro : 25/10/2021 12:23:27
Concesionario :	Usuario :	Estatus : Terminado

Detalle del servicio

LAC's, RAC's y TAC's

Concesionario:	Tipo: Baja
Fecha: 25/10/21	Tipo de solicitud: Completa

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	
31790098	25/10/2021 12:23:27		Adjuntar archivo

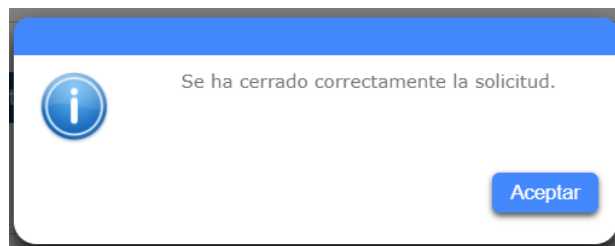
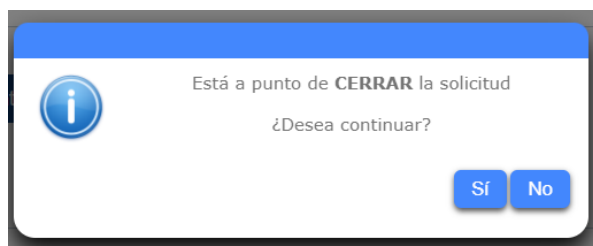
Comentarios



Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se concluye la atención del folio	25/10/2021 12:47:52	
	En proceso de validación	25/10/2021 12:34:07	
	SE REALIZA SOLICITUD DE LAC'S RAC'S TAC'S	25/10/2021 12:23:27	

Regresar**Rechazar****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

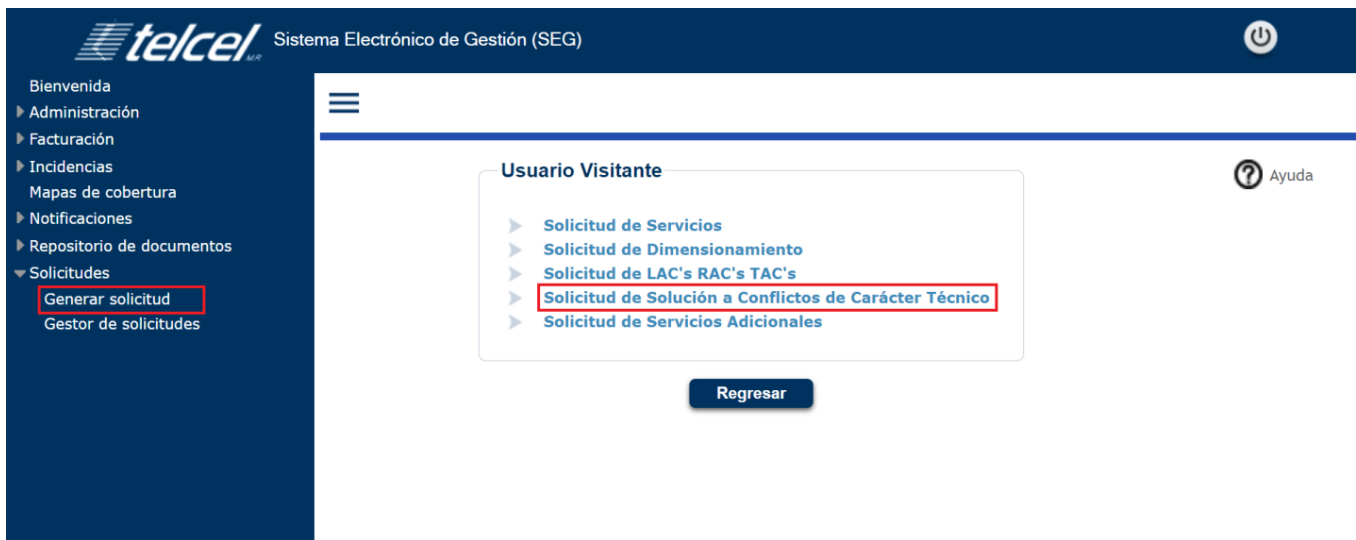
Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	25/10/2021 12:24:44	00050	Solicitud de LAC's RAC's TAC's	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” 



A. Capturar la siguiente información:

Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico		28/10/2021 16:39:00

Detalle del servicio

Descripción del conflicto :
Petición de solución :
Comentarios :
Adjuntar archivo :
Adjuntar archivo

2

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



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 150 de 165

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

Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico		28/10/2021 16:55:01

Detalle del servicio

Descripción del conflicto :

En la región 9 y 3 existe mucha interferencia, las incidencias en una semana sumaron 20 por semana en dos meses

Petición de solución :

Se requiere un análisis para saber donde se localiza la interferencia y sea corregido

Comentarios :

Sin comentarios

Adjuntar archivo :

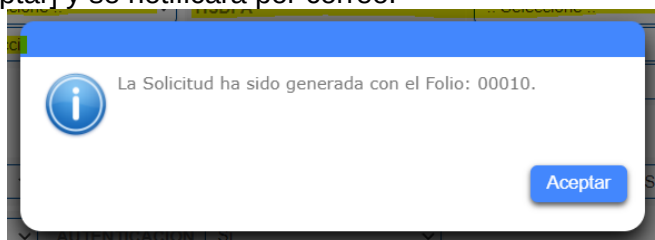
Adjuntar archivo



Regresar

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”

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	07/10/2021 19:36:28	00029	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Abierto

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

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	07/10/2021 19:36:28	00029	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Cancelado
	07/10/2021 19:35:36	00028	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Rechazado
	07/10/2021 19:35:05	00027	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	En Proceso



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 152 de 165

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
00027	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	07/10/2021 19:35:05
Concesionario :	Usuario :	Estatus :
		En Proceso

Detalle del servicio

Solución a Conflictos de Carácter Técnico

Descripción del conflicto:

En la región 9 y 3 existe mucha interferencia, las incidencias en una semana sumaron 20 durante 2 meses

Petición de solución:

Se requiere un análisis para saber dónde se localiza la interferencia y sea corregido

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	
41718121		07/10/2021 19:35:05	

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	En proceso de validación	07/10/2021 19:40:16	
	Sin comentarios	07/10/2021 19:35:05	

Regresar

Confirmar

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.

Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 153 de 165

Respuesta 1: Estatus "Cancelado"

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :
Tipo :

		Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
		07/10/2021 19:36:28	00029	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Cancelado
		07/10/2021 19:35:36	00028	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Rechazado
		07/10/2021 19:35:05	00027	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	En Proceso

Datos generales del solicitante

Folio : 00029	Tipo de solicitud : Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Fecha de registro : 07/10/2021 19:36:28	Fecha de cierre : 07/10/2021 19:39:13
Concesionario :	Usuario :	Estatus : Cancelado	

Detalle del servicio

Solución a Conflictos de Carácter Técnico

Descripción del conflicto:

En la región 9 y 3 existe mucha interferencia, las incidencias en una semana sumaron 20 durante 2 meses

Petición de solución:

Se requiere un análisis para saber dónde se localiza la interferencia y sea corregido

Documentos

Usuario	Documento	Fecha
	29971282	07/10/2021 19:36:28

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se cancela solicitud	07/10/2021 19:39:11	
	Sin comentarios	07/10/2021 19:36:28	



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 154 de 165

Respuesta 2: Estatus “Rechazado”

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	07/10/2021 19:36:28	00029	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Cancelado
	07/10/2021 19:35:36	00028	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Rechazado
	07/10/2021 19:35:05	00027	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	En Proceso

Datos generales del solicitante

Folio : 00012 Tipo de solicitud : Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico Fecha de registro : 14/10/2021 18:19:11
Concesionario : Usuario : **Estatus : Rechazado**

Detalle del servicio

Solución a Conflictos de Carácter Técnico

Descripción del conflicto:

Mas de 1000 usuarios reportan que no pueden realizar llamadas ni recibir

Petición de solución:

Requiero saber el origen del problema para que se repita

Documentos

Usuario	Documento	Fecha		Adjuntar archivo
	46602311	14/10/2021 18:19:12		

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Adjuntar la información necesaria para proceder	14/10/2021 18:20:03	
	Esto lleva ya 2 días y no hay solución alguna	14/10/2021 18:19:12	

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

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	
27304305		07/10/2021 16:03:05	

Adjuntar archivo

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

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Solicita que adjunte la información	06/10/2021 13:04:19	

Comentario

Comentario

Cancelar **Confirmar**

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

Datos generales del solicitante

Folio : 00028	Tipo de solicitud : Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Fecha de registro : 07/10/2021 19:35:36
Concesionario :	Usuario :	Estatus : Rechazado

Detalle del servicio

Solución a Conflictos de Carácter Técnico

Descripción del conflicto:

En la región 9 y 3 existe mucha interferencia, las incidencias en una semana sumaron 20 durante 2 meses

Petición de solución:

Se requiere un análisis para saber dónde se localiza la interferencia y sea corregido

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	
	4.pdf	07/10/2021 20:02:06	
	24337741	07/10/2021 19:35:36	

Adjuntar archivo Archivo cargado correctamente

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se adjunta el archivo	07/10/2021 20:02:20	
	Se rechaza solicitud	07/10/2021 19:39:44	
	Sin comentarios	07/10/2021 19:35:36	

Regresar **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”.

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :



	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	06/10/2021 17:02:42	00118	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Terminado

A. Dar clic en el botón [Finalizar]

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
00027	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	07/10/2021 19:35:05
Concesionario :	Usuario :	Estatus :
		Terminado

Detalle del servicio

Solución a Conflictos de Carácter Técnico

Descripción del conflicto:

En la región 9 y 3 existe mucha interferencia, las incidencias en una semana sumaron 20 durante 2 meses

Petición de solución:

Se requiere un análisis para saber dónde se localiza la interferencia y sea corregido

Documentos

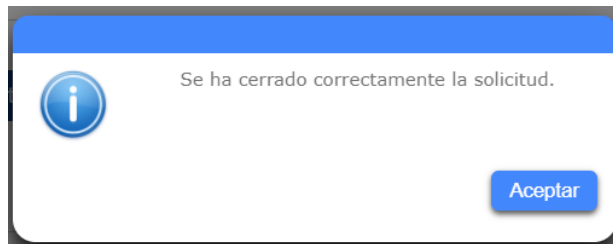
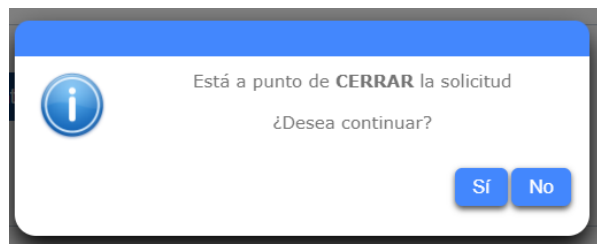
Usuario	Documento	Fecha	
OAMAXCOM	41718121	07/10/2021 19:35:05	

Comentarios



Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
AdminAle	Concluye la atención	07/10/2021 20:05:26	
AdminAle	En proceso de validación	07/10/2021 19:40:16	
OAMAXCOM	Sin comentarios	07/10/2021 19:35:05	

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

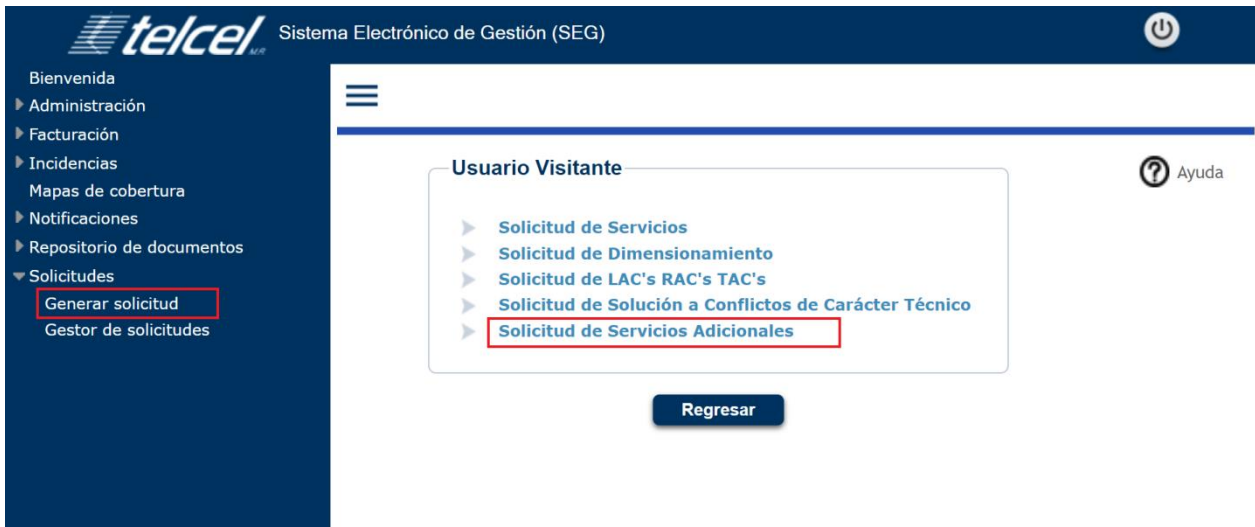
Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	07/10/2021 19:36:28	00029	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Cancelado
	07/10/2021 19:35:36	00028	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Rechazado
	07/10/2021 19:35:05	00027	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	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 visitante" dar clic en el vínculo "Solicitud de servicios adicionales" 

A. Capturar la siguiente información:

Datos generales del solicitante

Razón social :

Tipo de solicitud :

Usuario :

Fecha de registro :

SOLICITUD DE SERVICIOS ADICIONALES

14/10/21 18:11:39

Servicios adicionales requeridos

.: Seleccione .:

Detalle del servicio

Documentos

Adjuntar archivo:

Adjuntar archivo

Regresar

Confirmar

En términos del numeral VI. Servicios Adicionales para el OMV, del Anexo I Oferta de Servicios, de la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios, el OMV deberá llenar la "Solicitud de Servicios Adicionales" en el SEG y señalará: (i) el o los servicios requeridos; (ii) la descripción de los mismos; (iii) adjuntará un archivo con el alcance en el que indique con detalle la funcionalidad completa requerida para el desarrollo correspondiente, incluyendo el detalle de la Solicitud de los Servicios Adicionales, y en su caso (iv) la Solicitud de Nuevos Planes y Productos de Pospago o Prepago de conformidad con el archivo editable en el SEG. Telcel revisará la información recibida y en caso de contar con la definición completa por parte del OMV analizará la capacidad técnica, de facturación y funcional de la Solicitud de Servicios Adicionales en un lapso de tiempo no mayor a 15 (quince) días hábiles, en los que proveerá al OMV la siguiente información a través del SEG: (i) tiempos de desarrollo y (ii) costos asociados. En caso de que el OMV no realice el pago del Servicio Adicional solicitado, se tomará como incumplimiento de sus obligaciones de pago y tendrá los mismos efectos señalados en el numeral 4.1.3 Incumplimiento de Pago, del Convenio Marco de Prestación del Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios."

2

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

Documentos

Adjuntar archivo:

Adjuntar archivo

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

Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud : SOLICITUD DE SERVICIOS ADICIONALES	Usuario :	Fecha de registro : 07/10/21 15:38:06
----------------	---	-----------	--

Servicios adicionales requeridos

Detalle del servicio

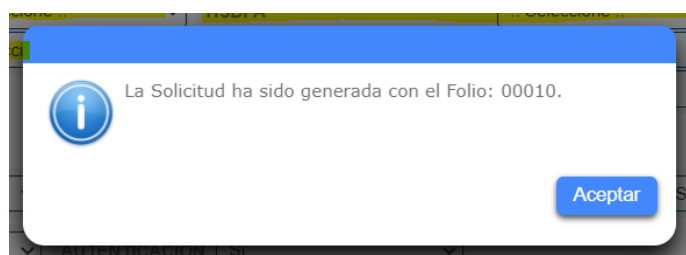
Se adjuntan los que se quieren bloquear

Documentos

Adjuntar archivo:
Adjuntar archivo 

Regresar **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.



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 160 de 165

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

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :



		Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
		07/10/2021 16:03:05	01261	Solicitud de Servicios Adicionales	Abierto

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

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :



		Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
		07/10/2021 16:03:05	01261	Solicitud de Servicios Adicionales	Abierto
		07/10/2021 15:42:17	01260	Solicitud de Servicios Adicionales	Rechazado
		07/10/2021 15:41:47	01259	Solicitud de Servicios Adicionales	Cancelado
		07/10/2021 15:41:11	01258	Solicitud de Servicios Adicionales	En Proceso

Datos generales del solicitante

Folio : 01258 Tipo de solicitud : Solicitud de Servicios Adicionales Fecha de registro : 07/10/2021 15:41:11
Concesionario : Usuario : Estatus : En Proceso

Detalle del servicio

Servicio:



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 161 de 165

Documentos

Usuario	Documento	Fecha		Adjuntar archivo
	27304305	07/10/2021 16:03:05		

Comentarios



Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	En proceso de validación	07/10/2021 17:52:23	En validación

Regresar

Confirmar



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"

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :



		Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
		07/10/2021 16:03:05	01261	Solicitud de Servicios Adicionales	Abierto
		07/10/2021 15:42:17	01260	Solicitud de Servicios Adicionales	Rechazado
		07/10/2021 15:41:47	01259	Solicitud de Servicios Adicionales	Cancelado
		07/10/2021 15:41:11	01258	Solicitud de Servicios Adicionales	En Proceso

Datos generales del solicitante

Folio : 01259 Tipo de solicitud : Solicitud de Servicios Adicionales Fecha de registro : 07/10/2021 15:41:47 Fecha de cierre : 07/10/2021 15:50:37

Concesionario : Usuario : Estatus : Cancelado

Detalle del servicio

Servicio:

Documentos

Usuario Documento Fecha

16715291 07/10/2021 15:41:47

Comentarios

Usuario Comentario Fecha Tipo

Se cancela solicitud 07/10/2021 15:50:35



Fecha de vigencia:
15/12/2022

Página 163 de 165

Respuesta 2: Estatus “Rechazado”

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :
Tipo :

		Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
		07/10/2021 16:03:05	01261	Solicitud de Servicios Adicionales	Abierto
		07/10/2021 15:42:17	01260	Solicitud de Servicios Adicionales	Rechazado
		07/10/2021 15:41:47	01259	Solicitud de Servicios Adicionales	Cancelado
		07/10/2021 15:41:11	01258	Solicitud de Servicios Adicionales	En Proceso

Datos generales del solicitante

Folio : 01266 Tipo de solicitud : Solicitud de Servicios Adicionales Fecha de registro : 14/10/2021 18:12:57
Concesionario : Usuario : Estatus : **Rechazado**

Detalle del servicio

Servicio:

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	
01266	27790050	14/10/2021 18:12:57	

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Adjuntar nueva información	14/10/2021 18:13:35	

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

Documentos

Usuario	Documento	Fecha		Adjuntar archivo
27304305		07/10/2021 16:03:05		

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

Comentarios


Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Solicita que adjunte la información	06/10/2021 13:04:19	

Comentario

Comentario

Cancel
Confirmar

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

Datos generales del solicitante

Folio : 01260	Tipo de solicitud : Solicitud de Servicios Adicionales	Fecha de registro : 07/10/2021 15:42:17
Concesionario :	Usuario :	Estatus : Rechazado

Detalle del servicio

Servicio: Bloqueo de IMEI por fraude

Se adjuntan los IMEI's que se quieren bloquear

Documentos

Usuario	Documento	Fecha		Adjuntar archivo	Archivo cargado correctamente
	3.xlsx	07/10/2021 17:16:47			
	29411638	07/10/2021 15:42:17			

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se adjunta la información	07/10/2021 17:17:04	
	Se rechaza, adjuntar nuevamente la información	07/10/2021 15:51:42	

Regresar 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".

Solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	07/10/2021 16:03:05	01261	Solicitud de Servicios Adicionales	En Proceso
	07/10/2021 15:42:17	01260	Solicitud de Servicios Adicionales	Terminado
	07/10/2021 15:44:47	01260	Solicitud de Servicios Adicionales	Cerrado

A. Dar clic en el botón [Finalizar]

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
01260	Solicitud de Servicios Adicionales	07/10/2021 15:42:17
Concesionario :	Usuario :	Estatus :
		Terminado

Detalle del servicio

Servicio:

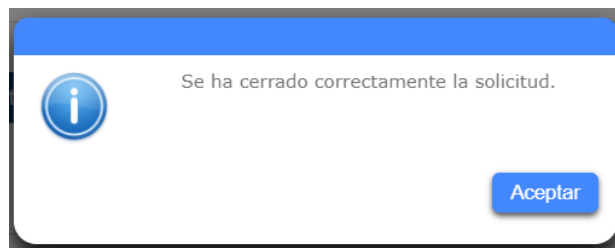
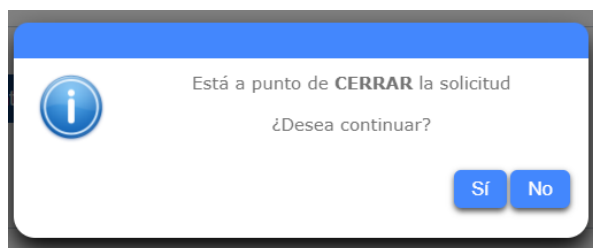
Documentos

Usuario	Documento	Fecha	
3560975	07/10/2021 17:19:50		Adjuntar archivo
29411638	07/10/2021 15:42:17		Adjuntar archivo

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se concluye con la atención	07/10/2021 17:46:34	Fin a sol. del OMV
	En proceso de validación	05/10/2021 17:50:31	En validación
	Se adjunta la información	04/10/2021 17:17:04	

B. Para confirmar la acción de finalizar el folio, dar clic en el botón [Sí] 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 :

Fecha de :

A :

Estatus :

Buscar

Tipo :

Limpiar filtros



	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	07/10/2021 16:03:05	01261	Solicitud de Servicios Adicionales	En Proceso
	07/10/2021 15:42:17	01260	Solicitud de Servicios Adicionales	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.