

---

# MANUAL GENERAL DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN PARA OMV



El presente Manual de Usuario OMV del Sistema Electrónico de Gestión ha sido revisado conforme a la Oferta OMV, con vigencia del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, aprobada mediante Resolución P/IFT/061223/672, y esta es la versión actualizada.



# Contenido

1	OBJETIVO DEL MANUAL GENERAL DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN PARA OMV .....	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.....	12
8	MODULOS Y SUBMODULOS DEL SEG.....	18
9	MÓDULO: BIENVENIDA.....	19
10	MÓDULO: ADMINISTRACIÓN.....	19
10.1	Submódulo: Ventana de mantenimiento .....	20
11	MÓDULO: FACTURACIÓN .....	25
11.1	Submódulo: Bolsa revolvente.....	26
11.1.1	Descripción del proceso: Visualizar registros de abonos y/o cargos .....	28
11.2	Submódulo: Compensaciones.....	30
11.2.1	Descripción del proceso: Crear nueva compensación .....	32
11.3	Submódulo: Gestor de facturas.....	40
11.3.1	Descripción del proceso: Pago de factura.....	42
11.3.2	Descripción del proceso: Depósito a bolsa revolvente .....	52
11.4	Submódulo: Objeciones.....	59
11.4.1	Descripción del proceso: Solicitar objeción .....	61
11.5	Submódulo: Otras facturas.....	66
11.5.1	Descripción del proceso: Visualizar registros de abonos y/o cargos .....	69
11.6	Submódulo: Pospago OMV.....	71
11.6.1	Descripción del proceso: Visualizar registros de abonos y/o cargos .....	73
12	MÓDULO: INCIDENCIAS.....	75
12.1	Submódulos: “Generar incidencias” y “Consulta de incidencias”.....	75
12.1.1	Descripción del proceso: Atención de incidencia .....	79
13	MÓDULO: MAPAS DE COBERTURA.....	91
13.1.1	Descripción del proceso: Descargar mapas de cobertura.....	92
14	MÓDULO: NOTIFICACIONES .....	94



14.1	Submódulos de “Notificaciones”: Definición, vistas, diagrama de navegación, descripción de campos, parámetros de búsqueda y del proceso .....	95
15	MÓDULO: REPOSITORIO DE DOCUMENTOS.....	100
15.1	Submódulo: “Documentos generales” .....	100
15.1.1	Descripción del proceso: Descarga de documentos generales.....	102
16	MÓDULO” SOLICITUDES .....	103
16.1	Submódulos: “Generar solicitud” y “Gestor de solicitud” .....	103
16.1.1	Descripción del proceso: Solicitud de servicios .....	106
16.1.2	Descripción del proceso: Solicitud de compra de equipos terminales .....	116
16.1.3	Descripción del proceso: Solicitud de compra de tarjetas SIM/USIM .....	129
16.1.4	Descripción del proceso: Solicitud de comprobación de equipos terminales .....	136
16.1.5	Descripción del proceso: Solicitud de comprobación de tarjetas SIM/USIM.....	150
16.1.6	Descripción del proceso: Solicitud de servicios adicionales.....	163
16.1.7	Descripción del proceso: Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico .....	172
17	ANTIGÜEDAD DE INFORMACION EN EL SEG.....	182



## Glosario del SEG

### 1. CRITERIOS DE AFECTACIÓN

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

### 2. EMERGENCIA:

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

### 3. USUARIO ADMINISTRADOR OMV:

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

### 4. USUARIO OPERATIVO OMV:

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

### 5. ESTATUS:

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

### 6. FACTURA:

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

### 7. FOLIO:

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

### 8. 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.

### 9. HARDWARE:

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

### 10. INCIDENCIAS:

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

### 11. INC:

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

### 12. 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.

### 13. OBJECCIÓN:

Es una solicitud de aclaración en el SEG de consumos no reconocidos por el OMV.

### 14. OMV:

Operadores Móviles Virtuales, concesionario o autorizado que preste, comercialice o revenda Servicios Móviles o capacidades que previamente haya contratado con algún Concesionario Mayorista Móvil.

**15. REGISTRO:**

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

**16. REGIÓN:**

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

**17. ROL:**

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

**18. SISTEMA ELECTRONICO DE GESTION (SEG):**

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

**19. SOFTWARE:**

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

**20. 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.

**21. 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.

**22. USUARIO ACTIVO DEL SEG:**

Persona previamente registrada en la plataforma de SEG con posibilidad de realizar acciones de acuerdo con su rol.

**23. USUARIO INACTIVO DEL SEG:**

Usuario registrado sin acceso al SEG, por petición del usuario administrador OMV o inactividad.

<sup>1</sup> 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 OMV

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 cuál fue aprobado mediante resolución del Instituto Federal de Telecomunicaciones P/IFT/061223/672.

## 2 ALCANCE DEL SISTEMA ELETRÓNICO DE GESTIÓN (SEG)

- Tener registrado toda comunicación que exista entre los operadores móviles virtuales 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disco duro: 16 Gb</li> <li>✓ Memoria RAM: 1Gb</li> <li>✓ Procesador: 3 GHz</li> </ul>
Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sistema Operativo: Windows XP, 7, 8, 8.1</li> <li>✓ Navegadores:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet Explorer: versiones 9 y 10 o superior</li> <li>• Google Chrome versión 44.0</li> <li>• Safari versión 2</li> </ul> </li> <li>✓ Adobe Reader 8 y 9</li> <li>✓ Office Excel 2007, 2010 y 2013</li> </ul>
Conexión a internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 512 kilobit por segundo</li> </ul>
Usuario y contraseña	Para entrar al sistema debe tener un usuario y contraseña de lo contrario

## 4 ANTECEDENTES DEL MANUAL SEG

- Manual de Usuario SEG OMV

## 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 o insertar 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							
<p>Tecnologías : <input type="text" value=".: Seleccione .:"/></p> <p>Folio: <input type="text"/></p>									
Título de acción	Es el nombre o referencia de las acciones a realizar								
<p>Tecnologías : <input type="text" value=".: Seleccione .:"/></p> <p>Folio: <input type="text"/></p>									
Cuadro de acción	Aquellas opciones contenidas para realizar actividades o tareas								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Folio</th> <th>Tipo de notificación</th> <th>Fecha de registro</th> <th>Fecha de inicio</th> <th>Actividad</th> <th>Estatus</th> <th>Fecha fin</th> </tr> </thead> </table>			Folio	Tipo de notificación	Fecha de registro	Fecha de inicio	Actividad	Estatus	Fecha fin
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. Símbolos de apoyo para la redacción

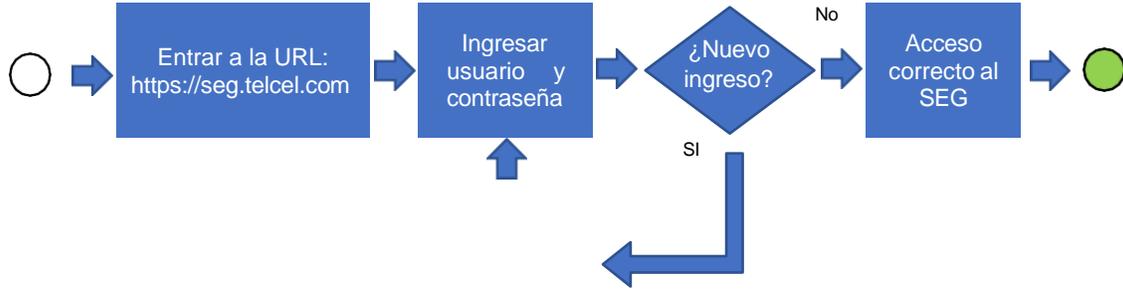
símbolos	Descripción
“”	Título de un apartado en específico
[]	Presionar un botón en la página en específico
Clic	Presionar el botón que se indica en la descripción del texto redactado con el botón izquierdo del ratón
EJEMPLO > ejemplo	Es un antecedente de módulos o submódulos o acciones para llegar 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 diagramas 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 de proceso: Acceso al SEG



### B. Descripción del proceso: Acceso al SEG

Responsable: Usuario OMV

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

Contraseña Actual

Nueva contraseña

Confirmar contraseña

**Aplicar Cambios**

4

Ingreso al portal del SEG

## 7 ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS DEL SEG

Cada OMV 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 OMV 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 de proceso: Creación de usuario



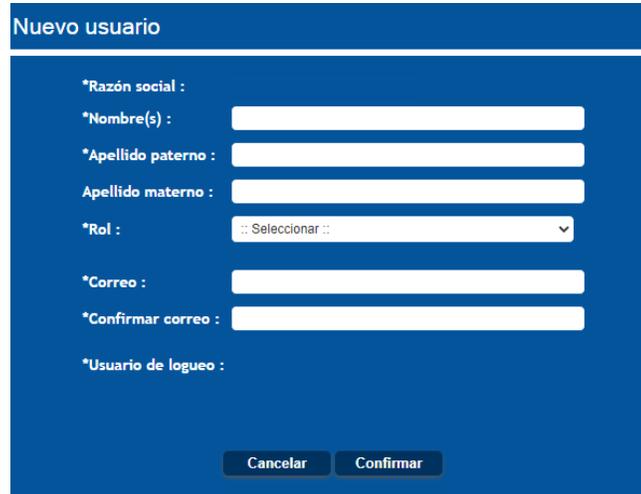
### B. Descripción del proceso: Creación de usuario

Responsable: Usuario administrador OMV

No.	Descripción de tarea
1	<p>Dar clic en botón  del marco de usuarios registrados</p>  <p>The screenshot shows the 'Sistema Electrónico de Gestión (SEG)' interface. At the top, there is a dark blue header with the Telcel logo and a power icon. Below the header, there is a section titled 'Usuarios registrados' with a '+ add user' icon. A table is visible with columns: 'Usuario', 'Nombre completo', 'Rol', 'Estatus', 'Fecha de creación', and 'Restablecer contraseña'.</p>

Ingresar los datos solicitados en los cuadros de acción

2

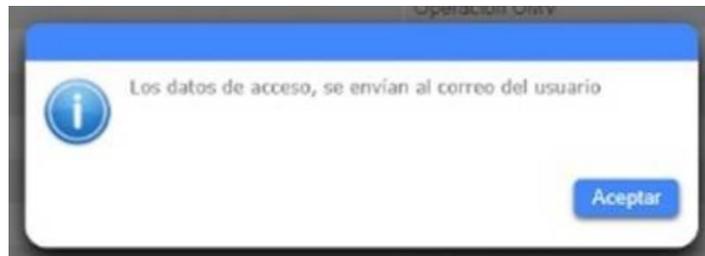


- Nombre(s): \*
- Apellido paterno: \*
- Apellido materno:
- Correo: \*
- Confirmación del correo: \*
- El rol: \* (Elegir al rol correspondiente)

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

4



Se enviará por correo con el asunto "Generación de contraseña de usuario" los datos de acceso.

**SEG - Sistema Electrónico de Gestión**

Se le notifica que se ha registrado la siguiente información del usuario para el acceso al sistema:

<b>Razón social:</b>	RADIOMOVIL
<b>Nombre del usuario:</b>	Maria Perez
<b>Usuario de acceso:</b>	<u>maria.perez</u>
<b>Correo:</b>	<a href="mailto:perezmaal@ejemplo.com">perezmaal@ejemplo.com</a>
<b>Contraseña:</b>	"contraseña"

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



C. Diagrama de proceso: Editar correo de usuarios operativos



D. Descripción del proceso: Editar correo de usuarios operativos

Responsable: Usuario administrador OMV

No.	Descripción de tarea												
1	<p>Dar clic en el botón </p>  <p>Usuarios registrados</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Usuario</th> <th>Nombre completo</th> <th>Rol</th> <th>Estatus</th> <th>Fecha de creación</th> <th>Restablecer contraseña</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>seg.dortiz</td> <td>Daniela Ortiz Cenobio</td> <td>Operación OMV</td> <td>Activo</td> <td>24/03/21 13:14</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Página 1 de 1</p>	Usuario	Nombre completo	Rol	Estatus	Fecha de creación	Restablecer contraseña	seg.dortiz	Daniela Ortiz Cenobio	Operación OMV	Activo	24/03/21 13:14	
Usuario	Nombre completo	Rol	Estatus	Fecha de creación	Restablecer contraseña								
seg.dortiz	Daniela Ortiz Cenobio	Operación OMV	Activo	24/03/21 13:14									
2	<p>Aparecerá la ventana para modificar el correo del usuario operativo OMV</p>  <p>telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)</p> <p>Actualización de usuario</p> <p>*Razón social : RADIOMOVIL DIPSA S.A DE C.V.</p> <p>*Nombre(s) : Alejandra</p> <p>*Apellido paterno : Garcia</p> <p>Apellido materno :</p> <p>*Rol : Operación OMV</p> <p>*Correo : <input type="text"/></p> <p>*Confirmar correo : <input type="text"/></p> <p>*Usuario de logueo : seg.ag</p> <p>Cancelar Actualizar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo: *</li> <li>• Confirmación del correo: *</li> </ul> <p style="text-align: right;">*Campos obligatorios</p> <p>Dar clic en el botón [Confirmar] para guardar los cambios.</p>												

E. Diagrama de proceso: Restablecer contraseña de usuario



F. Descripción del proceso: Restablecer contraseña de usuario

Responsable: Usuario administrador OMV

No.	Descripción de tarea												
1	<p>Dar clic en el botón  en la fila del usuario al que se desea restablecer la contraseña.</p>  <p>Usuarios registrados</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Usuario</th> <th>Nombre completo</th> <th>Rol</th> <th>Estatus</th> <th>Fecha de creación</th> <th>Restablecer contraseña</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>seg.dortiz</td> <td>Daniela Ortiz Cenobio</td> <td>Operación OMV</td> <td>Activo</td> <td>24/03/21 13:14</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Página 1 de 1</p>	Usuario	Nombre completo	Rol	Estatus	Fecha de creación	Restablecer contraseña	seg.dortiz	Daniela Ortiz Cenobio	Operación OMV	Activo	24/03/21 13:14	
Usuario	Nombre completo	Rol	Estatus	Fecha de creación	Restablecer contraseña								
seg.dortiz	Daniela Ortiz Cenobio	Operación OMV	Activo	24/03/21 13:14									
2	<p>El usuario operativo recibirá un correo con el asunto “Cambio de contraseña de usuario” con datos de acceso.</p> <p style="text-align: center;">SEG - Sistema Electrónico de Gestión</p> <p>Se le notifica que se ha registrado la siguiente información del usuario para el acceso al sistema:</p> <p><b>Razón social:</b> RADIOMOVIL</p> <p><b>Nombre del usuario:</b> Maria Perez</p> <p><b>Usuario de acceso:</b> <u>maria.perez</u></p> <p><b>Correo:</b> <u>perezmaal@ejemplo.com</u></p> <p><b>Contraseña:</b> “contraseña”</p> <p style="text-align: center;">Este correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo.</p>												

G. Diagrama de proceso: Inactivación de usuario



H. Descripción del proceso: Inactivación de usuario

Responsable: Usuario administrador OMV

No.	Descripción de tarea
1	Enviar un correo a <a href="mailto:solicitudesomv@telcel.com">solicitudesomv@telcel.com</a> indicando el nombre del usuario que se deseara inactivar.
2	Se recibirá la respuesta al correo confirmando la inactivación de usuario.

I. DIAGRAMA DE PROCESO: REACTIVACIÓN DE USUARIO



J. Descripción del proceso: Reactivación de usuario

Responsable: Usuario administrador OMV

No.	Descripción de tarea
1	En caso de reactivar un usuario operativo que fue inactivado previamente, se enviara correo a <a href="mailto:solicitudesomv@telcel.com">solicitudesomv@telcel.com</a> 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	-	<b>Bienvenida</b>
Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventana de mantenimiento</li> </ul>	▼ <b>Administración</b> <b>Ventana de mantenimiento</b>
Facturación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolsa revolvente</li> <li>• Compensaciones</li> <li>• Gestor de facturas</li> <li>• Objeciones</li> <li>• Otras facturas</li> <li>• Pospago OMV</li> </ul>	▼ <b>Facturación</b> <b>Bolsa revolvente</b> <b>Compensaciones</b> <b>Gestor de facturas</b> <b>Objeciones</b> <b>Otras facturas</b> <b>Pospago OMV</b>
Incidencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta de incidencias</li> <li>• Generar incidencias</li> </ul>	▼ <b>Incidencias</b> <b>Consulta de incidencias</b> <b>Generar incidencias</b>
Mapas de cobertura	-	<b>Mapas de cobertura</b>
Notificaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afecciones masivas y/o emergencias</li> <li>• Avisos generales</li> <li>• Ventana de mantenimiento OMV</li> <li>• Ventana de mantenimiento Telcel</li> </ul>	▼ <b>Notificaciones</b> <b>Afectaciones masivas y/o emergencias</b> <b>Avisos generales</b> <b>Ventana de mantenimiento OMV</b> <b>Ventana de mantenimiento Telcel</b>
Repositorio de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos generales</li> </ul>	▼ <b>Repositorio de documentos</b> <b>Documentos generales</b>
Solicitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar solicitud</li> <li>• Gestor de solicitudes</li> </ul>	▼ <b>Solicitudes</b> <b>Generar solicitud</b> <b>Gestor de solicitudes</b>



## 9 MÓDULO: BIENVENIDA

Contiene la información de contacto con Telcel.

### A. Diagrama de navegación al módulo “Bienvenida”

Entrar al portal del SEG > módulo “Bienvenida”

The screenshot shows the Telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG) portal. The top navigation bar is dark blue with the Telcel logo and the text 'Sistema Electrónico de Gestión (SEG)'. A power icon is visible in the top right corner. On the left, a dark blue sidebar contains a navigation menu with the following items: Bienvenida (highlighted with a red box), Administración, Facturación, Incidencias, Mapas de cobertura, Notificaciones, Repositorio de documentos, and Solicitudes. The main content area is white and displays the following text: 'SEG Sistema Electrónico de Gestión Bienvenido'. Below this, it states: 'Telcel pone a su disposición el correo electrónico: solicitudesomv@telcel.com' and 'Centro de atención telefónica: 5525813304'.

## 10 MÓDULO: ADMINISTRACIÓN

Permite la comunicación de actividades de mantenimiento del OMV.

The screenshot shows the Telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG) portal. The top navigation bar is dark blue with the Telcel logo and the text 'Sistema Electrónico de Gestión (SEG)'. A power icon is visible in the top right corner. On the left, a dark blue sidebar contains a navigation menu with the following items: Bienvenida, Administración (highlighted with a red box and containing a sub-item 'Ventana de mantenimiento'), Facturación, Incidencias, Mapas de cobertura, Notificaciones, Repositorio de documentos, and Solicitudes. The main content area is white and displays the following text: 'SEG Sistema Electrónico de Gestión Bienvenido'. Below this, it states: 'Telcel pone a su disposición el correo electrónico: solicitudesomv@telcel.com' and 'Centro de atención telefónica: 5525813304'.

## 10.1 Submódulo: Ventana de mantenimiento

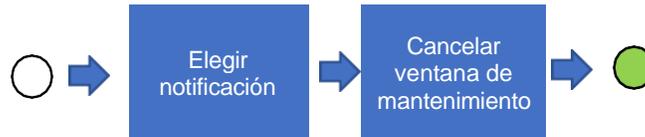
En este apartado el OMV podrá documentar ventanas de mantenimiento, son los comunicados de algún evento que pueda generar alguna afectación o intermitencia en el servicio.

### 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”

telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Administración  
Ventana de mantenimiento

Fecha de : [ ] A : [ ] Estatus : [ Todos ]

Buscar  
Limpiar filtros

Folio	Fecha de registro	Fecha de inicio	Actividad	Estatus	Fecha fin	Fecha cierre
00042	07/09/21 12:51	07/09/21 12:51	ewfdect	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	rtvrg5c	Cancelado	25/08/21 10:14	26/08/21 10:14
00033	23/08/21 09:56	24/08/21 09:56	vbfdvtcd	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	dftwxd	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	sdjvtcc	Cancelado	20/08/21 12:59	21/08/21 12:59

Página 1 de 3



C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:

Ventana de mantenimiento

Fecha de :   A :   Estatus :

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 : <input type="text" value="//"/> <input type="text" value="28"/> A : <input type="text" value="//"/> <input type="text" value="28"/>	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : <input type="text" value=":: Todos ::"/>	Realiza una búsqueda por estatus

Elementos de la tabla de “Avisos y notificaciones”

Columna	Descripción										
A	“Folio” ID de identificación del registro en el SEG de “Ventana de mantenimiento OMV”										
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	Se visualiza el estatus en el que se encuentre el folio. <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 en el mensaje 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 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 OMV

No	Descripción de tarea										
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Administración” &gt; seleccionar submódulo “Ventana de mantenimiento”</p> 										
2	<p>Para comunicar un aviso de mantenimiento por parte del OMV, dar clic sobre el botón </p>  <p>A. Capturar la siguiente información:</p> <table border="1" data-bbox="175 1528 1497 1759"> <thead> <tr> <th>Título de registro</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>“Actividad:”</td> <td>Se describen las actividades que se llevarán a cabo en el mantenimiento.</td> </tr> <tr> <td>“Fecha de inicio:”</td> <td>Es la fecha de inicio de la actividad.</td> </tr> <tr> <td>“Fecha de fin:”</td> <td>Es la fecha en la que termina la actividad del mantenimiento.</td> </tr> <tr> <td>“Fecha de cierre:”</td> <td>Es la fecha en la que finaliza la notificación.</td> </tr> </tbody> </table> <p>B. Para crear el folio dar clic en el botón [Confirmar]</p>	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.
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.										



**Captura de ventana de mantenimiento**

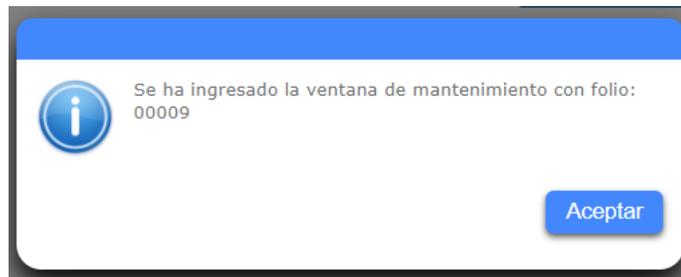
Actividad :

Fecha registro : 31/08/21 17:10      Fecha fin :

Fecha inicio :       Fecha de cierre :

Estatus : Programado

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]



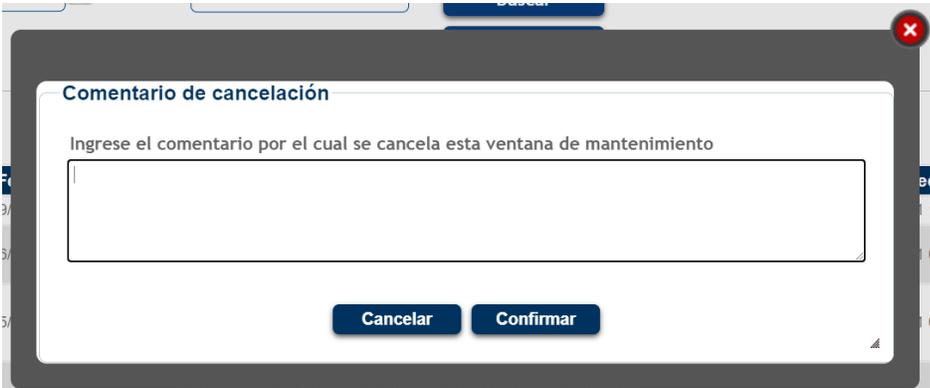
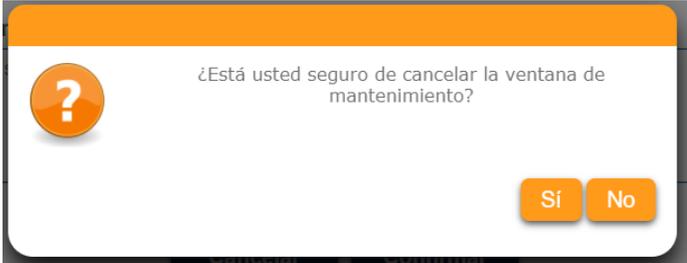
D. En el módulo “Administración” aparecerá el registro del folio de “Ventana de mantenimiento” con el estatus “Programado”

**Ventana de mantenimiento**

Fecha de :  A :  Estatus :

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

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

No.	Descripción de tarea
1	<p>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</p>
	
2	<p>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]</p>
	
	<p>B. Para confirmar que se cancela la ventana de mantenimiento se da clic en el botón [Si]</p>
	
	<p>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 .</p>

Ventana de mantenimiento

Fecha de : // 28 A : // 28 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 contratado sea pospago o pago anticipado, 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"



Bienvenida

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

SEG  
Sistema Electrónico de Gestión  
Bienvenido

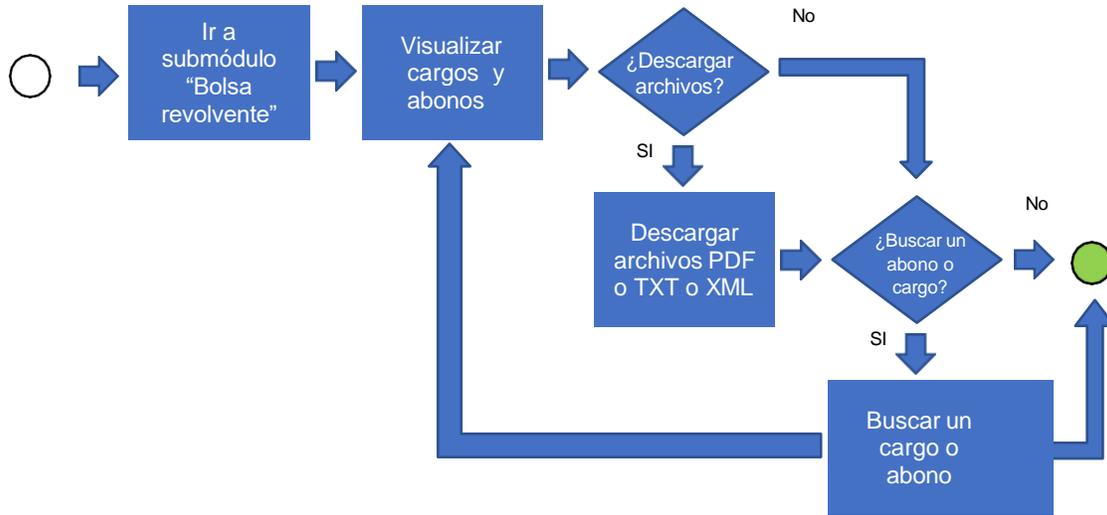
Telcel pone a su disposición el correo electrónico: solicitudesomv@telcel.com

Centro de atención telefónica: 5525813304

### 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”

The screenshot shows the Telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG) interface. On the left is a navigation menu with 'Facturación' expanded to show 'Bolsa revolvante'. The main content area displays the 'Detalle bolsa revolvante' section with search filters for 'Folio', 'Fecha de', 'A:', and 'OMV'. Below this are two tables: 'Detalles de abonos' and 'Detalles de cargo'.

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

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		

Summary statistics at the bottom of the page:

- Total de abonos : \$ 0.00
- Total de cargos : \$ 310.90
- Saldo al cargo del mes anterior : -\$ 310.90



C. En la pantalla se visualizaran 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 : <input type="text" value="00000"/>	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de : <input type="text" value="//"/> <input type="text" value="28"/> A : <input type="text" value="//"/> <input type="text" value="28"/>	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : <input type="text" value=":: Todos ::"/>	Realiza una búsqueda por estatus

Elementos de la tabla de "Detalles de abonos"

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



Elementos de la tabla de “Detalles de cargo”

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

En la parte de abajo hay dos líneas de texto:

- I. Primera línea de texto: “Total de abonos” y “Total de cargos”, importe donde suman los registros que aparecen en la tabla, según corresponda.
- II. Segunda línea de texto: “Saldo al corte del mes anterior” , importe del saldo del mes anterior

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

Responsable: Usuario operativo OMV

No.	Descripción de tarea
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Facturación” &gt; submódulo “Bolsa revolvente”</p>



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		

2

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

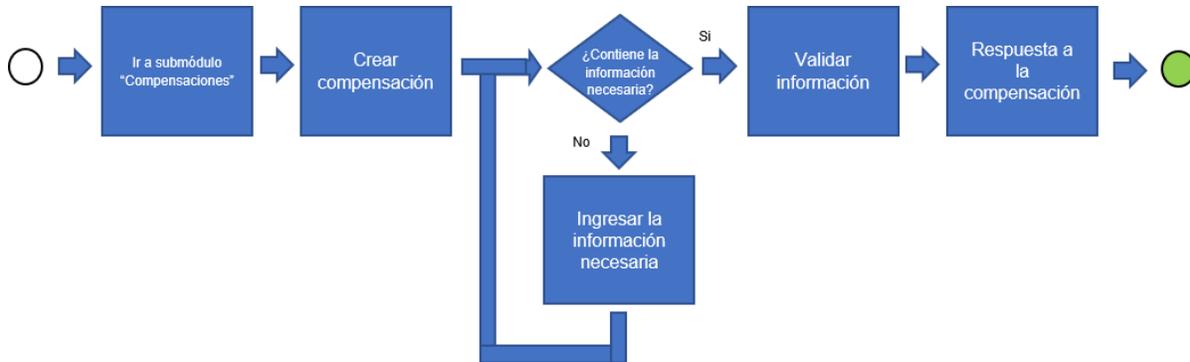
Total de cargos : \$ 310.90  
-\$ 310.90

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 categories like 'Administración', 'Facturación', 'Incidencias', 'Notificaciones', etc. The 'Facturación' category is expanded, and 'Compensaciones' is highlighted. The main content area shows the 'Compensaciones' form with search filters for 'Folio', 'Fecha de', and 'Estatus'. Below the form is a table listing compensation records.

	Fecha de registro	Folio	Estatus
	06/10/2021 17:29:23	00025	Abierto
	26/08/2021 23:17:10	00023	Abierto
	26/08/2021 21:48:26	00022	Cerrado
	24/08/2021 19:44:24	00021	Cerrado
	24/08/2021 13:15:56	00020	Cancelado
	23/08/2021 10:57:24	00018	Cerrado
	23/08/2021 10:26:51	00017	Cerrado
	19/08/2021 03:35:02	00015	Cerrado
	18/08/2021 14:36:35	00014	Cerrado
	17/08/2021 18:08:38	00013	Cerrado
	17/08/2021 16:06:56	00012	Cerrado
	17/08/2021 10:39:57	00011	Cerrado
	11/08/2021 10:39:33	00010	Rechazado
	11/08/2021 00:18:30	00009	En proceso
	15/07/2021 17:14:01	00008	Cerrado



C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:

**Compensaciones**

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :



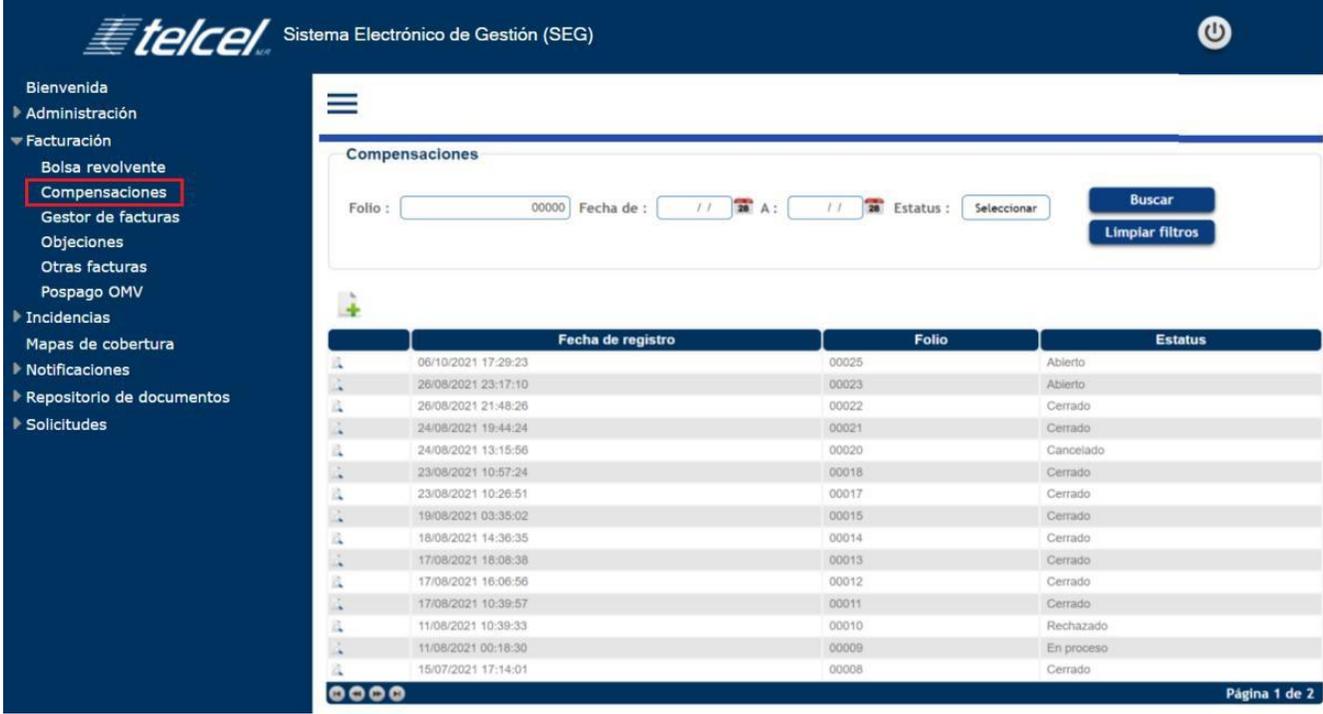
		Fecha de registro	Folio	Estatus
--	--	-------------------	-------	---------

Parámetros de búsqueda	
Folio : <input type="text" value="00000"/>	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de : <input type="text" value="//"/> <input type="text" value="28"/> A : <input type="text" value="//"/> <input type="text" value="28"/>	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : <input type="text" value=".: Todos :."/>	Realiza una búsqueda por estatus

Elementos de la tabla de "Compensaciones"		
Columna	Descripción	
A	Botón "Consulta de detalle" que permite ver de la compensación	
B	"Fecha de registro" Fecha en que se creó la compensación	
C	"Folio" ID de identificación del registro en el SEG	
D	"Estatus"	
	Se visualiza el estatus en el que se encuentre el folio.	
	Tipo de Estatus	Descripción
	Abierto	La solicitud ha sido creada en el SEG
	Cancelado	No corresponde a una compensación y/o se generó de manera extemporánea
	En proceso	Es revisada por Telcel
	Rechazado	Hace falta información para que proceda
	Terminado	Se brindo una respuesta a la solicitud
Cerrado	Fin del proceso	



11.2.1 Descripción del proceso: Crear nueva compensación  
Responsable: Usuario operativo OMV

No.	Descripción de tarea																																																																
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Facturación” &gt; submódulo “Compensaciones”</p>  <table border="1" data-bbox="487 745 1485 1102"> <thead> <tr> <th></th> <th>Fecha de registro</th> <th>Folio</th> <th>Estatus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>👤</td><td>06/10/2021 17:29:23</td><td>00025</td><td>Abierto</td></tr> <tr><td>👤</td><td>26/08/2021 23:17:10</td><td>00023</td><td>Abierto</td></tr> <tr><td>👤</td><td>26/08/2021 21:48:26</td><td>00022</td><td>Cerrado</td></tr> <tr><td>👤</td><td>24/08/2021 19:44:24</td><td>00021</td><td>Cerrado</td></tr> <tr><td>👤</td><td>24/08/2021 13:15:56</td><td>00020</td><td>Cancelado</td></tr> <tr><td>👤</td><td>23/08/2021 10:57:24</td><td>00018</td><td>Cerrado</td></tr> <tr><td>👤</td><td>23/08/2021 10:26:51</td><td>00017</td><td>Cerrado</td></tr> <tr><td>👤</td><td>19/08/2021 03:35:02</td><td>00015</td><td>Cerrado</td></tr> <tr><td>👤</td><td>18/08/2021 14:36:35</td><td>00014</td><td>Cerrado</td></tr> <tr><td>👤</td><td>17/08/2021 18:08:38</td><td>00013</td><td>Cerrado</td></tr> <tr><td>👤</td><td>17/08/2021 16:06:56</td><td>00012</td><td>Cerrado</td></tr> <tr><td>👤</td><td>17/08/2021 10:39:57</td><td>00011</td><td>Cerrado</td></tr> <tr><td>👤</td><td>11/08/2021 10:39:33</td><td>00010</td><td>Rechazado</td></tr> <tr><td>👤</td><td>11/08/2021 00:18:30</td><td>00009</td><td>En proceso</td></tr> <tr><td>👤</td><td>15/07/2021 17:14:01</td><td>00008</td><td>Cerrado</td></tr> </tbody> </table>		Fecha de registro	Folio	Estatus	👤	06/10/2021 17:29:23	00025	Abierto	👤	26/08/2021 23:17:10	00023	Abierto	👤	26/08/2021 21:48:26	00022	Cerrado	👤	24/08/2021 19:44:24	00021	Cerrado	👤	24/08/2021 13:15:56	00020	Cancelado	👤	23/08/2021 10:57:24	00018	Cerrado	👤	23/08/2021 10:26:51	00017	Cerrado	👤	19/08/2021 03:35:02	00015	Cerrado	👤	18/08/2021 14:36:35	00014	Cerrado	👤	17/08/2021 18:08:38	00013	Cerrado	👤	17/08/2021 16:06:56	00012	Cerrado	👤	17/08/2021 10:39:57	00011	Cerrado	👤	11/08/2021 10:39:33	00010	Rechazado	👤	11/08/2021 00:18:30	00009	En proceso	👤	15/07/2021 17:14:01	00008	Cerrado
	Fecha de registro	Folio	Estatus																																																														
👤	06/10/2021 17:29:23	00025	Abierto																																																														
👤	26/08/2021 23:17:10	00023	Abierto																																																														
👤	26/08/2021 21:48:26	00022	Cerrado																																																														
👤	24/08/2021 19:44:24	00021	Cerrado																																																														
👤	24/08/2021 13:15:56	00020	Cancelado																																																														
👤	23/08/2021 10:57:24	00018	Cerrado																																																														
👤	23/08/2021 10:26:51	00017	Cerrado																																																														
👤	19/08/2021 03:35:02	00015	Cerrado																																																														
👤	18/08/2021 14:36:35	00014	Cerrado																																																														
👤	17/08/2021 18:08:38	00013	Cerrado																																																														
👤	17/08/2021 16:06:56	00012	Cerrado																																																														
👤	17/08/2021 10:39:57	00011	Cerrado																																																														
👤	11/08/2021 10:39:33	00010	Rechazado																																																														
👤	11/08/2021 00:18:30	00009	En proceso																																																														
👤	15/07/2021 17:14:01	00008	Cerrado																																																														
2	<p>Para crear una nueva compensación, dar clic en el botón </p>																																																																



A. Capturar la siguiente información:

Datos generales del solicitante

Razón Social : Usuario : Fecha de registro :  
14/10/21 19:33:46

Detalle de la solicitud

Fecha de afectación : / /  28 Tiempo de afectación :    Servicio afectado :  Voz  Datos  SMS  
hh mm ss

Justificación :

Documentos

3

Título de cuadro de acción	Descripción de dato a ingresar
“Fecha de afectación”	Agregar la fecha en la que sucedió la afección, dar clic en el botón  
“Tiempo de afectación”	Agregar el tiempo en que ocurrió la afección; escribiendo las horas en “hh”, minutos en “mm” y segundos en “ss” Tiempo de afectación : <input type="text" value="00"/> <input type="text" value="00"/> <input type="text" value="00"/> hh mm ss
“Servicio de afectación”	Agregar en donde ocurrió la afección al seleccionar [Voz], [Datos] y/o [SMS]. Servicio afectado : <input type="checkbox"/> Voz <input type="checkbox"/> Datos <input type="checkbox"/> SMS
“Justificación”	Agregar una redacción explicando porque la compensación es viable.

“Documentos”

Agregar documentos que apoyen la solicitud de la compensación.

Documentos

Documento

Agregar soporte

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.

Se ha generado correctamente su solicitud con folio 00010

Aceptar



SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del OMV

Se le notifica que se ha creado la **Compensación** con el 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  
 OMV :      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

4



Posteriormente, el OMV 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

5

Datos generales del solicitante

Folio : 00002      Fecha de registro : 04/10/2021 18:17:02      Fecha de cierre : 04/10/2021 18:19:00  
 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.

### Respuesta 2: Estatus “Rechazado”

**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 : 00003 Fecha de registro : 04/10/2021 18:17:24  
 OMV : Usuario : Estatus : **Rechazado**

**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	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>

**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

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	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>

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

**Comentarios**

Fecha	Comentario

**Nuevo comentario**

Comentario



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

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

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 :

	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 OMV 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
OMV :	Usuario :	

**Detalle de la solicitud**

Fecha de afectación : 02/08/2021	Tiempo de afectación : 01:00:00	Servicio afectado : <input checked="" type="checkbox"/> Voz <input type="checkbox"/> Datos <input type="checkbox"/> SMS
Justificación : Prueba 2		

**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha
	as_telcel_seg_repmens_junio219888843.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 [Si] y aparecerá otra ventana emergente donde indica que la operación fue realizada, dar clic en el botón [Aceptar]

i

Está a punto de **CERRAR** la solicitud

¿Desea continuar?

Sí
No

i

Se ha cerrado correctamente la solicitud.

Aceptar

### 11.3 Submódulo: Gestor de facturas

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

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



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

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

The screenshot shows the 'Gestor de facturas' interface within the 'Sistema Electrónico de Gestión (SEG)'. On the left is a navigation menu with 'Facturación' expanded, listing options like 'Bolsa revolvente', 'Compensaciones', 'Gestor de facturas', 'Objeciones', 'Otras facturas', and 'Pospago OMV'. The main area contains search filters for 'Folio' (00000), 'Fecha de', 'A:', 'Estatus' (Seleccionar), and 'Tipo' (Todos). Below the filters is a table of invoices with columns for Folio, Fecha de registro, Concepto de factura, Importe, No. de factura / edo. de cuenta, and Estatus.

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
00286	28/09/2021 15:43:55	Administración de Usuarios		12478	Abierto
00283	27/09/2021 17:25:31	Administración de Usuarios		SAI-000000472	Cancelado
00282	27/09/2021 17:24:23	Administración de Usuarios		SAI-000000471	Cerrado
00281	27/09/2021 17:23:14	Administración de Usuarios		SAI-000000470	Rechazado
00115	27/09/2021 17:01:08	Facturación pospago		sai000019878	Cancelado
00114	27/09/2021 16:44:20	Facturación pospago		sai00001987	En proceso
00113	27/09/2021 16:43:36	Facturación pospago		sai00001432	Cerrado
00112	27/09/2021 16:42:49	Facturación pospago		sai0000123	Rechazado
00280	27/09/2021 15:32:33	Cargo recurrente de servicios de gestión		SAI-00000047023	Cerrado
00279	27/09/2021 13:48:17	Administración de Usuarios		SAI-000000470	Terminado
00111	24/09/2021 20:09:49	Facturación pospago		2123123	En proceso
00277	22/09/2021 09:12:46	Administración de Usuarios		2	En proceso
00110	22/09/2021 09:11:41	Facturación pospago		8785	En proceso
00109	21/09/2021 13:28:27	Facturación pospago		sai00001231	Rechazado
00008	21/09/2021 09:44:20	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	En proceso



C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:

**Gestor de facturas**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

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

Parámetros de búsqueda	
Folio : <input type="text" value="00000"/>	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de : <input type="text" value="// 28"/> A : <input type="text" value="// 28"/>	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : <input type="text" value=".: Todos :."/> <input type="button" value="v"/>	Realiza una búsqueda por estatus
Tipo : <input type="text" value=".: Todos :."/> <input type="button" value="v"/>	Realiza una búsqueda por el tipo de facturación

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



11.3.1 Descripción del proceso: Pago de factura  
Responsable: Usuario Operativo OMV

No	Descripción de tarea
----	----------------------

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

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
00286	28/09/2021 15:43:55	Administración de Usuarios		12478	Abierto
00283	27/09/2021 17:25:31	Administración de Usuarios		SAI-000000472	Cancelado
00282	27/09/2021 17:24:23	Administración de Usuarios		SAI-000000471	Cerrado
00281	27/09/2021 17:23:14	Administración de Usuarios		SAI-000000470	Rechazado
00115	27/09/2021 17:01:08	Facturación pospago		sai000019878	Cancelado
00114	27/09/2021 16:44:20	Facturación pospago		sai00001987	En proceso
00113	27/09/2021 16:43:36	Facturación pospago		sai00001432	Cerrado
00112	27/09/2021 16:42:49	Facturación pospago		sai0000123	Rechazado
00280	27/09/2021 15:32:33	Cargo recurrente de servicios de gestión		SAI-00000047023	Cerrado
00279	27/09/2021 13:48:17	Administración de Usuarios		SAI-000000470	Terminado
00111	24/09/2021 20:09:49	Facturación pospago		2123123	En proceso
00277	22/09/2021 09:12:46	Administración de Usuarios		2	En proceso
00110	22/09/2021 09:11:41	Facturación pospago		6785	En proceso
00109	21/09/2021 13:28:27	Facturación pospago		sai00001231	Rechazado
00009	21/09/2021 09:44:20	Depósito a bolsa revolviente		Pendiente	En proceso

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.

2

Gestor de facturas

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar **Abierto** [Buscar] [Limpiar filtros]

Tipo : Todos

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



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
OMV : RADIOMOVIL DIPSA S.A DE C.V.	Usuario :	Estatus : Abierto

Detalle del servicio

Otras facturas

OMV :  
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		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**

sai0000123

**Adjuntar comprobante de pago**

Importe del comprobante :

Comprobante de pago : **Adjuntar archivo**

**Cancelar** **Confirmar**

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

**Cancelar** **Confirmar**



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

Detalle del servicio

Otras facturas

OMV :  
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	
✗	sai0000010775602949.pdf	20/09/2021 03:13:57	📄

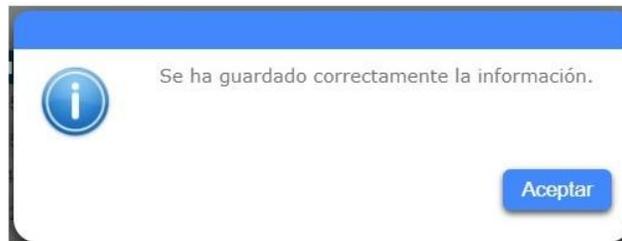
Adjuntar archivo

Comentarios

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

Regresar

Confirmar



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	sai00001987	Abierto
00113	27/09/2021 16:43:36	Facturación pospago	\$ 5 432,00	sai00001432	Abierto
00112	27/09/2021 16:42:49	Facturación pospago	\$ 1 234,00	sai0000123	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

3

**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
OMV :	Usuario :	Estatus : Cancelado	

**Detalle del servicio**

Facturación pospago

OMV :

Importe de factura : \$ 99.999,00

Número de factura : SAI123456

Tipo : Normal

**Documentos**

Archivos de facturación			Archivos de pago		
Usuario	Documento	Fecha	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			



Comentarios

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

Regresar

Respuesta 2: Estatus "Rechazado"

Gestor de facturas

Folio :  Fecha de :  20 A :  29 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	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  
 OMV : RADIOMOVIL DIPSA S.A DE C.V. Usuario : Rechazado

Detalle del servicio

Facturación pospago

OMV :  
 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**

C. 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
OMV : RADIOMOVIL DIPSA S.A DE C.V.	Usuario :	Estatus : Rechazado

#### Detalle del servicio

##### Facturación pospago

OMV :  
 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	
	tclfre1120208432578.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



Respuesta 3: Estatus "Terminado"

Gestor de facturas

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :    
 Tipo :

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

Detalle del servicio

Otras facturas

OMV :  
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	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

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

6

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



Fecha de última actualización:  
15/12/2023

Página 51 de 181

Gestor de facturas

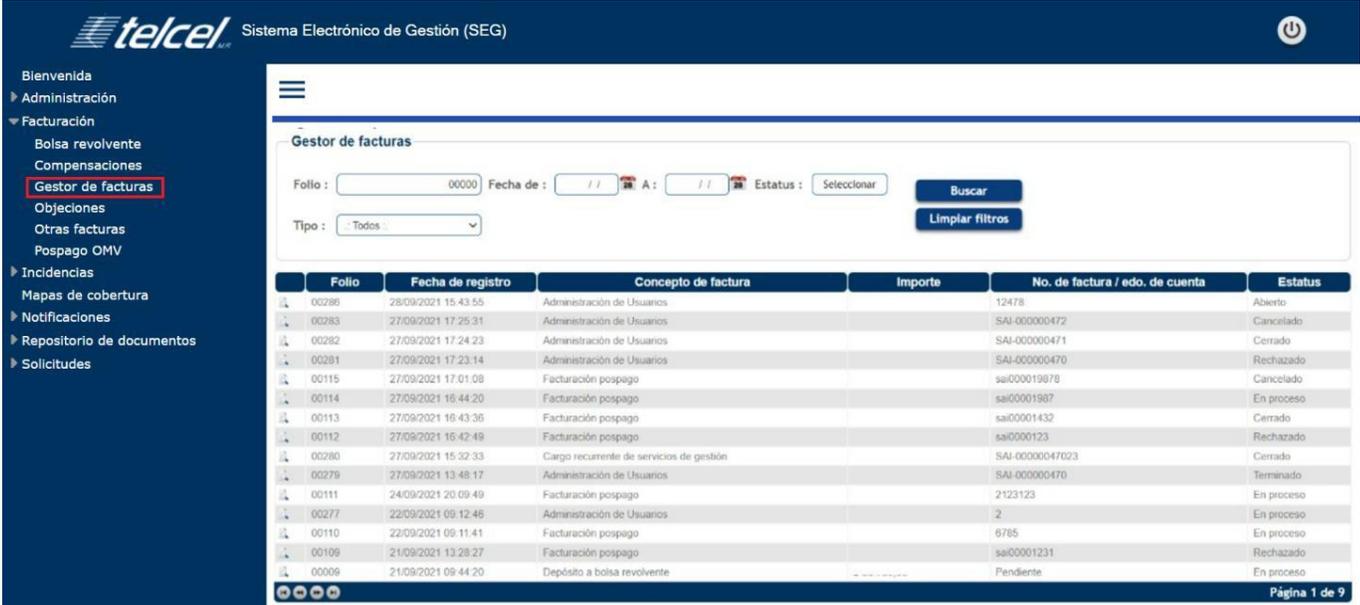
Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :

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 revolvente  
Responsable: Usuario Operativo OMV

No	Descripción de tarea
1	<p>El OMV con esquema bolsa revolvente, deberá registrar un folio tipo “Depósito a bolsa revolvente” para solicitar la factura del abono efectuado.</p> <p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Facturación” &gt; submódulo “Gestor de facturas”</p> 
2	<p>A. Dar clic en el botón [Registro], posteriormente dar clic en la opción [Depósito a bolsa revolvente]</p> 



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 : Depósito a Bolsa Revolvente Usuario : Fecha de registro : 27/09/2021 16:09:41

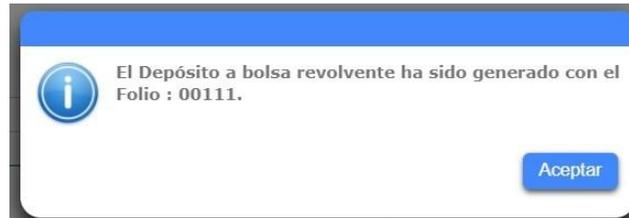
**Detalle del servicio**

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]



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

**Gestor de facturas**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

**Depositos a bolsa revolvente**

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 revolvente	\$ 1,234,00	Pendiente	Abierto



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

3

**Gestor de facturas**

Folio :  Fecha de :  A:  Estatus :

Tipo :

**Depositos a bolsa revolvente**

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	En proceso

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Depósito de bolsa revolvente

Importe :  
 Número de factura : saa1223300000012127

**Documentos**

Archivos de facturación      Archivos de desposito(s)

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

**Comentarios**

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

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

4

**Gestor de facturas**

Folio :  Fecha de :  A:  Estatus :

Tipo :

**Depositos a bolsa revolvente**

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 OMV 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 revolvente**

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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Depósito de bolsa revolvente

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 : 00112	Tipo de factura : Depósito a bolsa revolvente	Fecha de registro : 27/09/2021 16:19:29
OMV :	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



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 :  Fecha de :   A :   Estatus :    
 Tipo :

Depositos a bolsa revolvente

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
00112	27/09/2021 16:19:29	Deposito a bolsa revolvente	\$ 123,345.00	saa122330000012127	Rechazado

Respuesta 2: Estatus "Terminado"

Gestor de facturas

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :     
 Tipo :

Depositos a bolsa revolvente

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]

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Depósito de bolsa revolvente

Importe :  
Número de factura : saa122330000012127

**Documentos**

Archivos de facturación

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

Archivos de desposito(s)

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

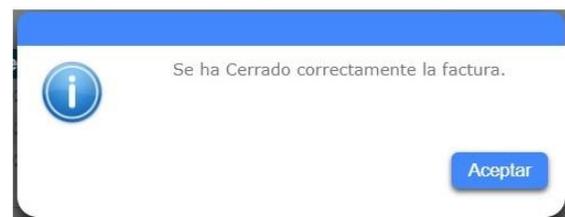
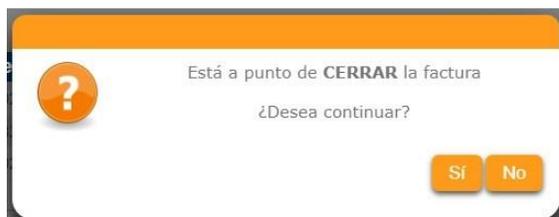
Adjuntar archivo

**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 :  Fecha de :  28 A :  28 Estatus :

Tipo :

**Depositos a bolsa revolvente**

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	SAI00009821	Cerrado

### 11.4 Submódulo: Objeciones

En este apartado se podrá solicitar una objeción, cuando el OMV está en desacuerdo con lo que se ha facturado, si al validar la objeción resulta a favor del OMV, 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”

**telcel** Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Bienvvenida

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

**Objeciones**

Folio:

Fecha de registro	Folio factura	No. factura	Concepto	Importe	Estatus
11/10/21 02:14:49	00120	sai00001233	Facturación pospago		<a href="#">Solicitar</a>
08/10/21 16:24:57	00119	sai00001	Facturación pospago		<a href="#">Solicitar</a>
06/10/21 17:02:42	00118	SAI111111111	Facturación pospago		<a href="#">Solicitar</a>
06/10/21 17:01:48	00117	SAI8888888	Facturación pospago		<a href="#">Solicitar</a>
06/10/21 16:59:51	00116	SAI123456	Facturación pospago		<a href="#">Solicitar</a>
27/09/21 17:01:08	00115	sai000019878	Facturación pospago		<a href="#">Solicitar</a>
27/09/21 16:44:20	00114	sai00001987	Facturación pospago		<a href="#">Solicitar</a>
27/09/21 16:43:36	00113	sai00001432	Facturación pospago		<a href="#">Solicitar</a>
27/09/21 16:42:49	00112	sai0000123	Facturación pospago		<a href="#">Solicitar</a>
24/09/21 20:09:50	00111	2123123	Facturación pospago		<a href="#">Solicitar</a>
22/09/21 09:12:47	00277	2	Administración de Usuarios		<a href="#">Solicitar</a>
22/09/21 09:11:41	00110	6785	Facturación pospago		<a href="#">Solicitar</a>
21/09/21 13:28:28	00109	sai00001231	Facturación pospago		<a href="#">Solicitar</a>
21/09/21 11:52:00	00275	SAI-000000470	Administración de Usuarios		<a href="#">Solicitar</a>
20/09/21 16:28:12	00108	sai000017782	Facturación pospago		<a href="#">Solicitar</a>

Página 1 de 6



C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:

**Objeciones**

Folio:

<b>Fecha de registro</b>	<b>Folio factura</b>	<b>No. factura</b>	<b>Concepto</b>	<b>Importe</b>	<b>Estatus</b>
--------------------------	----------------------	--------------------	-----------------	----------------	----------------

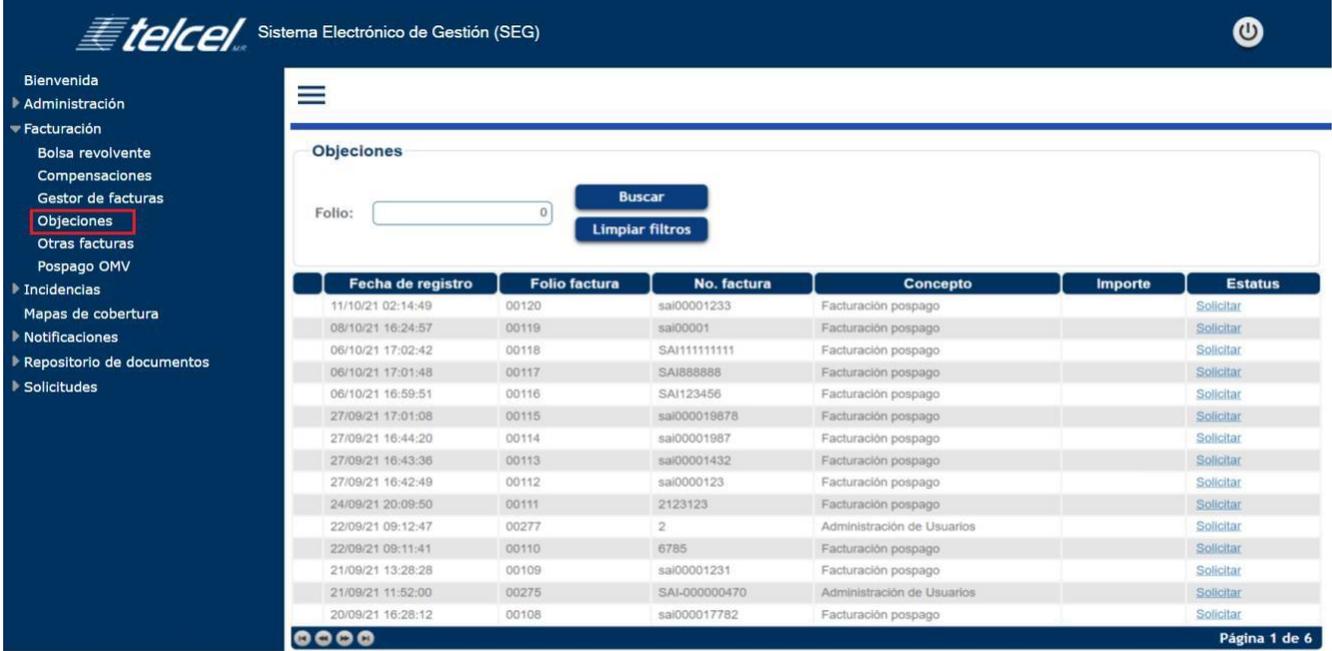
**Parámetros de búsqueda**

Folio :  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	<p>"Estatus" Se visualiza el estatus en el que se encuentre el folio.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Estatus</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Solicitar</td> <td>Vínculo para realizar una objeción</td> </tr> <tr> <td>Abierto</td> <td>La solicitud ha sido creada en el SEG</td> </tr> <tr> <td>Cerrado</td> <td>Fin del proceso</td> </tr> <tr> <td>En proceso</td> <td>Es revisada por Telcel</td> </tr> <tr> <td>Rechazado</td> <td>No cumple con los requerimientos acordados en la oferta para proceder como objeción</td> </tr> <tr> <td>Terminado</td> <td>Se brindo una respuesta a la solicitud</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Estatus	Descripción	Solicitar	Vínculo 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
Tipo de Estatus	Descripción														
Solicitar	Vínculo 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 OMV

No.	Descripción de tarea
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Facturación” &gt; submódulo “Objeciones”</p> 
2	<p>Para crear una nueva objeción, dar clic sobre el vínculo de [Solicitar]</p> 
3	<p>A. Capturar la siguiente información:</p>



Datos generales de la factura

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

Detalle

Archivos

Adjuntar PDF

Adjuntar TXT

Comentarios :

\*La carga limite 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]

Datos generales de la factura

Folio factura : 00084	Fecha de registro : 14/10/2021 20:09	Fecha límite de atención : 13/11/21 00:00
OMV :	No. de factura : sai00001	Importe : \$ 555.00

Detalle

Archivos

Adjuntar PDF



Adjuntar TXT



Comentarios :

Se adjunta las pruebas para su revisión

Se adjunta las pruebas para su revisión

\*La carga limite por archivo es de 2 Gb

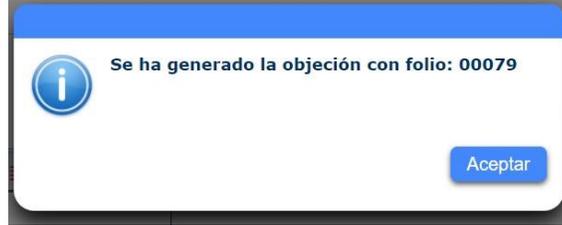
Importe :

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”

**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

4

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

**Datos generales de la factura**

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

**Documentos**

**Facturas**

Usuario	Documento	Fecha
	sai0000010613113605.pdf	02/08/21 00:00:00
	telcmx0720211101278.bt	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.bt	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”

4

**Objeciones**

Folio:

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 : 00259      Fecha de registro : 13/08/2021 11:32      Fecha límite de atención : 12/09/2021  
 OMV :      No. de factura : SAI-000001074      Importe :  
**Estatus :**  
 Rechazado

**Documentos**

Facturas			Archivos de solicitud			Archivo de rechazo		
Usuario	Documento	Fecha	Usuario	Documento	Fecha	Usuario	Documento	Fecha
	SAI000001074.xml	06/08/21 18:35		Reporte_Estado_De_Pago.pdf	13/08/2021 11:32		Sistema correcto.xlsx	13/08/2021 11:34
	SAI000001074.pdf	06/08/21 18:35		Holl.txt	13/08/2021 11:32			

Importe objetado : \$ 500.00

**Comentarios**

Fecha de registro	Usuario	Comentario
13/08/2021 11:34	Tania Esmeralda Reyes Chavez	No procede debido a que está bien el cobro
13/08/2021 11:32		Prueba 1

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	sai00001	Facturación pospago	\$ 555.00	Terminado

Datos generales de la factura

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

Documentos

Facturas			Archivos de solicitud			Notas de crédito		
Usuario	Documento	Fecha	Usuario	Documento	Fecha	Usuario	Documento	Fecha
	sai0000010613113605.pdf	02/08/21 00:00:00		CASL940621MDFRNR09 CURP.pdf	09/08/2021 22:47		folio.pdf	09/08/2021 23:20
	tclcmx0720211101278.txt	02/08/21 00:00:00		Holi.txt	09/08/2021 22:47		SAI000001054.xml	09/08/2021 23:20
	sai0000010618681210.xml	02/08/21 00:00:00						

Importe objetado : \$ 100,000.00

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

Documentos

Facturas			Archivos de solicitud			Notas de crédito		
Usuario	Documento	Fecha	Usuario	Documento	Fecha	Usuario	Documento	Fecha
	sai0000010613113605.pdf	02/08/21 00:00:00		CASL940621MDFRNR09 CURP.pdf	09/08/2021 22:47		folio.pdf	09/08/2021 23:20
	tclcmx0720211101278.txt	02/08/21 00:00:00		Holi.txt	09/08/2021 22:47		SAI000001054.xml	09/08/2021 23:20
	sai0000010618681210.xml	02/08/21 00:00:00						

Importe objetado : \$ 100,000.00

Importe autorizado : \$ 30,000.00

Comentarios

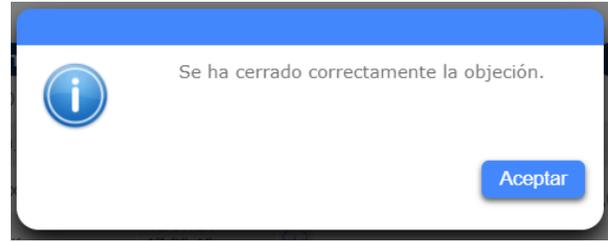
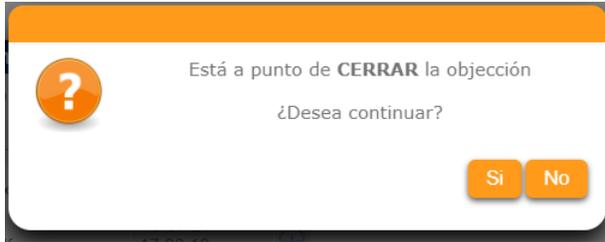
Fecha de registro	Usuario	Comentario
09/08/2021 23:21		Se realizo la objeción
09/08/2021 23:17		Esta en validación
09/08/2021 22:47		Prueba

Regresar

Rechazar

Finalizar

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

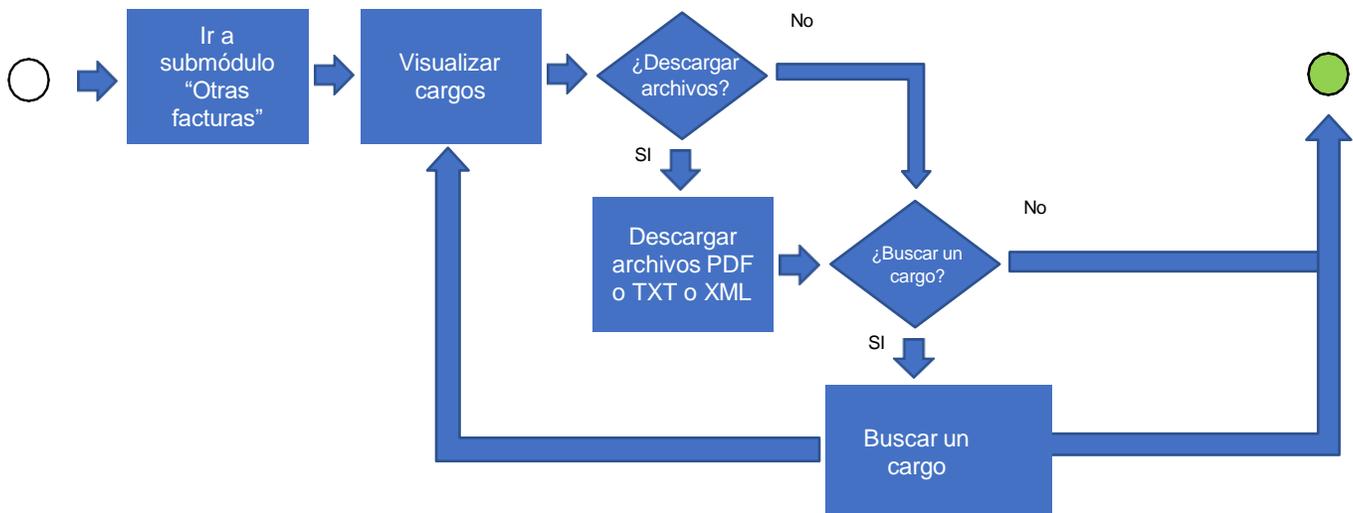
Folio:  Buscar Limpiar filtros

	Fecha de registro	Folio factura	No. factura	Concepto	Importe	Estatus
	05/10/21 14:57:36	00084	sai00001	Facturación pospago	\$ 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 'Sistema Electrónico de Gestión (SEG)' interface. The left navigation menu is expanded to 'Facturación', with 'Otras facturas' highlighted. The main content area displays the 'Otras facturas' submodule with search filters and a table of records.

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 visualizaran los siguientes campos:

Otras facturas

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 : <input type="text" value="00000"/>	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de : <input type="text" value="//"/> <input type="text" value="28"/> A : <input type="text" value="//"/> <input type="text" value="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 OMV

No.	Descripción de tarea
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Facturación” &gt; submódulo “Pospago OMV”</p> 
2	<p>Visualizar los cargos y pagos del mes.</p> 

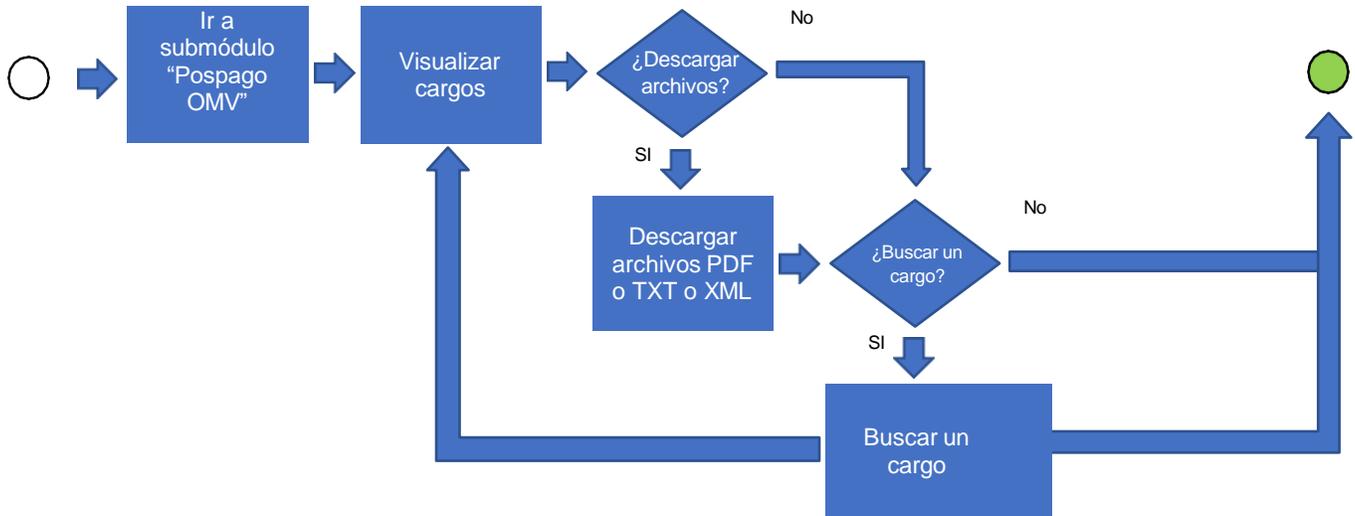


No.	Botón	Descripción								
1		Documento portátil								
2		Datos de factura electrónica								
3		Archivo de texto								
4		<p>Al presionar el botón aparecerá una ventana emergente con las columnas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nombre” : Archivo adjunto</li> <li>• “Fecha de captura” : Fecha en la que se subió el comprobante de pago</li> <li>• “Importe” : Cantidad por la que se realizó el pago</li> <li>• “Ver” : Comprobante de pago</li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Facturación pospago</p> <p>Pagos del Folio:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #003366; color: white;">Nombre</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">Fecha de Captura</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">Importe</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">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> </div>	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								

## 11.6 Submódulo: Pospago OMV

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

### A. Diagrama del submódulo de "Pospago OMV"



### B. Diagrama de navegación al submódulo "Pospago OMV"

Entrar al portal del SEG > módulo "Facturación" > submódulo "Pospago OMV"

The screenshot shows the Telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG) interface. On the left is a navigation menu with 'Facturación' expanded to show 'Pospago OMV'. The main content area is titled 'Facturación pospago' and includes search filters for 'Folio', 'Fecha de', and 'A:' with 'OMV' selected. Below the filters is a table of billing records.

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 visualizaran 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**

<b>Folio :</b> <input type="text" value="00000"/>	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
<b>Fecha de :</b> <input type="text" value="//"/> <input type="text" value="28"/> <b>A :</b> <input type="text" value="//"/> <input type="text" value="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 OMV

No.	Descripción de tarea
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Facturación” &gt; submódulo “Pospago OMV”</p> 
2	<p>Visualizar los cargos y pagos del mes.</p> 



No.	Botón	Descripción								
1		Documento portátil								
2		Datos de factura electrónica								
3		Archivo de texto								
4		<p>Al presionar el botón aparecerá una ventana emergente con las columnas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nombre” : Archivo adjunto</li> <li>• “Fecha de captura” : Fecha en la que se subió el comprobante de pago</li> <li>• “Importe” : Cantidad por la que se realizó el pago</li> <li>• “Ver” : Comprobante de pago</li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Facturación pospago</b> Pagos del Folio:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #003366; color: white;">Nombre</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">Fecha de Captura</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">Importe</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">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> </div>	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 incidencias” y dar seguimiento en “Consulta de incidencias”.

#### A. Diagrama de navegación al módulo “Incidencias”

Entrar al portal del SEG > módulo “Incidencias”

telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

- Bienvenida
- ▶ Administración
- ▶ Facturación
- ▼ Incidencias
  - Consulta de incidencias
  - Generar incidencias
- Mapas de cobertura
- ▶ Notificaciones
- ▶ Repositorio de documentos
- ▶ Solicitudes

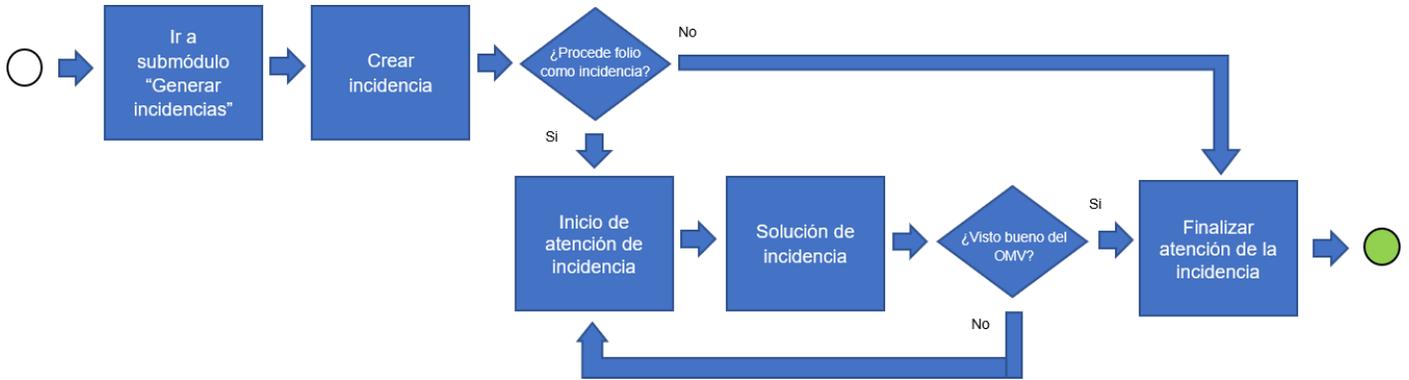
SEG  
Sistema Electrónico de Gestión  
Bienvenido

Telcel pone a su disposición el correo electrónico: [solicitudesomv@telcel.com](mailto:solicitudesomv@telcel.com)

Centro de atención telefónica: 5525813304



B. Diagrama del módulo “Incidencias”



C. Diagrama de navegación al módulo “Incidencias”

I. Submódulo: “Consulta de incidencias”

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

	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		



I. Submódulo : “Generar incidencias”

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

telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Bienvenida

- ▶ Administración
- ▶ Facturación
- ▼ Incidencias
  - Consulta de incidencias
  - Generar incidencias
  - Mapas de cobertura
- ▶ Notificaciones
- ▶ Repositorio de documentos
- ▶ Solicitudes

Reporte de incidencias

Tipo de incidencia :

: Seleccione : ▼

Cancelar Siguiente



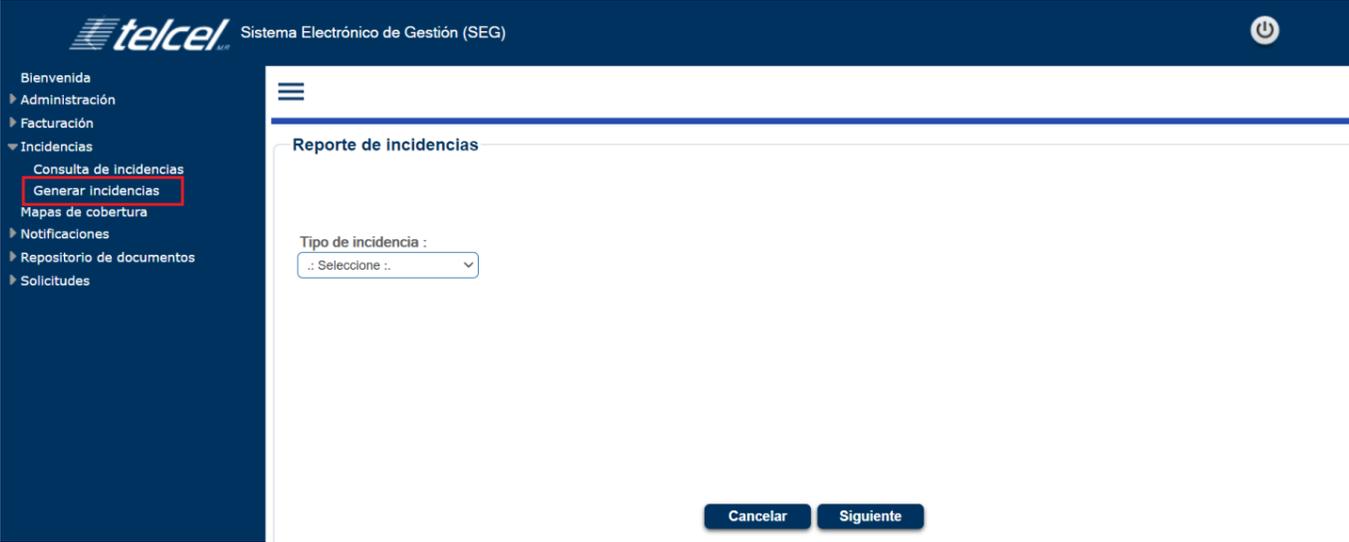
D. En la pantalla de seguimiento a incidencia se visualizaran los siguientes campos:

Parámetros de búsqueda	
Folio : <input type="text" value="00000"/>	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de : <input type="text" value="// 28"/> A: <input type="text" value="// 28"/>	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : <input type="text" value=":: 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	<p>Se visualiza el estatus en el que se encuentre el folio.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Estatus</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Abierto</td> <td>Se genero un folio SEG</td> </tr> <tr> <td>Cancelado</td> <td>Información duplicada o no corresponde a incidencia de servicio</td> </tr> <tr> <td>Cerrado</td> <td>Finaliza la atención del folio SEG</td> </tr> <tr> <td>Rechazado</td> <td>El folio no cumple con la información necesaria y se solicita la actualización</td> </tr> <tr> <td>Validado</td> <td>El folio SEG cumple con la información necesaria para comenzar con la atención del folio SEG</td> </tr> <tr> <td>Terminado – Solucionado</td> <td>Cuando el folio SEG se le da una respuesta de solución</td> </tr> <tr> <td>Troubleshooting</td> <td>Se realizo el proceso para identificar la causa origen de la incidencia y/o inconsistencia reportada</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Estatus	Descripción	Abierto	Se genero un folio SEG	Cancelado	Información duplicada o no corresponde a incidencia de servicio	Cerrado	Finaliza la atención del folio SEG	Rechazado	El folio no cumple con la información necesaria y se solicita la actualización	Validado	El folio SEG cumple con la información necesaria para comenzar con la atención del folio SEG	Terminado – Solucionado	Cuando el folio SEG se le da una respuesta de solución	Troubleshooting	Se realizo el proceso para identificar la causa origen de la incidencia y/o inconsistencia reportada
Tipo de Estatus	Descripción																
Abierto	Se genero un folio SEG																
Cancelado	Información duplicada o no corresponde a incidencia de servicio																
Cerrado	Finaliza la atención del folio SEG																
Rechazado	El folio no cumple con la información necesaria y se solicita la actualización																
Validado	El folio SEG cumple con la información necesaria para comenzar con la atención del folio SEG																
Terminado – Solucionado	Cuando el folio SEG se le da una respuesta de solución																
Troubleshooting	Se realizo el proceso para identificar la causa origen de la incidencia y/o inconsistencia reportada																
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 OMV

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



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

Reporte de incidencias

Tipo de incidencia : Aprovisionamiento	Servicio : Lista de Números Gratis	Descripción : Error al adicionar a la lista
---	---------------------------------------	--



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

**Registro de incidencias**  
\* Campos requeridos

<p><b>Información del cliente</b></p> <p>OMV :</p> <p>Tipo de cliente : VPN Teléfono de contacto (10 dígitos) : 5530822918</p>	<p><b>*Información del equipo terminal</b></p> <p>Marca : .: Selecciona .:</p> <p>Modelo : .: Selecciona .:</p> <p>Tecnología : .: Selecciona .:</p>
--	--

<p><b>*Línea del problema</b></p> <p>Compañía origen : .: Selecciona .:</p> <p>Compañía destino : .: Selecciona .:</p> <p>Número origen (10 dígitos) : :</p> <p>Número destino (10 dígitos) : :</p> <p>Lugar de contratación origen : :(Máximo 29 caracteres)</p> <p>Lugar de contratación destino : :(Máximo 29 caracteres)</p>	<p><b>*Localización del problema</b></p> <p>Estado : .: Selecciona .:</p> <p>Región : .: Selecciona .:</p> <p>Delegación/Municipio : .: Selecciona .:</p> <p>Calle y número : :</p> <p>Colonia : .: Selecciona .:</p> <p>Entre las calles : :</p> <p>Código postal : .: Selecciona .:</p> <p>Problema Int./Ext. : Exterior</p>
--	--

**Modalidad de servicio**  
OMV

**\*Archivos adjuntos**

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

OMV :

Tipo de cliente :  
VPN

Teléfono de contacto (10 dígitos) :  
5530822918

\*Información del equipo terminal

Marca :

ALCATEL

Modelo :

ALCATEL C700A

Tecnología :

LTE

\*Línea del problema

Compañía origen :

ALESTRA COM

Compañía destino :

ALESTRA

Número origen (10 dígitos) :

5544332211

Número destino (10 dígitos) :

5544332211

Lugar de contratación origen :

Eiekra

(Máximo 29 caracteres)

Lugar de contratación destino :

Bondojo

(Máximo 29 caracteres)

\*Localización del problema

Estado :

BAJA CALIFORNIA

Región :

REGION 1

Delegacion/Municipio :

ENSENADA

Calle y número :

San Simón 10

Colonia :

14 DE FEBRERO

Entre las calles :

Sevilla y puerto

Código postal :

22755

Problema Int./Ext. :

Interior

Modalidad de servicio

OMV

\*Archivos adjuntos

Adjuntar archivo



Adjuntar archivo



Adjuntar archivo



\*Asunto

No tengo datos

\*Detalle de incidencia

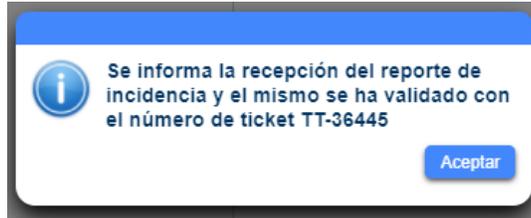
No puedo ocupar mis datos para navegar

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.



**SEG- Sistema Electrónico de Gestión**

**Nombre del OMV**

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

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 :  /  /  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	// 00:00:00	0d 0h 0m 6s	Abierto	Menor	Informática



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

**Datos generales del folio**

Folio :	
Estatus :	Validado
Fecha :	

**Detalle**

Campo Ingresado	Descripción
Detalle de Incidencia	
Nombre del Cliente	
Tipo de Cliente	
Teléfono Contacto	
Marca	SAMSUNG
Modelo	SAMSUNG GALAXY S
Tecnología	LTE
Cía. Tel. Origen	
Región Origen	REGION 7
Número Origen	
Lugar de Contratación Origen	
Cía. Tel. Destino	
Región Destino	REGION 7
Número Destino	
Lugar de Contratación Destino	
Colonia	
Calle y Número	CALLE BENITO JUAREZ
C.P.	

Entre las Calles	
Problema Ext/Int	Exterior
Resumen	CPD
Servicio	OMV
Región del Problema	

**Documentos**

Documento	Fecha
7822032491_getsubs9331709	

**Comentarios**

Fecha	Autor	Comentario
	Soporte Telcel OMV	Buen dia, la validacion ha comenzado // STO CUHS BUEN DIA DE SU AYUDA POR FAVOR NO RECIBE NUMERO DE MENSajes DE VERIFICACION DE LA APP DE

[Regresar](#)

3



Posteriormente, Telcel podrá dar respuesta con tres opciones:

No.	Respuesta	Descripción
1	Cancelado	Información duplicada o no corresponde a incidencia de servicio
2	Rechazado	El folio no cumple con la información necesaria y se solicita la actualización
3	Terminado - Solucionado	Cuando el folio SEG se le da una respuesta de solución
4	Troubleshooting	Se realizó el proceso para identificar la causa origen de la incidencia y/o inconsistencia reportada

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 :   
 Estatus :   
 Fecha :

Detalle

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



Documentos

Documento	Fecha
a7589795	
29218605	
15566073	

Comentarios

Fecha	Autor	Comentario
	Soporte Telcel	LA INFORMACIÓN DE ESTE FOLIO NO APLICA PARA LA INCIDENCIA REGISTRADA.



### 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 :   
**Estatus : Rechazado**  
 Fecha :

#### Detalle

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

#### Documentos

Documento	Fecha	
14975106		
a255807		
27890975		

#### Comentarios

Fecha	Autor	Comentario
	Soporte Telcel OMV	AÑADIR LA INFORMACIÓN DEL HORARIO EN QUE OCURRIÓ
		Tiene un mensaje muy importante y quiere recuperarlo



Respuesta 3: Estatus “Terminado - Solucionado”

Cuando el folio este en “Terminado - Solucionado”, el OMV 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 :   
 Estatus :   
 Fecha :

Detalle

Campo Ingresado	Descripción
Detalle de Incidencia	
Nombre del Cliente	

Documentos

Documento	Fecha
a7121354	.
25549910	.
1892187	.

Comentarios

Fecha	Autor	Comentario
	Soporte Telcel OMV	Se soluciono con éxito
	Soporte Telcel OMV	En proceso de validación
		No puedo recibir ni hacer llamadas

fff

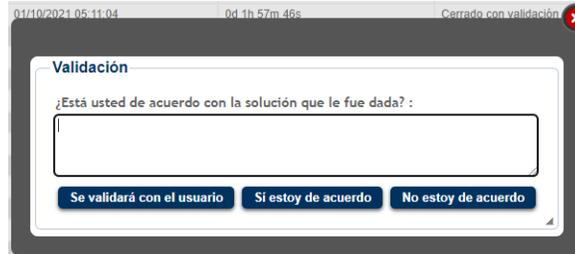
A. Dar clic en el botón

Consulta de incidencias

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

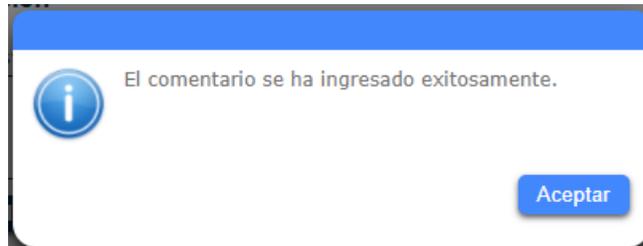
Folio	Fecha de registro	Fecha de cierre	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia
TT-33380	13/10/2021 11:16:47	13/10/2021 12:01:42	0d 0h 44m 55s	Rechazado	Menor	Informática
TT-33379	13/10/2021 10:56:17	13/10/2021 12:24:10	0d 1h 27m 53s	Cancelado	Menor	Informática
TT-33378	13/10/2021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



I. Botón “Se validará con el usuario”

- A. Se mantendrá el botón  para que el OMV tenga la oportunidad de corroborar la solución con su usuario final y regresar a dar visto bueno, de lo contrario después de las 48 horas se pondrá el estatus “Cerrado sin validación”
- B. Aparecerá una ventana emergente donde indica que la operación fue realizada, dar clic en el botón [Aceptar]



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

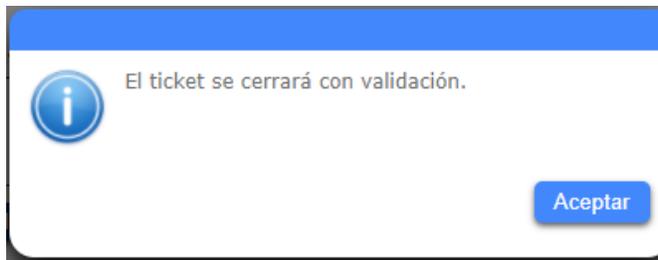
Consulta de incidencias

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”

- A. Se finalizará la atención al folio con el estatus “Cerrado con validación”
- B. Aparecerá una ventana emergente donde indica que la operación fue realizada, dar clic en el botón [Aceptar]





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

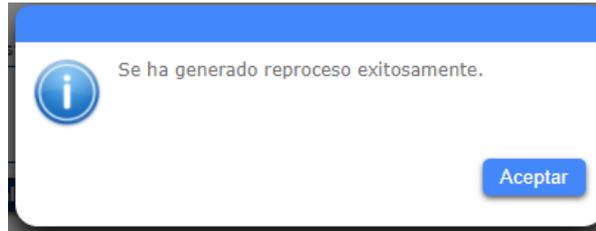
Consulta de incidencias

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”

- A. Se pondrá en estatus “Validado”, reiniciando los plazos para la atención del folio
- B. Aparecerá una ventana emergente donde indica que la operación fue realizada, dar clic en el botón [Aceptar]



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

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 46m 29s	Validado	Menor	Informática

VI. Sin respuesta

De no contar en 48 horas con el visto bueno del OMV 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



### Respuesta 4: Estatus "Troubleshooting"

#### 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
				Troubleshooting	Menor	Informática
				Troubleshooting	Menor	Informática

#### Datos generales del folio

Folio :   
**Estatus :**   
 Fecha :

#### Detalle

Campo ingresado	Descripción
Detalle de Incidencia	
Nombre del Cliente	

#### Documentos

Documento	Fecha
a7121354	
25549910	
1892187	

#### Comentarios

Fecha	Autor	Comentario
	Soporte Telcel OMV	<b>El folio pasa a estatus Troubleshooting para identificar causa-origen</b>
	Soporte Telcel OMV	Finaliza la validacion, empieza la atencion

## 13 MÓDULO: MAPAS DE COBERTURA

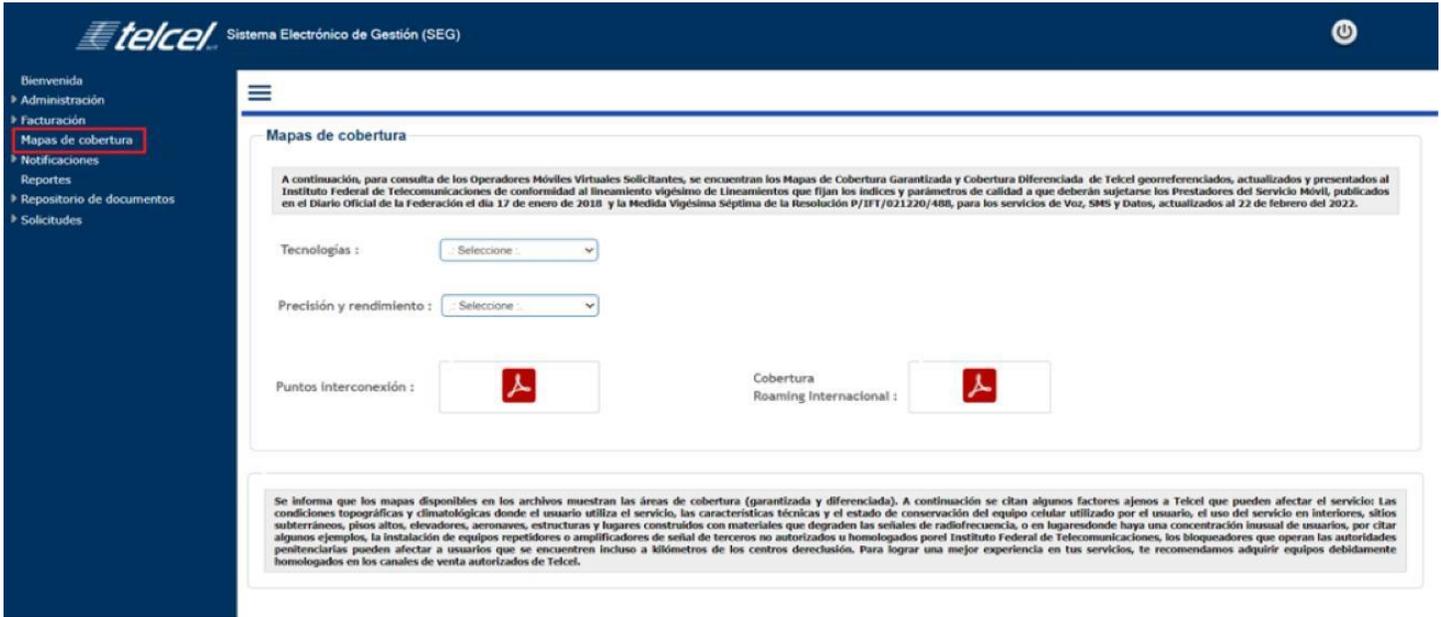
En este apartado, Telcel pondrá a disposición del OMV los mapas actualizados de cobertura garantizada, cobertura diferenciada, precisión, rendimiento, puntos de interconexión y cobertura de roaming internacional. Para visualizar estos mapas debe contar con el software Mapinfo Professional.



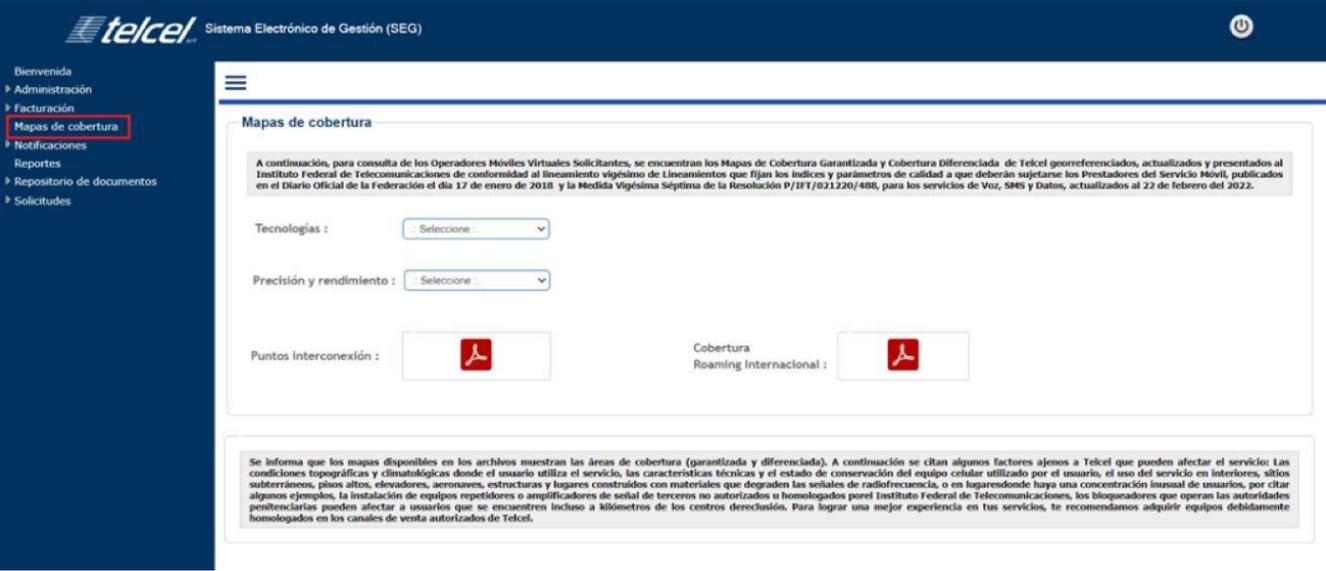
### A. DIAGRAMA DE PROCESO



B. Diagrama de navegación al módulo "Mapas de cobertura":  
Entrar al portal del SEG > módulo "Mapas de cobertura"



13.1.1 Descripción del proceso: Descargar mapas de cobertura  
Responsable: Usuario Operativo OMV

No	Descripción de tarea
1	Entrar al portal del SEG > módulo “Mapas de cobertura”  
2	Seleccionar la opción(es) según sea el caso lo que permitirá visualizar la tabla correspondiente con el nombre “Archivos”, para descargar el archivo dar clic en el botón  y/o 



Mapas de cobertura

A continuación, para consulta de los Operadores Móviles Virtuales Solicitantes, se encuentran los Mapas de Cobertura Garantizada y Cobertura Diferenciada de Telcel georreferenciados, actualizados y presentados al Instituto Federal de Telecomunicaciones de conformidad al lineamiento vigésimo de Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los Prestadores del Servicio Móvil, publicados en el Diario Oficial de la Federación el día 17 de enero de 2018 y la Medida Vigésima Séptima de la Resolución P/IFT/021220/468, para los servicios de Voz, SMS y Datos, actualizados al 22 de febrero del 2022.

Tecnologías :

Precisión y rendimiento :

Puntos interconexión :

Cobertura Roaming Internacional :

Se informa que los mapas disponibles en los archivos muestran las áreas de cobertura (garantizada y diferenciada). A continuación se citan algunos factores ajenos a Telcel que pueden afectar el servicio: Las condiciones topográficas y climatológicas donde el usuario utiliza el servicio, las características técnicas y el estado de conservación del equipo celular utilizado por el usuario, el uso del servicio en interiores, sitios subterráneos, pisos altos, elevadores, aeronaves, estructuras y lugares construidos con materiales que degradan las señales de radiofrecuencia, o en lugares donde haya una concentración inusual de usuarios, por citar algunos ejemplos, la instalación de equipos repetidores o amplificadores de señal de terceros no autorizados u homologados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, los bloqueadores que operan las autoridades penitenciarias pueden afectar a usuarios que se encuentren incluso a kilómetros de los centros de exclusión. Para lograr una mejor experiencia en tus servicios, te recomendamos adquirir equipos debidamente homologados en los canales de venta autorizados de Telcel.

Caso 1: Sección “Tecnologías”

Tecnologías :

- 
- 5G
- GSM
- LTE
- UMTS

Tecnologías :

Archivos

Archivo	
GSM Diferenciada.zip	
GSM Garantizada.zip	

Caso 2: Sección “Precisión y rendimiento”

Precisión y rendimiento :

- 
- Por Región
- Por Tipo

Precisión y rendimiento :

Archivos

Archivo	
R2_GPS_911.zip	
R2_Triangulacion.zip	

Caso 3: Sección “Puntos de interconexión” y/o “Cobertura roaming internacional”

Puntos interconexión :

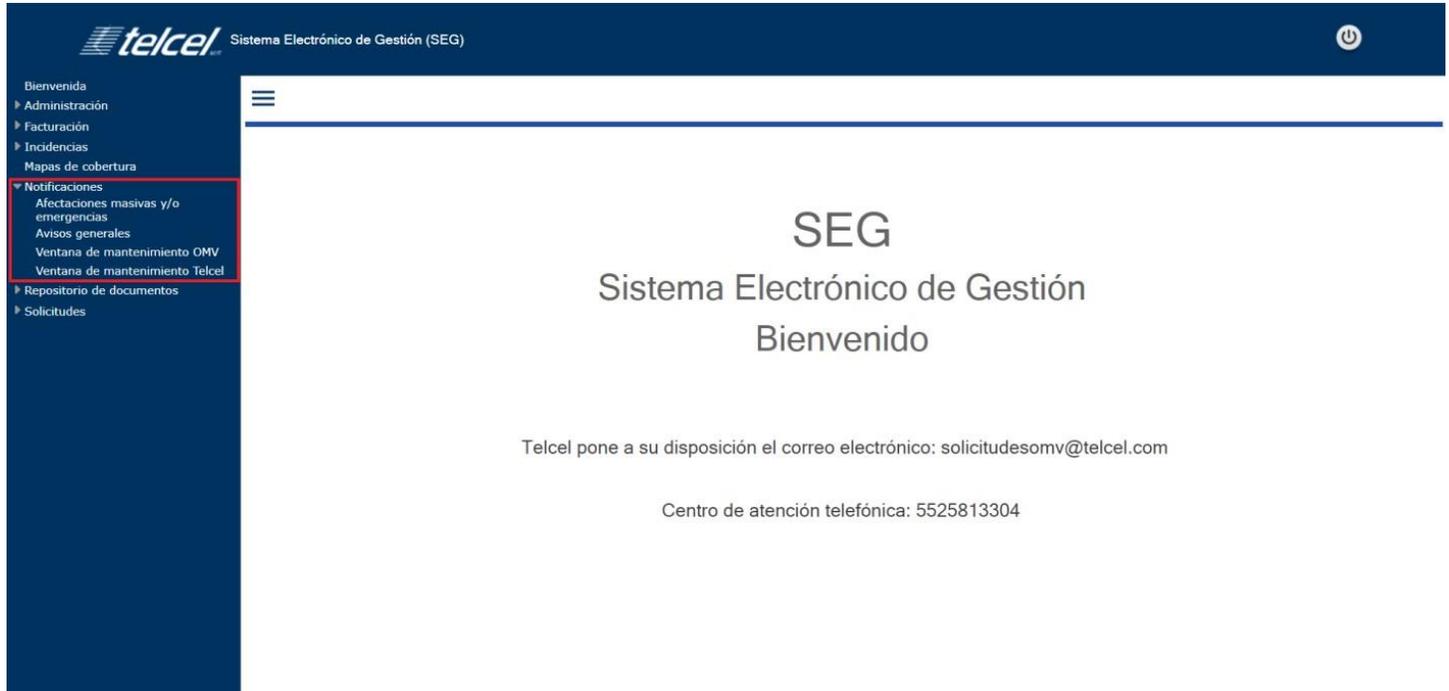
Cobertura Roaming Internacional :

## 14 MÓDULO: NOTIFICACIONES

Este apartado permite mantener informado al OMV 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”



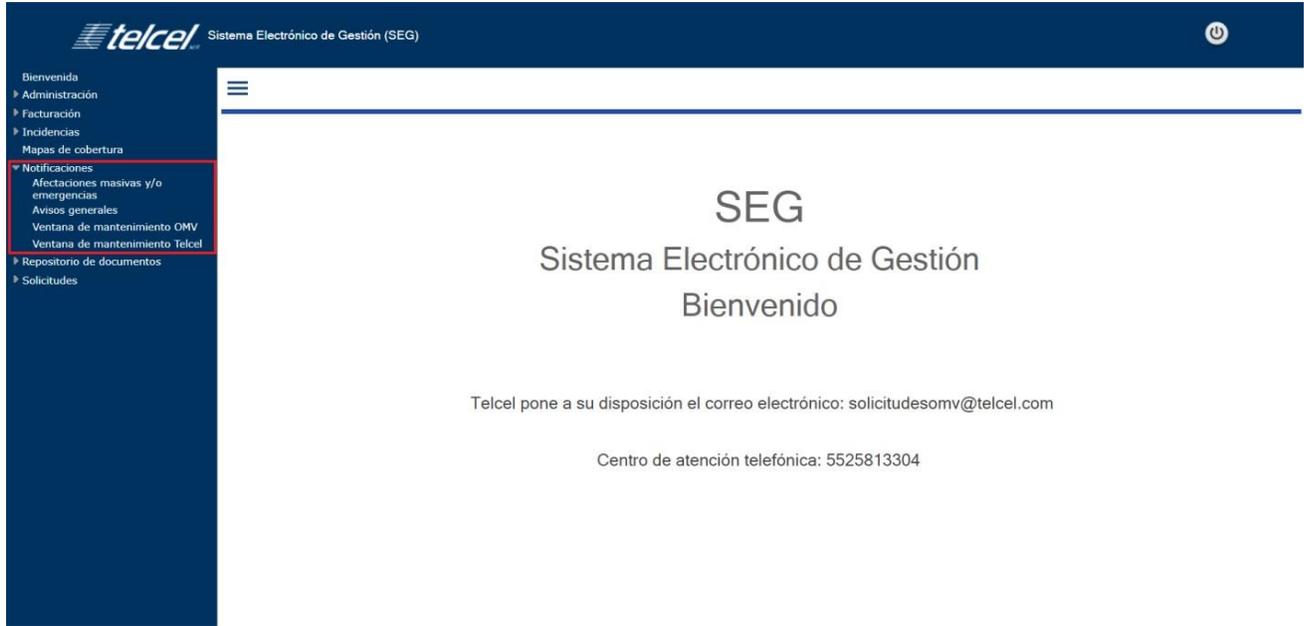
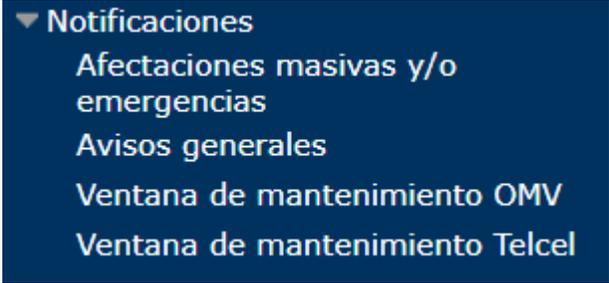
### B. Diagrama de proceso del módulo “Notificaciones”





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

Responsable: Usuario Operativo OMV

No	Descripción de tarea
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Notificaciones”</p> 
2	<p>Seleccionar el submódulo según sea el caso para visualizar el tipo de notificación</p> 



Submódulo “Afectaciones masivas y/o emergencias”

A. Definición:

Es un aviso que se registra en el sistema por inconsistencias presentadas en la red.

B. Ruta de navegación:

Ir al portal del SEG > módulo “Notificaciones” > submódulo “Afectaciones masivas y/o emergencias”

Detalle	Fecha registro	Fecha de inicio	Actividad	Estatus	Tiempo de solución	Fecha fin	Fecha de cierre
	22/09/21 14:40	22/09/21 14:40	Pueden presentarse intermitencias en el registro de algunas zonas de regiones 4 y 9, las cuales pueden ser experimentadas aleatoriamente por algunos usuarios en los servicios de voz, sms y/o datos.	Terminado	0 días 1 horas 58 minutos 0 segundos	22/09/21 16:38	22/09/21 17:30
	06/09/21 14:32	06/09/21 14:00	Se presentó intermitencia parcial en los servicios de voz sms y datos de R1 a 9, la cual pudo ser experimentada aleatoriamente por algunos usuarios al igual que para aprovisionamiento	Terminado	0 días 0 horas 50 minutos 0 segundos	06/09/21 14:50	06/09/21 15:00

C. Parámetros de búsqueda y descripción de elementos

Parámetros de búsqueda	
Fecha de : <input type="text"/> / / <input type="text"/> 28 A : <input type="text"/> / / <input type="text"/> 28	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : <input type="text"/> :: Todos ::	Realiza una búsqueda por estatus

D. Descripción de elementos

Columna	Descripción						
A	/  Botón “Consulta de comentarios”. Sin comentarios / Con comentarios.						
B	“Fecha de registro” Es la fecha registro del aviso						
C	“Fecha de inicio” Es la fecha de inicio del evento reportado						
D	“Actividad” Es la descripción del evento reportado						
E	Se visualiza el estatus en el que se encuentre el aviso. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Estatus</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>En proceso</td> <td>El evento está ocurriendo</td> </tr> <tr> <td>Terminado</td> <td>Se finaliza el evento</td> </tr> </tbody> </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”

C. Parámetros de búsqueda

Parámetros de búsqueda	
Fecha de : <input type="text" value="//"/> <input type="text" value="28"/>	A : <input type="text" value="//"/> <input type="text" value="28"/> Realiza una búsqueda entre una fecha y otra

D. Descripción de elementos

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



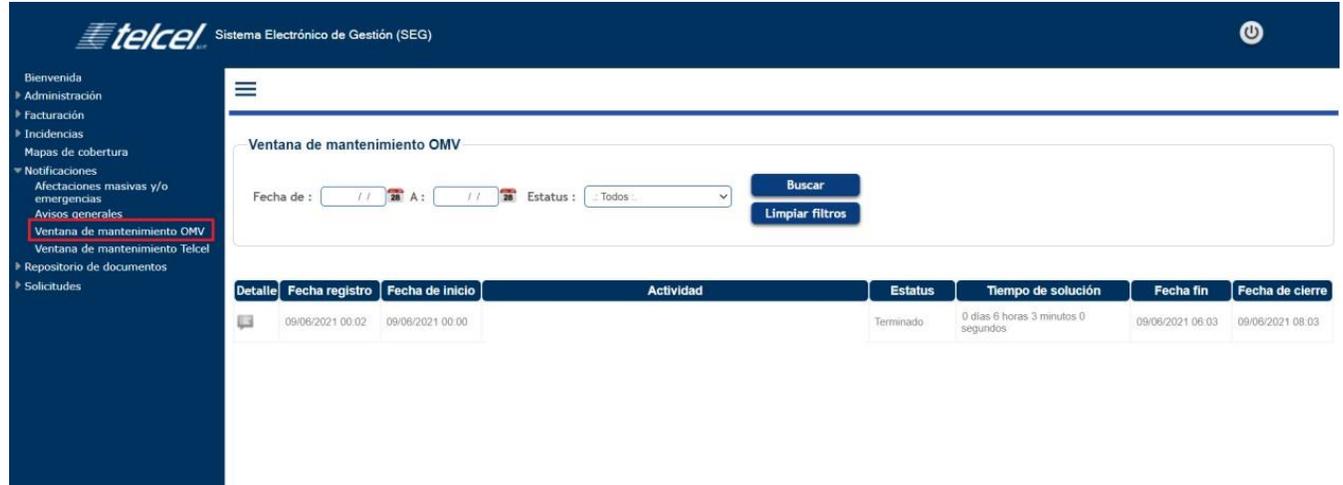
Submódulo “Ventana de mantenimiento OMV”

A. Definición:

Son los comunicados del OMV de algún evento que pueda generar alguna afectación o intermitencia en su servicio.

B. Diagrama de navegación:

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



C. Parámetros de búsqueda

Parámetros de búsqueda	
Fecha de : <input type="text" value="//"/> <input type="text" value="28"/> A : <input type="text" value="//"/> <input type="text" value="28"/>	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : <input type="text" value=":: Todos ::"/>	Realiza una búsqueda por estatus

D. Descripción de elementos

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

The screenshot shows the 'Ventana de mantenimiento Telcel' interface. It includes a search bar with fields for 'Fecha de:' (date), 'A:' (time), and 'Estatus:' (status), along with 'Buscar' and 'Limpiar filtros' buttons. Below the search bar is a table of results with columns: 'Detalle', 'Fecha registro', 'Fecha de inicio', 'Actividad', 'Estatus', 'Tiempo de solución', 'Fecha fin', and 'Fec'. A single row of data is visible, showing a 'Programado' status and a duration of '0 días 8 horas 0 minutos 0 segundos'.

C. Parámetros de búsqueda

Parámetros de búsqueda	
Fecha de : <input type="text"/> / / 28 A : <input type="text"/> / / 28	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : <input type="text"/> : Todos : <input type="text"/>	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> </tbody> </table>	Estatus	Descripción	“Cancelado”
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”

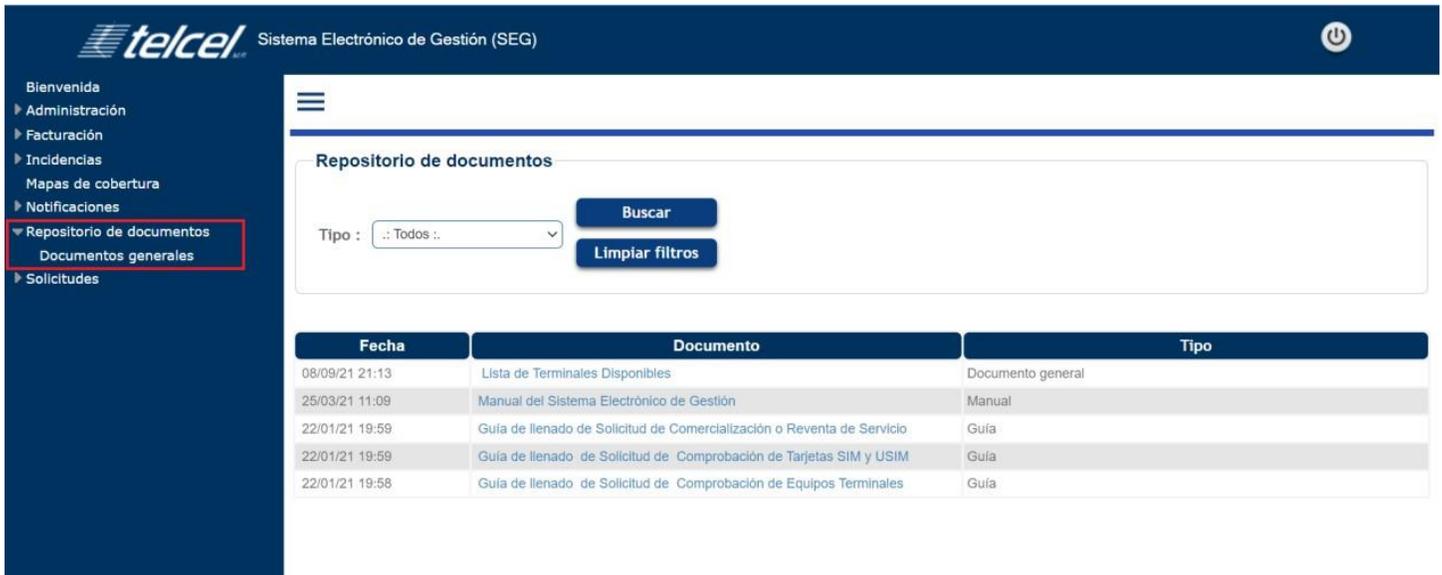
En este submódulo el OMV podrá obtener documentos con información complementaria o de apoyo para el uso del Seg, disponibilidad de equipos terminales o archivos generales.

A. Diagrama del submódulo “Documentos generales”



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

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



C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:

Parámetros de búsqueda	
Tipo : <input type="text" value=".: Todos :."/> 	Realiza una búsqueda por el tipo de documento

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



15.1.1 Descripción del proceso: Descarga de documentos generales

Responsable: Usuario operativo OMV

No.	Descripción de tarea																		
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Repositorio de documentos” &gt; submódulo “Documentos generales”</p>  <table border="1" data-bbox="430 745 1485 913"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Documento</th> <th>Tipo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>08/09/21 21:13</td> <td>Lista de Terminales Disponibles</td> <td>Documento general</td> </tr> <tr> <td>25/03/21 11:09</td> <td>Manual del Sistema Electrónico de Gestión</td> <td>Manual</td> </tr> <tr> <td>22/01/21 19:59</td> <td>Guía de llenado de Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicio</td> <td>Guía</td> </tr> <tr> <td>22/01/21 19:59</td> <td>Guía de llenado de Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM y USIM</td> <td>Guía</td> </tr> <tr> <td>22/01/21 19:58</td> <td>Guía de llenado de Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales</td> <td>Guía</td> </tr> </tbody> </table>	Fecha	Documento	Tipo	08/09/21 21:13	Lista de Terminales Disponibles	Documento general	25/03/21 11:09	Manual del Sistema Electrónico de Gestión	Manual	22/01/21 19:59	Guía de llenado de Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicio	Guía	22/01/21 19:59	Guía de llenado de Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM y USIM	Guía	22/01/21 19:58	Guía de llenado de Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Guía
Fecha	Documento	Tipo																	
08/09/21 21:13	Lista de Terminales Disponibles	Documento general																	
25/03/21 11:09	Manual del Sistema Electrónico de Gestión	Manual																	
22/01/21 19:59	Guía de llenado de Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicio	Guía																	
22/01/21 19:59	Guía de llenado de Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM y USIM	Guía																	
22/01/21 19:58	Guía de llenado de Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	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”

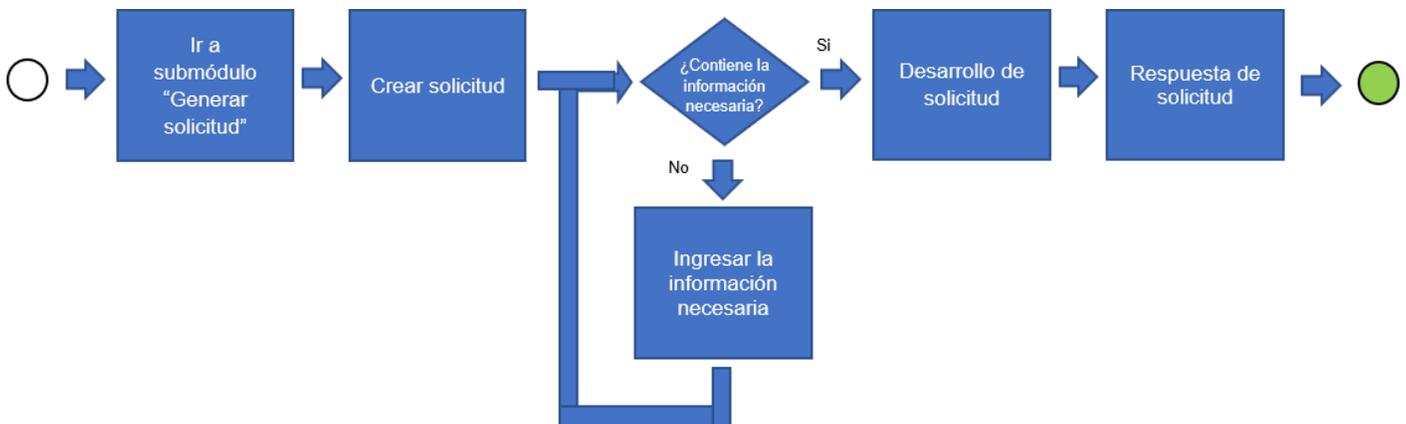
Entrar al portal del SEG > módulo “Solicitudes”



### 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 de proceso del módulo “Solicitudes”





B. Diagrama de navegación al módulo “Solicitudes”:

I. Submódulo “Generar solicitud”

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

**telcel** Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Bienvenida

- Administración
- Facturación
- Incidencias
- Mapas de cobertura
- Notificaciones
- Repositorio de documentos
- Solicitudes
  - Generar solicitud**
  - Gestor de solicitudes

**Comercialización o Reventa de Servicios** Ayuda

- Solicitud de servicios
- Solicitud de compra de equipos terminales
- Solicitud de compra de tarjetas SIM/USIM
- Solicitud de comprobación de equipos terminales
- Solicitud de comprobación de tarjetas SIM/USIM
- Solicitud de servicios adicionales
- Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico

**Regresar**

II. Submódulo “Gestor de solicitudes”

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

**telcel** Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Bienvenida

- Administración
- Facturación
- Incidencias
- Mapas de cobertura
- Notificaciones
- Repositorio de documentos
- Solicitudes
  - Generar solicitud
  - Gestor de solicitudes**

**Gestor de solicitudes**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :  **Buscar**

Tipo :  **Limpiar filtros**

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	02019	Solicitud de servicios adicionales	30/03/2023 12:39:14	Abierto
	02000	Solicitud de servicios adicionales	24/03/2023 21:02:22	Cerrado
	01947	Solicitud de servicios adicionales	07/03/2023 11:21:37	Cerrado
	01937	Solicitud de servicios adicionales	02/03/2023 18:30:39	Cerrado
	01833	Solicitud de servicios adicionales	27/01/2023 12:12:21	Cerrado
	01821	Solicitud de servicios adicionales	23/01/2023 07:15:45	Cerrado
	01747	Solicitud de servicios adicionales	22/12/2022 12:59:06	Cerrado
	01720	Solicitud de servicios adicionales	08/12/2022 13:45:01	Cerrado
	01701	Solicitud de servicios adicionales	01/12/2022 06:33:22	Cerrado
	01692	Solicitud de servicios adicionales	23/11/2022 18:45:41	Cerrado
	01661	Solicitud de servicios adicionales	03/11/2022 12:03:23	Cerrado
	01614	Solicitud de servicios adicionales	26/09/2022 18:36:05	Cerrado
	01604	Solicitud de servicios adicionales	13/09/2022 11:29:16	Cerrado
	01598	Solicitud de servicios adicionales	06/09/2022 17:18:03	Cerrado
	01593	Solicitud de servicios adicionales	02/09/2022 14:12:15	Cerrado

Página 1 de 4



C. En la pantalla se visualizaran 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 Postpago	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 Postpago	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

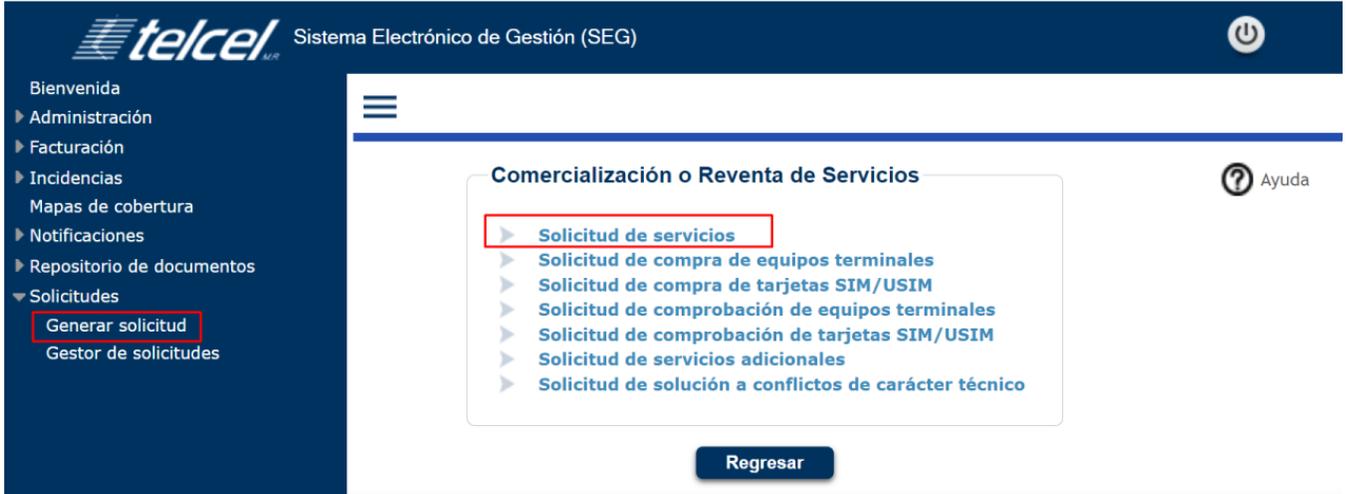
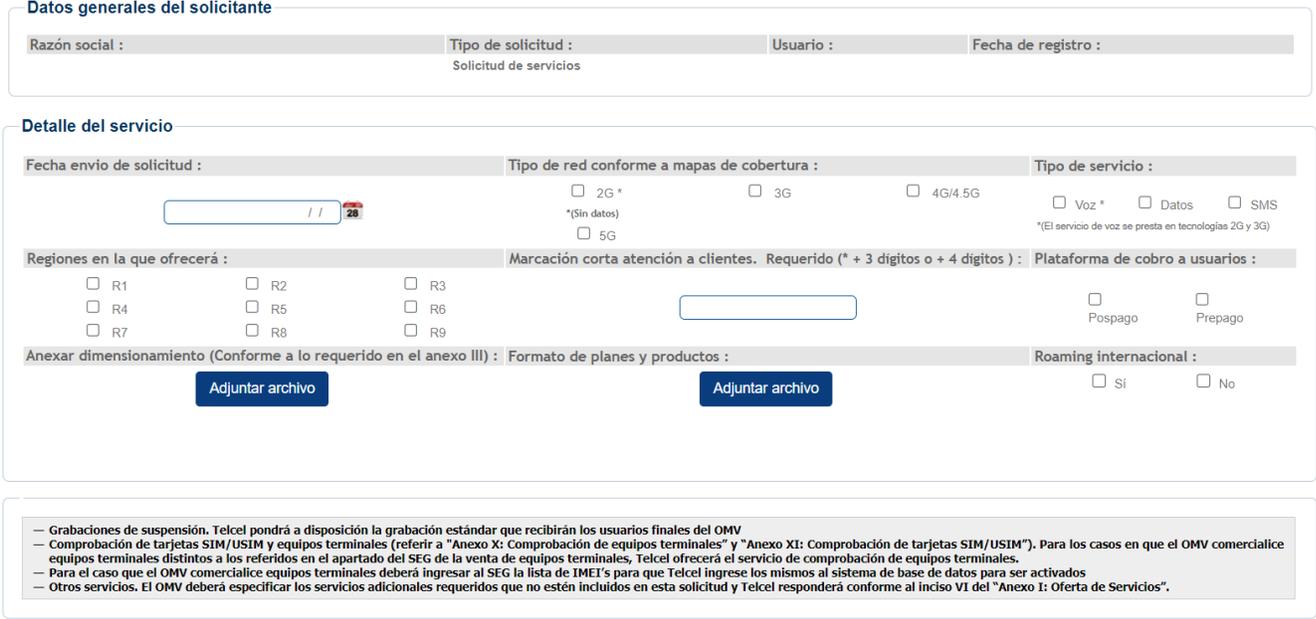
Folio : <input type="text" value="00000"/>	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de : <input type="text" value="//"/> <input type="text" value="28"/> A : <input type="text" value="//"/> <input type="text" value="28"/>	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus : <input type="text" value=".: Todos :."/>	Realiza una búsqueda por estatus
Tipo : <input type="text" value=".: 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	Se visualiza el estatus en el que se encuentre el folio. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Estatus</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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 OMV

No.	Descripción de tarea
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Solicitudes” &gt; submódulo “Generar solicitud” &gt; en el marco “Comercialización o reventa de servicios” dar clic en el vínculo “Solicitud de servicios”</p>  <p>The screenshot shows the Telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG) interface. On the left is a navigation menu with 'Generar solicitud' highlighted. The main content area is titled 'Comercialización o Reventa de Servicios' and contains a list of service options, with 'Solicitud de servicios' highlighted in a red box. A 'Regresar' button is visible at the bottom.</p>
2	<p>Visualizara la siguiente pantalla</p>  <p>The screenshot displays two form sections. The first, 'Datos generales del solicitante', includes fields for 'Razón social', 'Tipo de solicitud' (set to 'Solicitud de servicios'), 'Usuario', and 'Fecha de registro'. The second, 'Detalle del servicio', includes fields for 'Fecha envío de solicitud', 'Tipo de red conforme a mapas de cobertura' (with options for 2G, 3G, 4G/4.5G, and 5G), 'Tipo de servicio' (with options for Voz, Datos, and SMS), 'Regiones en la que ofrecerá' (with checkboxes R1-R9), 'Marcación corta atención a clientes' (with a text input), 'Plataforma de cobro a usuarios' (with options for Pospago and Prepago), and 'Anexar dimensionamiento' (with an 'Adjuntar archivo' button). A 'Roaming internacional' section has 'Si' and 'No' options. At the bottom, there are 'Regresar' and 'Confirmar' buttons.</p> <p>— Grabaciones de suspensión. Telcel pondrá a disposición la grabación estándar que recibirán los usuarios finales del OMV          — Comprobación de tarjetas SIM/USIM y equipos terminales (referir a "Anexo X: Comprobación de equipos terminales" y "Anexo XI: Comprobación de tarjetas SIM/USIM"). Para los casos en que el OMV comercialice equipos terminales distintos a los referidos en el apartado del SEG de la venta de equipos terminales, Telcel ofrecerá el servicio de comprobación de equipos terminales.          — Para el caso que el OMV comercialice equipos terminales deberá ingresar al SEG la lista de IMEI's para que Telcel ingrese los mismos al sistema de base de datos para ser activados          — Otros servicios. El OMV deberá especificar los servicios adicionales requeridos que no estén incluidos en esta solicitud y Telcel responderá conforme al inciso VI del "Anexo I: Oferta de Servicios".</p>



A. Capturar la siguiente información:

No.	Datos generales del solicitante
1	<p>Agregar la fecha en la que se envía la solicitud a Telcel, dar clic en el botón </p> <p>Fecha envío de solicitud : <input type="text"/></p> <p><input type="button" value="///"/> </p>
2	<p>Seleccionar el tipo de red, servicio y regiones solicitadas:</p> <p>Tipo de red conforme a mapas de cobertura :</p> <p><input type="checkbox"/> 2G *    <input type="checkbox"/> 3G    <input type="checkbox"/> 4G    <input type="checkbox"/> 5G</p> <p><small>*(Sin datos)</small></p> <p>Tipo de servicio :</p> <p><input type="checkbox"/> Voz *    <input type="checkbox"/> Datos    <input type="checkbox"/> SMS</p> <p><small>*(El servicio de voz se presta en tecnologías 2G y 3G)</small></p> <p>Regiones en la que ofrecerá :</p> <p><input type="checkbox"/> R1    <input type="checkbox"/> R2    <input type="checkbox"/> R3  <input type="checkbox"/> R4    <input type="checkbox"/> R5    <input type="checkbox"/> R6  <input type="checkbox"/> R7    <input type="checkbox"/> R8    <input type="checkbox"/> R9</p>
5	<p>Ingresar la marcación corta que tiene el OMV para “Atención a clientes”</p> <p>Marcación corta atención a clientes. Requerido (* + 3 dígitos o + 4 dígitos) :</p> <p><input type="text"/></p>
	<p>Seleccionar el esquema de pago que se utilizara para los usuarios finales como [Postpago] o [Prepago]</p> <p>Plataforma de cobro a usuarios :</p> <p><input type="checkbox"/> Postpago    <input type="checkbox"/> Prepago</p>
3	<p>Adjuntar un documento tipo PDF o excel, correspondiente a un formato que se tiene que enviar llenado conforme al Anexo III.</p> <p>Anexar dimensionamiento (Conforme a lo requerido en el anexo III) :</p> <p><input type="button" value="Adjuntar archivo"/></p>
8	<p>Adjuntar el archivo de formado de planes nuevos</p> <p>Formato planes nuevos :</p> <p><input type="button" value="Adjuntar archivo"/></p>



Si requiere que el servicio este internacionalmente o solo nacional.

Roaming internacional :

Sí  No

**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 servicios

**Detalle del servicio**

Fecha envío de solicitud : 01/02/2027

Tipo de red conforme a mapas de cobertura :  2G \*  3G  4G/4.5G  5G  
\*(Sin datos) \*(El servicio de voz se presta en tecnologías 2G y 3G)

Tipo de servicio :  Voz \*  Datos  SMS

Regiones en la que ofrecerá :  R1  R2  R3  R4  R5  R6  R7  R8  R9

Marcación corta atención a clientes. Requerido (\* + 3 dígitos o + 4 dígitos) : \*123

Plataforma de cobro a usuarios :  Pospago  Prepago

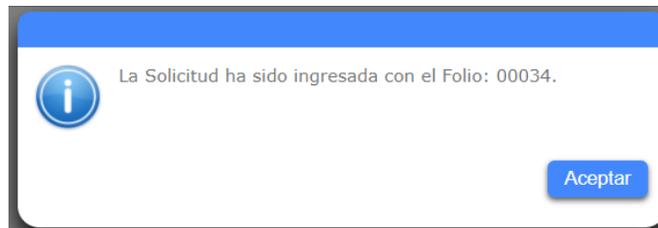
Anexar dimensionamiento (Conforme a lo requerido en el anexo III) :

Formato de planes y productos :

Roaming internacional :  Sí  No

- Grabaciones de suspensión. Telcel pondrá a disposición la grabación estándar que recibirán los usuarios finales del OMV
- Comprobación de tarjetas SIM/USIM y equipos terminales (referir a "Anexo X: Comprobación de equipos terminales" y "Anexo XI: Comprobación de tarjetas SIM/USIM"). Para los casos en que el OMV comercialice equipos terminales distintos a los referidos en el apartado del SEG de la venta de equipos terminales, Telcel ofrecerá el servicio de comprobación de equipos terminales.
- Para el caso que el OMV comercialice equipos terminales deberá ingresar al SEG la lista de IMEI's para que Telcel ingrese los mismos al sistema de base de datos para ser activados
- Otros servicios. El OMV deberá especificar los servicios adicionales requeridos que no estén incluidos en esta solicitud y Telcel responderá conforme al inciso VI del "Anexo I: Oferta de Servicios".

**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.**



La Solicitud de servicios con folio 00000 ha sido generada

**SEG - Sistema Electrónico de Gestión**

OMV

Se le notifica que se ha generado la **Solicitud de servicios** con número de folio: **00000**.

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

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



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

Gestor de solicitudes

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
00040	Solicitud de servicios		Abierto
01858	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

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

Gestor de solicitudes

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
00040	Solicitud de servicios		En proceso

Datos generales del solicitante

Folio : 00040 Tipo de solicitud : Solicitud de servicios Fecha de registro :  
 OMV : Usuario : Estatus : **En proceso**

Detalle del servicio

OMV : CELMAX MÓVIL S.A. DE C.V. Nombre del contacto : OAMAXCOM Correo electrónico : o.aparicio@alphasoluciones.com

Referencia de la solicitud : CELMAX MÓVIL S.A. DE C.V. Teléfono celular : Teléfono fijo : 5554572444

Fecha envío de solicitud : 01/02/2027 Tipo de red conforme a mapas de cobertura :  2G \*  3G  4G/4.5G  5G  Voz \*  Datos  SMS  
(Sin datos) \* (El servicio de voz se presta en tecnologías 2G y 3G)

Regiones en la que ofrecerá :  R1  R2  R3  R4  R5  R6  R7  R8  R9 Marcación corta atención a clientes requerido : \*123 Plataforma de cobro a usuarios :  Pospago  Prepago

Roaming internacional :  Sí  No \* Conforme a lo requerido en el anexo III dimensionamiento :

- Grabaciones de suspensión. Telcel pondrá a disposición la grabación estándar que recibirán los usuarios finales del OMV
- Comprobación de tarjetas SIM/USIM y equipos terminales (referir a "Anexo X: Comprobación de equipos terminales" y "Anexo XI: Comprobación de tarjetas SIM/USIM"). Para los casos en que el OMV comercialice equipos terminales distintos a los referidos en el apartado del SEG de la venta de equipos terminales, Telcel ofrecerá el servicio de comprobación de equipos terminales.
- Para el caso que el OMV comercialice equipos terminales deberá ingresar al SEG la lista de IMEI's para que Telcel ingrese los mismos al sistema de base de datos para ser activados
- Otros servicios. El OMV deberá especificar los servicios adicionales requeridos que no estén incluidos en esta solicitud y Telcel responderá conforme al inciso VI del "Anexo I: Oferta de Servicios".

3



Documentos

Usuario	Documento	Fecha	
44572521		07/10/2021 20:34:41	
41229656		07/10/2021 20:34:41	

Adjuntar archivo

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	En proceso de validación	07/10/2021 20:35:33	

Regresar Confirmar

4

Posteriormente, Telcel podrá dar respuesta con tres opciones:

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



Respuesta 1: Estatus "Cancelado"

Gestor de solicitudes

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	00040	Solicitud de servicios		Cancelado
	01858	Solicitud de servicios adicionales		Abierto
	01857	Solicitud de servicios adicionales		Abierto
	00005	Solicitud de compra de equipos terminales		Abierto

Datos generales del solicitante

Folio : 00040 Tipo de solicitud : Solicitud de servicios Fecha de registro :  
 OMV : Usuario : Estatus : **Cancelado**

Detalle del servicio

OMV : CELMAX MÓVIL S.A. DE C.V. Nombre del contacto : OAMAXCOM Correo electrónico : o.aparicio@alphasoluciones.com  
 Referencia de la solicitud : CELMAX MÓVIL S.A. DE C.V. Teléfono celular : Teléfono fijo : 5554572444  
 Fecha envío de solicitud : 01/02/2027 Tipo de red conforme a mapas de cobertura :  2G \*  3G  4G/4.5G  5G  Voz \*  Datos  SMS  
 \*El servicio de voz se presta en tecnologías 2G y 3G  
 Regiones en la que ofrecerá :  R1  R2  R3  R4  R5  R6  R7  R8  R9  
 Marcación corta atención a clientes requerido : \*123 Plataforma de cobro a usuarios :  Pospago  Prepago  
 Roaming internacional :  Sí  No \* Conforme a lo requerido en el anexo III dimensionamiento :

- Grabaciones de suspensión. Telcel pondrá a disposición la grabación estándar que recibirán los usuarios finales del OMV
- Comprobación de tarjetas SIM/USIM y equipos terminales (referir a "Anexo X: Comprobación de equipos terminales" y "Anexo XI: Comprobación de tarjetas SIM/USIM"). Para los casos en que el OMV comercialice equipos terminales distintos a los referidos en el apartado del SEG de la venta de equipos terminales. Telcel ofrecerá el servicio de comprobación de equipos terminales.
- Para el caso que el OMV comercialice equipos terminales deberá ingresar al SEG la lista de IMEI's para que Telcel ingrese los mismos al sistema de base de datos para ser activados
- Otros servicios. El OMV deberá especificar los servicios adicionales requeridos que no estén incluidos en esta solicitud y Telcel responderá conforme al inciso VI del "Anexo I: Oferta de Servicios".

Documentos

Usuario	Documento	Fecha
OAMAXCOM	lista+de+terminales+disponibles4022201.xlsx	17/08/2021 10:39:15
OAMAXCOM	lista+de+terminales+disponibles356180.xlsx	17/08/2021 10:39:15

Comentarios

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



## Respuesta 2: Estatus "Rechazado"

### Gestor de solicitudes

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

Tipo :  Todos ..

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
00040	Solicitud de servicios		Rechazado
01858	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

### Datos generales del solicitante

Folio : 00040 Tipo de solicitud : Solicitud de servicios Fecha de registro :  
 OMV : Usuario : Estatus : **Rechazado**

### Detalle del servicio

OMV : CELMAX MÓVIL S.A. DE C.V. Nombre del contacto : OAMAXCOM Correo electrónico : o.aparicio@alphasoluciones.com

Referencia de la solicitud : CELMAX MÓVIL S.A. DE C.V. Teléfono celular : Teléfono fijo : 5554572444

Fecha envío de solicitud : 01/02/2027 Tipo de red conforme a mapas de cobertura :  2G \*  3G  4G/4.5G  Voz \*  Datos  SMS  
(Sin datos) \* (El servicio de voz se presta en tecnologías 2G y 3G)  
 5G

Regiones en la que ofrecerá :  R1  R2  R3  R4  R5  R6  R7  R8  R9 Marcación corta atención a clientes requerido : \*123 Plataforma de cobro a usuarios :  Pospago  Prepago

Roaming internacional :  Si  No \* Conforme a lo requerido en el anexo III dimensionamiento :

- Grabaciones de suspensión. Telcel pondrá a disposición la grabación estándar que recibirán los usuarios finales del OMV
- Comprobación de tarjetas SIM/USIM y equipos terminales (referir a "Anexo X: Comprobación de equipos terminales" y "Anexo XI: Comprobación de tarjetas SIM/USIM"). Para los casos en que el OMV comercialice equipos terminales distintos a los referidos en el apartado del SEG de la venta de equipos terminales, Telcel ofrecerá el servicio de comprobación de equipos terminales.
- Para el caso que el OMV comercialice equipos terminales deberá ingresar al SEG la lista de IMEI's para que Telcel ingrese los mismos al sistema de base de datos para ser activados.
- Otros servicios. El OMV deberá especificar los servicios adicionales requeridos que no estén incluidos en esta solicitud y Telcel responderá conforme al inciso VI del "Anexo I: Oferta de Servicios".

### Documentos

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
	sistema-correcto1006010	14/10/2021 16:28:20	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>
	minuta-01-0110219548306	14/10/2021 16:28:20	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>

### Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Adjuntar archivo con información adicional para continuar con la solicitud	14/10/2021 16:42:33	

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

**Documentos**

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

**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 adjuntar 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 : \_\_\_\_\_ Tipo de solicitud : Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios Fecha de registro : \_\_\_\_\_  
 OMV : \_\_\_\_\_ Usuario : \_\_\_\_\_ Estatus : Rechazado

**Detalle del servicio**

OMV : \_\_\_\_\_ Nombre del contacto : \_\_\_\_\_ Correo electrónico : \_\_\_\_\_  
 Referencia de la solicitud : \_\_\_\_\_ Teléfono celular : \_\_\_\_\_ Teléfono fijo : 5554572444  
 Fecha envío de solicitud : 28/10/2021 Tipo de red conforme a mapas de cobertura :  2G \*  3G  4G  5G Tipo de servicio :  Voz \*  Datos  SMS  
(Sin datos) \* [El servicio de voz se presta en tecnologías 2G y 3G]  
 Regiones en la que ofrecerá :  R1  R2  R3  R4  R5  R6  R7  R8  R9  
 Marcación corta atención a clientes requerido : \*248 Plataforma de cobro a usuarios :  Pospago  Prepago  
 Roaming internacional :  Si  No \* Conforme a lo requerido en el anexo III dimensionamiento : \_\_\_\_\_

— Grabaciones de suspensión. Telcel pondrá a disposición la grabación estándar que recibirán los usuarios finales del OMV  
 — Comprobación de tarjetas SIM/USIM y equipos terminales (referir a "Anexo X: Comprobación de equipos terminales" y "Anexo XI: Comprobación de tarjetas SIM/USIM"). Para los casos en que el OMV comercialice equipos terminales distintos a los referidos en el apartado del SEG de la venta de equipos terminales, Telcel ofrecerá el servicio de comprobación de equipos terminales.  
 — Para el caso que el OMV comercialice equipos terminales deberá ingresar al SEG la lista de IMEI's para que Telcel ingrese los mismos al sistema de base de datos para ser activados  
 — Otros servicios. El OMV deberá especificar los servicios adicionales requeridos que no estén incluidos en esta solicitud y Telcel responderá conforme al inciso III del "Anexo I: Oferta de Servicios".

**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
	sistema-correcto1006010		
	minuta-01-0110219548306		

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se adjunta el archivo		
	Se rechaza solicitud		

Regresar Confirmar

El estatus del folio cambia de "Rechazado" a "En proceso"

**Gestor de solicitudes**

Folio :  Fecha de :  /  /  A :  /  /  Estatus :  Buscar Limpiar filtros

Tipo :

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
00040	Solicitud de servicios		En Proceso
01858	Solicitud de servicios adicionales		Abierto



**Respuesta 3: Estatus “Terminado”**

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

**A. Dar clic en el botón [Finalizar]**

**Datos generales del solicitante**

Folio : 00040	Tipo de solicitud : Solicitud de servicios	Fecha de registro :
OMV :	Usuario :	Estatus : Terminado

**Detalle del servicio**

OMV :	Nombre del contacto :	Correo electrónico :
Referencia de la solicitud :	Teléfono celular :	Teléfono fijo : 5554572444
Fecha envío de solicitud : 28/10/2021	Tipo de red conforme a mapas de cobertura : <input checked="" type="checkbox"/> 2G * (Sin datos) <input type="checkbox"/> 3G <input checked="" type="checkbox"/> 4G <input type="checkbox"/> 5G	Tipo de servicio : <input checked="" type="checkbox"/> Voz * <input type="checkbox"/> Datos <input type="checkbox"/> SMS <small>*(El servicio de voz se presta en tecnologías 2G y 3G)</small>
Regiones en la que ofrecerá : <input checked="" type="checkbox"/> R1 <input type="checkbox"/> R2 <input checked="" type="checkbox"/> R3 <input checked="" type="checkbox"/> R4 <input checked="" type="checkbox"/> R5 <input type="checkbox"/> R6 <input checked="" type="checkbox"/> R7 <input type="checkbox"/> R8 <input checked="" type="checkbox"/> R9	Marcaación corta atención a clientes requerido : *248	Plataforma de cobro a usuarios : <input checked="" type="checkbox"/> Pospago <input type="checkbox"/> Prepago
Roaming internacional : <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	* Conforme a lo requerido en el anexo III dimensionamiento :	

— Grabaciones de suspensión. Telcel pondrá a disposición la grabación estándar que recibirán los usuarios finales del OMV.

— Comprobación de tarjetas SIM/USIM y equipos terminales (referir a "Anexo X: Comprobación de equipos terminales" y "Anexo XI: Comprobación de tarjetas SIM/USIM"). Para los casos en que el OMV comercialice equipos terminales distintos a los referidos en el apartado del SEG de la venta de equipos terminales, Telcel ofrecerá el servicio de comprobación de equipos terminales.

— Para el caso que el OMV comercialice equipos terminales deberá ingresar al SEG la lista de IMEI's para que Telcel ingrese los mismos al sistema de base de datos para ser activados

— Otros servicios. El OMV deberá especificar los servicios adicionales requeridos que no estén incluidos en esta solicitud y Telcel responderá conforme al inciso III del "Anexo I: Oferta de Servicios".

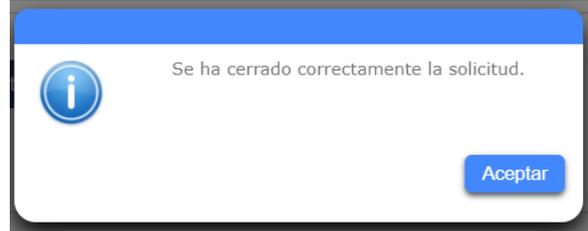
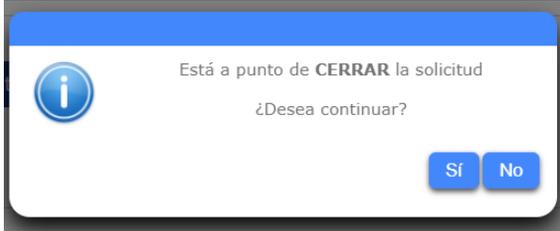
**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se concluyo el servicio de la solicitud		
	Enterado		
	Esta en proceso		

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”

**Gestor de solicitudes**

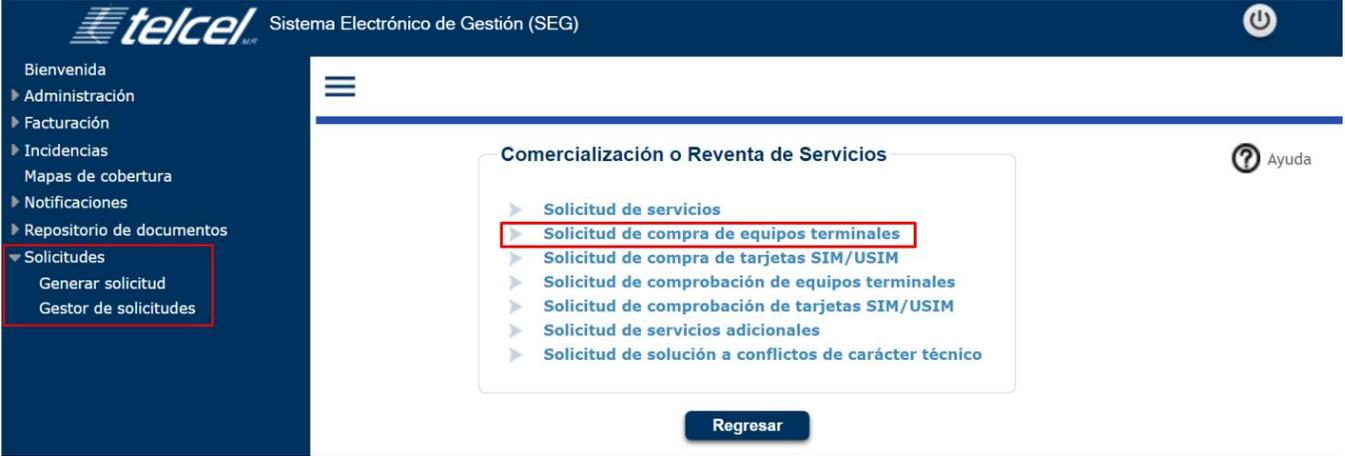
Folio :  Fecha de :  A:  Estatus :

Tipo :

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	00040	Solicitud de servicios		Cerrado
	01858	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

16.1.2 Descripción del proceso: Solicitud de compra de equipos terminales

Responsable: Usuario operativo OMV

No	Descripción de tarea
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Solicitudes” &gt; submódulo “Generar solicitud” &gt; en el marco “Comercialización o reventa de servicios” dar clic en el vínculo “Solicitud de compra de equipos terminales”</p> 
2	<p>A. Para comprar los equipos terminales hay que visualizar los equipos que se encuentran a la venta, esto al dar clic en el botón  , el cual descargara un Excel con la información de marcas, modelos, equipos y precio que están disponibles.</p>  <p>B. Teniendo en cuenta lo anterior, para realizar el listado de los equipos que se quieren comprar, dar clic en el botón  , se mostrará una ventana emergente, seleccionar [Modelo] y el [Volumen] en múltiplos de 10. Para confirmar la selección dar clic en el botón [Confirmar]</p> 



C. Se creará una fila en la tabla de “Datos terminal celular”

**Datos generales del solicitante**

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	SOLICITUD DE COMPRA DE EQUIPOS TERMINALES		01/09/21 12:13:16

**Datos terminal celular**

Terminales disponibles : 



	Modelo	Piezas
	OPPO LTE CPH2239 A54 AZUL	50

**Regresar** **Confirmar**

\*Repetir este paso las veces que se requiera para agregar los equipos a comprar.

D. Cuando ya se tienen todos los equipos a comprar, para confirmar la solicitud, dar clic en el botón [Confirmar]

## Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	SOLICITUD DE COMPRA DE EQUIPOS TERMINALES		08/10/21 10:43:44

## Datos terminal celular

Terminales disponibles :

Modelo	Piezas
OPPO LTE CPH2185 A15 AZUL	50

Regresar

Confirmar

E. Se mostrará un mensaje con “Lineamientos de compra”, leer el contenido, dar clic en el botón [Aceptar]

### Lineamientos de Compra

SUMINISTRO DE TERMINALES A OPERADORES MOVILES VIRTUALES

Para asegurar el correcto suministro y entrega de terminales a los Operadores Móviles Virtuales (En adelante OMV) que requieran adquirir terminales con Telcel deberán cumplir con las siguientes políticas:

- Las Partes acuerdan que una vez que los Equipos Terminales solicitados por el OMV hayan sido entregados por el fabricante a Telcel, éste notificará al OMV a través del Portal SEG el lugar donde el OMV deberá recoger dichos Equipos Terminales.
- El OMV acepta que Telcel cobrará como cargo administrativo por las primeras 24 (veinticuatro) horas de servicios de almacenaje, contadas a partir de la notificación, la cantidad de \$2.50 (dos pesos 50/100 MX) más IVA, por cada Equipo Terminal solicitado por el OMV y entregado a Telcel por el fabricante.

Asimismo el OMV acuerda que en caso que no recoja los Equipos Terminales dentro las 24 horas a que se refiere el párrafo anterior, el OMV se obliga a pagar a Telcel, por los servicios de almacenaje las siguientes

**Aceptar**

F. 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 ha sido ingresada con el Folio: 00038.

**Aceptar**

**SEG- Sistema Electrónico de Gestión**

**Nombre del OMV**

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

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

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

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

## Solicitudes

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :

Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	08/10/2021 10:49:04	00077	Solicitud de Compra de Equipos Terminales	Abierto

G. Teniendo el estatus de “Abierto”, para continuar con el proceso hay que adjuntar el comprobante de pago por los equipos solicitados, es necesario abrir el detalle de la solicitud al dar clic en el botón 

## Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
00038	Solicitud de Compra de Equipos Terminales	14/10/2021 16:53:38
OMV :	Usuario :	Estatus :
		Abierto

## Detalle del servicio

## Datos Equipo Celular

Modelo	Piezas
ALCATEL LTE 5002B 1B 32GB NEGRO	40

## Documentos

## Comentarios





I. Dar clic en el botón [Adjuntar archivo] y seleccionar el archivo

Documentos

Usuario Documento Fecha || Adjuntar archivo

II. Ir al marco de “Comentarios”, dar clic en el botón , ingresar el comentario y dar clic en el botón [Confirmar]



III. En la pantalla de la solicitud en la parte de abajo, dar clic en el botón [Confirmar]

**Datos generales del solicitante**

Folio : 00041	Tipo de solicitud : Solicitud de Compra de Equipos Terminales	Fecha de registro : 06/09/2021 17:17:41
OMV :	Usuario :	Estatus : Abierto

**Detalle del servicio**

Datos Equipo Celular

Modelo	Piezas
ALCATEL LTE 8094M 3T10 SMART TAB NEGRO	10

**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha	
	comprobante-de-pago-13174321	06/09/2021 17:39:31	

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se adjunta comprobante de pago	06/09/2021 17:39:28	

Regresar Confirmar



Se colocará el estatus “En proceso”, cuando está siendo trabajada por Telcel, también dará un tiempo estimado en el que llegará los equipos terminales.

Solicitudes

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :    
 Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	07/10/2021 20:34:41	00055	Solicitud de Compra de Equipos Terminales	En Proceso
	07/10/2021 10:36:38	00070	Solicitud de Compra de Equipos Terminales	Pendientes

Datos generales del solicitante

Folio : 00041 Tipo de solicitud : Solicitud de Compra de Equipos Terminales Fecha de registro : 06/09/2021 17:17:41  
 OMV : Usuario : Estatus : En Proceso

Detalle del servicio

No.	Modelo de equipo celular	Precio por unidad	Cantidad solicitada	Precio por cantidad
1	SAMSUNG LTE SM-G996B GALAXY S21+ 5G 128GB PLATA	\$ 20,100.86	40	\$ 804,034.40
2	NOKIA LTE TA-1340 5.4 AZUL	\$ 4,693.97	20	\$ 93,879.40
3	XIAOMI LTE M2101K9G MI 11 LITE 5G VERDE	\$ 8,028.45	80	\$ 642,276.00
Subtotal :				\$ 1,540,189.80
I.V.A. :				\$ 246,430.37
Total :				\$ 1,786,620.17
Tiempo estimado :				8 Semanas

Documentos

Usuario	Documento	Fecha		Adjuntar archivo
	comprobante-de-pago-13174321	06/09/2021 17:39:31		

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se adjunta comprobante de pago	06/09/2021 17:39:28	

3



Posteriormente, Telcel podrá dar respuesta con dos 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"

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 Compra de Equipos Terminales	Cancelado

Datos generales del solicitante

Folio : 00043	Tipo de solicitud : Solicitud de Compra de Equipos Terminales	Fecha de registro : 06/09/2021 17:40:55	Fecha de cierre : 06/09/2021 18:02:12
OMV :	Usuario :	Estatus : Cancelado	

Detalle del servicio

No.	Modelo de equipo celular	Precio por unidad	Cantidad solicitada	Precio por cantidad
1	SAMSUNG LTE SM-G996B GALAXY S21+ 5G 128GB PLATA	\$ 20,100.86	40	\$ 804,034.40
2	NOKIA LTE TA-1340 5.4 AZUL	\$ 4,603.97	20	\$ 93,879.40
3	XIAOMI LTE M2101K9G MI 11 LITE 5G VERDE	\$ 8,028.45	80	\$ 642,276.00
Subtotal :				\$ 1,540,189.80
I.V.A. :				\$ 246,430.37
Total :				\$ 1,786,620.17
Tiempo estimado :				8 Semanas

Documentos

Usuario	Documento	Fecha
	comprobante-de-pago-18311958	06/09/2021 17:41:47

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	No procede la solicitud	06/09/2021 18:01:59	
	Se adjunta comprobante de pago	06/09/2021 17:41:46	

4



Respuesta 2: Estatus "Rechazado"

Solicitudes

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	07/10/2021 20:34:41	00055	Solicitud de Compra de Equipos Terminales	En Proceso
	07/10/2021 19:36:28	00029	Solicitud de Compra de Equipos Terminales	Cancelado
	07/10/2021 19:35:36	00028	Solicitud de Compra de Equipos Terminales	Rechazado
	07/10/2021 19:35:05	00027	Solicitud de Compra de Equipos Terminales	Cerrado

Datos generales del solicitante

Folio : 00038 Tipo de solicitud : Solicitud de Compra de Equipos Terminales Fecha de registro : 14/10/2021 16:53:38  
 OMV : Usuario : Estatus : Rechazado

Detalle del servicio

No.	Modelo de equipo celular	Precio por unidad	Cantidad solicitada	Precio por cantidad
1	SAMSUNG LTE SM-G996B GALAXY S21+ 5G 128GB PLATA	\$ 20,100.86	40	\$ 804,034.40
2	NOKIA LTE TA-1340 5.4 AZUL	\$ 4,693.97	20	\$ 93,879.40
3	XIAOMI LTE M2101K9G MI 11 LITE 5G VERDE	\$ 8,028.45	80	\$ 642,276.00
Subtotal :				\$ 1,540,189.80
L.V.A. :				\$ 246,430.37
Total :				\$ 1,786,620.17
Tiempo estimado :				8 Semanas

Documentos

Usuario	Documento	Fecha		<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>
	comprobante-de-pago-19500324	14/10/2021 16:57:45		

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Adjuntar nuevamente el comprobante de pago	14/10/2021 16:59:30	
	Se adjunta comprobante de pago	14/10/2021 16:57:43	

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

Documentos

Usuario	Documento	Fecha		<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>	Archivo cargado correctamente
	Nueva informacion.pdf	06/10/2021 15:55:49			

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 : 00042	Tipo de solicitud : Solicitud de Compra de Equipos Terminales	Fecha de registro : 06/09/2021 17:40:29
OMV :	Usuario :	Estatus : Rechazado

Detalle del servicio

No.	Modelo de equipo celular	Precio por unidad	Cantidad solicitada	Precio por cantidad
1	SAMSUNG LTE SM-G996B GALAXY S21+ 5G 128GB PLATA	\$ 20,190.86	40	\$ 804,034.40
2	NOKIA LTE TA-1340 5.4 AZUL	\$ 4,693.97	20	\$ 93,879.40
3	XIAOMI LTE M2101K3G MI 11 LITE 5G VERDE	\$ 8,028.45	80	\$ 642,276.00
Subtotal :				\$ 1,540,189.80
I.V.A. :				\$ 246,430.37
Total :				\$ 1,786,620.17
Tiempo estimado :				8 Semanas

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	Acción
	Nueva informacion.pdf	08/10/2021 11:29:19	Adjuntar archivo
	comprobante-de-pago-16919684	08/10/2021 11:28:23	

Archivo cargado correctamente

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se adjunta comprobante de pago	08/10/2021 11:29:13	
	Se rechaza, adjuntar nuevamente el comprobante	08/10/2021 11:28:54	
	Se adjunta comprobante de pago	08/10/2021 11:28:15	

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

Teniendo el estatus “En proceso” y una vez transcurrido el tiempo estimado, aparecerá un mensaje en el marco “Comentarios” indicando que se adjunte el comprobante de pago de almacenaje

Datos generales del solicitante

Folio : 00040	Tipo de solicitud : Solicitud de compra de equipos terminales	Fecha de registro : 28/10/2021 12:23:11
OMV :	Usuario :	Estatus : En proceso

Detalle del servicio

No.	Modelo de equipo celular	Precio por unidad	Cantidad solicitada	Precio por cantidad
1	SAMSUNG LTE SM-G998B GALAXY S21+ 5G 128GB PLATA	\$ 20,100.86	40	\$ 804,034.40
2	NOKIA LTE TA-1340 5.4 AZUL	\$ 4,693.97	20	\$ 93,879.40
3	XIAOMI LTE M2101K9G MI 11 LITE 5G VERDE	\$ 8,028.45	80	\$ 642,276.00
Subtotal :				\$ 1,540,189.80
I.V.A. :				\$ 246,430.37
Total :				\$ 1,786,620.17
Tiempo estimado :				8 Semanas

Documentos

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
AdminAle	En proceso de validación	28/10/2021 12:28:22	

5

A. Dar clic en el botón [Adjuntar archivo] y seleccionar el 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 : 00041	Tipo de solicitud : Solicitud de Compra de Equipos Terminales	Fecha de registro : 06/09/2021 17:17:41
OMV :	Usuario :	Estatus : En Proceso

Detalle del servicio

No.	Modelo de equipo celular	Precio por unidad	Cantidad solicitada	Precio por cantidad
1	SAMSUNG LTE SM-G996B GALAXY S21+ 5G 128GB PLATA	\$ 20,100.86	40	\$ 804,034.40
2	NOKIA LTE TA-1340 5.4 AZUL	\$ 4,693.97	20	\$ 93,879.40
3	XIAOMI LTE M2101K9G MI 11 LITE 5G VERDE	\$ 8,028.45	80	\$ 642,276.00
Subtotal :				\$ 1,540,189.80
I.V.A. :				\$ 246,430.37
Total :				\$ 1,786,620.17
Tiempo estimado :				8 Semanas

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
	comprobante-de-pago-13174321	06/09/2021 17:39:31	

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Los equipos terminales llegan el 09/09/2021, se solicita el comprobante de pago por almacenaje.	07/09/2021 12:19:24	
	Se confirma el comprobante	06/09/2021 17:56:13	
	Se adjunta comprobante de pago	06/09/2021 17:39:28	

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

Cuando el proceso del folio fue atendido, cambiando el estatus de "En proceso" a "Terminado", el OMV 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 :

6

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 : 00041	Tipo de solicitud : Solicitud de Compra de Equipos Terminales	Fecha de registro : 06/09/2021 17:17:41
OMV :	Usuario :	Estatus : Terminado

**Detalle del servicio**

No.	Modelo de equipo celular	Precio por unidad	Cantidad solicitada	Precio por cantidad
1	SAMSUNG LTE SM-G996B GALAXY S21+ 5G 128GB PLATA	\$ 20,100.86	40	\$ 804,034.40
2	NOKIA LTE TA-1340 5.4 AZUL	\$ 4,693.97	20	\$ 93,879.40
3	XIAOMI LTE M2101K9G MI 11 LITE 5G VERDE	\$ 8,028.45	80	\$ 642,276.00
Subtotal :				\$ 1,540,189.80
I.V.A. :				\$ 246,430.37
Total :				\$ 1,786,620.17
Tiempo estimado :				8 Semanas

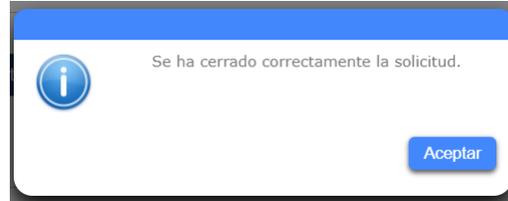
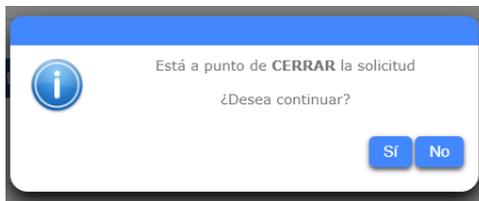
**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
	comprobante-de-pago-16331647	07/09/2021 12:28:59	
	comprobante-de-pago-13174321	06/09/2021 17:39:31	

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	El OMV a recolectado con éxito los equipos terminales	07/09/2021 12:55:02	
	Se adjunta comprobante de pago de almacenaje	07/09/2021 12:28:57	
	Los equipos terminales llegan el 09/09/2021, se solicita el comprobante de pago por almacenaje.	07/09/2021 12:19:24	
	Se confirma el comprobante	06/09/2021 17:56:13	
	Se adjunta comprobante de pago	06/09/2021 17:39:28	

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 :

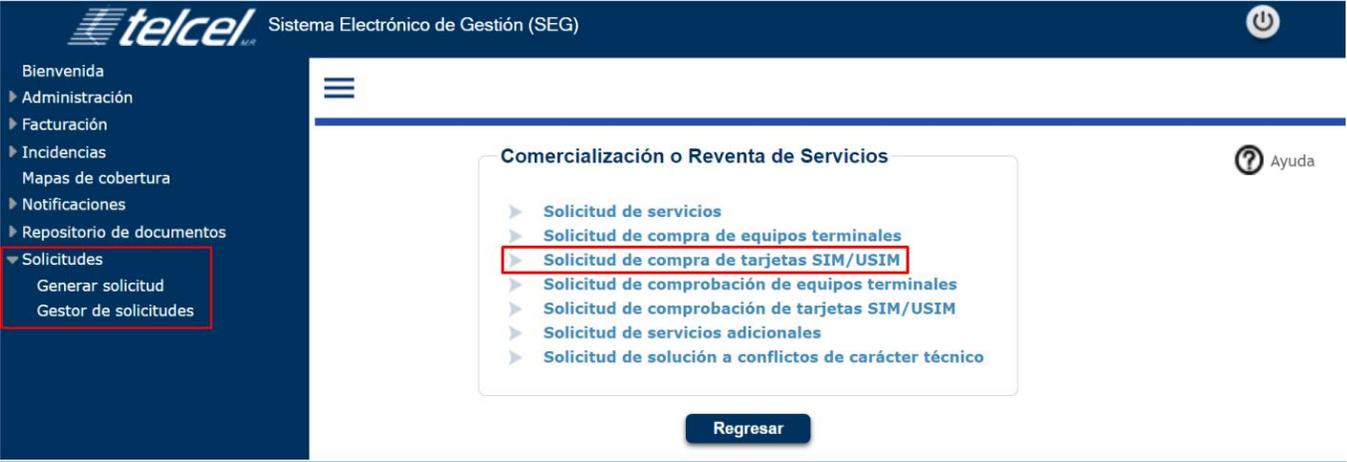
Tipo :

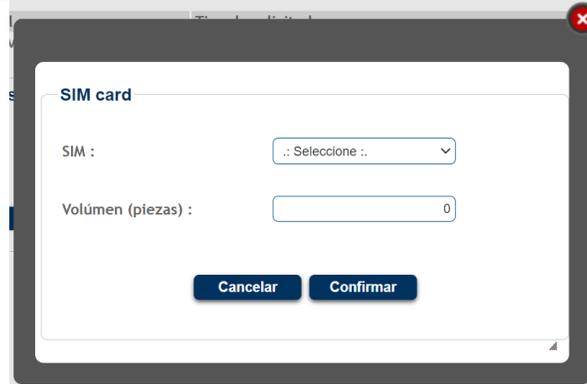
Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
07/10/2021 19:35:05	00027	Solicitud de Compra de Equipos Terminales	Cerrado



16.1.3 Descripción del proceso: Solicitud de compra de tarjetas SIM/USIM

Responsable: Usuario operativo OMV

No.	Descripción de tarea
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Solicitudes” &gt; submódulo “Generar solicitud” &gt; en el marco “Comercialización o reventa de servicios” dar clic en el vínculo “Solicitud de compra de tarjetas SIM/USIM”</p> 
2	<p>A. Para agregar SIM card, dar clic en el botón  Se mostrará una ventana emergente, seleccionar [SIM] y el [Volumen (piezas)] en múltiplos de 10. Para confirmar la selección dar clic en el botón [Confirmar]</p> 



B. Se creará una fila en la tabla de “Datos del servicio”

**Datos generales del solicitante**

Razón social :	Tipo de solicitud : SOLICITUD DE COMPRA DE TARJETAS SIM/USIM	Usuario :	Fecha de registro : 07/09/21 15:35:34
----------------	---	-----------	--

**Detalle del servicio**

SIM card

	SIM	Piezas
	Micro	40

Regresar Confirmar

\*Repetir este paso las veces que se requiera para agregar las SIM card

C. Una vez que ya se tienen todas las SIM’s a comprar, para confirmar la solicitud, dar clic en el botón [Confirmar]

**Datos generales del solicitante**

Razón social :	Tipo de solicitud : SOLICITUD DE COMPRA DE TARJETAS SIM/USIM	Usuario :	Fecha de registro : 07/09/21 15:35:34
----------------	---	-----------	--

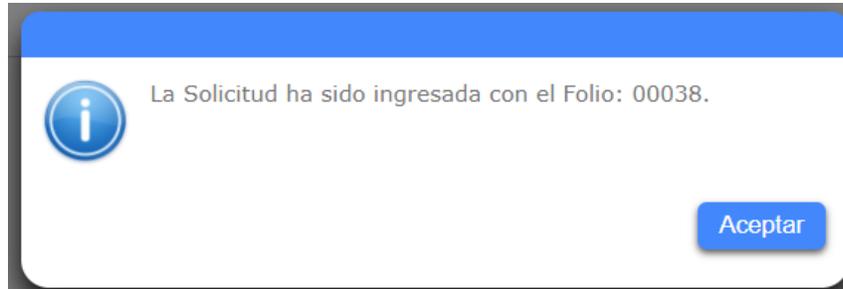
**Detalle del servicio**

SIM card

	SIM	Piezas
	Nano	80

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.



### SEG- Sistema Electrónico de Gestión

#### Nombre del OMV

Se le notifica que se ha creado la **Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM** con el número de folio: **00036**.

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

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

En el submódulo “Gestor de solicitudes” aparecerá el registro del folio de “Solicitud de compra de SIM/USIM” con el estatus “Abierto”

**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



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

4

**Solicitudes**

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :    
 Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	07/10/2021 20:34:41	00055	Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM	En Proceso

**Datos generales del solicitante**

Folio : 00007 Tipo de solicitud : Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM Fecha de registro : 07/09/2021 15:35:20  
 OMV : Usuario : Estatus : En Proceso

**Detalle del servicio**

SIM Card

SIM	Piezas
Micro	20

**Documentos**

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	La solicitud esta siendo trabajada	07/09/2021 17:20:50	

Posteriormente, Telcel podrá dar respuesta con tres opciones:

6

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 del folio.

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 Compra de Tarjetas SIM/USIM	Cancelado



Datos generales del solicitante

Folio : 00009	Tipo de solicitud : Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM	Fecha de registro : 07/09/2021 16:29:00	Fecha de cierre : 07/09/2021 17:24:39
OMV :	Usuario :	Estatus : Cancelado	

Detalle del servicio

SIM Card	
<b>SIM</b>	<b>Piezas</b>
Nano	80

Documentos

Usuario Documento Fecha

Comentarios

Usuario Comentario Fecha Tipo  
No procede la solicitud 07/09/2021 17:24:26

Regresar

Respuesta 2: Estatus "Rechazado"

Solicitudes

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :    
 Tipo :



	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	07/10/2021 19:35:36	00028	Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM	Rechazado

Datos generales del solicitante

Folio : 00007	Tipo de solicitud : Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM	Fecha de registro : 14/10/2021 17:12:22
OMV :	Usuario :	Estatus : Rechazado

Detalle del servicio

SIM Card	
<b>SIM</b>	<b>Piezas</b>
SIM	20

Documentos

Usuario Documento Fecha

Comentarios

14/10/2021 17:13:33

Regresar

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



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



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

**Datos generales del solicitante**

Folio : 00008	Tipo de solicitud : Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM	Fecha de registro : 07/09/2021 16:28:23
OMV :	Usuario :	Estatus : Rechazado

**Detalle del servicio**

SIM Card

SIM	Piezas
Nano	40

**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha
X OAMAXCOM	Nueva informacion.pdf	06/10/2021 14:28:37

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
X OAMAXCOM	Se adjunta información	08/10/2021 14:28:47	

Regresar Confirmar



Respuesta 3: Estatus “Terminado”

Una vez que se atendió el folio, el estatus cambiara de “En proceso” a “Terminado”, el OMV 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”. Esto al dar clic en el botón [Finalizar].

**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 Tarjetas SIM/USIM	Terminado

A. Dar clic en el botón [Finalizar]

**Datos generales del solicitante**

Folio : 00007 Tipo de solicitud : Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM Fecha de registro : 07/09/2021 15:35:20  
 OMV : Usuario : Estatus : **Terminado**

**Detalle del servicio**

SIM Card

SIM	Piezas
Micro	20

**Documentos**

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se realizo la implementación de la solicitud con éxito	07/09/2021 17:41:51	
	La solicitud esta siendo trabajada	07/09/2021 17:20:50	

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]

**Está a punto de CERRAR la solicitud**

¿Desea continuar?

**Se ha cerrado correctamente la solicitud.**



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 19:35:05	00027	Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM	Cerrado

16.1.4 Descripción del proceso: Solicitud de comprobación de equipos terminales  
Responsable: Usuario operativo OMV

No.	Descripción de tarea
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Solicitudes” &gt; submódulo “Generar solicitud” &gt; en el marco “Comercialización o reventa de servicios” dar clic en el vínculo “Solicitud de comprobación de equipos terminales”</p> <p>The screenshot shows the 'Sistema Electrónico de Gestión (SEG)' interface. On the left is a navigation menu with 'Solicitudes' expanded to show 'Generar solicitud' and 'Gestor de solicitudes'. The main content area is titled 'Comercialización o Reventa de Servicios' and contains a list of options: 'Solicitud de servicios', 'Solicitud de compra de equipos terminales', 'Solicitud de compra de tarjetas SIM/USIM', 'Solicitud de comprobación de equipos terminales' (highlighted with a red box), 'Solicitud de comprobación de tarjetas SIM/USIM', 'Solicitud de servicios adicionales', and 'Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico'. A 'Regresar' button is at the bottom.</p>



A. Capturar la siguiente información:

**Datos generales del solicitante**

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	SOLICITUD DE COMPROBACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES		14/10/21 17:16:27

**Detalle del servicio**

**Contacto técnico operador virtual**

Nombre :

Puesto :

Teléfono oficina :

Celular :

Correo electrónico :

**Contacto comercial operador virtual**

Nombre :

Puesto :

Teléfono oficina :

Celular :

Correo electrónico :

**Especificaciones generales del producto**

Marca :

Modelo :

Tipo de equipo :

Version de software :

Version de hardware :

Chipset :

**Contacto técnico proveedor de equipo terminal**

Nombre :

Puesto :

Teléfono oficina :

Celular :

Correo electrónico :

**Frecuencias de operación**

**GSM :**

850 MHZ : Si

900 MHZ :

1800 MHZ :

1900 MHZ : Si

**UMTS :**

850 MHZ : Si

1900 MHZ : Si

2100 MHZ :

**LTE :**

700 MHZ :

1700/2100 MHZ : Si

2600 MHZ : Si

**5G :**

n78(3500 MHZ) :

**Protocolo de datos**

**GSM :**

GPRS :

EDGE :

**UMTS :**

HSDPA :

HSUPA :

HSPA+ :

**Departamento de autenticación**

SIM LOCK	<input type="text"/>	CIFRADO	<input type="text"/>	PERSONALIZACION	<input type="text"/>
PIN/PUK	<input type="text"/>	AUTENTICACION	<input type="text"/>		
OTRO	<input type="text"/>	ESPECIFICAR	<input type="text"/>		

Observaciones :

Regresar

Confirmar



No.	Detalle del servicio			
1	<p>Teclear los siguientes datos de los 3 contactos del OMV; técnico operador virtual, comercial operador virtual y técnico proveedor de equipo terminal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre</li> <li>• Puesto</li> <li>• Teléfono Oficina (10 dígitos)</li> <li>• Celular (10 dígitos)</li> <li>• Correo Electrónico. El formato para el e-mail es nombre@dominio.com.mx o nombre@dominio.com )</li> </ul> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <p><b>Contacto técnico operador virtual</b></p> <p>Nombre : <input type="text"/></p> <p>Puesto : <input type="text"/></p> <p>Teléfono oficina : <input type="text"/></p> <p>Celular : <input type="text"/></p> <p>Correo electrónico : <input type="text"/></p> </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <p><b>Contacto comercial operador virtual</b></p> <p>Nombre : <input type="text"/></p> <p>Puesto : <input type="text"/></p> <p>Teléfono oficina : <input type="text"/></p> <p>Celular : <input type="text"/></p> <p>Correo electrónico : <input type="text"/></p> </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <p><b>Contacto técnico proveedor de equipo terminal</b></p> <p>Nombre : <input type="text"/></p> <p>Puesto : <input type="text"/></p> <p>Teléfono oficina : <input type="text"/></p> <p>Celular : <input type="text"/></p> <p>Correo electrónico : <input type="text"/></p> </td> </tr> </table>	<p><b>Contacto técnico operador virtual</b></p> <p>Nombre : <input type="text"/></p> <p>Puesto : <input type="text"/></p> <p>Teléfono oficina : <input type="text"/></p> <p>Celular : <input type="text"/></p> <p>Correo electrónico : <input type="text"/></p>	<p><b>Contacto comercial operador virtual</b></p> <p>Nombre : <input type="text"/></p> <p>Puesto : <input type="text"/></p> <p>Teléfono oficina : <input type="text"/></p> <p>Celular : <input type="text"/></p> <p>Correo electrónico : <input type="text"/></p>	<p><b>Contacto técnico proveedor de equipo terminal</b></p> <p>Nombre : <input type="text"/></p> <p>Puesto : <input type="text"/></p> <p>Teléfono oficina : <input type="text"/></p> <p>Celular : <input type="text"/></p> <p>Correo electrónico : <input type="text"/></p>
<p><b>Contacto técnico operador virtual</b></p> <p>Nombre : <input type="text"/></p> <p>Puesto : <input type="text"/></p> <p>Teléfono oficina : <input type="text"/></p> <p>Celular : <input type="text"/></p> <p>Correo electrónico : <input type="text"/></p>	<p><b>Contacto comercial operador virtual</b></p> <p>Nombre : <input type="text"/></p> <p>Puesto : <input type="text"/></p> <p>Teléfono oficina : <input type="text"/></p> <p>Celular : <input type="text"/></p> <p>Correo electrónico : <input type="text"/></p>	<p><b>Contacto técnico proveedor de equipo terminal</b></p> <p>Nombre : <input type="text"/></p> <p>Puesto : <input type="text"/></p> <p>Teléfono oficina : <input type="text"/></p> <p>Celular : <input type="text"/></p> <p>Correo electrónico : <input type="text"/></p>		
2	<p>Ingresar los siguientes datos para las especificaciones del(los) equipo(s) a comprobar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca</li> <li>• Modelo</li> <li>• Tipo de equipo</li> <li>• versión de software</li> <li>• Versión de hardware</li> <li>• Chipset</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Especificaciones generales del producto</b></p> <p>Marca : <input type="text"/></p> <p>Modelo : <input type="text"/></p> <p>Tipo de equipo : <input type="text"/></p> <p>Version de software : <input type="text"/></p> <p>Versión de hardware : <input type="text"/></p> <p>Chipset : <input type="text"/></p>			
3	<p>Selecciona los siguientes datos de acuerdo con la frecuencia de operación del(los) equipo(s) a comprobar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GSM 900 MHZ: [Si] o [No]</li> <li>• GSM 1800 MHZ: [Si] o [No]</li> <li>• UMTS 2100 MHZ: [Si] o [No]</li> <li>• LTE 700 MHZ: [Si] o [No]</li> <li>• 5G n78(3500 MHZ): [Si] o [No]</li> </ul>			



	<p><b>Frecuencias de operación</b></p> <p><b>GSM :</b></p> <p>850 MHZ : Si</p> <p>900 MHZ : <input type="text" value=":: Seleccione ::"/></p> <p>1800 MHZ : <input type="text" value=":: Seleccione ::"/></p> <p>1900 MHZ : Si</p> <p><b>UMTS :</b></p> <p>850 MHZ : Si</p> <p>1900 MHZ : Si</p> <p>2100 MHZ : <input type="text" value=":: Seleccione ::"/></p> <p><b>LTE :</b></p> <p>700 MHZ : <input type="text" value=":: Seleccione ::"/></p> <p>1700/2100 MHZ : Si</p> <p>2600 MHZ : Si</p> <p><b>5G :</b></p> <p>n78(3500 MHZ) : <input type="text" value=":: Seleccione ::"/></p>
<p>4</p>	<p>Selecciona los siguientes datos de acuerdo con protocolo de datos del(los) equipo(s) a comprobar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GSM GPRS: [Si] o [No]</li> <li>• GSM EDGE: [Si] o [No]</li> <li>• UMTS HSDPA: [Si] o [No]</li> <li>• UMTS HSUPA: [Si] o [No]</li> <li>• UMTS HSPA+: [Si] o [No]</li> </ul> <p><b>Protocolo de datos</b></p> <p><b>GSM :</b></p> <p>GPRS <input type="text" value=":: Seleccione ::"/></p> <p>EDGE <input type="text" value=":: Seleccione ::"/></p> <p><b>UMTS :</b></p> <p>HSDPA <input type="text" value=":: Seleccione ::"/></p> <p>HSUPA <input type="text" value=":: Seleccione ::"/></p> <p>HSPA+ <input type="text" value=":: Seleccione ::"/></p>
<p>5</p>	<p>Selecciona los siguientes datos de acuerdo con el departamento de autenticación del(los) equipo(s) a comprobar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIM LOCK: [Si] o [No]</li> <li>• Cifrado: [Si] o [No]</li> <li>• Personalización: [Si] o [No]</li> <li>• PIN/PUK: [Si] o [No]</li> <li>• Autenticación: [Si] o [No]</li> <li>• Otro: [Si] o [No] (En caso de que la respuesta sea si, teclear cual sería en cuadro de acción de "Especificar")</li> </ul> <p><b>Departamento de autenticación</b></p> <p>SIM LOCK <input type="text" value=":: Seleccione ::"/> CIFRADO <input type="text" value=":: Seleccione ::"/> PERSONALIZACION <input type="text" value=":: Seleccione ::"/></p> <p>PIN/PUK <input type="text" value=":: Seleccione ::"/> AUTENTICACION <input type="text" value=":: Seleccione ::"/></p> <p>OTRO <input type="text" value=":: Seleccione ::"/> ESPECIFICAR <input type="text"/></p>
<p>6</p>	<p>Ingresar alguna información adicional</p> <p><b>Observaciones :</b></p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>

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

**Datos generales del solicitante**

Razón social :  Tipo de solicitud : SOLICITUD DE COMPROBACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Usuario :  Fecha de registro : 06/10/21 11:29:17

**Detalle del servicio**

**Contacto técnico operador virtual**  
 Nombre :   
 Puesto :   
 Teléfono oficina :   
 Celular :   
 Correo electrónico :

**Contacto comercial operador virtual**  
 Nombre :   
 Puesto :   
 Teléfono oficina :   
 Celular :   
 Correo electrónico :

**Especificaciones generales del producto**  
 Marca :   
 Modelo :   
 Tipo de equipo :   
 Versión de software :   
 Versión de hardware :   
 Chipset :

**Contacto técnico proveedor de equipo terminal**  
 Nombre :   
 Puesto :   
 Teléfono oficina :   
 Celular :   
 Correo electrónico :

**Frecuencias de operación**

GSM :  
 850 MHZ :   
 900 MHZ :   
 1800 MHZ :   
 1900 MHZ :

UMTS :  
 850 MHZ :   
 1900 MHZ :   
 2100 MHZ :

LTE :  
 700 MHZ :   
 1700/2100 MHZ :   
 2600 MHZ :   
 5G :  
 n78(3500 MHZ) :

**Protocolo de datos**

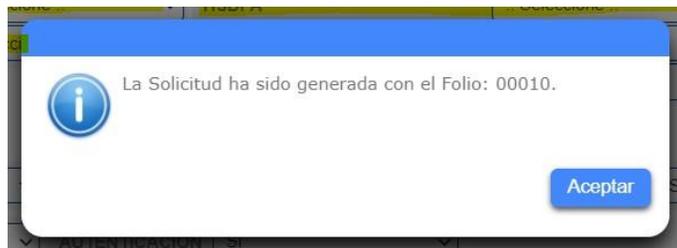
GSM :  
 GPRS :   
 EDGE :

UMTS :  
 HSDPA :   
 HSUPA :   
 HSPA+ :

**Departamento de autenticación**  
 SIM LOCK :  CIFRADO :  PERSONALIZACION :   
 PIN/PUK :  AUTENTICACION :   
 OTRO :  ESPECIFICAR :

Observaciones :

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 del OMV**

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

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

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

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

## Solicitudes

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :

Buscar

Tipo :

Limpiar filtros



	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	06/10/2021 12:08:15	00010	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Abierto



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

Datos generales del solicitante

Folio : 00011	Tipo de solicitud : Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Fecha de registro : 06/10/2021 12:50:27
OMV :	Usuario :	Estatus : En Proceso

Detalle del servicio

Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales

DATOS GENERALES DEL OPERADOR VIRTUAL

OMV      Fecha de Elaboración    06/10/21    Folio    00011

CONTACTO TÉCNICO OPERADOR VIRTUAL    CONTACTO COMERCIAL OPERADOR VIRTUAL

Nombre	Alejandra Herrera	Nombre	Maria Alejandra
Puesto	Jefe de IT	Puesto	Gerente comercial
Teléfono Oficina	5544332211	Teléfono Oficina	1122334455
Celular	5644332211	Celular	1222334455
Correo Electrónico	a.herrera@dominio.com	Correo Electrónico	m.perez@dominio.com

ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO    CONTACTO TÉCNICO PROVEEDOR DE EQUIPO TERMINAL

Marca	Poco	Nombre	Tadeo Yescas
Modelo	A11	Puesto	Gerente IT
Tipo de Equipo	16 GB	Teléfono Oficina	2233445566
Version de Software	Android	Celular	2333445566
Versión de Hardware	Básico	Correo Electrónico	t.yescas@dominio.com
Chipset	3ra generación		

Frecuencias de operación

<b>GSM :</b>	<b>UMTS :</b>	<b>LTE :</b>
850 MHZ : Si	850 MHZ : Si	700 MHZ : Si
900 MHZ : Si	1900 MHZ : Si	1700/2100 MHZ : Si
1800 MHZ : Si	2100 MHZ : Si	2600 MHZ : Si
1900 MHZ : Si		<b>5G :</b>
		n78(3500 MHZ) : Si

PROTOCOLO DE DATOS

<b>GSM</b>		<b>UMTS</b>	
GPRS	Si	HSDPA	Si
EDGE	Si	HSUPA	Si
		HSPA+	Si

DEPARTAMENTO DE AUTENTICACIÓN

SIM LOCK	Si	CIFRADO	Si	PERSONALIZACION	Si
PIN/PUK	Si	AUTENTICACION	Si		
OTRO	No	ESPECIFICAR			

OBSERVACIONES:

Descargar en excel

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
---------	-----------	-------	------------------

Comentarios

+	Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
		En proceso de validación	06/10/2021 12:56:04	

Regresar    Confirmar

3



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
		06/10/2021 12:51:06	00012	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Rechazado
		06/10/2021 12:50:27	00011	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Terminado
		06/10/2021 12:08:15	00010	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Cancelado



Datos generales del solicitante

Folio : 00010	Tipo de solicitud : Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Fecha de registro : 06/10/2021 12:08:15	Fecha de cierre : 06/10/2021 12:57:32
OMV :	Usuario :	Estatus : Cancelado	

Detalle del servicio

Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales

DATOS GENERALES DEL OPERADOR VIRTUAL

OMV Fecha de Elaboración 06/10/21 Folio 00011

CONTACTO TÉCNICO OPERADOR VIRTUAL CONTACTO COMERCIAL OPERADOR VIRTUAL

Nombre	Alejandra Herrera	Nombre	María Alejandra
Puesto	Jefe de IT	Puesto	Gerente comercial
Teléfono Oficina	5544332211	Teléfono Oficina	1122334455
Celular	5644332211	Celular	1222334455
Correo Electrónico	a.herrera@dominio.com	Correo Electrónico	m.perez@dominio.com

ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO CONTACTO TÉCNICO PROVEEDOR DE EQUIPO TERMINAL

Marca	Poco	Nombre	Tadeo Yescas
Modelo	A11	Puesto	Gerente IT
Tipo de Equipo	16 GB	Teléfono Oficina	2233445566
Version de Software	Android	Celular	2333445566
Versión de Hardware	Básico	Correo Electrónico	t.yescas@dominio.com
Chipset	3ra generación		

Frecuencias de operación

GSM :	UMTS :	LTE :
850 MHz : Si	850 MHz : Si	700 MHz : Si
900 MHz : Si	1900 MHz : Si	1700/2100 MHz : Si
1800 MHz : Si	2100 MHz : Si	2600 MHz : Si
1900 MHz : Si		5G :
		n78(3500 MHz) : Si

PROTOCOLO DE DATOS

GSM		UMTS	
GPRS	Si	HSDPA	Si
EDGE	Si	HSUPA	Si
		HSPA+	Si

DEPARTAMENTO DE AUTENTICACIÓN

SIM LOCK	Si	CIFRADO	Si	PERSONALIZACION	Si
PIN/PUK	Si	AUTENTICACION	Si		
OTRO	No	ESPECIFICAR			

OBSERVACIONES:

Descargar en excel

Documentos

Usuario Documento Fecha

Comentarios

Usuario Comentario Fecha Tipo ¿Visible por el operador?  
Se cancela folio 06/10/2021 12:57:27 Si

Información adicional

Resultado de las pruebas de comprobación : Seleccionar .  
En caso de no recomendarse su comercialización indique el motivo : Seleccionar .

Regresar



### Respuesta 2: Estatus "Rechazado"

Solicitudes

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :    
 Tipo :

		Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
		08/10/2021 12:51:06	00012	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Rechazado
		08/10/2021 12:50:27	00011	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Terminado
		08/10/2021 12:08:15	00010	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Cancelado



Datos generales del solicitante

Folio : 00013	Tipo de solicitud : Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Fecha de registro : 14/10/2021 17:56:54
OMV :	Usuario :	Estatus : Rechazado

Detalle del servicio

Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales

CELMAX

DATOS GENERALES DEL OPERADOR VIRTUAL

OMV Fecha de Elaboración 14/10/21 Folio 00013

CONTACTO TÉCNICO OPERADOR VIRTUAL		CONTACTO COMERCIAL OPERADOR VIRTUAL	
Nombre	Maria	Nombre	Juan
Puesto	Dirección	Puesto	Analista
Teléfono Oficina	5544332211	Teléfono Oficina	5544332211
Celular	5544332211	Celular	5544332211
Correo Electrónico	correo@dominio.com	Correo Electrónico	correo@dominio.com

ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO CONTACTO TÉCNICO PROVEEDOR DE EQUIPO TERMINAL

ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO		CONTACTO TÉCNICO PROVEEDOR DE EQUIPO TERMINAL	
Marca	Samsung	Nombre	Pedro
Modelo	A345	Puesto	Gerencia
Tipo de Equipo	Completo	Teléfono Oficina	5544332211
Version de Software	Android 9	Celular	5544332211
Version de Hardware	Ultra	Correo Electrónico	correo@dominio.com
Chipset	15e3er		

Frecuencias de operación

GSM :	UMTS :	LTE :
850 MHZ : Si	850 MHZ : Si	700 MHZ : Si
900 MHZ : Si	1900 MHZ : Si	1700/2100 MHZ : Si
1800 MHZ : Si	2100 MHZ : Si	2600 MHZ : Si
1900 MHZ : Si		5G :
		n78(3500 MHZ) : Si

PROTOCOLO DE DATOS

GSM		UMTS	
GPRS	Si	HSDPA	Si
EDGE	Si	HSUPA	Si
		HSPA+	Si

DEPARTAMENTO DE AUTENTICACIÓN

SIM LOCK	Si	CIFRADO	Si	PERSONALIZACION	Si
PIN/PUK	Si	AUTENTICACION	Si		
OTRO	No	ESPECIFICAR			

OBSERVACIONES:

Favor de revisar la solicitud

Descargar en excel

Documentos

Usuario Documento Fecha Adjuntar archivo

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Adjuntar nuevamente la información requerida	14/10/2021 17:58:05	

Regresar Confirmar

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



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



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

Datos generales del solicitante		
Folio : 00012	Tipo de solicitud : Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Fecha de registro : 06/10/2021 12:51:08
OMV :	Usuario :	Estatus : Rechazado

Detalle del servicio			
Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales			
<b>DATOS GENERALES DEL OPERADOR VIRTUAL</b>			
OMV	Fecha de Elaboración	06/10/21	Folio 00011
<b>CONTACTO TÉCNICO OPERADOR VIRTUAL</b>		<b>CONTACTO COMERCIAL OPERADOR VIRTUAL</b>	
Nombre	Alejandra Herrera	Nombre	Maria Alejandra
Puesto	Jefe de IT	Puesto	Gerente comercial
Teléfono Oficina	5544332211	Teléfono Oficina	1122334455
Celular	5644332211	Celular	1222334455
Correo Electrónico	a.herrera@dominio.com	Correo Electrónico	m.perez@dominio.com
<b>ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO</b>		<b>CONTACTO TÉCNICO PROVEEDOR DE EQUIPO TERMINAL</b>	
Marca	Poco	Nombre	Tadeo Yescas
Modelo	A11	Puesto	Gerente IT
Tipo de Equipo	16 GB	Teléfono Oficina	2233445566
Version de Software	Android	Celular	2333445566
Version de Hardware	Básico	Correo Electrónico	t.yescas@dominio.com
Chipset	3ra generación		
<b>Frecuencias de operación</b>			
<b>GSM :</b>		<b>UMTS :</b>	
850 MHZ :	Si	850 MHZ :	Si
900 MHZ :	Si	1900 MHZ :	Si
1800 MHZ :	Si	2100 MHZ :	Si
1900 MHZ :	Si		
		<b>LTE :</b>	
		700 MHZ :	Si
		1700/2100 MHZ :	Si
		2600 MHZ :	Si
		<b>5G :</b>	
		n78(3500 MHZ) :	Si



PROTOCOLO DE DATOS

GSM		UMTS	
GPRS	Si	HSDPA	Si
EDGE	Si	HSUPA	Si
		HSPA+	Si

DEPARTAMENTO DE AUTENTICACIÓN

SIM LOCK	Si	CIFRADO	Si	PERSONALIZACION	Si
PIN/PUK	Si	AUTENTICACION	Si		
OTRO	No	ESPECIFICAR			

OBSERVACIONES:

Descargar en excel

Documentos

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

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se envía información	06/10/2021 15:56:14	
	Solicita que adjuntar la información	06/10/2021 13:04:19	

Regresar Confirmar

Respuesta 3: Estatus "Terminado"

Una vez que se atendió el folio, el estatus cambiara de "En proceso" a "Terminado", el OMV 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 12:51:06	00012	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Rechazado
	06/10/2021 12:50:27	00011	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Terminado
	06/10/2021 12:08:15	00010	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Cancelado



A. Dar clic en el botón [Finalizar]

Datos generales del solicitante

Folio : 00011	Tipo de solicitud : Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Fecha de registro : 06/10/2021 12:50:27
OMV :	Usuario :	Estatus : Terminado

Detalle del servicio

Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales

DATOS GENERALES DEL OPERADOR VIRTUAL

OMV Fecha de Elaboración 06/10/21 Folio 00011

CONTACTO TÉCNICO OPERADOR VIRTUAL CONTACTO COMERCIAL OPERADOR VIRTUAL

Nombre	Alejandra Herrera	Nombre	Maria Alejandra
Puesto	Jefe de IT	Puesto	Gerente comercial
Teléfono Oficina	5544332211	Teléfono Oficina	1122334455
Celular	5644332211	Celular	1222334455
Correo Electrónico	a.herrera@dominio.com	Correo Electrónico	m.perez@dominio.com

ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO CONTACTO TÉCNICO PROVEEDOR DE EQUIPO TERMINAL

Marca	Poco	Nombre	Tadeo Yescas
Modelo	A11	Puesto	Gerente IT
Tipo de Equipo	16 GB	Teléfono Oficina	2333445566
Version de Software	Android	Celular	2333445566
Versión de Hardware	Básico	Correo Electrónico	t.yescas@dominio.com
Chipset	3ra generación		

Frecuencias de operación

GSM :		UMTS :		LTE :	
850 MHZ :	<input type="checkbox"/> Si	850 MHZ :	<input type="checkbox"/> Si	700 MHZ :	<input type="checkbox"/> Si
900 MHZ :	<input type="checkbox"/> Si	1900 MHZ :	<input type="checkbox"/> Si	1700/2100 MHZ :	<input type="checkbox"/> Si
1800 MHZ :	<input type="checkbox"/> Si	2100 MHZ :	<input type="checkbox"/> Si	2600 MHZ :	<input type="checkbox"/> Si
1900 MHZ :	<input type="checkbox"/> Si			5G :	
				n78(3500 MHZ) :	<input type="checkbox"/> Si

PROTOCOLO DE DATOS

GSM		UMTS	
GPRS	<input type="checkbox"/> Si	HSDPA	<input type="checkbox"/> Si
EDGE	<input type="checkbox"/> Si	HSUPA	<input type="checkbox"/> Si
		HSPA+	<input type="checkbox"/> Si

DEPARTAMENTO DE AUTENTICACIÓN

SIM LOCK	<input type="checkbox"/> Si	CIFRADO	<input type="checkbox"/> Si	PERSONALIZACION	<input type="checkbox"/> Si
PIN/PUK	<input type="checkbox"/> Si	AUTENTICACION	<input type="checkbox"/> Si		
OTRO	<input type="checkbox"/> No	ESPECIFICAR	<input type="text"/>		

OBSERVACIONES:

Descargar en excel

Documentos

Usuario Documento Fecha Adjuntar archivo

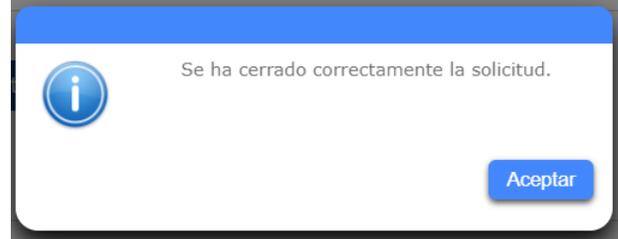
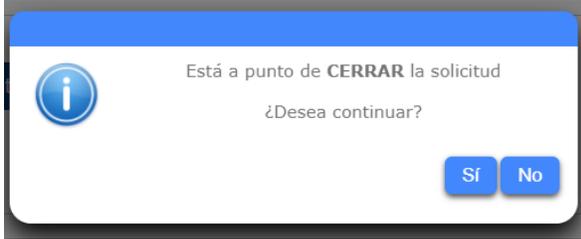
Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se llevo acabo la comprobación	06/10/2021 13:18:41	Fin a sol. del OMV
	En proceso de validación	06/10/2021 12:50:04	

Regresar

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

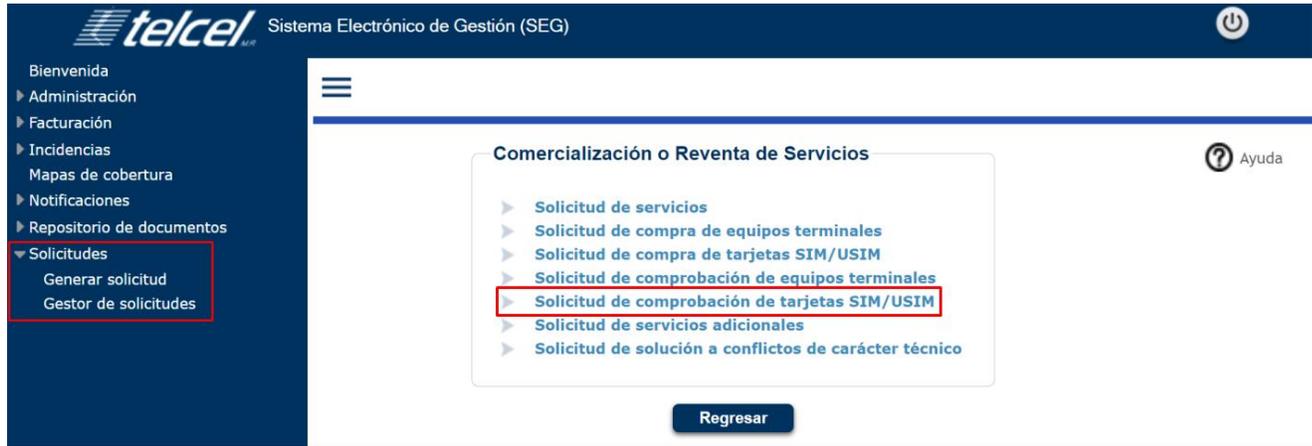
Folio:  Fecha de:  A:  Estatus:

Tipo:

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	06/10/2021 12:51:06	00012	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Rechazado
	06/10/2021 12:50:27	00011	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Cerrado

16.1.5 Descripción del proceso: Solicitud de comprobación de tarjetas SIM/USIM

Responsable: Usuario operativo OMV

No.	Descripción de tarea
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Solicitudes” &gt; submódulo “Generar solicitud” &gt; en el marco “Comercialización o reventa de servicios” dar clic en el vínculo “Solicitud de comprobación de tarjetas SIM/USIM”</p> 



A. Capturar la siguiente información:

Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	SOLICITUD DE COMPROBACIÓN DE TARJETAS SIM/USIM		14/10/21 18:01:56

Detalle del servicio

Contacto técnico operador virtual

Nombre :

Puesto :

Teléfono oficina :

Celular :

Correo electrónico :

Contacto comercial operador virtual

Nombre :

Puesto :

Teléfono oficina :

Celular :

Correo electrónico :

Especificaciones generales del producto

Proveedor :

Marca y modelo CHIP :

Mask :

Familia del producto :

ATR (Answer to Reset) :

PTS (Protocol Transfer Selection) :

Cap. de memoria EEPROM :

Contacto técnico proveedor de tarjetas SIM/USIM

Nombre :

Puesto :

Teléfono oficina :

Celular :

Correo electrónico :

2

Algoritmos de seguridad alojados en ROM

Aplicaciones contenidas en el perfil eléctrico

Algoritmos de seguridad alojados en ROM

Aplicaciones contenidas en el perfil eléctrico

ID comercial del P.E.

Tecnología

SIM

USIM

Formato

2FF

3FF

4FF

2FF/3FF Troquelado dos en uno

2FF/3FF/4FF Troquelado tres en uno

Versión del perfil eléctrico

Observaciones :

Regresar

Confirmar



No.	Detalle del servicio																		
1	<p>Teclear los siguientes datos de los 3 contactos del OMV; técnico operador virtual, comercial operador virtual y técnico proveedor del(los) chip(s).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre</li> <li>• Puesto</li> <li>• Teléfono Oficina (10 dígitos)</li> <li>• Celular (10 dígitos)</li> <li>• Correo Electrónico. El formato para el e-mail es nombre@dominio.com.mx o nombre@dominio.com )</li> <li>•</li> </ul> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>Contacto técnico operador virtual</b></td> <td style="width: 33%;"><b>Contacto comercial operador virtual</b></td> <td style="width: 33%;"><b>Contacto técnico proveedor de equipo terminal</b></td> </tr> <tr> <td>Nombre : <input type="text"/></td> <td>Nombre : <input type="text"/></td> <td>Nombre : <input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Puesto : <input type="text"/></td> <td>Puesto : <input type="text"/></td> <td>Puesto : <input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Teléfono oficina : <input type="text"/></td> <td>Teléfono oficina : <input type="text"/></td> <td>Teléfono oficina : <input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Celular : <input type="text"/></td> <td>Celular : <input type="text"/></td> <td>Celular : <input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Correo electrónico : <input type="text"/></td> <td>Correo electrónico : <input type="text"/></td> <td>Correo electrónico : <input type="text"/></td> </tr> </table>	<b>Contacto técnico operador virtual</b>	<b>Contacto comercial operador virtual</b>	<b>Contacto técnico proveedor de equipo terminal</b>	Nombre : <input type="text"/>	Nombre : <input type="text"/>	Nombre : <input type="text"/>	Puesto : <input type="text"/>	Puesto : <input type="text"/>	Puesto : <input type="text"/>	Teléfono oficina : <input type="text"/>	Teléfono oficina : <input type="text"/>	Teléfono oficina : <input type="text"/>	Celular : <input type="text"/>	Celular : <input type="text"/>	Celular : <input type="text"/>	Correo electrónico : <input type="text"/>	Correo electrónico : <input type="text"/>	Correo electrónico : <input type="text"/>
<b>Contacto técnico operador virtual</b>	<b>Contacto comercial operador virtual</b>	<b>Contacto técnico proveedor de equipo terminal</b>																	
Nombre : <input type="text"/>	Nombre : <input type="text"/>	Nombre : <input type="text"/>																	
Puesto : <input type="text"/>	Puesto : <input type="text"/>	Puesto : <input type="text"/>																	
Teléfono oficina : <input type="text"/>	Teléfono oficina : <input type="text"/>	Teléfono oficina : <input type="text"/>																	
Celular : <input type="text"/>	Celular : <input type="text"/>	Celular : <input type="text"/>																	
Correo electrónico : <input type="text"/>	Correo electrónico : <input type="text"/>	Correo electrónico : <input type="text"/>																	
2	<p>Ingresar los siguientes datos para las especificaciones del(los) chip(s) a comprobar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedor</li> <li>• Marca y modelo CHIP</li> <li>• Mask</li> <li>• Familia del producto</li> <li>• ATR (Answer to Reset)</li> <li>• PTS (Protocol Transfer Selection)</li> <li>• Cap. de memoria EEPROM</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Especificaciones generales del producto</b></p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>Proveedor :</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Marca y modelo CHIP :</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Mask :</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Familia del producto :</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>ATR (Answer to Reset) :</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>PTS (Protocol Transfer Selection) :</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Cap. de memoria EEPROM :</td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	Proveedor :	<input type="text"/>	Marca y modelo CHIP :	<input type="text"/>	Mask :	<input type="text"/>	Familia del producto :	<input type="text"/>	ATR (Answer to Reset) :	<input type="text"/>	PTS (Protocol Transfer Selection) :	<input type="text"/>	Cap. de memoria EEPROM :	<input type="text"/>				
Proveedor :	<input type="text"/>																		
Marca y modelo CHIP :	<input type="text"/>																		
Mask :	<input type="text"/>																		
Familia del producto :	<input type="text"/>																		
ATR (Answer to Reset) :	<input type="text"/>																		
PTS (Protocol Transfer Selection) :	<input type="text"/>																		
Cap. de memoria EEPROM :	<input type="text"/>																		
3	<p>Capturar los algoritmos y aplicaciones del(los) chip(s) a comprobar.</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>Algoritmos de seguridad alojados en ROM</b></td> <td style="width: 50%;"><b>Aplicaciones contenidas en el perfil eléctrico</b></td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	<b>Algoritmos de seguridad alojados en ROM</b>	<b>Aplicaciones contenidas en el perfil eléctrico</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>														
<b>Algoritmos de seguridad alojados en ROM</b>	<b>Aplicaciones contenidas en el perfil eléctrico</b>																		
<input type="text"/>	<input type="text"/>																		
4	<p>Ingresar el ID comercial del P.E. del(los) chip(s) a comprobar.</p> <p style="text-align: center;"><b>ID comercial del P.E.</b></p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>																		



5	<p>Seleccionar la tecnología que ocupan el(los) chip(s) a comprobar.</p> <p style="text-align: center;"><b>Tecnología</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 2px;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">SIM</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">.: Seleccione .:</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">v</span> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">USIM</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">.: Seleccione .:</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">v</span> </div>
6	<p>Ingresar la versión del perfil electrónico del(los) chip(s) a comprobar.</p> <p style="text-align: center;"><b>Versión del perfil eléctrico</b></p> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div>
7	<p>Seleccionar el formato del(los) chip(s) a comprobar.</p> <p style="text-align: center;"><b>Formato</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 2px;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2FF</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">.: Seleccione .:</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">v</span> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 2px;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3FF</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">.: Seleccione .:</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">v</span> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 2px;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4FF</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">.: Seleccione .:</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">v</span> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 2px;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2FF/3FF Troquelado dos en uno</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">.: Seleccione .:</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">v</span> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2FF/3FF/4FF Troquelado tres en uno</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">.: Seleccione .:</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">v</span> </div>
8	<p>Capturar alguna información adicional</p> <p><b>Observaciones :</b></p> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 40px; margin-top: 10px;"></div>



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 COMPROBACIÓN DE TARJETAS SIM/USIM		06/10/21 18:30:30

Detalle del servicio

Contacto técnico operador virtual

Nombre :

Puesto :

Teléfono oficina :

Celular :

Correo electrónico :

Contacto comercial operador virtual

Nombre :

Puesto :

Teléfono oficina :

Celular :

Correo electrónico :

Especificaciones generales del producto

Proveedor :

Marca y modelo CHIP :

Mask :

Familia del producto :

ATR (Answer to Reset) :

PTS (Protocol Transfer Selection) :

Cap. de memoria EEPROM :

Contacto técnico proveedor de tarjetas SIM/USIM

Nombre :

Puesto :

Teléfono oficina :

Celular :

Correo electrónico :

Algoritmos de seguridad alojados en ROM

AAAAAA1111222233333

Aplicaciones contenidas en el perfil eléctrico

3 aplicaciones

ID comercial del P.E.

321135667

Tecnología

SIM

USIM

Formato

2FF	<input type="text" value="SI"/>
3FF	<input type="text" value="SI"/>
4FF	<input type="text" value="SI"/>
2FF/3FF Troquelado dos en uno	<input type="text" value="SI"/>
2FF/3FF/4FF Troquelado tres en uno	<input type="text" value="SI"/>

Versión del perfil eléctrico

Primera

Observaciones :

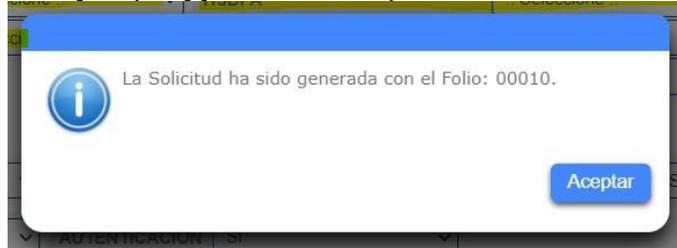
NA

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 Comprobación de Tarjetas SIM/USIM con folio 00010 ha sido generada**

**SEG - Sistema Electrónico de Gestión**

Se le notifica que se ha generado la **Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM** con número de folio: **00010**.

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

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

En el submódulo “Gestor de solicitudes” aparecerá el registro del folio de “Solicitud de comprobación de tarjetas SIM/USIM” con el estatus “Abierto”

**Solicitudes**

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :

Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	06/10/2021 18:55:32	00010	Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM	Abierto



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

Datos generales del solicitante

Folio : 00008	Tipo de solicitud : Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM	Fecha de registro : 06/10/2021 18:51:08
OMV :	Usuario :	Estatus : En Proceso

Detalle del servicio

Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM

Operador Virtual	Fecha de Elaboración	06/10/21	Folio	00008
CONTACTO TECNICO OPERADOR VIRTUAL	CONTACTO COMERCIAL OPERADOR VIRTUAL			
Nombre	Alejandra	Nombre	Maria	
Puesto	Gerente IT	Puesto	Gerente comercial	
Teléfono Oficina	5544332211	Teléfono Oficina	1122334455	
Celular	5444332211	Celular	1222334455	
Correo Electrónico	a@dominio.com	Correo Electrónico	m@dominio.com	
ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO	CONTACTO TECNICO PROVEEDOR DE TARJETAS SIM/USIM			
Proveedor	Alex 's industries	Nombre	Tadeo	
Marca y Modelo CHIP	Bose modelo 2	Puesto	Gerente IT	
Mask	34A	Teléfono Oficina	0099887766	
Familia del Producto	Tercera	Celular	0999887766	
ATR (Answer to Reset)	#1232w	Correo Electrónico	t@dominio.com	
PTS (Protocol Transfer Selection)	#4RES4			
Cap. de Memoria EEPROM	A123			
ALGORITMOS DE SEGURIDAD ALOJADOS EN ROM:	3 Algoritmos	APLICACIONES CONTENIDAS EN EL PERFIL ELECTRICO	5 Aplicaciones	
ID Comercial del P.E.	847902	Tecnología	Formato	
		<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> 2FF <input type="checkbox"/> Si	
		<input type="checkbox"/> USIM <input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> 3FF <input type="checkbox"/> Si	

Documentos

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
AdminAle	En proceso de validación	06/10/2021 19:35:49	



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"

Datos generales del solicitante

Folio : 00009	Tipo de solicitud : Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM	Fecha de registro : 06/10/2021 18:54:30	Fecha de cierre : 06/10/2021 19:36:48
OMV :	Usuario :	Estatus : Cancelado	

Detalle del servicio

Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM

Operador Virtual CONTACTO TECNICO OPERADOR VIRTUAL	Fecha de Elaboración 06/10/21	Folio 00008	
Nombre Alejandra	Puesto Gerente IT	Nombre Maria	Puesto Gerente comercial
Teléfono Oficina 5544332211	Teléfono Oficina 5444332211	Teléfono Oficina 1122334455	Teléfono Oficina 1222334455
Celular 5444332211	Celular a@dominio.com	Celular 1222334455	Celular m@dominio.com
Correo Electrónico a@dominio.com	Correo Electrónico m@dominio.com	Correo Electrónico t@dominio.com	
ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO		CONTACTO TECNICO PROVEEDOR DE TARJETAS SIM/USIM	
Proveedor Alex's industries	Nombre Bose modelo 2	Nombre Tadeo	Puesto Gerente IT
Marca y Modelo CHIP 34A	Puesto Tercera	Teléfono Oficina 0099887766	Teléfono Oficina 0999887766
Mask #1232w	Familia del Producto #4RES4	Celular 0999887766	Celular t@dominio.com
Cap. de Memoria EEPROM A123	PTS (Protocol Transfer Selection)	Correo Electrónico t@dominio.com	
ALGORITMOS DE SEGURIDAD ALOJADOS EN ROM: 3 Algoritmos		APLICACIONES CONTENIDAS EN EL PERFIL ELECTRICO 5 Aplicaciones	
ID Comercial del P.E. 847902	Tecnología <input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> USIM	Formato <input type="checkbox"/> 2FF <input checked="" type="checkbox"/> 3FF	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> SI

Documentos

Usuario Documento Fecha

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo	¿Visible por el operador?
	Se cancela folio	06/10/2021 12:57:27		SI

Información adicional

Resultado de las pruebas de comprobación :  
En caso de no recomendarse su comercialización indique el motivo :

Regresar

4



Respuesta 2: Estatus "Rechazado"

Solicitudes

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :    
 Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	06/10/2021 18:55:32	00010	Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM	Rechazado
	06/10/2021 18:54:30	00009	Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM	Cancelado
	06/10/2021 18:51:08	00008	Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM	En Proceso

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
00011	Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM	14/10/2021 18:06:47
OMV :	Usuario :	Estatus :
		Rechazado

Detalle del servicio

Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM

Operador Virtual	CONTACTO TECNICO OPERADOR VIRTUAL	Fecha de Elaboración	14/10/21	Folio	00011
Nombre	Juan	Nombre	Paco		
Puesto	Director	Puesto	Gerencia		
Teléfono Oficina	5544332211	Teléfono Oficina	5544332211		
Celular	5544332211	Celular	5544332211		
Correo Electrónico	correo@dominio.com	Correo Electrónico	correo@dominio.com		
ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO	CONTACTO TECNICO PROVEEDOR DE TARJETAS SIM/USIM				
Proveedor	Alex's INC	Nombre	Pedro		
Marca y Modelo CHIP	INTEL	Puesto	Jefatura		
Mask	3	Teléfono Oficina	5544332211		
Familia del Producto	CQ	Celular	5544332211		
ATR (Answer to Reset)	ADFG	Correo Electrónico	correo@dominio.com		
PTS (Protocol Transfer Selection)	1R4T56				
Cap. de Memoria EEPROM	385602-G				
ALGORITMOS DE SEGURIDAD ALOJADOS EN ROM:	APLICACIONES CONTENIDAS EN EL PERFIL ELECTRICO				
SDXEEEE-98	DDE-099-11-ID				
ID Comercial del P.E.	Tecnología	Formato			
5678	SIM	2FF			

Documentos

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Adjuntar nuevamente la información requerida para continuar	14/10/2021 18:07:44	

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



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





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

Datos generales del solicitante

Folio : 00010	Tipo de solicitud : Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM	Fecha de registro : 06/10/2021 18:58:32
OMV :	Usuario :	Estatus : Rechazado

Detalle del servicio

Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM

Operador Virtual CONTACTO TECNICO OPERADOR VIRTUAL	Fecha de Elaboración 06/10/21	Folio 00008
Nombre Alejandra	Nombre Maria	
Puesto Gerente IT	Puesto Gerente comercial	
Teléfono Oficina 5544332211	Teléfono Oficina 1122334455	
Celular 5444332211	Celular 1222334455	
Correo Electrónico a@dominio.com	Correo Electrónico m@dominio.com	
ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO	CONTACTO TECNICO PROVEEDOR DE TARJETAS SIM/USIM	
Proveedor Alex 's industries	Nombre Tadeo	
Marca y Modelo CHIP Bose modelo 2	Puesto Gerente IT	
Mask 34A	Teléfono Oficina 0099887766	
Familia del Producto Tercera	Celular 0999887766	
ATR (Answer to Reset) #1232w	Correo Electrónico t@dominio.com	
PTS (Protocol Transfer Selection) #4RES4		
Cap. de Memoria EEPROM A123		
ALGORITMOS DE SEGURIDAD ALOJADOS EN ROM: 3 Algoritmos	APLICACIONES CONTENIDAS EN EL PERFIL ELECTRICO 5 Aplicaciones	
ID Comercial del P.E. 847902	Tecnologia SIM Si USIM Si	Formato 2FF Si 3FF Si

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	Acción
X	Nueva informacion.pdf	07/10/2021 10:56:12	Adjuntar archivo

Archivo cargado correctamente

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se adjunta la información	07/10/2021 10:56:25	
	Se rechaza, adjuntar nuevamente la información	06/10/2021 19:37:34	

Regresar **Confirmar**



**Respuesta 3: Estatus “Terminado”**

Una vez que se atendió el folio, el estatus cambiara de “En proceso” a “Terminado”, el OMV 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 12:51:06	00012	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Rechazado
	06/10/2021 12:50:27	00011	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Terminado
	06/10/2021 12:08:15	00010	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Cancelado

**A. Dar clic en el botón [Finalizar]**

**Datos generales del solicitante**

Folio : 00008	Tipo de solicitud : Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM	Fecha de registro : 06/10/2021 18:51:08
OMV :	Usuario :	Estatus : Terminado

**Detalle del servicio**

**Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM**

Operador Virtual CONTACTO TECNICO OPERADOR VIRTUAL	Fecha de Elaboración CONTACTO COMERCIAL OPERADOR VIRTUAL	06/10/21	Folio 00008
Nombre Puesto Teléfono Oficina Celular Correo Electrónico	Alejandra Gerente IT 5544332211 5444332211 a@dominio.com	Nombre Puesto Teléfono Oficina Celular Correo Electrónico	Maria Gerente comercial 1122334455 1222334455 m@dominio.com
ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO	CONTACTO TECNICO PROVEEDOR DE TARJETAS SIM/USIM		
Proveedor Marca y Modelo CHIP Mask Familia del Producto ATR (Answer to Reset) PTS (Protocol Transfer Selection) Cap. de Memoria EEPROM	Alex's industries Bose modelo 2 34A Tercera #1232w #4RES4 A123	Nombre Puesto Teléfono Oficina Celular Correo Electrónico	Tadeo Gerente IT 0099887766 0999887766 t@dominio.com
ALGORITMOS DE SEGURIDAD ALOJADOS EN ROM: 3 Algoritmos ID Comercial del P.E. 847902	APLICACIONES CONTENIDAS EN EL PERFIL ELECTRICO 5 Aplicaciones Formato		
Tecnología	Formato		
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> USIM	<input type="checkbox"/> 2FF <input type="checkbox"/> 3FF		

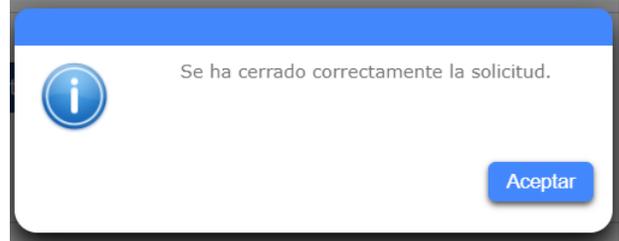
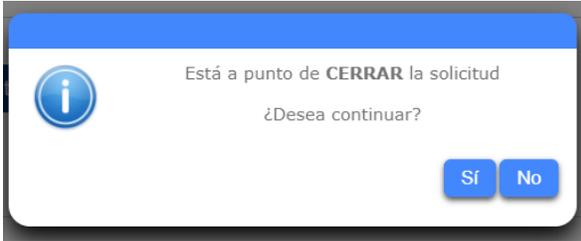
**Documentos**

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se llevo acabo exitosamente el proceso	07/10/2021 11:11:10	Fin a sol. del OMV
	En proceso de validación	06/10/2021 19:35:49	



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**

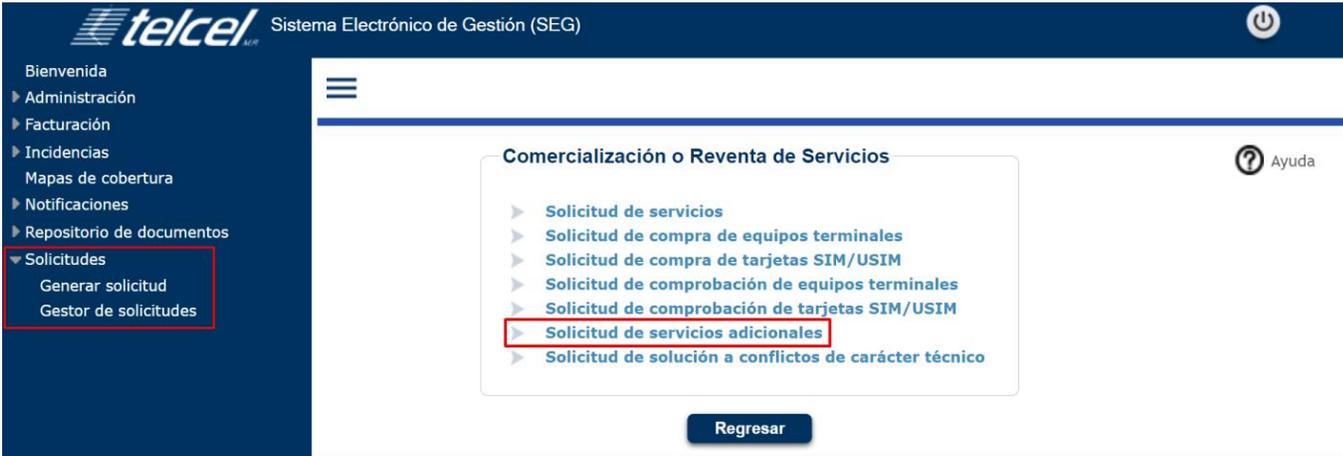
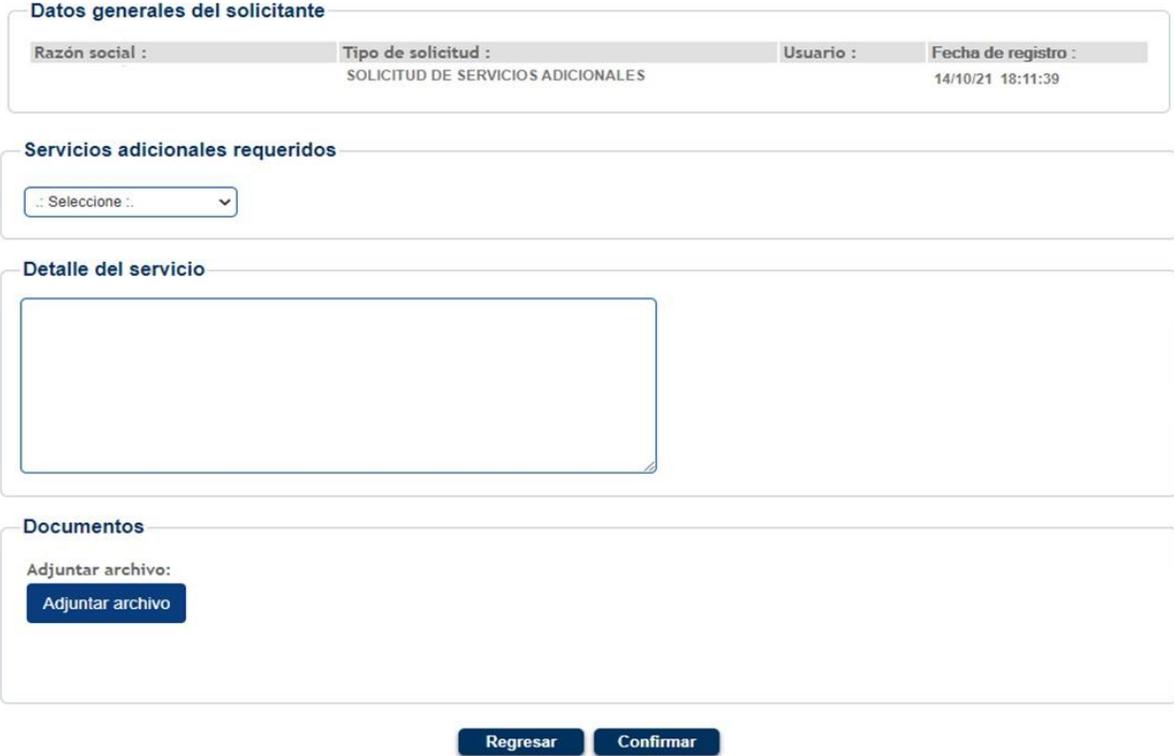
Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :

Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	06/10/2021 12:51:06	00012	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Rechazado
	06/10/2021 12:50:27	00011	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Cerrado



16.1.6 Descripción del proceso: Solicitud de servicios adicionales  
Responsable: Usuario operativo OMV

No.	Descripción de tarea
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Solicitudes” &gt; submódulo “Generar solicitud” &gt; en el marco “Comercialización o reventa de servicios” dar clic en el vínculo “Solicitud de servicios adicionales”</p> 
2	<p>A. Capturar la siguiente información:</p> 

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 señalar: (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 Postpago 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."



No.	Detalle del servicio
1	<p>Seleccionar el tipo de servicio adicional a solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activación masiva</li> <li>• Actualización de tarifas</li> <li>• Actualización en la oferta comercial (Planes)</li> <li>• Alta de marcación corta</li> <li>• Alta y/o baja de buzón de voz</li> <li>• Bloqueo de IMEI por fraude</li> <li>• Bloqueo de IMEI por robo</li> <li>• Canales de activación</li> <li>• cancelación masiva (MSISDN)</li> <li>• Carga de ICCDs/MSISDN</li> <li>• Creación de usuarios portales</li> <li>• Funcionalidad en portales</li> <li>• Liberación de recursos (ICCID, MSISDN)</li> <li>• Modificaciones VPN</li> <li>• Nueva oferta comercial (Planes)</li> <li>• Nuevo servicio</li> <li>• Paquetes</li> <li>• Promocionales</li> <li>• Promocionales comerciales</li> <li>• Pruebas adicionales del servicio</li> <li>• Registro de IMEIs</li> <li>• Reunión de trabajo</li> <li>• Servicios de valor agregado</li> <li>• SMS Marketing</li> <li>• Solicitud de Input files</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>— Servicios adicionales requeridos —</b></p> <div style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">             :: Seleccione :: <span style="font-size: 0.8em;">▼</span> </div>
2	<p>Ingresar el detalle del servicio adicional</p> <p style="text-align: center; margin-bottom: 0;"><b>Detalle del servicio</b> _____</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 80px; width: 100%; margin-top: 5px;"></div>
3	<p>Adjuntar la información que requiera la solicitud de servicio adicional:</p> <p style="text-align: center; margin-bottom: 0;"><b>— Documentos —</b></p> <p style="text-align: center; margin-bottom: 0;">Adjuntar archivo:</p> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 3px; display: inline-block;">Adjuntar archivo</div> </div>

## 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 16:38:06
----------------	---	-----------	--

**Servicios adicionales requeridos**

Bloqueo de IMEI por fraude

**Detalle del servicio**

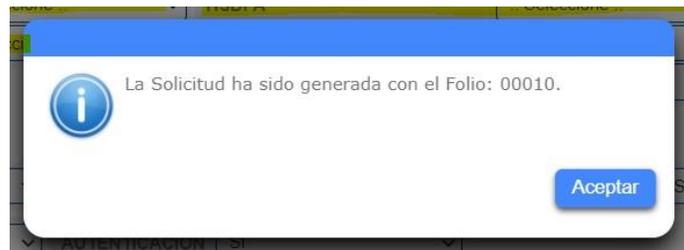
Se adjuntan los IMEI's que se quieren bloquear

**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 01145 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 **Bloqueo de IMEI por robo** y número de folio: **01145**.

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

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



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

**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
OMV :	Usuario :	Estatus : <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">En Proceso</span>

**Detalle del servicio**

Servicio: Bloqueo de IMEI por fraude

Se adjuntan los IMEI's que se quieren bloquear

**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
27304305		07/10/2021 16:03:05	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>

**Comentarios**

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

3



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

OMV : Usuario : Estatus : Cancelado

**Detalle del servicio**

Servicio: Bloqueo de IMEI por fraude

Se adjuntan los IMEI's que se quieren bloquear

**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	

4



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  
 OMV : Usuario : Estatus : **Rechazado**

Detalle del servicio

Servicio: Nuevo Servicio  
 Se requiere de un nuevo servicio

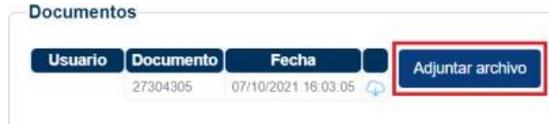
Documentos

Usuario	Documento	Fecha	
	27790050	14/10/2021 18:12:57	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Adjuntar nueva información	14/10/2021 18:13:36	

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



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

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



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 : 01260	Tipo de solicitud : Solicitud de Servicios Adicionales	Fecha de registro : 07/10/2021 15:42:17
OMV :	Usuario :	<b>Estatus : Rechazado</b>

**Detalle del servicio**

Servicio: Bloqueo de IMEI por fraude

Se adjuntan los IMEI's que se quieren bloquear

**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha	
	3.xlsx	07/10/2021 17:16:47	 <b>Adjuntar archivo</b> Archivo cargado correctamente
	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 folio, el estatus cambiara de “En proceso” a “Terminado”, el OMV 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 : 01260	Tipo de solicitud : Solicitud de Servicios Adicionales	Fecha de registro : 07/10/2021 15:42:17
OMV :	Usuario :	Estatus : Terminado

**Detalle del servicio**

Servicio: Bloqueo de IMEI por fraude

Se adjuntan los IMEI's que se quieren bloquear

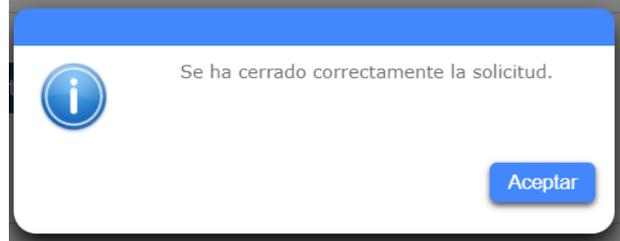
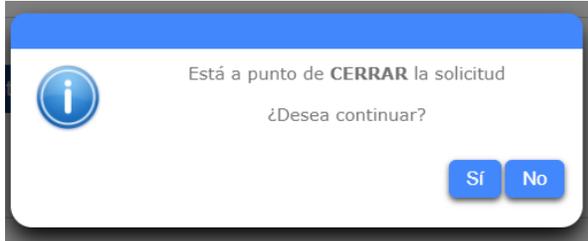
**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha	
3560975		07/10/2021 17:19:50	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>
29411638		07/10/2021 15:42:17	<input type="button" value="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 [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 16:03:05	01261	Solicitud de Servicios Adicionales	En Proceso
	07/10/2021 15:42:17	01260	Solicitud de Servicios Adicionales	Cerrado

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

Responsable: Usuario operativo OMV

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



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](#)

[Regresar](#)   [Confirmar](#)

2

No.	Detalle del servicio
1	<p><b>Describir el conflicto técnico</b></p> <p>Descripción del conflicto :</p>
2	<p><b>Ingresar la petición de solución</b></p> <p>Petición de solución :</p>
3	<p><b>Captura información adicional o comentario</b></p> <p>Comentarios :</p>
4	<p><b>Adjuntar la información del conflicto técnico</b></p> <p>Adjuntar archivo :</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Adjuntar archivo</a></p>

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 :

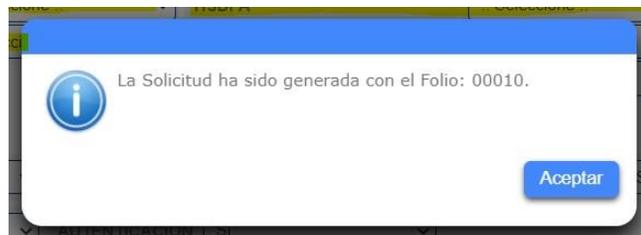
Adjuntar archivo



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.





Fecha de última actualización:  
15/12/2023

Página 174 de 181

### 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 :

Buscar

Limpiar filtros



	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

Datos generales del solicitante

Folio : 00027 Tipo de solicitud : Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico Fecha de registro : 07/10/2021 19:35:05  
 OMV : 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	Adjuntar archivo
41718121		07/10/2021 19:35:05	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>

Comentarios

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

3



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 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
OMV :	Usuario :	Estatus : <b>Cancelado</b>	

**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	



### 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 :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
00012	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	14/10/2021 18:19:11
OMV :	Usuario :	<b>Estatus :</b>
		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

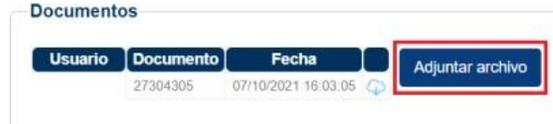
#### Documentos

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



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 : 00028	Tipo de solicitud : Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Fecha de registro : 07/10/2021 19:35:36
OMV :	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	

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	



Respuesta 3: Estatus “Terminado”

Una vez que se atendió el folio, el estatus cambiara de “En proceso” a “Terminado”, el OMV 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
OMV :	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

**Peticion de solución:**  
Se requiere un análisis para saber dónde se localiza la interferencia y sea corregido

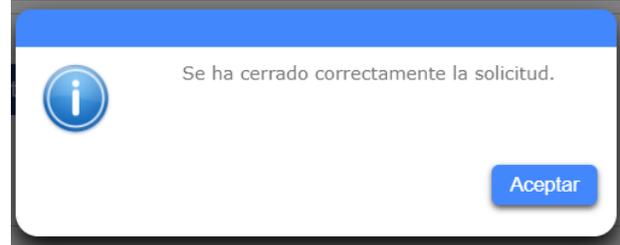
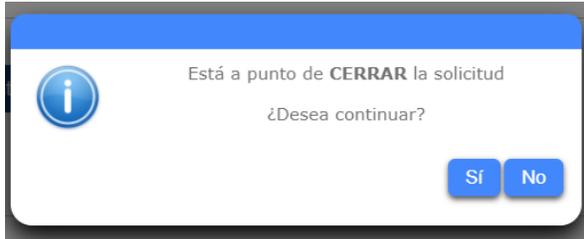
**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha	
OAMAXCOM	41718121	07/10/2021 19:35:05	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>

**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

## 17 ANTIGÜEDAD DE INFOMACION EN EL SEG

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