

---

# MANUAL GENERAL DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN PARA UV



El presente Manual de Usuario UV del Sistema Electrónico de Gestión ha sido revisado conforme a la Oferta UV vigente del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, aprobada mediante la Resolución P/IFT/061223/673 y ésta es la versión actualizada.



# Contenido

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



13.1.1	Descripción del proceso: Descargar mapas de cobertura.....	98
14	MÓDULO: NOTIFICACIONES .....	100
14.1	Submódulos de “Notificaciones”: Definición, vistas, diagrama de navegación, descripción de campos, parámetros de búsqueda y del proceso .....	101
15	MÓDULO: REPOSITORIO DE DOCUMENTOS.....	107
15.1	Submódulo: “Documentos generales” .....	107
15.1.1	Descripción del proceso: Descarga de documentos generales.....	109
16	MÓDULO SOLICITUDES.....	109
16.1	Submódulos: “Generar solicitud” y “Gestor de solicitud” .....	110
16.1.1	Descripción del proceso: Solicitud de servicios .....	114
16.1.2	Descripción del proceso: Solicitud de dimensionamiento .....	128
16.1.3	Descripción del proceso: Solicitud de LAC’s RAC’s TAC’s.....	139
16.1.4	Descripción del proceso: Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico .....	148
16.1.5	Descripción del proceso: Solicitud de servicios adicionales.....	157
17	ANTIGÜEDAD DE INFORMACION EN EL SEG.....	166



## Glosario del SEG

1. **CONCESIONARIO SOLICITANTE, CONCESIONARIO Y/O UV (usuario visitante):**  
Concesionario de telecomunicaciones que solicita servicios mayoristas regulados, de la red de Telcel a fin de prestar servicios de telecomunicaciones, en términos de la presente oferta.
2. **CRITERIOS DE AFECTACIÓN**  
Toda interferencia que tenga un navegante al usar el servicio de datos, telefonía o SMS.
3. **EMERGENCIA:**  
Es aquel incidente que cumple con al menos uno de los criterios de afectación de servicio.
4. **USUARIO ADMINISTRADOR UV:**  
Persona que representa al UV en el SEG para desempeñar la administración de usuarios operativos UV.
5. **USUARIO OPERATIVO UV:**  
Persona que representa al UV en el SEG para desempeñar procesos, tareas y acciones que requiera el servicio de la oferta.
6. **ESTATUS:**  
El estado en que se encuentra un registro o solicitud o incidencia dentro de los procesos del SEG.
7. **FACTURA:**  
Función por la que la información de tarificación se transforma en facturas que requieren un pago.
8. **FOLIO:**  
Es un identificador numérico del SEG para todo registro que se genere en el sistema como Factura, Solicitud o Incidencia.
9. **GSM:**  
Global System for Mobile (sistema global para las comunicaciones móviles). Es la forma de diferir al territorio la banda de frecuencia dando como resultado que los móviles tengan comunicación entre ellos.
10. **HARDWARE:**  
Conjunto de aparatos físicos o materiales que constituyen a una computadora o sistema informático para ejecutar ciertas tareas.
11. **IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.
12. **INCIDENCIAS:**  
Es un reporte que se puede generar en el SEG por falla del servicio.
13. **INC:**  
Es un código identificador con el que se conoce una incidencia en el SEG.
14. **LAC:**  
Código de área de localización para el servicio de voz y mensajes cortos en las tecnologías 2G (GSM) y 3G (UMTS).

**15. LTE:**

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

**16. RAC:**

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

**17. REGISTRO:**

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

**18. REGIÓN:**

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

**19. ROL:**

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

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

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

**21. SOFTWARE:**

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

**22. TAC:**

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

**23. TARJETA SIM/USIM:**

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

**24. TICKET O TT:**

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

**25. USUARIO ACTIVO DEL SEG:**

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

**26. USUARIO INACTIVO DEL SEG:**

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

---

<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 UV

Incluir la ayuda necesaria para entender el funcionamiento del Sistema Electrónico de Gestión (SEG). En el cual interactúan usuarios que operan diversas actividades para el correcto procedimiento de prestación de servicios por Telcel, el cual fue aprobado mediante resolución del Instituto Federal de Telecomunicaciones P/IFT/061223/673.

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

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

## 3 REQUERIMIENTOS PARA INGRESAR AL SEG

Requerimiento	Características
Hardware	<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

## 4 ANTECEDENTES DEL MANUAL SEG

- Manual de Usuario SEG UV.

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

### A. Herramientas del SEG

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

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



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

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

**B. SIMBOLOS DE APOYO PARA LA REDACCIÓN**

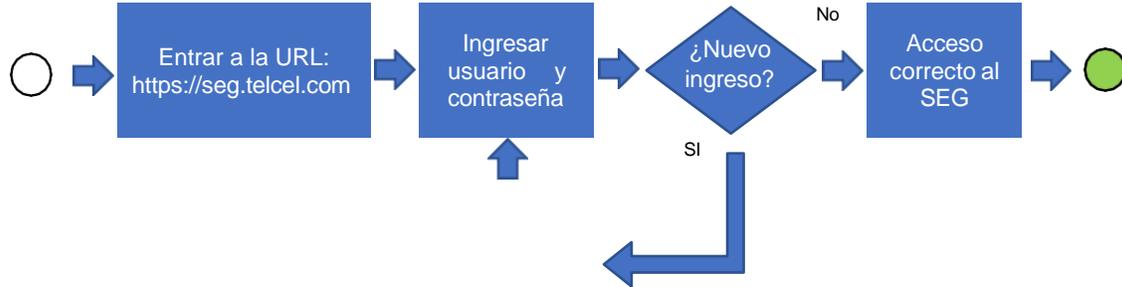
símbolos	Descripción
""	Título de un apartado en específico
□	Presionar un botón en la página en específico
Clic	Presionar el botón que se indica en la descripción del texto redactado con el botón izquierdo del ratón
EJEMPLO > ejemplo	Es un antecedente de módulos o submódulos o acciones para llegar a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

**C. DESCRIPCIÓN DE FIGURAS PARA LOS DIRAGRAMAS DE PROCESO**

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

## 6 ACCESO AL SEG

### A. DIAGRAMA DEL PROCESO: ACCESO AL SEG



### B. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: ACCESO AL SEG

Responsable: Usuario UV

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



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

**SEG**  
Sistema Electrónico de Gestión  
Bienvenido

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

Centro de atención Telefónica: 5525813304

## 7 ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS DEL SEG

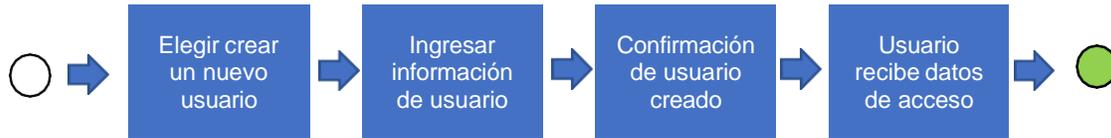
Cada UV tendrá un usuario administrador y usuarios operativos, con el fin tener de representantes, los cuales mantendrán la comunicación y gestión a través del SEG por la prestación de servicios por Telcel.

Estatus del usuario del SEG:

- Usuario del SEG activo
- Usuario del SEG Inactivo

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

A. Diagrama del proceso: Creación de usuario



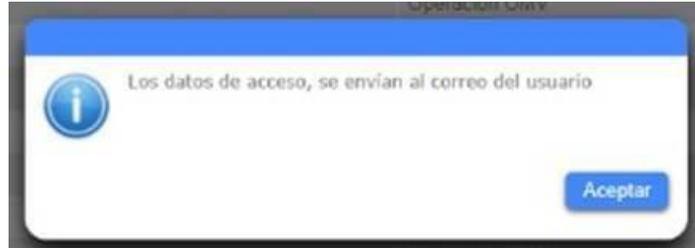
B. Descripción del proceso: Creación de usuario

Responsable: Usuario administrador UV

No.	Descripción de tarea
1	<p>Dar clic en botón  del marco de usuarios registrados</p> 
2	<p>Ingresar los datos solicitados en los cuadros de acción</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre(s): *</li> <li>• Apellido paterno: *</li> <li>• Apellido materno:</li> <li>• Correo: *</li> <li>• Confirmación del correo: *</li> <li>• El rol: * (Elegir al rol correspondiente)</li> </ul>

Dar clic en el botón [Confirmar] de marco de nuevo usuario.

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



3

Se visualizará el registro

Usuarios registrados

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

Página 1 de 1

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

SEG - Sistema Electrónico de Gestión

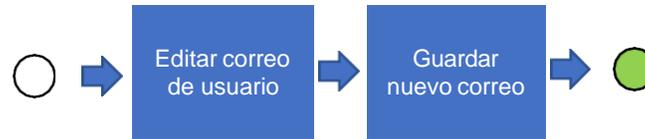
Se le notifica que se ha registrado la siguiente información del usuario para el acceso al sistema:

**Razón social:** RADIOMOVIL  
**Nombre del usuario:** Maria Perez  
**Usuario de acceso:** maria.perez  
**Correo:** perezmaal@ejemplo.com  
**Contraseña:** “contraseña”

4

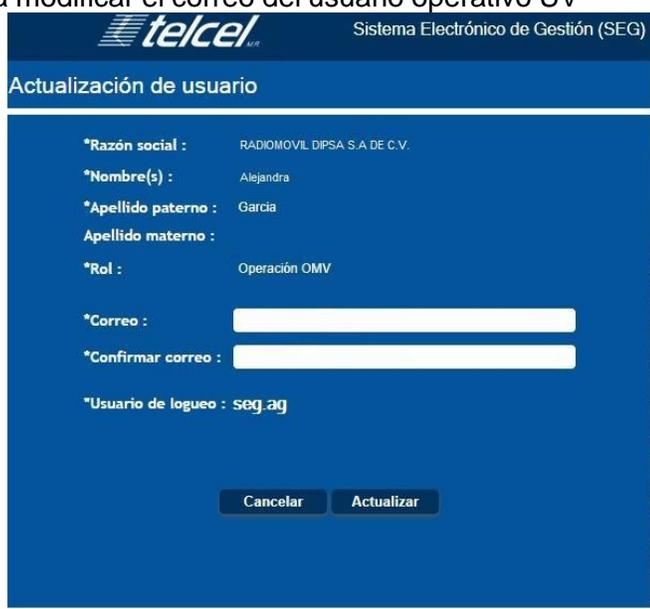
Este correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo.

C. Diagrama del proceso: Editar correo de usuarios operativos



D. Descripción del proceso: Editar correo de usuarios operativos

Responsable: Usuario administrador UV

No.	Descripción de tarea												
1	<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 UV</p>  <p>telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)</p> <p>Actualización de usuario</p> <p>*Razón social : RADIOMOVIL DIPSA S.A DE C.V.          *Nombre(s) : Alejandra          *Apellido paterno : Garcia          Apellido materno :          *Rol : Operación OMV          *Correo : <input type="text"/>          *Confirmar correo : <input type="text"/>          *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 del proceso: Restablecer contraseña de usuario



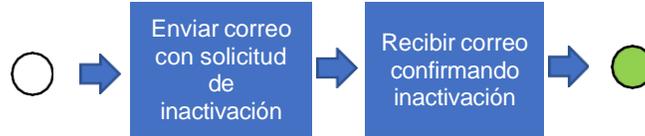
F. Descripción del proceso: Restablecer contraseña de usuario

Responsable: Usuario administrador UV

No.	Descripción de tarea
1	<p>Dar clic en el botón  en la fila del usuario al que se desea restablecer la contraseña.</p> 
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> <a href="#">maria.perez</a></p> <p><b>Correo:</b> <a href="mailto:perezmaal@ejemplo.com">perezmaal@ejemplo.com</a></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 del proceso: Inactivación de usuario



H. Descripción del proceso: Inactivación de usuario

Responsable: Usuario administrador UV

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

I. Diagrama del proceso: Reactivación de usuario



J. Descripción del proceso: Reactivación de usuario

Responsable: Usuario administrador UV

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



## 9 MÓDULO: BIENVENIDA

Contiene la información de contacto con Telcel.

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

Entrar al portal del SEG > módulo “Bienvenida”

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

- Bienvenida**
- ▶ Administración
- ▶ Facturación
- ▶ Incidencias
- ▶ Mapas de cobertura
- ▶ Notificaciones
- ▶ Repositorio de documentos
- ▶ Solicitudes

# SEG

## Sistema Electrónico de Gestión

### Bienvenido

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

Centro de atención Telefónica: 5525813304

## 10 MÓDULO: ADMINISTRACIÓN

Permite la comunicación de actividades de mantenimiento del UV.



### 10.1 Submódulo: Ventana de mantenimiento

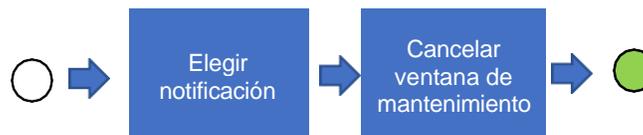
En este apartado el UV podrá documentar ventanas de mantenimiento, son los comunicados de algún evento que pueda generar alguna afectación o intermitencia en el servicio.

#### A. Diagrama del submódulo de "Ventana de mantenimiento"

Diagrama 1: Registrar ventana de mantenimiento



Diagrama 2: Actualización a la ventana de mantenimiento





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

**Ventana de mantenimiento**

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

Folio	Fecha de registro	Fecha de inicio	Actividad	Estatus	Fecha fin	Fecha cierre
00042	07/09/21 12:51	07/09/21 12:51	ewfidrect	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	rftvrgt5c	Cancelado	25/08/21 10:14	26/08/21 10:14
00033	23/08/21 09:56	24/08/21 09:56	vbfidvtd	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	dfwxed	Cancelado	22/08/21 03:44	23/08/21 03:44
00030	19/08/21 12:07	20/08/21 12:08	prueba	Cancelado	21/08/21 12:08	22/08/21 12:08
00029	19/08/21 03:33	20/08/21 03:33	XWECRFREF	Cancelado	21/08/21 03:34	22/08/21 03:34
00028	18/08/21 12:59	19/08/21 12:59	sdgvtcc	Cancelado	20/08/21 12:59	21/08/21 12:59

Página 1 de 3

C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:

**Ventana de mantenimiento**

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

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

Parámetros de búsqueda

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



Elementos de la tabla de "Avisos y notificaciones"												
Columna	Descripción											
A	"Folio"	ID de identificación del registro en el SEG de "Ventana de mantenimiento UV"										
B	"Fecha de registro"	Es la fecha en la que se genera la notificación.										
C	"Fecha de inicio"	Es la fecha de inicio de la actividad.										
D	"Actividad"	Se describen las actividades que se llevarán a cabo en la ventana.										
E	"Estatus"	Se visualiza el estatus en el que se encuentre el folio.										
		<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 UV

No	Descripción de tarea
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo "Administración" &gt; seleccionar submódulo "Ventana de mantenimiento"</p>

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

Ventana de mantenimiento

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



A. Capturar la siguiente información:

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

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

Captura de ventana de mantenimiento

Actividad :

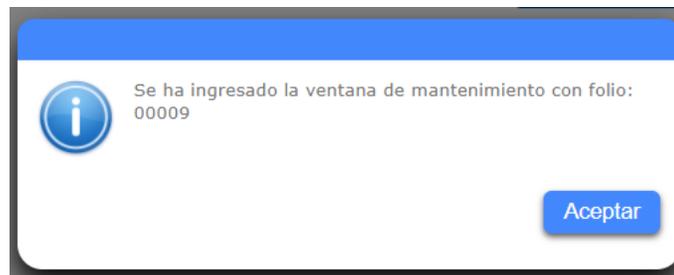
Fecha registro : 31/08/21 17:10      Fecha fin :  / / 00:00

Fecha inicio :  / / 00:00      Fecha de cierre :  / / 00:00

Estatus : Programado

2

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]

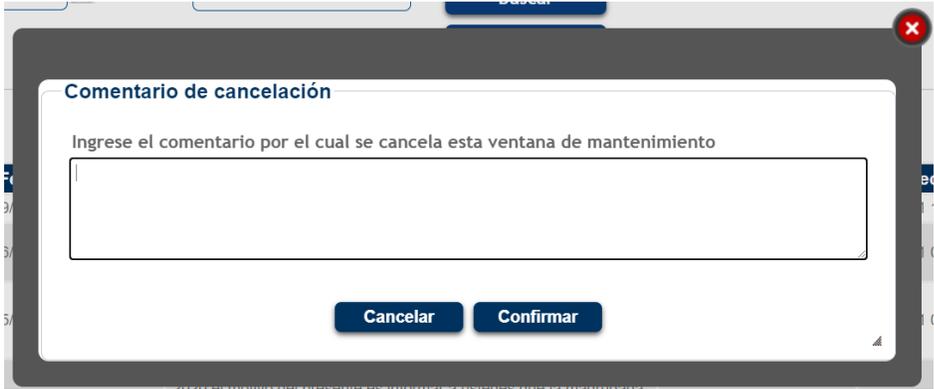


D. En el módulo “Administración” aparecerá el registro del folio de “Ventana de mantenimiento” con el estatus “Programado”



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 UV

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> 

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

## Ventana de mantenimiento

 Fecha de :  /  /  A :  /  /  Estatus :   


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	

**Limpiar filtros**

**Comentario de cancelación**

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



## 11 MÓDULO: FACTURACIÓN

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

### A. Diagrama de navegación al módulo "Facturación"

Entrar al portal del SEG > módulo "Facturación"

The screenshot shows the Telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG) portal. The header includes the Telcel logo and the text 'Sistema Electrónico de Gestión (SEG)'. A navigation menu on the left lists various options, with 'Facturación' highlighted in a red box. The main content area displays 'SEG Sistema Electrónico de Gestión Bienvenido' and contact information for Telcel.

Navigation menu items:

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

Main content area:

SEG  
Sistema Electrónico de Gestión  
Bienvenido

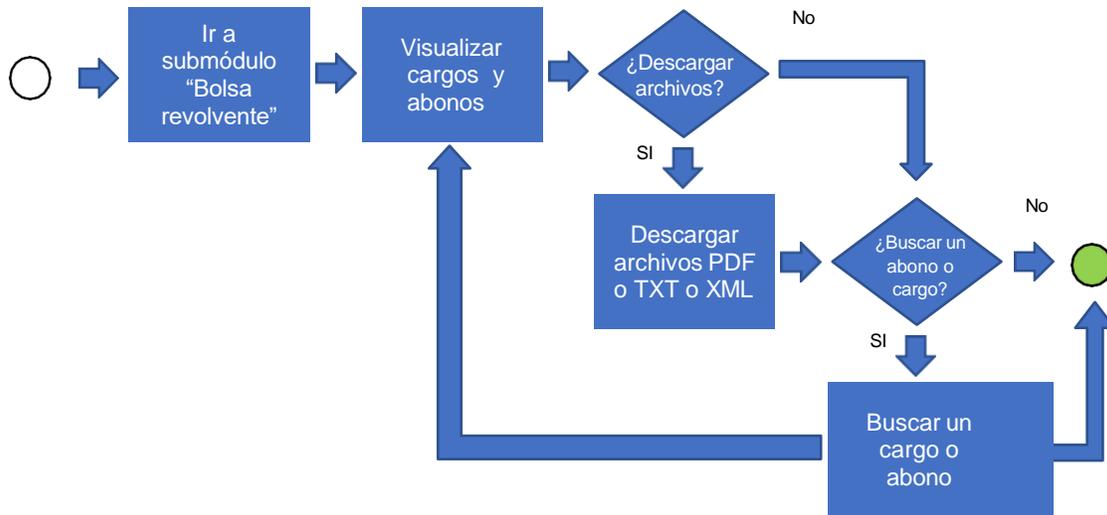
Telcel pone a su disposición el correo electrónico: [cc@mail.telcel.com](mailto:cc@mail.telcel.com)

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”

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

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

**Detalle bolsa revolvante**

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

**Detalles de abonos**

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

**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: \$ 310.00  
Total de cargos: \$ 310.00  
\$ 310.00



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 UV

No.	Descripción de tarea																																												
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Facturación” &gt; submódulo “Bolsa revolvante”</p> <p><b>Detalles de abonos</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Folio</th> <th>Fecha</th> <th>Importe</th> <th>Recibo de pago</th> <th>Soporte PDF</th> <th>Soporte XML</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00003</td> <td>23/05/18 00:00</td> <td>\$ 308.29</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>00002</td> <td>24/05/18 00:00</td> <td>\$ 2.40</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>00001</td> <td>24/05/18 00:00</td> <td>\$ 0.21</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Detalles de cargo</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Folio</th> <th>Fecha</th> <th>Importe</th> <th>Soporte PDF</th> <th>Soporte TXT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00003</td> <td>23/05/18 00:00</td> <td>\$ 308.29</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>00002</td> <td>24/05/18 00:00</td> <td>\$ 2.40</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>00001</td> <td>24/05/18 00:00</td> <td>\$ 0.21</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Total de abonos : \$ 0.00 Saldo al corte del mes anterior : Total de cargos : \$ 310.90 \$ 310.90</p>	Folio	Fecha	Importe	Recibo de pago	Soporte PDF	Soporte XML	00003	23/05/18 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	23/05/18 00:00	\$ 308.29			00002	24/05/18 00:00	\$ 2.40			00001	24/05/18 00:00	\$ 0.21		
Folio	Fecha	Importe	Recibo de pago	Soporte PDF	Soporte XML																																								
00003	23/05/18 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	23/05/18 00:00	\$ 308.29																																											
00002	24/05/18 00:00	\$ 2.40																																											
00001	24/05/18 00:00	\$ 0.21																																											



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**

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

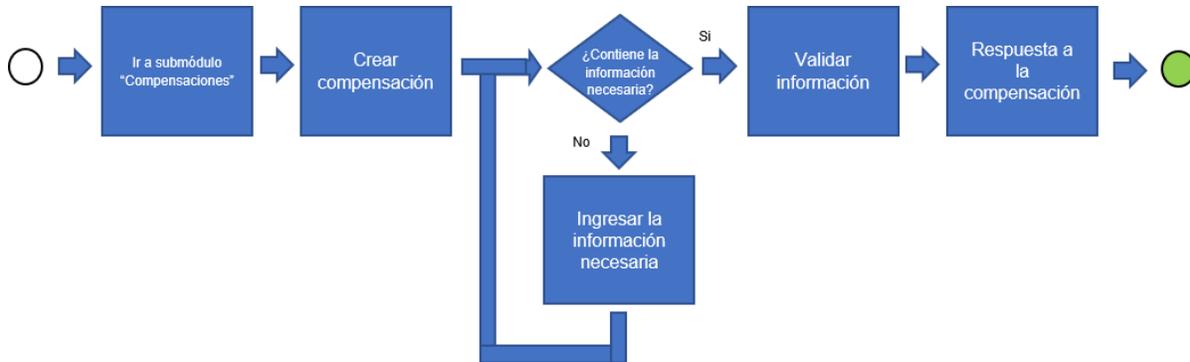
2

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

## 11.2 Submódulo: Compensaciones

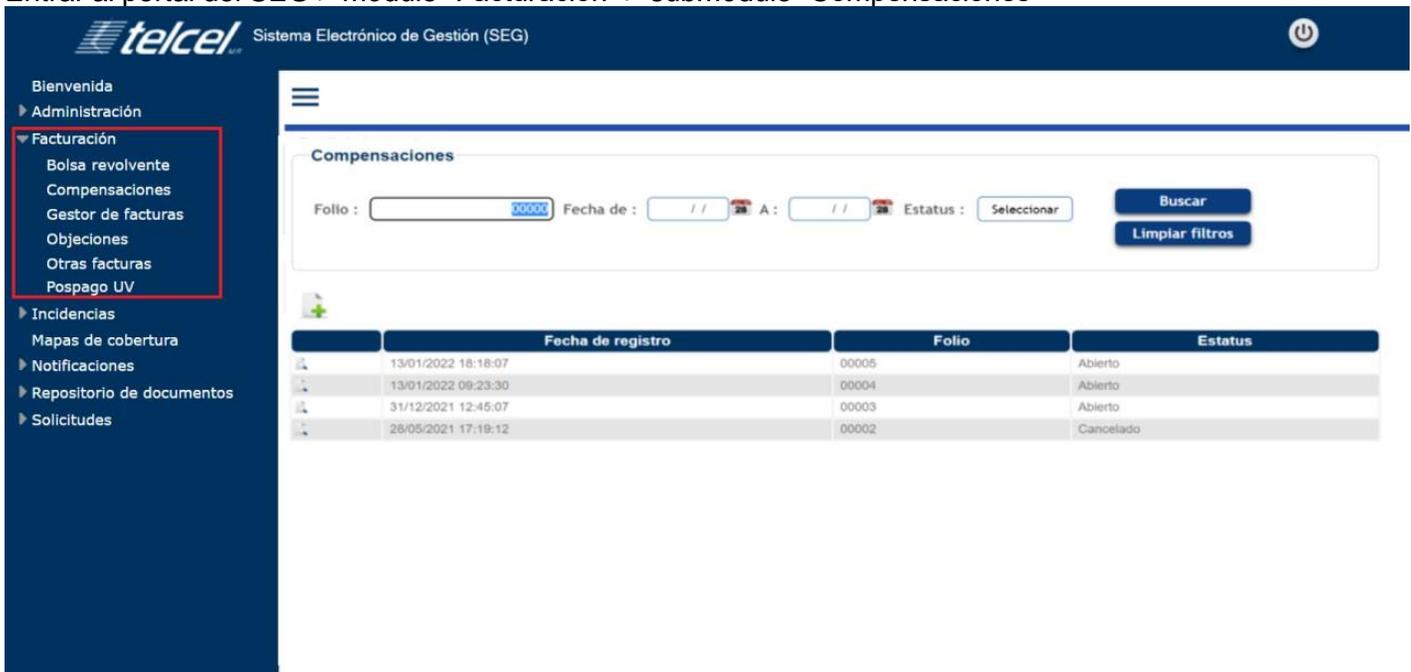
En este apartado se podrá solicitar una compensación, dando lugar a que pudo existir una falta de disponibilidad. Esta será validada para saber si entra en los parámetros y proceder en la compensación.

### 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 'Facturación' expanded to show 'Compensaciones'. The main content area is titled 'Compensaciones' and includes search filters for 'Folio', 'Fecha de', 'A', and 'Estatus'. Below the filters is a table of compensation records.

	Fecha de registro	Folio	Estatus
	13/01/2022 18:18:07	00005	Abierto
	13/01/2022 09:23:30	00004	Abierto
	31/12/2021 12:45:07	00003	Abierto
	26/05/2021 17:19:12	00002	Cancelado



C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:

**Compensaciones**

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :



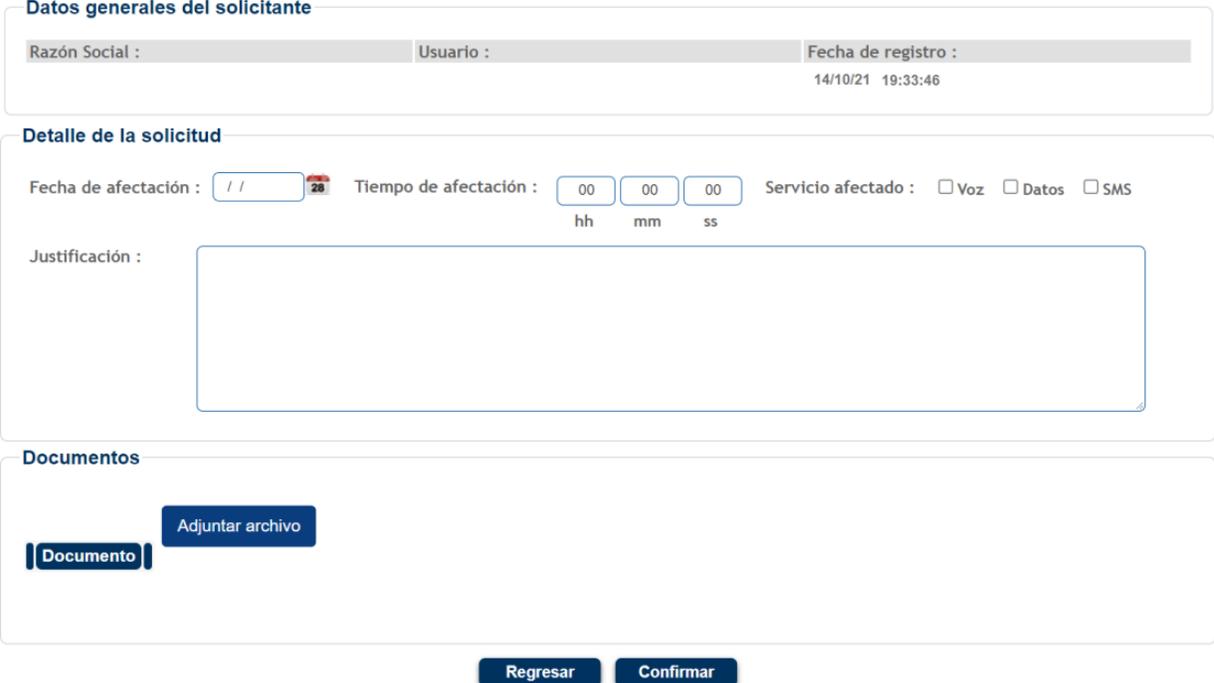
	Fecha de registro	Folio	Estatus
--	-------------------	-------	---------

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



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

No.	Descripción de tarea
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Facturación” &gt; submódulo “Compensaciones”</p> 
2	<p>Para crear una nueva compensación, dar clic en el botón </p>
3	<p>A. Capturar la siguiente información:</p> 
Título de cuadro de acción	Descripción de dato a ingresar
“Fecha de afectación”	Agregar la fecha en la que sucedió la afección, dar clic en el botón 



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

“Tiempo de afectación”

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

Tiempo de afectación :     
 hh mm ss

“Servicio de afectación”

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

Servicio afectado :  Voz  Datos  SMS

“Justificación”

Agregar una redacción explicando porque la compensación es viable.

“Documentos”

Agregar documentos que apoyen la solicitud de la compensación.

Documentos

Documento

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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle de la solicitud**

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

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

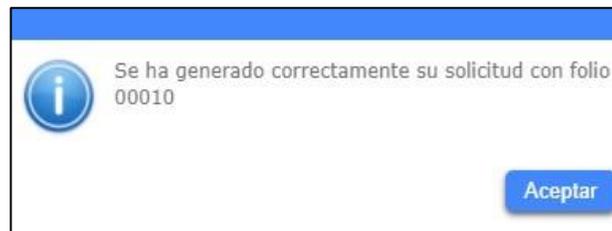
**Documentos**

Documento Adjuntar archivo

4.pdf

Regresar Confirmar

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



**La Compensación con folio ha sido generada**

SEG - Sistema Electrónico de Gestión

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

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

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



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

**Compensaciones**

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :

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

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

**Compensaciones**

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :

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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle de la solicitud**

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

**Documentos**

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

**Comentarios**

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

4



Posteriormente, el UV podrá dar respuesta con tres opciones:

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

Respuesta 1: Estatus “Cancelado”

Compensaciones

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :

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

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

Detalle de la solicitud

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

Documentos

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

Comentarios

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

**Datos generales del solicitante**

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

**Comentarios**

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

**Regresar**      **Confirmar**

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

**Documentos**

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

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

**Comentarios**

 **Fecha**

**Nuevo comentario**

Comentario

**Cancelar**      **Confirmar**

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



Compensaciones

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :

Buscar

Limpiar filtros



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

Respuesta 3: Estatus "Terminado"

Después del estatus "En proceso", cambiara a "Terminado", esto significa que Telcel ha dado una respuesta a la compensación.

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

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

Compensaciones

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :

Buscar

Limpiar filtros



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



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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle de la solicitud**

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

**Documentos**

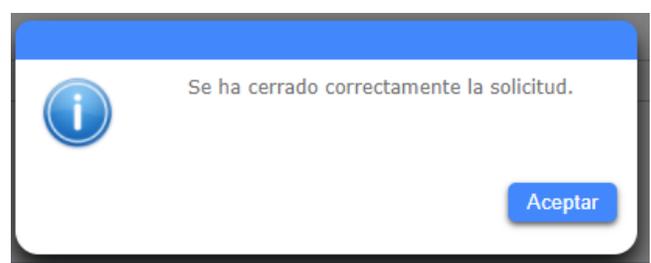
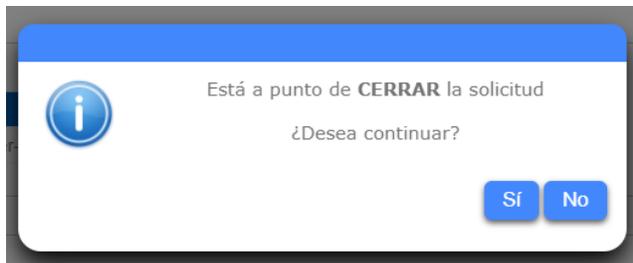
Usuario	Documento	Fecha
	as_telcel_seg_repmens_junio219888843.xlsx	09/08/2021 20:22:18

**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]





### 11.3 Submódulo: Gestor de facturas

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

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



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

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

The screenshot shows the Telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG) interface. On the left is a navigation menu with options like 'Administración', 'Facturación', 'Bolsa revolvente', 'Compensaciones', 'Gestor de facturas', 'Objeciones', 'Otras facturas', 'Pospago UV', 'Incidencias', 'Mapas de cobertura', 'Notificaciones', 'Repositorio de documentos', and 'Solicitudes'. The 'Gestor de facturas' sub-module is active, displaying a search form and a table of invoices.

**Gestor de facturas**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
00008	17/01/2022 14:33:31	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Terminado
00007	13/01/2022 12:01:59	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Abierto
00131	28/12/2021 20:07:02	Facturación pospago		00256	Abierto
00130	28/12/2021 18:34:28	Facturación pospago		000125	Abierto
00000	28/12/2021 17:46:29	Facturación pospago			Abierto
00000	28/12/2021 17:25:29	Facturación pospago			Abierto
00127	28/12/2021 16:50:18	Facturación pospago		000256	Abierto
00126	28/12/2021 13:56:04	Facturación pospago		122554	Abierto
00006	17/12/2021 11:24:15	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Abierto
00005	28/10/2021 10:08:39	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Abierto
00125	04/10/2021 11:43:53	Facturación pospago		1	Cerrado
00124	01/10/2021 16:15:09	Facturación pospago		sa000001	Cerrado
00290	01/10/2021 15:14:22	Administración de Usuarios		SAI-000000470	En proceso
00289	30/09/2021 18:59:47	Administración de Usuarios		SAI-00000041122	Cancelado
00123	30/09/2021 17:36:35	Facturación pospago		sa0000012233	Cerrado



C. En la pantalla se visualizarán los siguientes campos:

**Gestor de facturas**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

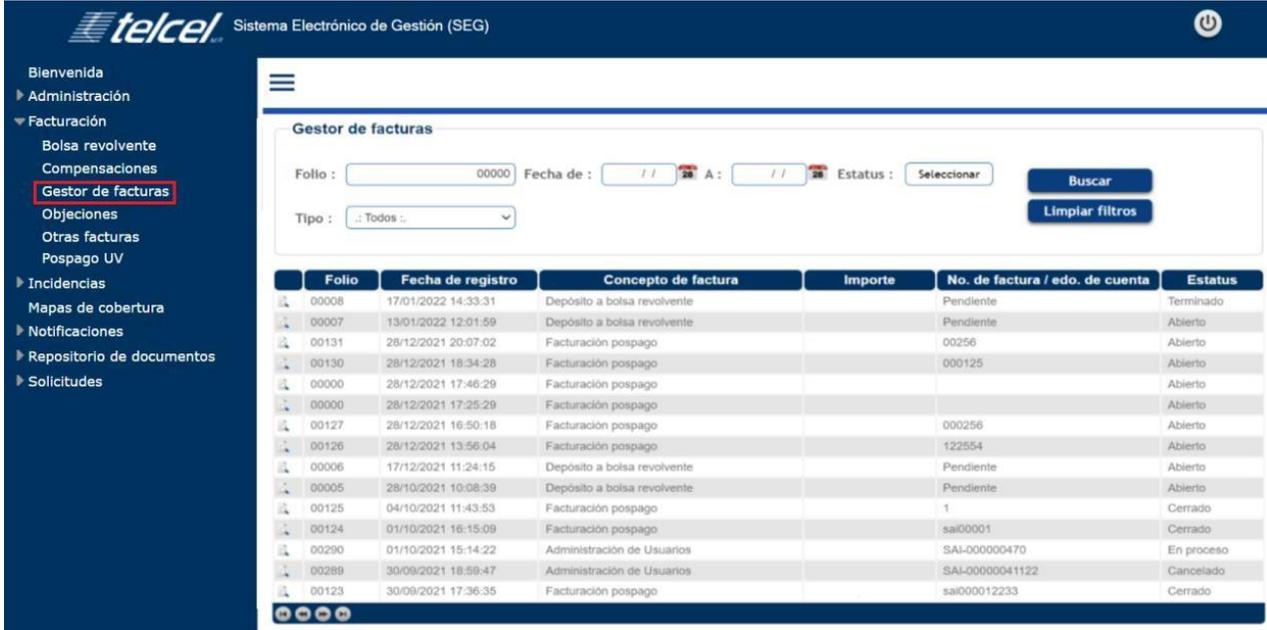
Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
-------	-------------------	---------------------	---------	---------------------------------	---------

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="button" value=".: Todos :."/>	Realiza una búsqueda por estatus
Tipo : <input type="button" value=".: Todos :."/>	Realiza una búsqueda por el tipo de facturación

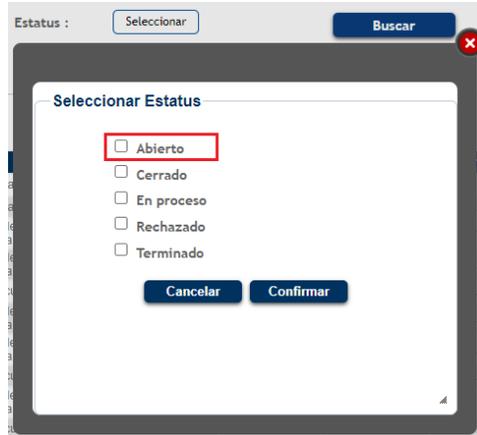
Descripción de elementos de la tabla de "Gestor de facturas"															
Columna	Descripción														
A	Botón "Consulta de detalle"														
B	"Folio" ID de identificación del registro en el SEG														
C	"Fecha de registro" Es la fecha en la que se genera el registro														
D	"Concepto de factura" Tipo de cargo														
E	"Importe" Cantidad del cargo														
F	"No. de factura / edo. de cuenta" ID que identifica a la factura o estado de cuenta														
G	Se visualiza el estatus en el que se encuentre el folio. A continuación, se describen estatus son:														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Estatus</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Abierto</td> <td>La factura o depósito ha sido generado</td> </tr> <tr> <td>Cancelado</td> <td>El folio creado no procede por captura de información</td> </tr> <tr> <td>Cerrado</td> <td>Finaliza la atención a esta factura o depósito</td> </tr> <tr> <td>En proceso</td> <td>En validación de la información ingresada</td> </tr> <tr> <td>Rechazado</td> <td>La información solicitada no corresponde</td> </tr> <tr> <td>Terminado</td> <td>La información solicitada fue aceptada</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Estatus	Descripción	Abierto	La factura o depósito ha sido generado	Cancelado	El folio creado no procede por captura de información	Cerrado	Finaliza la atención a esta factura o depósito	En proceso	En validación de la información ingresada	Rechazado	La información solicitada no corresponde	Terminado	La información solicitada fue aceptada
	Tipo de Estatus	Descripción													
	Abierto	La factura o depósito ha sido generado													
	Cancelado	El folio creado no procede por captura de información													
	Cerrado	Finaliza la atención a esta factura o depósito													
	En proceso	En validación de la información ingresada													
	Rechazado	La información solicitada no corresponde													
Terminado	La información solicitada fue aceptada														



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

No	Descripción de tarea																																																																																																
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo "Facturación" &gt; submódulo "Gestor de facturas"</p>  <table border="1" data-bbox="462 724 1453 1071"> <thead> <tr> <th>Folio</th> <th>Fecha de registro</th> <th>Concepto de factura</th> <th>Importe</th> <th>No. de factura / edo. de cuenta</th> <th>Estatus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>00008</td><td>17/01/2022 14:33:31</td><td>Depósito a bolsa revolvente</td><td></td><td>Pendiente</td><td>Terminado</td></tr> <tr><td>00007</td><td>13/01/2022 12:01:59</td><td>Depósito a bolsa revolvente</td><td></td><td>Pendiente</td><td>Abierto</td></tr> <tr><td>00131</td><td>28/12/2021 20:07:02</td><td>Facturación pospago</td><td></td><td>00256</td><td>Abierto</td></tr> <tr><td>00130</td><td>28/12/2021 18:34:28</td><td>Facturación pospago</td><td></td><td>000125</td><td>Abierto</td></tr> <tr><td>00000</td><td>28/12/2021 17:46:29</td><td>Facturación pospago</td><td></td><td></td><td>Abierto</td></tr> <tr><td>00000</td><td>28/12/2021 17:25:29</td><td>Facturación pospago</td><td></td><td></td><td>Abierto</td></tr> <tr><td>00127</td><td>28/12/2021 16:50:18</td><td>Facturación pospago</td><td></td><td>000256</td><td>Abierto</td></tr> <tr><td>00126</td><td>28/12/2021 13:56:04</td><td>Facturación pospago</td><td></td><td>122554</td><td>Abierto</td></tr> <tr><td>00006</td><td>17/12/2021 11:24:15</td><td>Depósito a bolsa revolvente</td><td></td><td>Pendiente</td><td>Abierto</td></tr> <tr><td>00005</td><td>28/10/2021 10:08:39</td><td>Depósito a bolsa revolvente</td><td></td><td>Pendiente</td><td>Abierto</td></tr> <tr><td>00125</td><td>04/10/2021 11:43:53</td><td>Facturación pospago</td><td></td><td>1</td><td>Cerrado</td></tr> <tr><td>00124</td><td>01/10/2021 16:15:09</td><td>Facturación pospago</td><td></td><td>sai00001</td><td>Cerrado</td></tr> <tr><td>00290</td><td>01/10/2021 15:14:22</td><td>Administración de Usuarios</td><td></td><td>SAI-000000470</td><td>En proceso</td></tr> <tr><td>00289</td><td>30/09/2021 18:59:47</td><td>Administración de Usuarios</td><td></td><td>SAI-00000041122</td><td>Cancelado</td></tr> <tr><td>00123</td><td>30/09/2021 17:36:35</td><td>Facturación pospago</td><td></td><td>sai000012233</td><td>Cerrado</td></tr> </tbody> </table>	Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus	00008	17/01/2022 14:33:31	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Terminado	00007	13/01/2022 12:01:59	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Abierto	00131	28/12/2021 20:07:02	Facturación pospago		00256	Abierto	00130	28/12/2021 18:34:28	Facturación pospago		000125	Abierto	00000	28/12/2021 17:46:29	Facturación pospago			Abierto	00000	28/12/2021 17:25:29	Facturación pospago			Abierto	00127	28/12/2021 16:50:18	Facturación pospago		000256	Abierto	00126	28/12/2021 13:56:04	Facturación pospago		122554	Abierto	00006	17/12/2021 11:24:15	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Abierto	00005	28/10/2021 10:08:39	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Abierto	00125	04/10/2021 11:43:53	Facturación pospago		1	Cerrado	00124	01/10/2021 16:15:09	Facturación pospago		sai00001	Cerrado	00290	01/10/2021 15:14:22	Administración de Usuarios		SAI-000000470	En proceso	00289	30/09/2021 18:59:47	Administración de Usuarios		SAI-00000041122	Cancelado	00123	30/09/2021 17:36:35	Facturación pospago		sai000012233	Cerrado
Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus																																																																																												
00008	17/01/2022 14:33:31	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Terminado																																																																																												
00007	13/01/2022 12:01:59	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Abierto																																																																																												
00131	28/12/2021 20:07:02	Facturación pospago		00256	Abierto																																																																																												
00130	28/12/2021 18:34:28	Facturación pospago		000125	Abierto																																																																																												
00000	28/12/2021 17:46:29	Facturación pospago			Abierto																																																																																												
00000	28/12/2021 17:25:29	Facturación pospago			Abierto																																																																																												
00127	28/12/2021 16:50:18	Facturación pospago		000256	Abierto																																																																																												
00126	28/12/2021 13:56:04	Facturación pospago		122554	Abierto																																																																																												
00006	17/12/2021 11:24:15	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Abierto																																																																																												
00005	28/10/2021 10:08:39	Depósito a bolsa revolvente		Pendiente	Abierto																																																																																												
00125	04/10/2021 11:43:53	Facturación pospago		1	Cerrado																																																																																												
00124	01/10/2021 16:15:09	Facturación pospago		sai00001	Cerrado																																																																																												
00290	01/10/2021 15:14:22	Administración de Usuarios		SAI-000000470	En proceso																																																																																												
00289	30/09/2021 18:59:47	Administración de Usuarios		SAI-00000041122	Cancelado																																																																																												
00123	30/09/2021 17:36:35	Facturación pospago		sai000012233	Cerrado																																																																																												

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



**Gestor de facturas**

Folio :  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	Abierto
00282	27/09/2021 17:24:23	Administración de Usuarios	\$ 65.214,00	SAI-000000471	Abierto
00281	27/09/2021 17:23:14	Administración de Usuarios	\$ 5.454,00	SAI-000000470	Abierto

2

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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Otras facturas

Folio : 000281  
 Número de factura : SAI-000000470  
 Importe : \$ 5.454,00  
 Tipo : Normal  
 Concepto de factura : Administración de Usuarios

**Documentos**

Archivos de facturación

Usuario	Documento	Fecha
saI0000010775602949.pdf.pdf		19/10/2021 09:36:45
clienLexo (1).xml		19/10/2021 09:36:45
saI0000010775602949.pdf.pdf		19/10/2021 09:55:59

Archivos de pago

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

## Comentarios



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

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 :

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

## Comentarios



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

**Comentario**

Comentario



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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Otras facturas

Folio : 000281  
 Número de factura : SAI-000000470  
 Importe : \$ 6.454,00  
 Tipo : Normal  
 Concepto de factura : Administración de Usuarios

**Documentos**

Archivos de facturación

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

Archivos de pago

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

Adjuntar archivo

**Comentarios**



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

Regresar

Confirmar

Se ha guardado correctamente la información.

Aceptar



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

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

Facturación pospago

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

Documentos

Archivos de facturación

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

Archivos de pago

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

Comentarios

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



### Respuesta 2: Estatus "Rechazado"

#### 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	En proceso
00112	27/09/2021 16:42:49	Facturación pospago	\$ 1.234,00	sai0000123	Rechazado

#### Datos generales del solicitante

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

#### Detalle del servicio

Facturación pospago

Importe de factura : \$ 1.234,00  
 Número de factura : sai0000123  
 Tipo : Normal

#### Documentos

##### Archivos de facturación

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

##### Archivos de pago

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

#### 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

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

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

Facturación pospago

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

Documentos

Archivos de facturación

Usuario	Documento	Fecha	
	sai0000010775602949.pdf.pdf	27/09/2021 16:44:20	
	tlcfre1120208432578.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  
 Concesionario : RADIOMOVIL DIPSA S.A DE C.V.      Usuario :      Estatus : **Terminado**

#### Detalle del servicio

##### Otras facturas

Folio : 000282  
 Número de factura : SAI-000000471  
 Importe : \$ 65.214,00  
 Tipo : Normal  
 Concepto de factura : Administración de Usuarios

#### Documentos

##### Archivos de facturación

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

##### Archivos de pago

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

#### 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



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

6

**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	sai00019878	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 UV

No

#### Descripción de tarea

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

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

1

**Gestor de facturas**

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :

Tipo :

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

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

**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
-------	-------------------	---------------------	---------	---------------------------------	---------

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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Importe :

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

**Comentarios**

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

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



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

**Gestor de facturas**

Folio :  Fecha de :  A:  Estatus :

Tipo :

**Depositos a bolsa revolvante**

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
00111	27/09/2021 16:11:29	Depósito a bolsa revolvante	\$ 1.234,00	Pendiente	Abierto

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

**Gestor de facturas**

Folio :  Fecha de :  A:  Estatus :

Tipo :

**Depositos a bolsa revolvante**

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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Depósito de bolsa revolvante

Importe :  
 Número de factura : saa1223300000012127

**Documentos**

Archivos de facturación      Archivos de deposito(s)

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

3



Comentarios

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

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

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

**Gestor de facturas**

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :  [Buscar](#)

Tipo :  [Limpiar filtros](#)

**Depositos a bolsa revolvente**

[Registro](#)

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
00112	27/09/2021 16:19:29	Deposito a bolsa revolvente	\$ 123.345.00	saa1223300000012127	Terminado

Posteriormente, el UV podrá dar respuesta con dos opciones:

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



Respuesta 1: Estatus "Rechazado"

Gestor de facturas

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :     
 Tipo :

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

Detalle del servicio

Depósito de bolsa revolvente

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

Documentos

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

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**

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
	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	Depósito a bolsa revolvente	\$ 123.345.00	saa1223300000012127	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 Usuario :	Fecha de registro : 27/09/2021 16:19:29 Estatus : Terminado
------------------	---	--

**Detalle del servicio**

Depósito de bolsa revolvente

Importo :  
Número de factura : saa1223300000012127

**Documentos**

Archivos de facturación

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

Archivos de deposito(s)

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

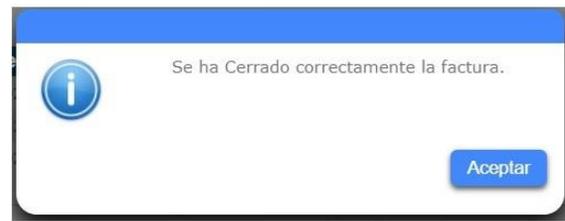
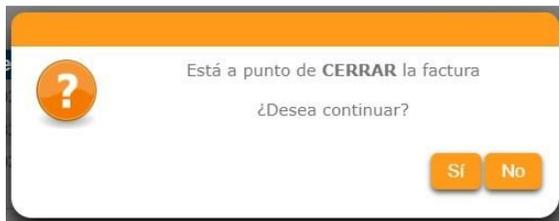
Adjuntar archivo

**Comentarios**

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

Regresar Rechazar **Finalizar**

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



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

**Gestor de facturas**

Folio :  Fecha de :  A :  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	SAI000009821	Cerrado

## 11.4 Submódulo: Objeciones

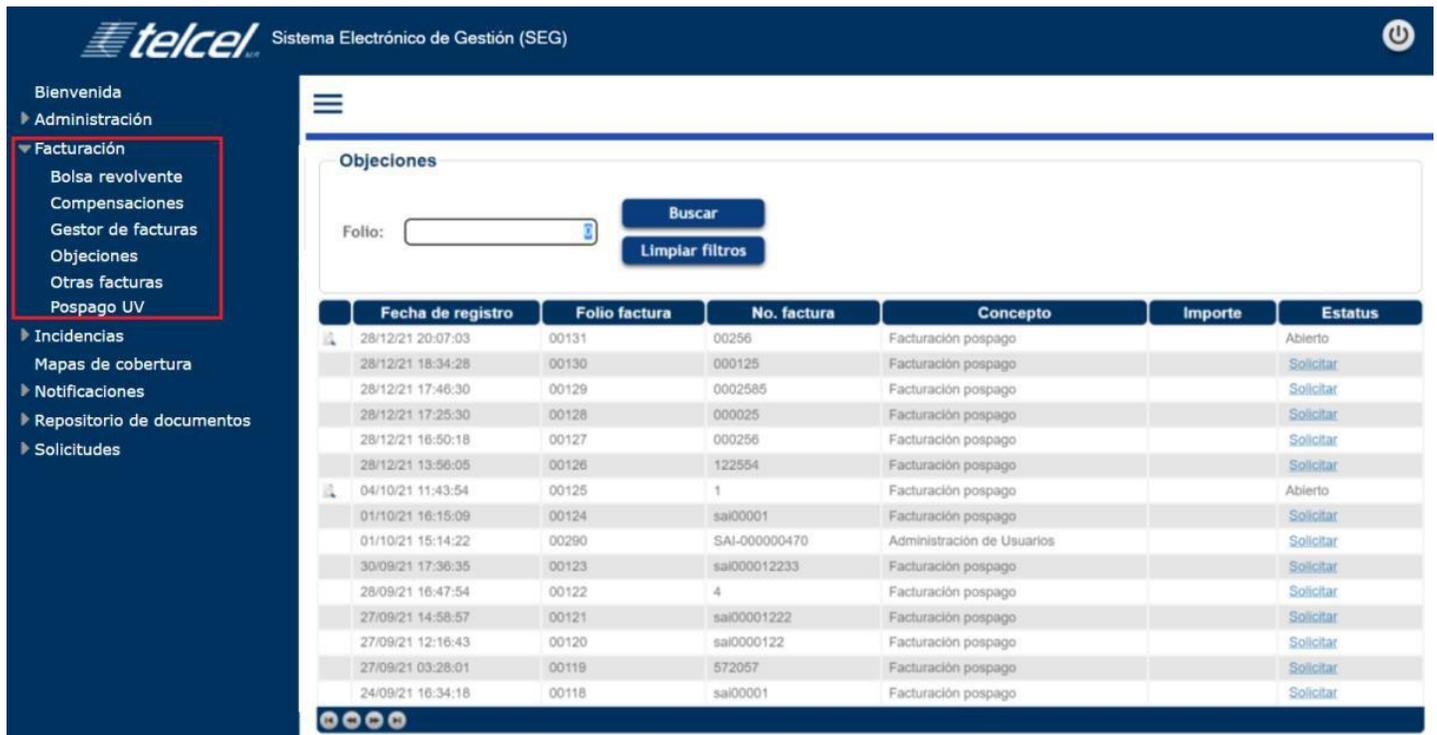
En este apartado se podrá solicitar una objeción, cuando el UV está en desacuerdo con lo que se ha facturado, si al validar la objeción resulta a favor del UV, se realizará una nota de crédito.

### A. Diagrama del submódulo de “Objeciones”



### B. Diagrama de navegación al submódulo “Objeciones”

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



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



C. En la pantalla se visualizarán los siguientes campos:

**Objeciones**

Folio:

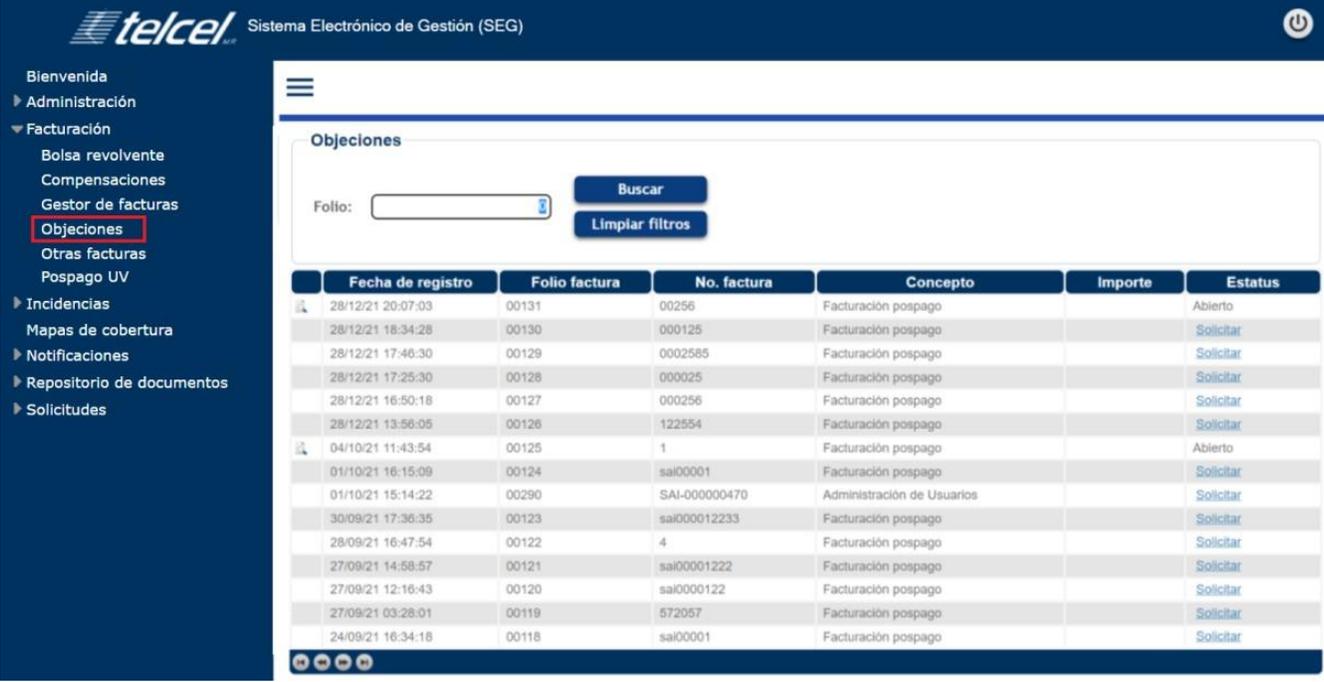
**Parámetros de búsqueda**

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



11.4.1 Descripción del proceso: Solicitar objeción  
Responsable: Usuario operativo UV

No.	Descripción de tarea
1	<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> 



Título 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
• Para crear el folio dar clic en el botón [Confirmar] • Importe. *No se aceptan números negativos	Importe que se objeta

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
Concesionario :	No. de factura : sal00001	Importe : \$ 555.00

Detalle

Archivos

Adjuntar PDF



Adjuntar TXT



\*La carga limite por archivo es de 2 Gb

Comentarios :

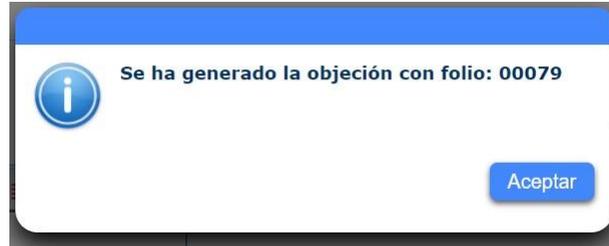
Se adjunta las pruebas para su revisión

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



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

4

Datos generales de la factura

Folio factura : 00080	Fecha de registro : 13/08/2021 11:40	Fecha limite de atención : 12/09/2021
DNV : SAI-000001061	No. de factura : SAI-000001061	Importe : \$ 100,000.00
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”

**Objeciones**

Folio:  Buscar Limpiar filtros

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

**Datos generales de la factura**

Folio factura : 00080	Fecha de registro : 13/08/2021 11:40	Fecha límite de atención : 12/09/2021
Cesionario : sa000001061881210.xml	No. de factura : SAI.000001061	Importe :
<b>Estatus :</b> En Proceso		

**Documentos**

Facturas			Archivos de solicitud		
Usuario	Documento	Fecha	Usuario	Documento	Fecha
	sai0000010613113805.pdf	02/08/21 00:00:00		Reporte_Estado_De_Pago.pdf	13/08/2021 11:40
	tdcm0720211101278.bd	02/08/21 00:00:00		Holi.bd	13/08/2021 11:40
	sai000001061881210.xml	02/08/21 00:00:00			

Importe objetado : \$ 100,000.00

**Comentarios**

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

Regresar

Respuesta 2: Estatus “Terminado”

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

**Objeciones**

Folio:  Buscar Limpiar filtros

Fecha de registro	Folio factura	No. factura	Concepto	Importe	Estatus
05/10/21 14:57:36	00084	sai00001	Facturación postpago	\$ 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
Concesionario :	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
	tlclcmx0720211101278.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 objeccion
09/08/2021 23:17		Esta en validacion
09/08/2021 22:47		Prueba

Regresar Rechazar Finalizar

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

Datos generales de la factura

Folio factura : 00080	Fecha de registro : 09/08/2021 22:47	Fecha límite de atención : 08/09/2021
Concesionario :	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
	tlclcmx0720211101278.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		

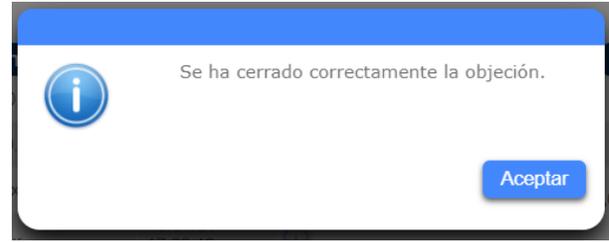
Comentarios

Fecha de registro	Usuario	Comentario
09/08/2021 23:21		Se realizo la objeccion
09/08/2021 23:17		Esta en validacion
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**

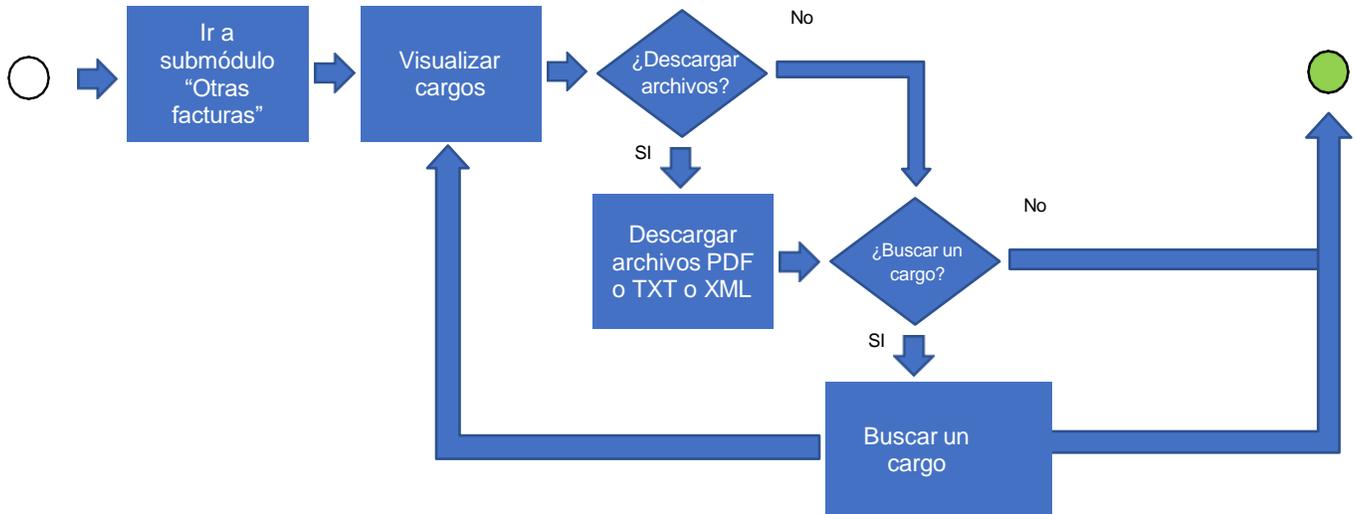
Folio:  Buscar Limpiar filtros

	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”

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

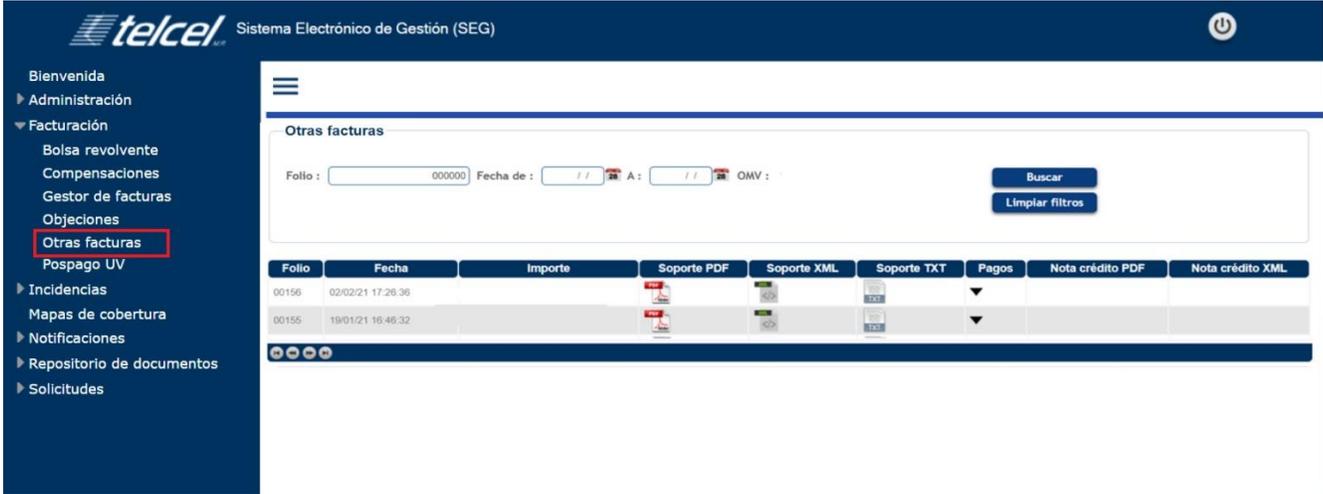
Folio : <input type="text" value="00000"/>	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de : <input type="text" value="// 28"/> A : <input type="text" value="// 28"/>	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra

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 UV

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

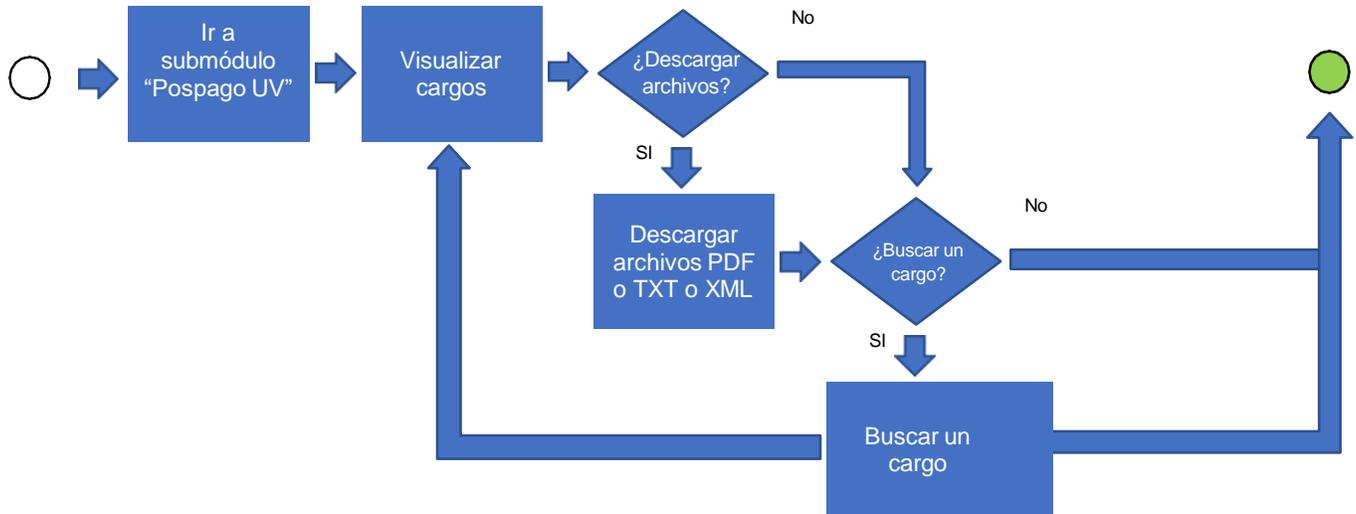


No.	Botón	Descripción								
1		Documento portátil								
2		Datos de factura electrónica								
3		Archivo de texto								
4		<p>Al presionar el botón aparecerá una ventana emergente con las columnas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nombre” : Archivo adjunto</li> <li>• “Fecha de 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> <p>Facturación pospago Pagos del Folio:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre</th> <th>Fecha de Captura</th> <th>Importe</th> <th>Ver</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>comprobante-transf-pago-telcel-host-sai-00000</td> <td>20/08/21 11:56:46</td> <td>\$ 15,220.76</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nombre	Fecha de Captura	Importe	Ver	comprobante-transf-pago-telcel-host-sai-00000	20/08/21 11:56:46	\$ 15,220.76	
Nombre	Fecha de Captura	Importe	Ver							
comprobante-transf-pago-telcel-host-sai-00000	20/08/21 11:56:46	\$ 15,220.76								

## 11.6 Submódulo: Pospago UV

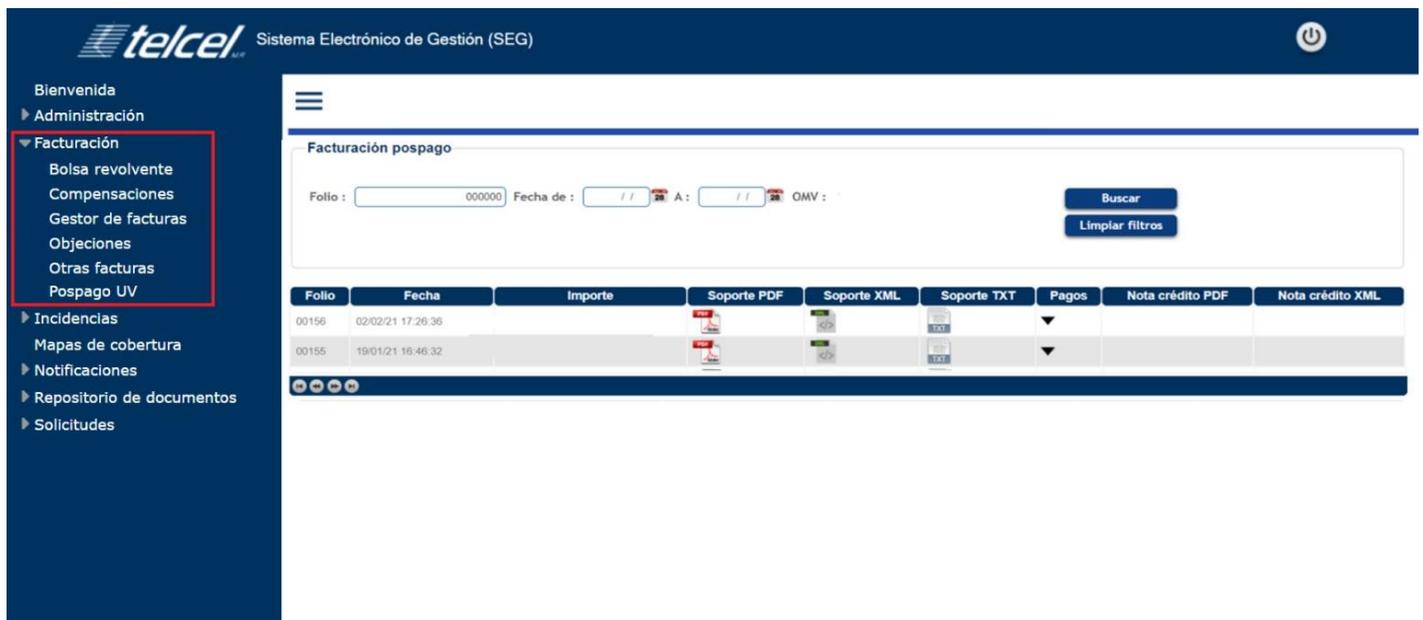
En este apartado se debe ver los abonos y cargos del consumo del servicio.

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



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

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



The screenshot shows the Telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG) interface. On the left is a navigation menu with 'Facturación' expanded to show 'Pospago UV'. The main content area displays the 'Facturación pospago' screen with search filters and 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**

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

**Elementos de la tabla de "Detalles de abonos"**

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



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

No.	Descripción de tarea
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Facturación” &gt; submódulo “Pospago UV”</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> <p>Facturación pospago Pagos del Folio:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre</th> <th>Fecha de Captura</th> <th>Importe</th> <th>Ver</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>comprobante-transf-pago-telcel-host-sai-00000</td> <td>20/08/21 11:56:46</td> <td>\$ 15,220.76</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nombre	Fecha de Captura	Importe	Ver	comprobante-transf-pago-telcel-host-sai-00000	20/08/21 11:56:46	\$ 15,220.76	
Nombre	Fecha de Captura	Importe	Ver							
comprobante-transf-pago-telcel-host-sai-00000	20/08/21 11:56:46	\$ 15,220.76								

## 12 MÓDULO: INCIDENCIAS

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

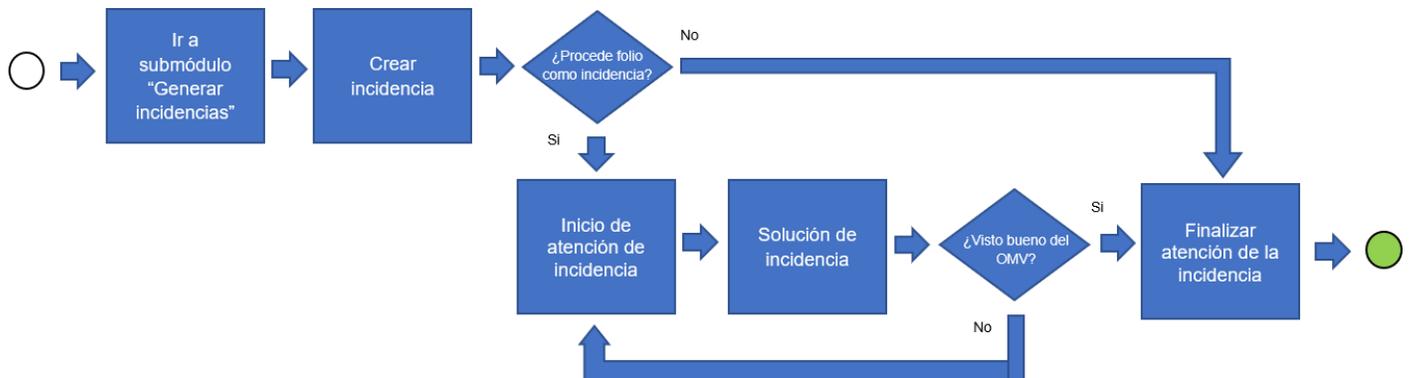
Este apartado permite registrar incidencias a través del submódulo de “Generar incidencia” y dar seguimiento en “Consulta de incidencias”.

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

Entrar al portal del SEG > módulo “Incidencias”



#### B. DIAGRAMA DEL PROCESO





C. Diagrama de navegación al módulo “Incidencias”

I. Submódulo: “Consulta de incidencias”

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

**Consulta de incidencias**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

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

Página 1 de 1

I. Submódulo : “Generar incidencias”

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

**Reporte de incidencias**

Tipo de incidencia :



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

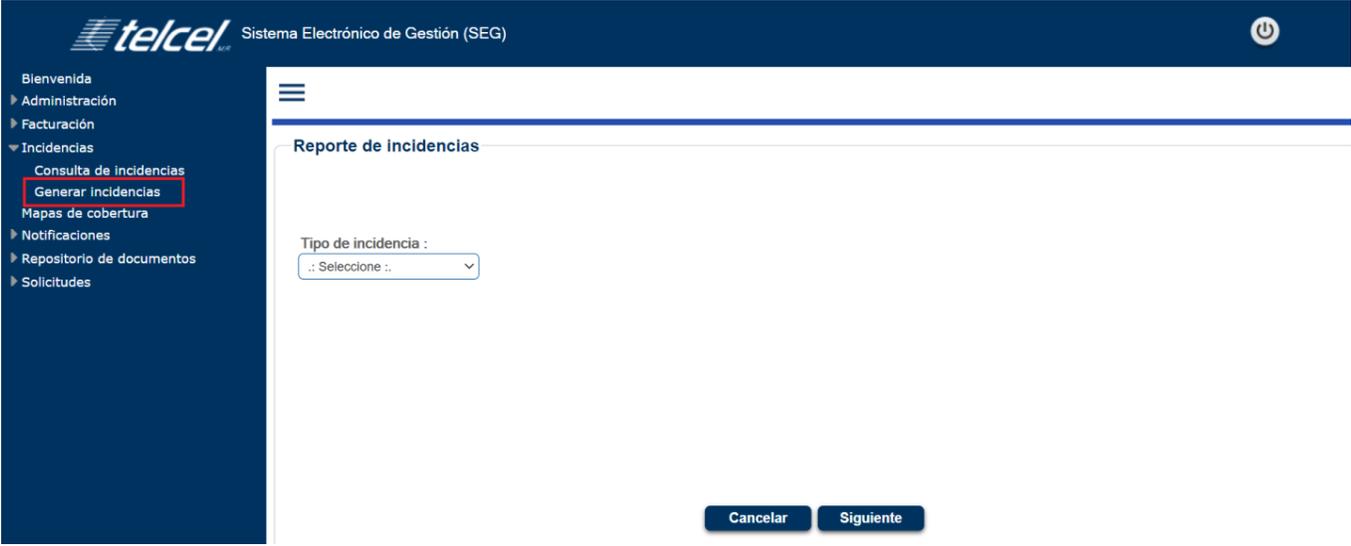
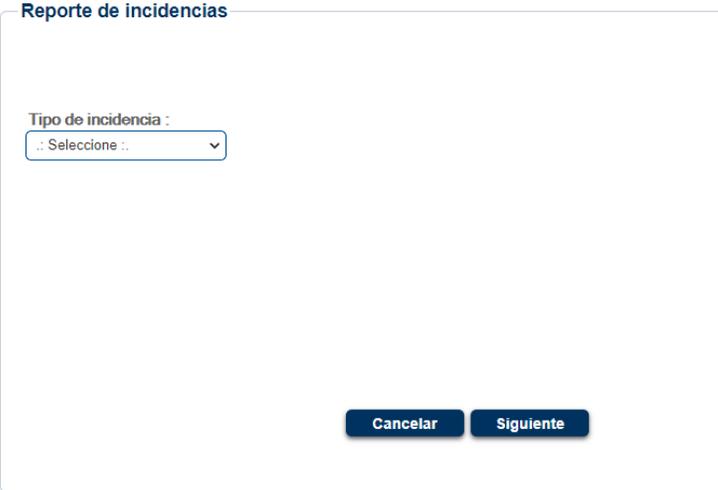
Descripción de elementos de la tabla de “Consulta de incidencias”

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	“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>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 UV

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]

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

#### Reporte de incidencias

Tipo de incidencia : Intermitencia	Servicio : LAC no valida
---------------------------------------	-----------------------------

Cancelar

Siguiente



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

<b>Registro de incidencias</b> * Campos requeridos	
<b>Información del cliente</b> Concesionario  Tipo de cliente : VPN Teléfono de contacto (10 dígitos) : 5454545454	<b>*Información del equipo terminal</b>  Tecnología : .: Seleccione .: ▾
<b>*Línea del problema</b> Compañía origen : .: Seleccione .: ▾ Número origen (10 dígitos) : <input type="text"/> Lugar de contratación origen : <input type="text"/> <small>(Máximo 29 caracteres)</small>	
<b>Modalidad de servicio</b> ROAMING NACIONAL	
<b>*Archivos adjuntos</b> <input type="button" value="Adjuntar archivo"/> <input type="button" value="Adjuntar archivo"/> <input type="button" value="Adjuntar archivo"/> <input type="button" value="Adjuntar archivo"/>	
<b>*Asunto</b> <input type="text"/>	
<b>*Detalle de incidencia</b> <input type="text"/>	
<input type="button" value="Regresar"/> <input type="button" value="Confirmar"/>	



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

**Registro de incidencias**

\* Campos requeridos

**Información del cliente**

Concesionario

Tipo de cliente :  
VPN

Teléfono de contacto (10 dígitos) :  
5454545454

**\*Información del equipo terminal**

Tecnología :

3G

**\*Línea del problema**

Compañía origen :

ALTAN

Número origen (10 dígitos) :

5544332211

Lugar de contratación origen :

Mexicali

(Máximo 29 caracteres)

**Modalidad de servicio**

ROAMING NACIONAL

**\*Archivos adjuntos**

Adjuntar archivo



Adjuntar archivo



Adjuntar archivo



Adjuntar archivo

**\*Asunto**

Sin llamadas

**\*Detalle de incidencia**

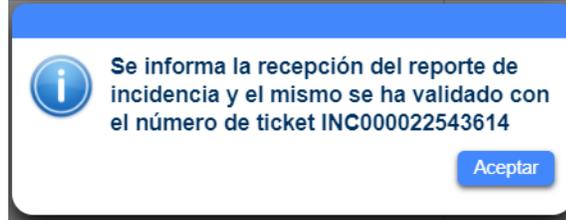
No recibe ni puede hacer llamadas

Regresar

Confirmar



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



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

Detalle

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

Documentos

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

Comentarios

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

[Regresar](#)

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

#### Detalle

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



#### Documentos

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

#### Comentarios

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



## Respuesta 2: Estatus "Rechazado"

### Consulta de incidencias

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

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

### Datos generales del folio

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

### Detalle

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

### Documentos

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

### Comentarios

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



Respuesta 3: Estatus “Terminado - Solucionado”

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

Consulta de incidencias

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

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

Datos generales del folio

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

Detalle

Campo Ingresado	Descripción
Detalle de Incidencia	
Nombre del Cliente	

Documentos

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

Comentarios

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

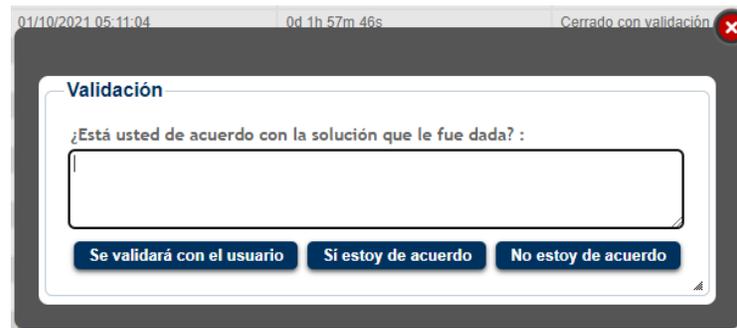
A. Dar clic en el botón 

Consulta de incidencias

Folio :  Fecha de :  / /  28 A :  / /  28 Estatus :  Selecionar

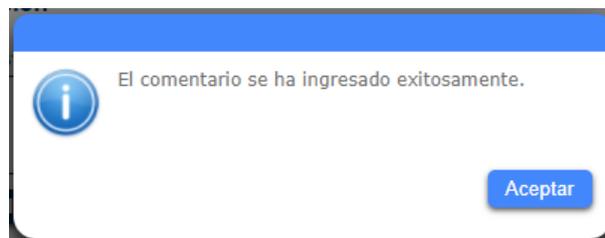
	Folio	Fecha de registro	Fecha de cierre	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia		
	TT-33380	13/10/2021 11:16:47	13/10/2021 12:01:42	0d 0h 44m 55s	Rechazado	Menor	Informática		
	TT-33379	13/10/2021 10:56:17	13/10/2021 12:24:10	0d 1h 27m 53s	Cancelado	Menor	Informática		
	TT-33378	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 UV tenga la oportunidad de corroborar la solución con su usuario final y regresar a dar visto bueno, de lo contrario después de las 48 horas se pondrá el estatus “Cerrado sin validación”
- B. Aparecerá una ventana emergente donde indica que la operación fue realizada, dar clic en el botón [Aceptar]



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

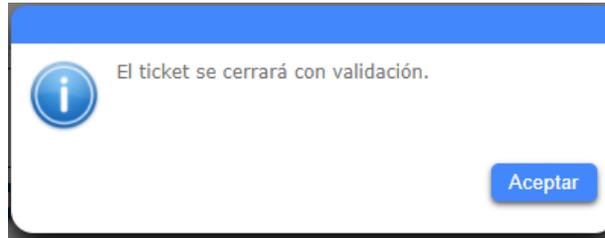
Consulta de incidencias

Folio :  Fecha de :  / /  28 A :  / /  28 Estatus :  Selecionar

	Folio	Fecha de registro	Fecha de solución	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia		
					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”

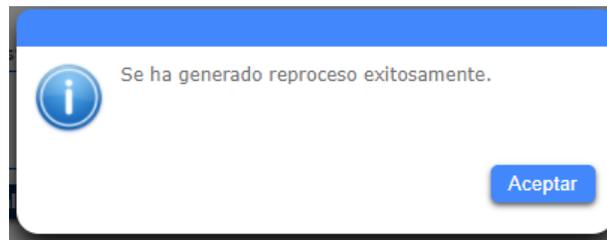
Consulta de incidencias

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 UV estando en estatus “Terminado - Solucionado” el folio pasara a “Cerrado sin validación”

Consulta de incidencias

Folio :  Fecha de :  /  /  A :  /  /  Estatus :  Seleccionar  Cerrado Sin Validación

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 :  Seleccionar

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	El folio pasa a estatus Troubleshooting para identificar causa-origen
	Soporte Telcel OMV	Finaliza la validación, empieza la atención



## 13 MÓDULO: MAPAS DE COBERTURA

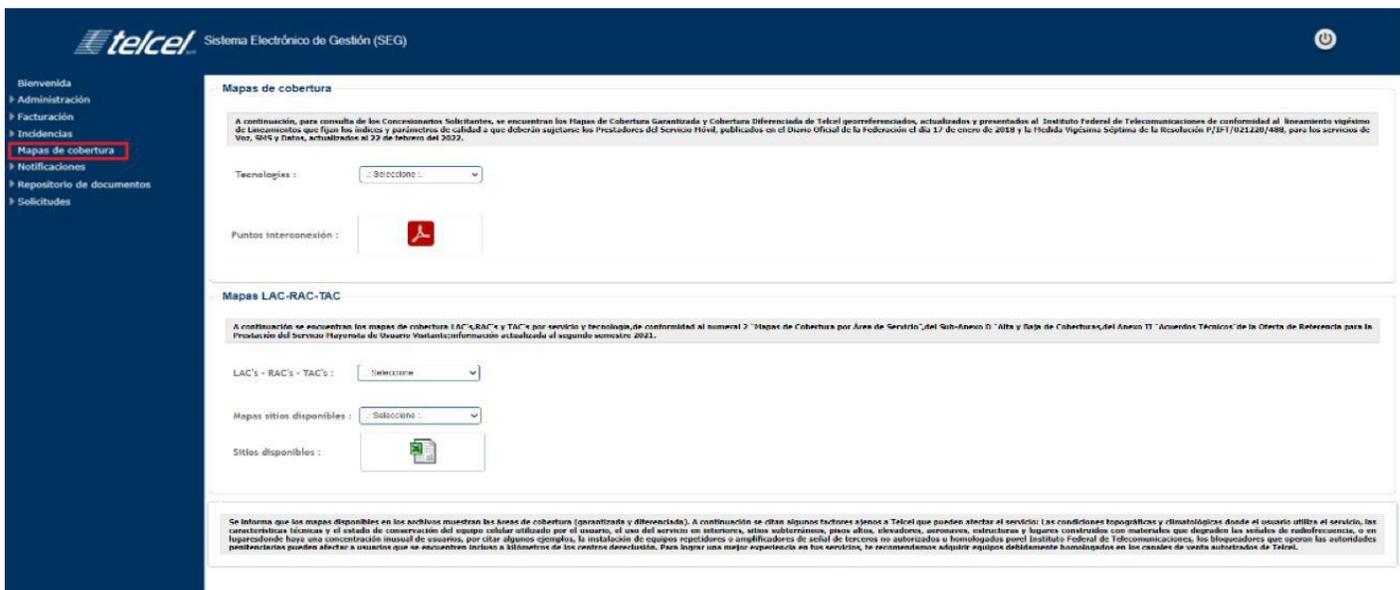
En este apartado, Telcel pondrá a disposición del UV los mapas actualizados de cobertura garantizada, cobertura diferenciada, precisión, rendimiento, puntos de interconexión y cobertura de roaming internacional. Para visualizar estos mapas debe contar con el software Mapinfo Professional.



### A. DIAGRAMA DEL PROCESO

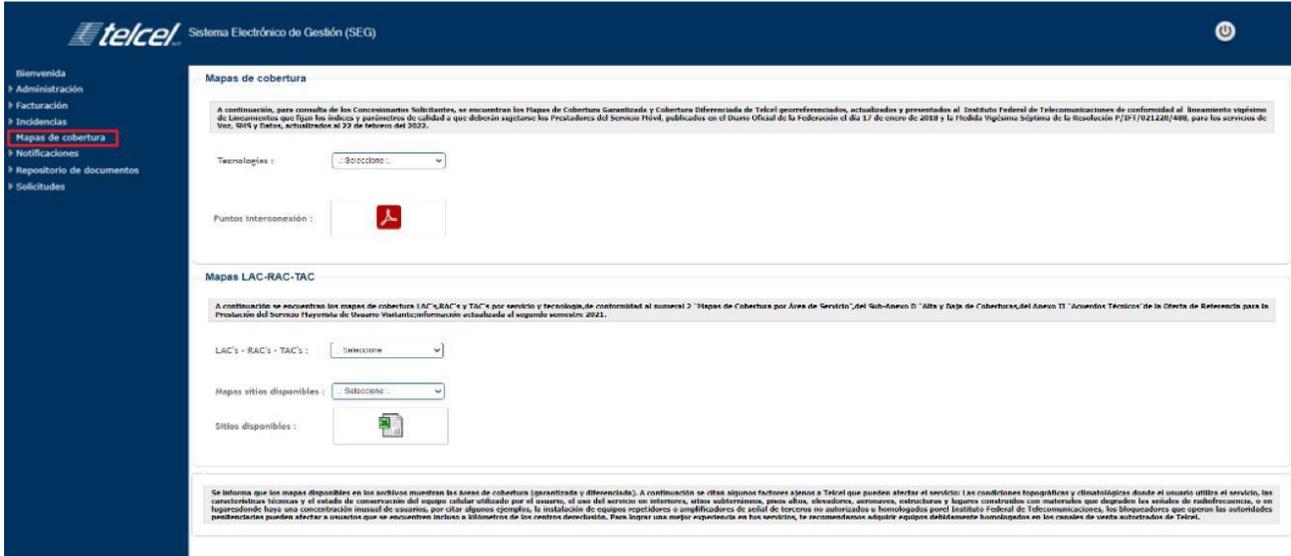
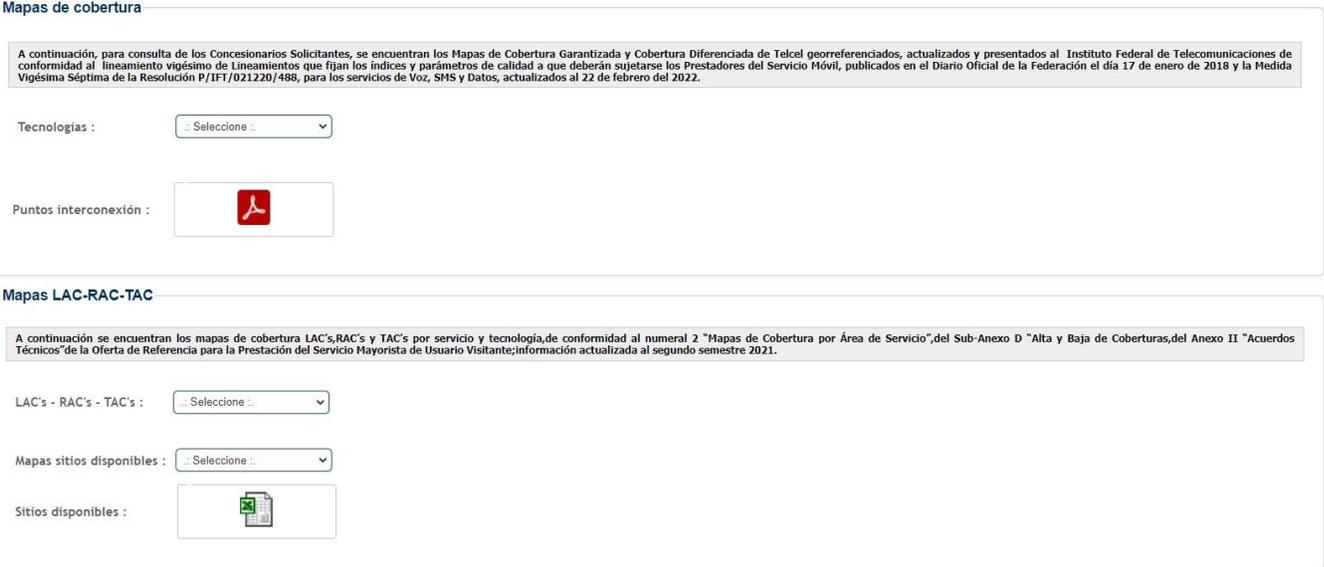


### B. Diagrama de navegación al módulo "Mapas de cobertura": Entrar al portal del SEG > módulo "Mapas de cobertura"





13.1.1 Descripción del proceso: Descargar mapas de cobertura  
Responsable: Operativo UV

No	Descripción de tarea
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Mapas de cobertura”</p> 
2	<p>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 </p> 

Caso 1: Sección “Tecnologías”

Tecnologías :

Seleccione :  
 5G  
 GSM  
 LTE  
 UMTS

Archivos

Archivo	
GSM Diferenciada.zip	
GSM Garantizada.zip	

Caso 2: “Puntos de interconexión”

Puntos interconexión :



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

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

Seleccione :  
 LAC 2G  
 LAC 3G  
 RAC 3G  
 TAC 4G

Archivos

Archivo	
lac-r1_9_gsm25014791054314 (2).DAT	
lac-r1_9_gsm52910311076325 (2).ID	
lac-r1_9_gsm29050179525 (2).IND	
lac-r1_9_gsm5352713407386 (2).TAB	
lac-r1_9_gsm2045948-(1)5626780 (2).MAP	
lac-r1_9_gsm2045948-(1)5626780.MAP	
lac-r1_9_gsm25014791054314.DAT	
lac-r1_9_gsm52910311076325.ID	
lac-r1_9_gsm5352713407386.TAB	



#### Caso 4: Sección “Mapas sitios disponibles”

Mapas sitios disponibles :

- Selecione :
- 2G LAC
- 3G LAC
- 3G RAC
- 4G TAC

Mapas sitios disponibles :

#### Archivos

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

#### Caso 5: Sección “Sitios disponibles”

Sitios disponibles :



## 14 MÓDULO: NOTIFICACIONES

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

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

Entrar al portal del SEG > módulo “Notificaciones”



telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

- Bienvenida
- Administración
- Facturación
- Incidencias
- Mapas de cobertura
- Notificaciones**
  - Afectaciones masivas y/o emergencias
  - Avisos generales
  - Ventana de mantenimiento Telcel
  - Ventana de mantenimientos UV
- Repositorio de documentos
- Solicitudes

SEG  
Sistema Electrónico de Gestión  
Bienvenido

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

Centro de atención Telefónica: 5525813304

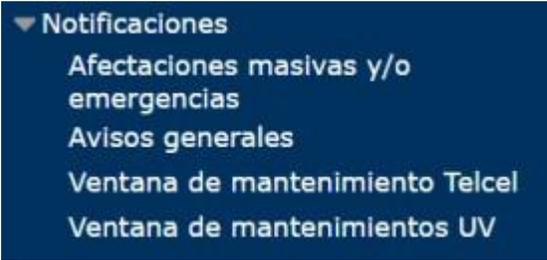
### B. DIAGRAMA DEL PROCESO





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

Responsable: Operativo UV

No.	Descripción de tarea
1	<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>  <p>Submódulo “Afectaciones masivas y/o emergencias”</p> <p>A. Definición: Es un aviso que se registra en el sistema por inconsistencias presentadas en la red.</p> <p>B. Diagrama de navegación: Ir al portal del SEG &gt; módulo “Notificaciones” &gt; submódulo “Afectaciones masivas y/o emergencias”</p>



C. Parámetros de búsqueda y descripción de elementos

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

A. Definición:

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



B. Ruta de navegación:

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

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

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

C. Parámetros de búsqueda

Parámetros de búsqueda	
Fecha de : <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	“Estatus”	
	“Cancelado”	Evento suspendido
	“En proceso”	Evento en ejecución
	“Programado”	Planificación del evento descrito esta por ocurrir
	“Terminado”	Evento descrito ha finalizado
F	“Tiempo de solución” Equivale al tiempo de duración del evento	
G	“Fecha fin” Es la fecha en la que termina el evento reportado	
H	“Fecha de cierre” Es la fecha en la que finaliza el aviso.	



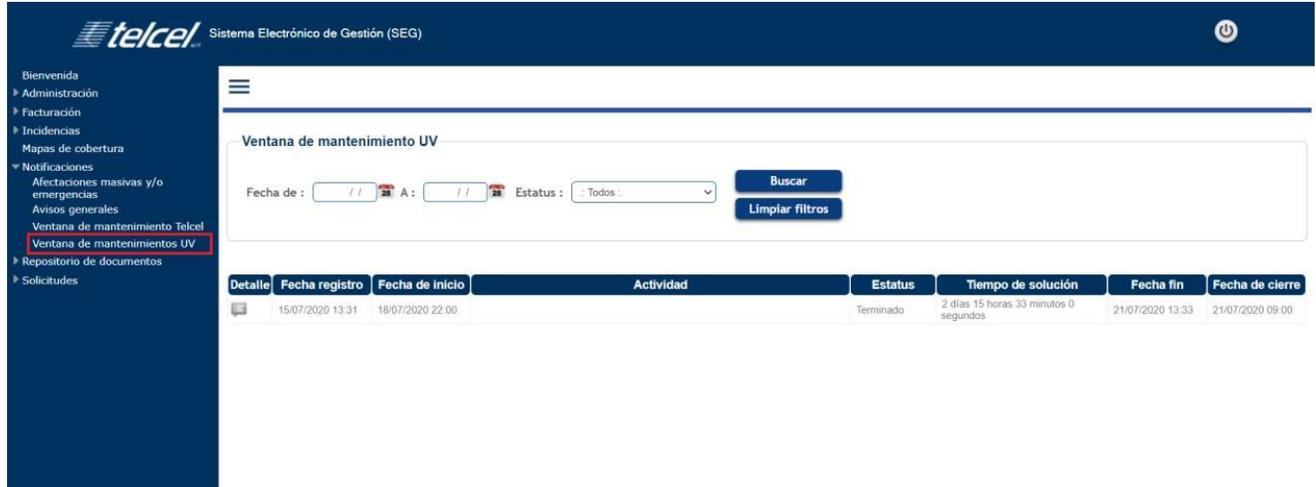
Submódulo “Ventana de mantenimiento Telcel”

A. Definición:

Comunicado que comparte actividades de mantenimiento del servicio.

B. Diagrama de navegación:

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



C. Parámetros de búsqueda

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

## 15 MÓDULO: REPOSITORIO DE DOCUMENTOS

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

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



### 15.1 Submódulo: “Documentos generales”

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

#### A. DIAGRAMA DEL PROCESO





B. Diagrama de navegación al módulo “Documentos generales”:  
Entrar al portal del SEG > módulo “Repositorio de documentos” > submódulo “Documentos generales”

The screenshot shows the 'Repositorio de documentos' interface. On the left is a sidebar with a menu where 'Repositorio de documentos' and its sub-item 'Documentos generales' are highlighted. The main area features a search section with a dropdown menu for 'Tipo' (currently showing ': Todos :'), a 'Buscar' button, and a 'Limpiar filtros' button. Below this is a table with the following data:

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

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 UV

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="451 751 1490 827"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Documento</th> <th>Tipo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>23/07/21 17:29</td> <td>Manual del Sistema Electrónico de Gestión</td> <td>Manual</td> </tr> <tr> <td>18/01/21 23:58</td> <td>Guía de llenado Solicitud de Servicios UV</td> <td>Guía</td> </tr> </tbody> </table>	Fecha	Documento	Tipo	23/07/21 17:29	Manual del Sistema Electrónico de Gestión	Manual	18/01/21 23:58	Guía de llenado Solicitud de Servicios UV	Guía
Fecha	Documento	Tipo								
23/07/21 17:29	Manual del Sistema Electrónico de Gestión	Manual								
18/01/21 23:58	Guía de llenado Solicitud de Servicios UV	Guía								
2	Elegir el documento a visualizar, para descargarlo dar clic sobre el nombre del documento de la columna									

## 16 MÓDULO SOLICITUDES

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

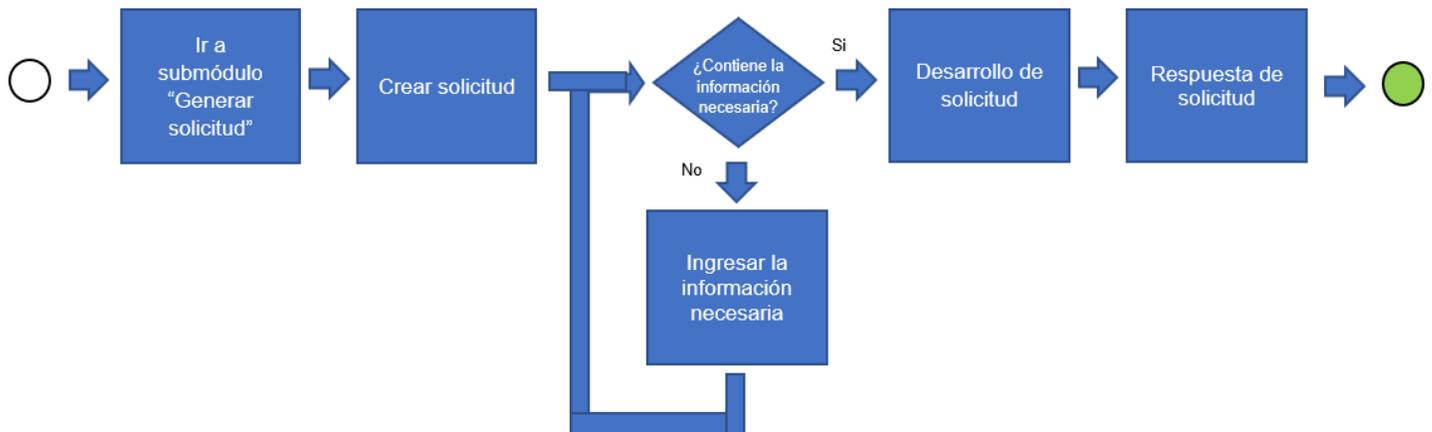
Entrar al portal del SEG > módulo “Solicitudes”



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

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

### A. DIAGRAMA DEL PROCESO



### B. Diagrama de navegación al módulo “Solicitudes”:

#### I. Submódulo “Generar solicitud”

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



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

Administración

Facturación

Incidencias

Mapas de cobertura

Notificaciones

Repositorio de documentos

Solicitudes

**Generar solicitud**

Gestor de solicitudes

**Usuario Visitante** Ayuda

- Solicitud de Servicios
- Solicitud de Dimensionamiento
- Solicitud de LAC's RAC's TAC's
- Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico
- Solicitud de Servicios Adicionales

Regresar



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

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

C. En la pantalla se visualizaran los siguientes campos:

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



Parámetros de búsqueda

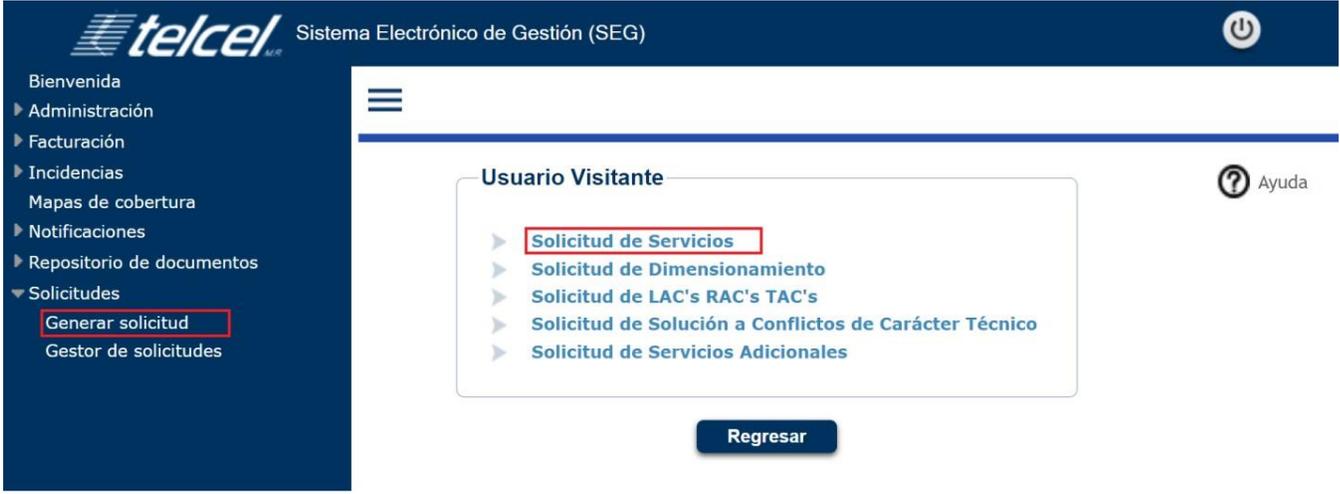
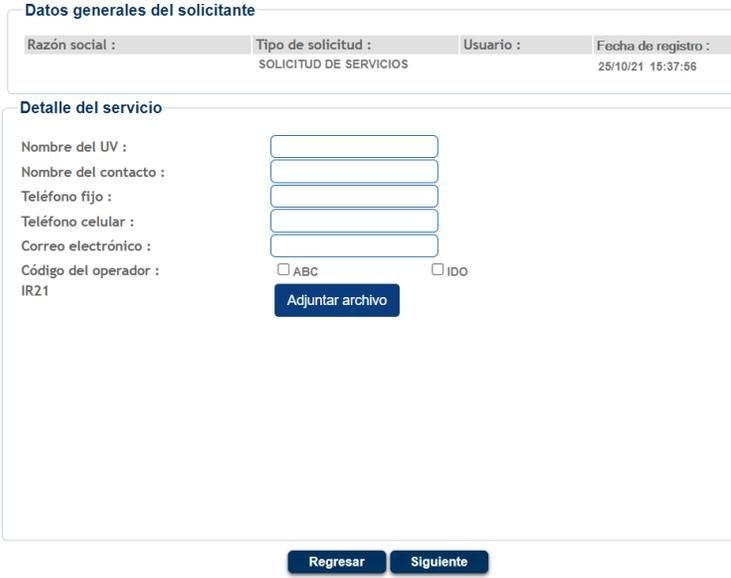
Folio :	<input type="text" value="00000"/>	Realiza una búsqueda por el folio del SEG
Fecha de :	<input type="text" value="// 28"/> A: <input type="text" value="// 28"/>	Realiza una búsqueda entre una fecha y otra
Estatus :	<input type="text" value=".: Todos :."/>	Realiza una búsqueda por estatus
Tipo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

No.	Descripción de tarea
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Solicitudes” &gt; submódulo “Generar solicitud” &gt; en el marco “Usuario visitante” dar clic en el vínculo “Solicitud de servicios”</p> 
2	<p>Visualizara los siguientes formularios para llenar:</p> <p>Formulario 1</p> 

## A. Capturar la siguiente información:

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



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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Nombre del UV :

Nombre del contacto :

Teléfono fijo :

Teléfono celular :

Correo electrónico :

Código del operador :  ABC  IDO

IR21

Formulario 2

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Tipo de servicio básico :  Voz  Datos  SMS

Tipo de red :  2G  3G  4G  5G

Regiones en las que se ofrecerá :

R1  R2  R3  R4  R5  R6  R7  R8  R9  SMSC

C. Capturar la siguiente información:

No.	Detalle del servicio
1	Seleccionar "Tipo de servicio básico" Tipo de servicio básico : <input type="checkbox"/> VOZ <input type="checkbox"/> DATOS <input type="checkbox"/> SMS
2	Seleccionar "Tipo de red" Tipo de red : <input type="checkbox"/> 2G <input type="checkbox"/> 3G <input type="checkbox"/> 4G <input type="checkbox"/> 5G
3	Seleccionar "Regiones en las que se ofrecerá" Regiones en las que se ofrecerá : <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 <input type="checkbox"/> SMSC

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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Tipo de servicio básico :  VOZ  DATOS  SMS

Tipo de red :  2G  3G  4G  5G

Regiones en las que se ofrecerá :

R1  R2  R3  R4  R5  R6  R7  R8  R9  SMSC

Formulario 3

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Tipo de puertos :  E1  STM1  ETHERNET  OTROS

Trámite de puertos :  ALTA  BAJA  CANCELADA

Nota:  
En caso de requerir servicios de interconexión conforme a la legislación aplicable y vigente, las Partes acordarán los mecanismos para establecerlos.



E. Capturar la siguiente información:

No.	Detalle del servicio
1	<p>Seleccionar "Tipos de puertos"</p> <p>Tipo de puertos : <input type="checkbox"/> E1 <input type="checkbox"/> STM1 <input type="checkbox"/> ETHERNET <input type="checkbox"/> OTROS</p>
2	<p>Seleccionar "Trámite de puertos"</p> <p>Trámite de puertos : <input type="checkbox"/> ALTA <input type="checkbox"/> BAJA <input type="checkbox"/> CANCELADA</p>
3	<p>Leer la nota</p> <p>Nota: En caso de requerir servicios de interconexión conforme a la legislación aplicable y vigente, las Partes acordarán los mecanismos para establecerlos.</p>

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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Tipo de puertos :  E1  STM1  ETHERNET  OTROS

Trámite de puertos :  ALTA  BAJA  CANCELADA

Nota:  
En caso de requerir servicios de interconexión conforme a la legislación aplicable y vigente, las Partes acordarán los mecanismos para establecerlos.

Formulario 4

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Archivos opcionales



Archivo	Descripción

Regresar    Enviar    Cancelar

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

**Detalle del servicio**

Archivos opcionales



Archivo	Descripción

**Agregar archivo**

Descripción del Archivo

Por favor, seleccione el archivo.

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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

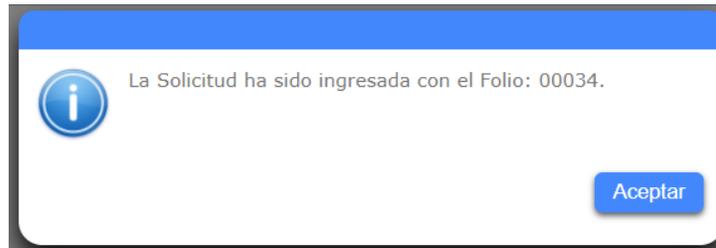
Archivos opcionales



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

Regresar
Enviar
Cancelar

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



**SEG- Sistema Electrónico de Gestión**

**Nombre**

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

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

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



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

**Solicitudes**

Folio :  Fecha de :  20 A :  20 Estatus :

Tipo :

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

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

**Solicitudes**

Folio :  Fecha de :  20 A :  20 Estatus :

Tipo :

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

**Datos generales del solicitante**

Folio : 00024	Tipo de solicitud : Solicitud de Servicios	Fecha de registro : 20/10/2021 18:10:30
Concesionario :	Usuario :	Estatus : <b>En proceso</b>

**Detalle del servicio**

**Datos Generales Del Operador Mayorista de Usuario Visitante**

Nombre del UV	Cell MA
Nombre del Contacto	Juan Paco
Teléfono Fijo	5544332211
Teléfono Celular	5644332211
Correo Electrónico	juan.p@dominio.com
Código del Operador	<input checked="" type="checkbox"/> ABC <input type="checkbox"/> IDO

**Datos Del Servicio Requerido**

Tipo de Servicio Básico  VOZ  DATOS  SMS

Tipo de red :  2G  3G  4G  5G

**Regiones en las que se ofrecerá**

R1  R2  R3  R4  R5  R6  R7  R8  R9  SMSC

**Tipo de Puertos**

E1  STM1  ETHERNET  OTROS

**Trámite de Puertos**

ALTA  BAJA  CANCELADA

**Nota:**

En caso de requerir servicios de interconexión conforme a la legislación aplicable y vigente, las Partes acordarán los mecanismos para establecerlos.

**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
	Nueva informacion.pdf	20/10/2021 18:10:30	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>
		20/10/2021 18:10:30	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	En proceso de validación	20/10/2021 18:25:38	

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"**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :    
 Tipo :

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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

**Datos Generales Del Operador Mayorista de Usuario Visitante**

Nombre del UV: Cell MA  
 Nombre del Contacto: Juan Paco  
 Teléfono Fijo: 5544332211  
 Teléfono Celular: 5644332211  
 Correo Electrónico: juan.p@dominio.com  
 Código del Operador: ABC IDO

**Datos Del Servicio Requerido**

Tipo de Servicio Básico:  VOZ  DATOS  SMS  
 Tipo de red:  2G  3G  4G  5G  
 Regiones en las que se ofrecerá:  R1  R2  R3  R4  R5  R6  R7  R8  R9  SMSC  
 Tipo de Puertos:  E1  STM1  ETHERNET  OTROS  
 Trámite de Puertos:  ALTA  BAJA  CANCELADA

Nota:  
 En caso de requerir servicios de interconexión conforme a la legislación aplicable y vigente, las Partes acordarán los mecanismos para establecerlos.

**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
	Nueva informacion pdf	20/10/2021 18:10:30	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>
		20/10/2021 18:10:30	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se cancela solicitud	20/10/2021 18:26:46	



### Respuesta 2: Estatus "Rechazado"

#### Solicitudes

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :    
 Tipo :

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

#### Datos generales del solicitante

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

#### Detalle del servicio

##### Datos Generales Del Operador Mayorista de Usuario Visitante

Nombre del UV: Cell MA  
 Nombre del Contacto: Juan Paco  
 Teléfono Fijo: 5544332211  
 Teléfono Celular: 5644332211  
 Correo Electrónico: juan.p@dominio.com  
 Código del Operador:  ABC  IDO

##### Datos Del Servicio Requerido

Tipo de Servicio Básico:  VOZ  DATOS  SMS  
 Tipo de red:  2G  3G  4G  5G  
 Regiones en las que se ofrecerá:  
 R1  R2  R3  R4  R5  R6  R7  R8  R9  SMSC  
 Tipo de Puertos:  E1  STM1  ETHERNET  OTROS  
 Trámite de Puertos:  ALTA  BAJA  CANCELADA

Nota:  
 En caso de requerir servicios de interconexión conforme a la legislación aplicable y vigente, las Partes acordarán los mecanismos para establecerlos.

#### Documentos

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
	Nueva informacion.pdf	20/10/2021 18:10:30	
		20/10/2021 18:10:30	

#### Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Adjuntar nuevamente la información	20/10/2021 18:27:55	

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

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	
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**





Respuesta 3: Estatus “Terminado”

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

**Solicitudes**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

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

A. Dar clic en el botón [Finalizar]

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

**Datos Generales Del Operador Mayorista de Usuario Visitante**

Nombre del UV: Cell MA  
 Nombre del Contacto: Juan Paco  
 Teléfono Fijo: 5544332211  
 Teléfono Celular: 5644332211  
 Correo Electrónico: juan.p@dominio.com  
 Código del Operador:  ABC  IDO

**Datos Del Servicio Requerido**

Tipo de Servicio Básico:  VOZ  DATOS  SMS  
 Tipo de red:  2G  3G  4G  5G  
 Regiones en las que se ofrecerá:  
 R1  R2  R3  R4  R5  R6  R7  R8  R9  SMSC  
 Tipo de Puertos:  E1  STM1  ETHERNET  OTROS  
 Trámite de Puertos:  ALTA  BAJA  CANCELADA

Nota:  
 En caso de requerir servicios de interconexión conforme a la legislación aplicable y vigente, las Partes acordarán los mecanismos para establecerlos.

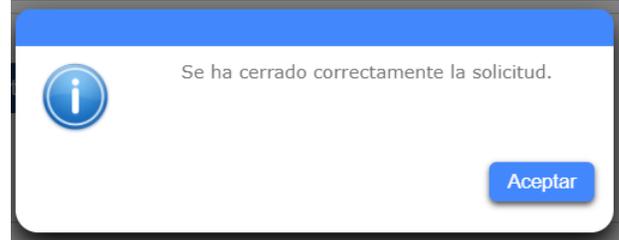
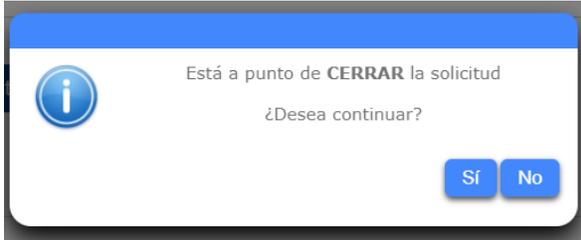
**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
	Nueva informacion.pdf	20/10/2021 18:10:30	
		20/10/2021 18:10:30	

**Comentarios**

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

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



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

**Solicitudes**

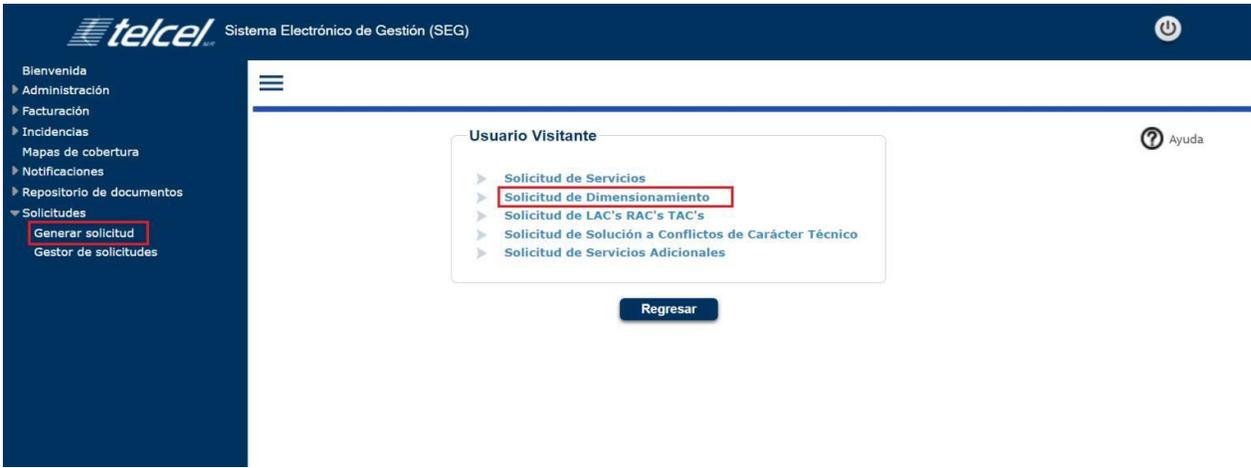
Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

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

16.1.2 Descripción del proceso: Solicitud de dimensionamiento

Responsable: Usuario operativo UV

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



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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

**Region** **Tecnología** **Tipo de servicio** **Identificador de poblacion** **Identificador de poligono** **Coordenadas** **Area (m2)** **Archivo**

Notas:

- 1.- Entregar un polígono(a) georeferenciado en "WGS84" en formato para "MapInfo (\*.tab)" y para "GoogleEarth (\*.kml)" que represente el área de interés.
- 2.- Cada polígono (b) debe representar el área en que se distribuye el tráfico por tecnología durante la hora pico, acotado a un máximo de 3 Erlangs para voz, 3 Erlangs para datos y 1000 SMS.
- 3.- Basado en los mapas de tráfico, Telcel analizará las capacidades y en caso de ser necesario solicitará información complementaria.
- 4.- Los polígonos son limitados por las áreas de Cobertura Garantizada por tecnología y servicios disponibles que se indican en la página [www.telcel.com/cobertura](http://www.telcel.com/cobertura), acorde con la información disponible en el STT o el que lo sustituya.

**Regresar** **Confirmar**

B. Capturar la siguiente información:

**Detalle del servicio**

Región :       Identificador de polígono :

Tecnología :       Coordenadas :

Tipo de servicio :       Área :

Identificador de población :       Archivo adjunto :

**Cancelar** **Confirmar**

2

No.	Detalle del servicio
1	Ingresar la región del servicio Región : <input type="text"/>
2	Ingresar la tecnología del servicio Tecnología : <input type="text"/>
3	Ingresar el tipo de servicio Tipo de servicio : <input type="text"/>
4	Ingresar el identificador de población del servicio Identificador de población : <input type="text"/>
5	Ingresar las coordinas del servicio Coordenadas : <input type="text"/>
6	Ingresar el área del servicio Área : <input type="text"/>

7

Adjuntar un archivo con información complementaria y/o adicional del servicio

Archivo adjunto :

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



## Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud : SOLICITUD DE DIMENSIONAMIENTO	Usuario :	Fecha de registro : 21/10/21 14:41:28
----------------	--	-----------	--

## Detalle del servicio

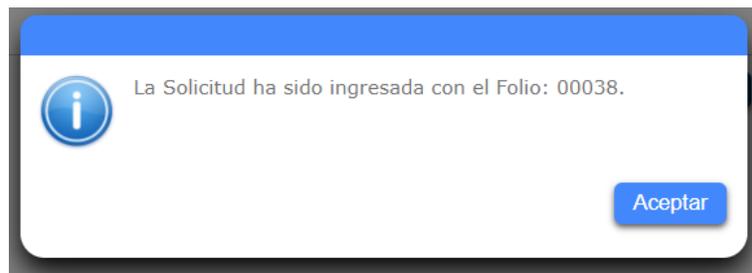
Region	Tecnologia	Tipo de servicio	Identificador de poblacion	Identificador de poligono	Coordenadas	Area (m2)	Archivo
Región 9	Pro	Básico	m3	AP43	14° 32' 27''	457	

## Notas:

- 1.- Entregar un poligono(a) georeferenciado en "WGS84" en formato para "MapInfo (\*.tab)" y para "GoogleEarth (\*.kml)" que represente el área de interés.
- 2.- Cada poligono (b) debe representar el área en que se distribuye el tráfico por tecnología durante la hora pico, acotado a un máximo de 3 Erlangs para voz, 3 Erlangs para datos y 1000 SMS.
- 3.- Basado en los mapas de tráfico, Telcel analizará las capacidades y en caso de ser necesario solicitará información complementaria.
- 4.- Los poligonos son limitados por las áreas de Cobertura Garantizada por tecnología y servicios disponibles que se indican en la página [www.telcel.com/cobertura](http://www.telcel.com/cobertura), acorde con la información disponible en el STT o el que lo sustituya.



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**

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

con el número de

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

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

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

Solicitudes

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :    
 Tipo :

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

3

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
21/10/2021 14:41:26	00003	Solicitud de Dimensionamiento	En Proceso

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

Solicitud de Dimensionamiento

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

Notas:

- Entregar un polígono(a) georeferenciado en "WGS84" en formato para "MapInfo (\*.tab)" y para "GoogleEarth (\*.kml)" que represente el área de interés.
- Cada polígono (b) debe representar el área en que se distribuye el tráfico por tecnología durante la hora pico, acotado a un máximo de 3 Erlangs para voz, 3 Erlangs para datos y 1000 SMS.
- Basado en los mapas de tráfico, Telcel analizará las capacidades y en caso de ser necesario solicitará información complementaria.
- Los polígonos son limitados por las áreas de Cobertura Garantizada por tecnología y servicios disponibles que se indican en la página [www.telcel.com/cobertura](http://www.telcel.com/cobertura), acorde con la información disponible en el STT o el que lo sustituya.

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
nueva-informacion9825189		21/10/2021 14:41:27	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>

Comentarios

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



Posteriormente, Telcel podrá dar respuesta con tres opciones:

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

Respuesta 1: Estatus "Cancelado"

Solicitudes

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :    
 Tipo :

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

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

Solicitud de Dimensionamiento

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

Notas:

- Entregar un polígono(a) georeferenciado en "WGS84" en formato para "MapInfo (\*.tab)" y para "GoogleEarth (\*.kml)" que represente el área de interés.
- Cada polígono (b) debe representar el área en que se distribuye el tráfico por tecnología durante la hora pico, acotado a un máximo de 3 Erlangs para voz, 3 Erlangs para datos y 1000 SMS.
- Basado en los mapas de tráfico, Telcel analizará las capacidades y en caso de ser necesario solicitará información complementaria.
- Los polígonos son limitados por las áreas de Cobertura Garantizada por tecnología y servicios disponibles que se indican en la página [www.telcel.com/cobertura](http://www.telcel.com/cobertura), acorde con la información disponible en el STT o el que lo sustituya.

Documentos

Usuario	Documento	Fecha
nueva-informacion6354401		21/10/2021 16:49:49

Comentarios

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

4



### Respuesta 2: Estatus "Rechazado"

#### Solicitudes

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :    
 Tipo :

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

#### Datos generales del solicitante

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

#### Detalle del servicio

##### Solicitud de Dimensionamiento

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

#### Notas:

- Entregar un polígono(a) georeferenciado en "WGS84" en formato para "MapInfo (\*.tab)" y para "GoogleEarth (\*.kml)" que represente el área de interés.
- Cada polígono (b) debe representar el área en que se distribuye el tráfico por tecnología durante la hora pico, acotado a un máximo de 3 Erlangs para voz, 3 Erlangs para datos y 1000 SMS.
- Basado en los mapas de tráfico, Telcel analizará las capacidades y en caso de ser necesario solicitará información complementaria.
- Los polígonos son limitados por las áreas de Cobertura Garantizada por tecnología y servicios disponibles que se indican en la página [www.telcel.com/cobertura](http://www.telcel.com/cobertura), acorde con la información disponible en el STT o el que lo sustituya.

#### Documentos

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
nueva-informacion9390315		21/10/2021 16:48:52	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>

#### Comentarios

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

A. Dar clic en el botón [Adjuntar archivo]

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

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



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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Solicitud de Dimensionamiento

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

Notas:

- Entregar un polígono(a) georeferenciado en "WGS84" en formato para "MapInfo (\*.tab)" y para "GoogleEarth (\*.kml)" que represente el área de interés.
- Cada polígono (b) debe representar el área en que se distribuye el tráfico por tecnología durante la hora pico, acotado a un máximo de 3 Erlangs para voz, 3 Erlangs para datos y 1000 SMS.
- Basado en los mapas de tráfico, Telcel analizará las capacidades y en caso de ser necesario solicitará información complementaria.
- Los polígonos son limitados por las áreas de Cobertura Garantizada por tecnología y servicios disponibles que se indican en la página [www.telcel.com/cobertura](http://www.telcel.com/cobertura), acorde con la información disponible en el STT o el que lo sustituya.

**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha	Acción
	Nueva informacion.pdf	21/10/2021 17:24:23	Adjuntar archivo
	nueva-informacion9390315	21/10/2021 16:48:52	

Archivo cargado correctamente

**Comentarios**

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

Regresar Confirmar



Respuesta 3: Estatus “Terminado”

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

**Solicitudes**

Folio :  Fecha de :  A:  Estatus :

Tipo :

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

A. Dar clic en el botón [Finalizar]

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Solicitud de Dimensionamiento

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

Notas:

- Entregar un polígono(a) georeferenciado en "WGS84" en formato para "MapInfo (\*.tab)" y para "GoogleEarth (\*.kml)" que represente el área de interés.
- Cada polígono (b) debe representar el área en que se distribuye el tráfico por tecnología durante la hora pico, acotado a un máximo de 3 Erlangs para voz, 3 Erlangs para datos y 1000 SMS.
- Basado en los mapas de tráfico, Telcel analizará las capacidades y en caso de ser necesario solicitará información complementaria.
- Los polígonos son limitados por las áreas de Cobertura Garantizada por tecnología y servicios disponibles que se indican en la página [www.telcel.com/cobertura](http://www.telcel.com/cobertura), acorde con la información disponible en el STT o el que lo sustituya.

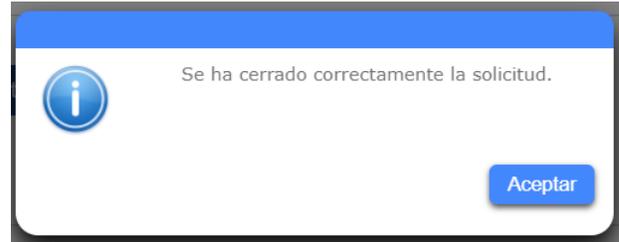
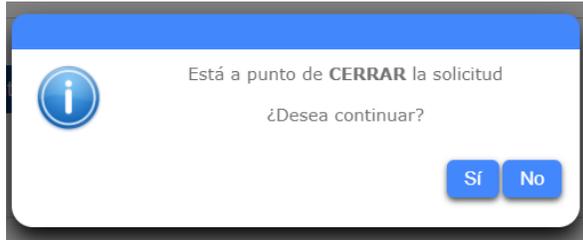
**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
nueva-informacion9825189		21/10/2021 14:41:27	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>

**Comentarios**

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

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 :

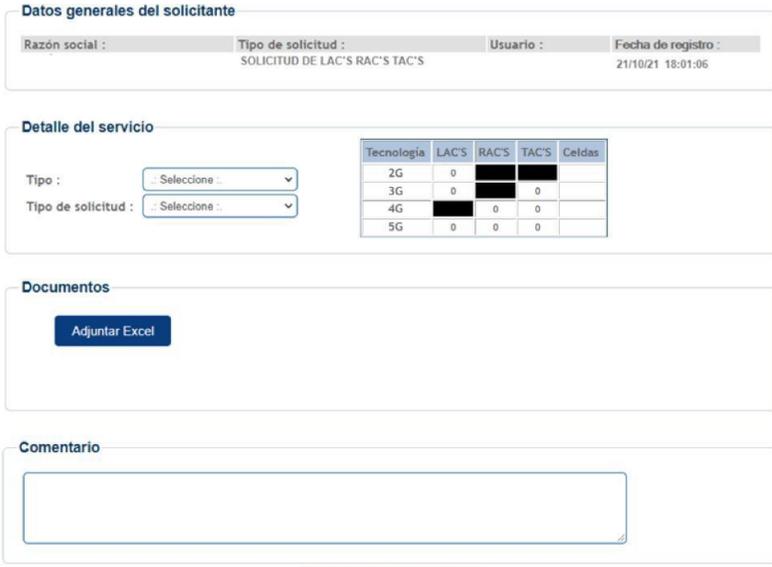
Tipo :

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



16.1.3 Descripción del proceso: Solicitud de LAC's RAC's TAC's

Responsable: Usuario operativo UV

No	Descripción de tarea																									
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Solicitudes” &gt; submódulo “Generar solicitud” &gt; en el marco “Usuario visitante” dar clic en el vínculo “Solicitud de LAC's RAC's TAC's”</p> 																									
2	<p>Visualizara la siguiente pantalla</p>  <table border="1" data-bbox="803 1407 1052 1507"> <thead> <tr> <th>Tecnología</th> <th>LAC'S</th> <th>RAC'S</th> <th>TAC'S</th> <th>Celdas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2G</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3G</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4G</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5G</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Tecnología	LAC'S	RAC'S	TAC'S	Celdas	2G	0	0	0		3G	0	0	0		4G	0	0	0		5G	0	0	0	
Tecnología	LAC'S	RAC'S	TAC'S	Celdas																						
2G	0	0	0																							
3G	0	0	0																							
4G	0	0	0																							
5G	0	0	0																							

A. Ingresar la siguiente información:

No.	Detalle del servicio
1	<p>Seleccionar el tipo de servicio:</p> <p>Tipo : <input type="text" value=".: Seleccione :."/> <ul style="list-style-type: none"> <li>.: Seleccione :.</li> <li>Alta</li> <li>Baja</li> </ul> </p>
2	<p>Seleccionar el tipo de solicitud:</p> <p>Tipo de solicitud : <input type="text" value=".: Seleccione :."/> <ul style="list-style-type: none"> <li>.: Seleccione :.</li> <li>Parcial</li> <li>Completa</li> </ul> </p>
3	<p>Al haber seleccionado los dos pasos anteriores, se mostrara el formato que se tiene que descargar, llenar y adjuntar.</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px;"> <p><b>Documentos</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px;"> <p>Descarga del archivo original :</p>  </div> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px;"> <p>Adjuntar Excel</p> </div> </div> </div>
4	<p>Capturar un comentario de la solicitud</p> <p>Comentario</p> <div style="border: 1px solid gray; 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 LAC'S RAC'S TAC'S Usuario :  Fecha de registro : 25/10/21 11:52:47

---

**Detalle del servicio**

Tipo :

Tipo de solicitud :

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

---

**Documentos**

Descarga del archivo original :  Adjuntar Excel 

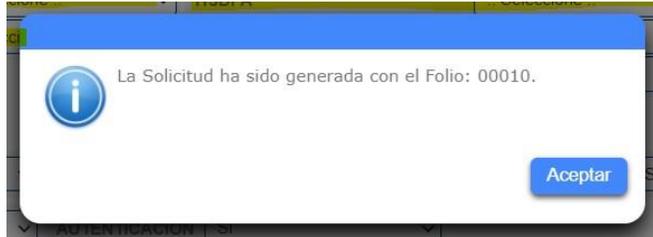
---

**Comentario**

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

Regresar
Confirmar

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



SEG- Sistema Electrónico de Gestión

**Nombre**

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

con el número de

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

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



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

**Solicitudes**

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :

Tipo :

Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
25/10/2021 12:24:44	00050	Solicitud de LAC's RAC's TAC's	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
25/10/2021 12:11:41	00046	Solicitud de LAC's RAC's TAC's	En Proceso

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

**LAC's, RAC's y TAC's**

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

**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
22190390	25/10/2021 12:11:41		<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>

**Comentarios**

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



Posteriormente, Telcel podrá dar respuesta con tres opciones:

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

Respuesta 1: Estatus "Cancelado"

Solicitudes

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :    
 Tipo :

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

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

LAC's, RAC's y TAC's

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

Documentos

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

Comentarios

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

6



Respuesta 2: Estatus "Rechazado"

Solicitudes

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :    
 Tipo :



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

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

LAC's, RAC's y TAC's

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

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	
	29861301	25/10/2021 12:24:14	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>

Comentarios

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

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

Documentos

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





Respuesta 3: Estatus "Terminado"

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

Solicitudes

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :

Tipo :

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

A. Dar clic en el botón [Finalizar]

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

LAC's, RAC's y TAC's

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

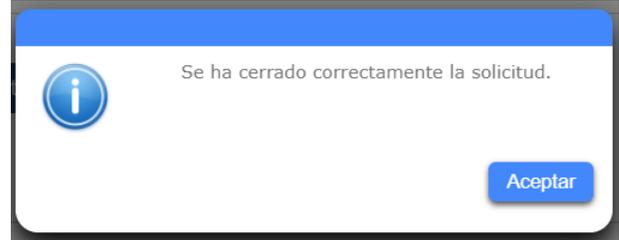
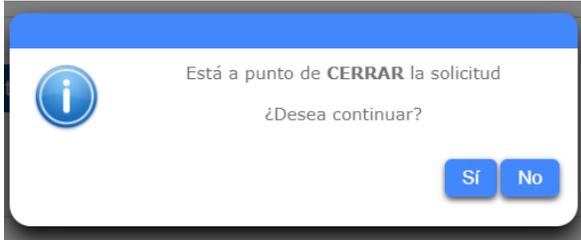
Documentos

Usuario	Documento	Fecha	
	31790098	25/10/2021 12:23:27	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>

Comentarios

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

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

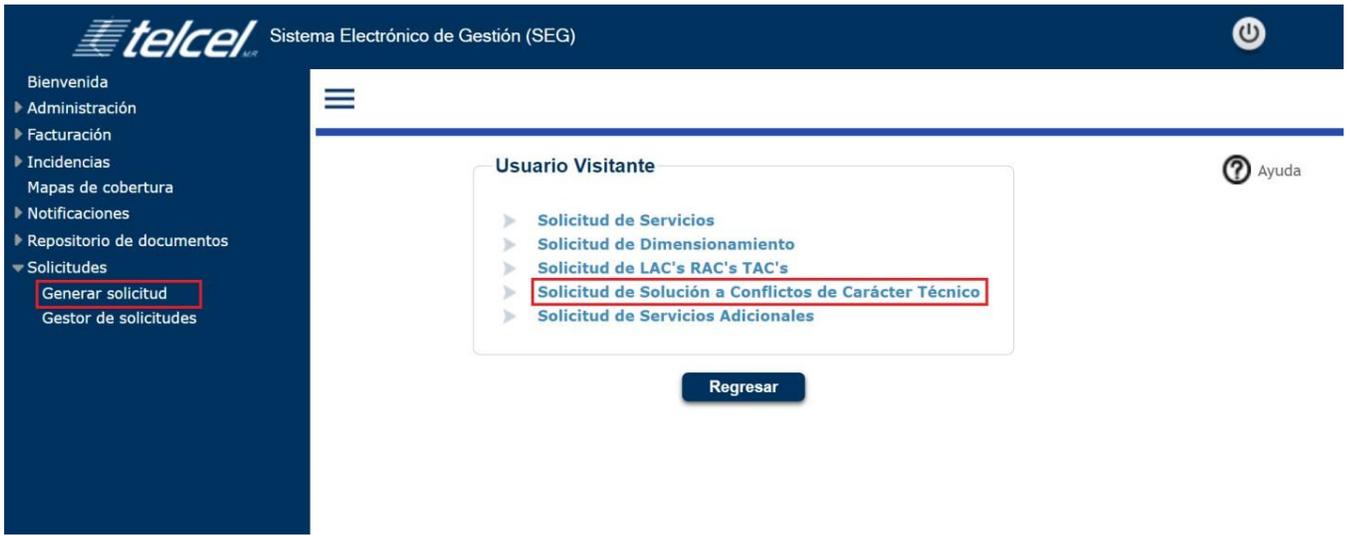


El estatus del folio cambia de “Terminado” a “Cerrado”



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

Responsable: Usuario operativo UV

No.	Descripción de tarea
1	<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](#)

2

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

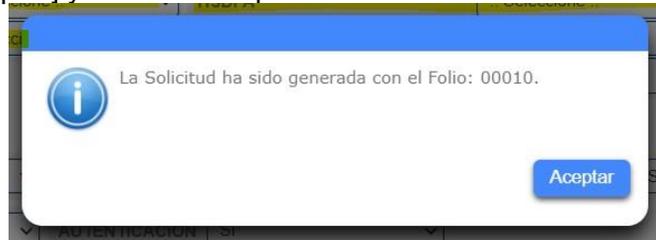
Adjuntar archivo



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.



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

SEG - Sistema Electrónico de Gestión

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

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

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

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

**Solicitudes**

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :

Tipo :

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

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

3

**Solicitudes**

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :

Tipo :

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



Fecha de vigencia:  
15/12/2023

Página 144 de 165

**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
Concesionario :	Usuario :	Estatus : En Proceso

**Detalle del servicio**

Solución a Conflictos de Carácter Técnico

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

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

**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha	
41718121		07/10/2021 19:35:05	<a href="#">Adjuntar archivo</a>

**Comentarios**

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

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

Posteriormente, Telcel podrá dar respuesta con tres opciones:

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



Respuesta 1: Estatus "Cancelado"

Solicitudes

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :    
 Tipo :



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

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

Solución a Conflictos de Carácter Técnico

Descripción del conflicto:

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

Petición de solución:

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

Documentos

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

Comentarios

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



Respuesta 2: Estatus "Rechazado"

Solicitudes

Folio :  Fecha de :  20 A :  20 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
Concesionario :	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

**Documentos**

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

**Adjuntar archivo**

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

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Solicita que 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 : 00028	Tipo de solicitud : Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Fecha de registro : 07/10/2021 19:35:36
Concesionario :	Usuario :	Estatus : <b>Rechazado</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	
	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	

**Regresar** **Confirmar**



Respuesta 3: Estatus “Terminado”

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

**Solicitudes**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

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

A. Dar clic en el botón [Finalizar]

**Datos generales del solicitante**

Folio : 00027	Tipo de solicitud : Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Fecha de registro : 07/10/2021 19:35:05
Concesionario :	Usuario :	Estatus : <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Terminado</span>

**Detalle del servicio**

**Solución a Conflictos de Carácter Técnico**

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

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

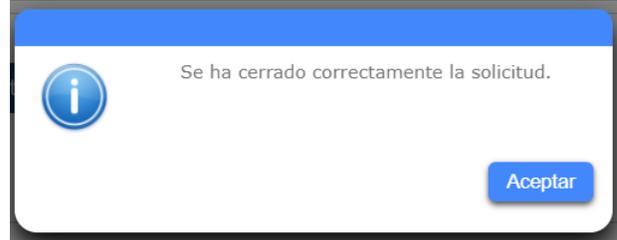
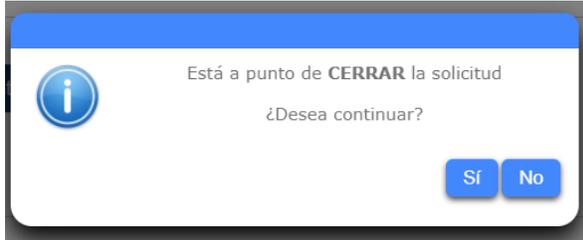
**Documentos**

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

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

No	Descripción de tarea
1	<p>Entrar al portal del SEG &gt; módulo “Solicitudes” &gt; submódulo “Generar solicitud” &gt; en el marco “Usuario visitante” dar clic en el vínculo “Solicitud de servicios adicionales”</p>



A. Capturar la siguiente información:

Datos generales del solicitante

Razón social :      Tipo de solicitud :      Usuario :      Fecha de registro :  
SOLICITUD DE SERVICIOS ADICIONALES      14/10/21 18:11:39

Servicios adicionales requeridos

.: Seleccione .: ▾

Detalle del servicio

Documentos

Adjuntar archivo:

Adjuntar archivo

Regresar

Confirmar

En términos del numeral VI. Servicios Adicionales para el OMV, del Anexo I Oferta de Servicios, de la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios, el OMV deberá llenar la "Solicitud de Servicios Adicionales" en el SEG y señalará: (i) si 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."

2

No.

Detalle del servicio

Seleccionar el tipo de servicio adicional a solicitar:

- Baja de configuración
- Cambio de configuración

Servicios adicionales requeridos

1

.: Seleccione .: ▾

Ingresar el detalle del servicio adicional

Detalle del servicio

2

Adjuntar la información que requiera la solicitud de servicio adicional:

Documentos

Adjuntar archivo:

Adjuntar archivo

3

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

**Datos generales del solicitante**

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

**Servicios adicionales requeridos**

**Detalle del servicio**

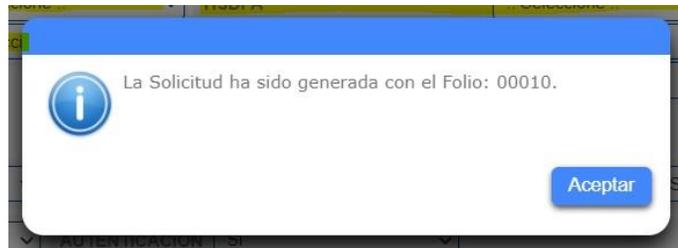
Se adjuntan los que se quieren bloquear

**Documentos**

Adjuntar archivo:  
Adjuntar archivo

Regresar Confirmar

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



**La Solicitud de Servicios Adicionales con folio ha sido generada**

**SEG - Sistema Electrónico de Gestión**

RADIOMÓVIL DIPSA S.A. DE C.V

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

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

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



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.

3

**Solicitudes**

Folio :  Fecha de :   A :   Estatus :

Tipo :

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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Servicio:

**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



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"

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

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

Datos generales del solicitante

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

Concesionario : Usuario : Estatus : Cancelado

Detalle del servicio

Servicio:

Documentos

Usuario	Documento	Fecha
16715291	07/10/2021 15:41:47	

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se cancela solicitud	07/10/2021 15:50:35	

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  
 Concesionario :      Usuario :      Estatus : **Rechazado**

#### Detalle del servicio

Servicio:

#### Documentos

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

#### Comentarios

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

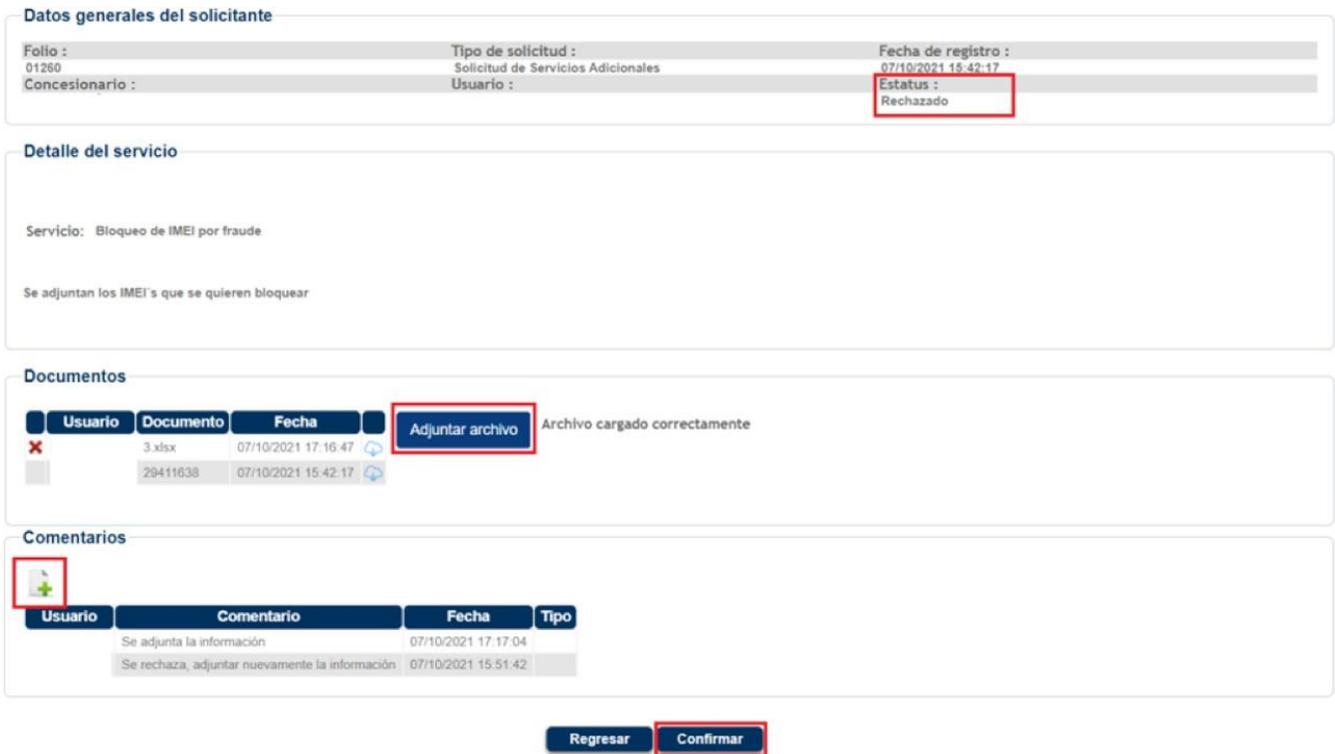
A. Dar clic en el botón [Adjuntar archivo] agregando la información faltante

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

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



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





Respuesta 3: Estatus “Terminado”

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

**Solicitudes**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

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

A. Dar clic en el botón [Finalizar]

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Servicio:

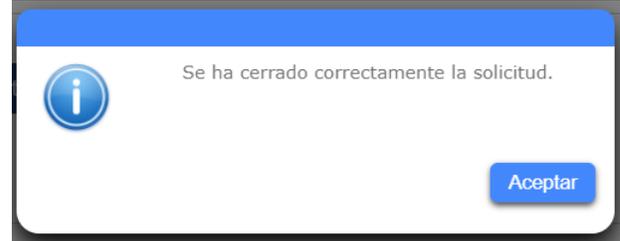
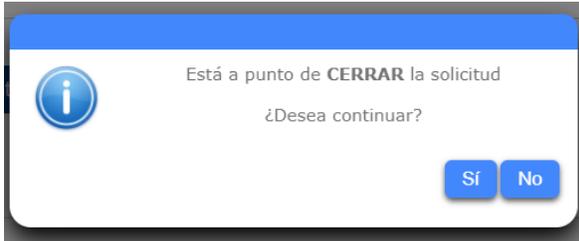
**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha	
3560975		07/10/2021 17:19:50	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>
29411638		07/10/2021 15:42:17	

**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	06/10/2021 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

## 17 ANTIGÜEDAD DE INFORMACION EN EL SEG

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