

---

# **MANUAL GENERAL DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN PARA UV**

The logo for telcel, featuring the brand name in a bold, italicized, lowercase sans-serif font.

Versión actualizada del Manual de Usuario UV del Sistema Electrónico de Gestión, de conformidad con la Oferta UV vigente del 1 de enero al 31 de diciembre de 2026, aprobada mediante resolución de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones P/CRT/EXT/10122025/155.

# Contenido

1	OBJETIVO .....	6
2	ALCANCE .....	6
3	REQUERIMIENTOS PARA INGRESAR AL SEG .....	6
4	HERRAMIENTAS PARA EL USO DEL SEG .....	6
5	ACCESO AL SEG .....	9
6	ADMINISTRACIÓN Y PERFILES DE USUARIOS EN EL SEG .....	11
6.1	Creación de usuario .....	11
6.2	Editar correo de usuarios operativos .....	13
6.3	Cambio de contraseña de usuario .....	14
6.4	Inactivación de usuario .....	15
6.5	Reactivación de usuario .....	15
7	MODULOS Y SUBMODULOS DEL SEG .....	16
8	MÓDULO: BIENVENIDA .....	17
9	MÓDULO: ADMINISTRACIÓN .....	18
9.1	Submódulo: Ventana de mantenimiento .....	19
9.1.1	Descripción del proceso: Registrar ventana de mantenimiento .....	20
10	MÓDULO: FACTURACIÓN .....	21
10.1	Submódulo: Bolsa revolvente .....	22
10.1.1	Descripción del proceso: Visualizar registros de abonos y/o cargos .....	22
10.2	Submódulo: Compensaciones .....	23
10.2.1	Descripción del proceso: Generar nueva compensación .....	23
10.3	Submódulo: Gestor de facturas .....	27
10.3.1	Descripción del proceso: Pago de factura .....	27
10.3.2	Descripción del proceso: Depósito a bolsa revolvente .....	32
10.4	Submódulo: Objeciones .....	35
10.4.1	Descripción del proceso: Solicitar objeción .....	35
10.5	Submódulo: Otras facturas .....	39
10.5.1	Descripción del proceso: Visualizar registros de abonos y/o cargos .....	39
10.6	Submódulo: Pospago UV .....	40
10.6.1	Descripción del proceso: Visualizar registros de abonos y/o cargos .....	40

11	MÓDULO: INCIDENCIAS .....	41
11.1	Submódulos: "Generar incidencias" .....	42
11.1.1	Descripción del proceso: Generar incidencias .....	42
11.2	Submódulo: "Consulta de incidencias" .....	44
11.2.1	Descripción del proceso: Seguimiento de incidencias .....	45
12	MÓDULO: MAPAS DE COBERTURA .....	53
12.1.1	Descripción del proceso: Descargar mapas de cobertura .....	54
13	MÓDULO: NOTIFICACIONES .....	55
13.1.1	Descripción del proceso: Visualizar notificaciones .....	56
14	MÓDULO: REPOSITORIO DE DOCUMENTOS .....	60
14.1	Submódulo: "Documentos generales" .....	60
14.1.1	Descripción del proceso: Descarga de documentos generales.....	61
15	MÓDULO SOLICITUDES .....	61
15.1	Submódulo: "Generar solicitud" .....	62
15.2	Submódulo: "Gestor de solicitud" .....	63
15.2.1	Descripción del proceso: Solicitud de servicios .....	64
15.2.2	Descripción del proceso: Solicitud de dimensionamiento.....	69
15.2.3	Descripción del proceso: Solicitud de LAC's RAC's TAC's .....	74
15.2.4	Descripción del proceso: Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico.....	80
15.2.5	Descripción del proceso: Solicitud de servicios adicionales .....	84
16	ANTIGÜEDAD DE INFORMACION EN EL SEG .....	88

## Glosario

### 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 SEG:

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. INCIDENCIAS:

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

### 12. INC:

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

### 13. LAC:

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

### 14. 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.

**15. RAC:**

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

**16. REGISTRO:**

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

**17. REGIÓN:**

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

**18. ROL:**

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

**19. 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 Instituto Federal de Telecomunicaciones<sup>1</sup>.

**20. SOFTWARE:**

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

**21. TAC:**

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

**22. 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.

**23. 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.

**24. USUARIO ACTIVO DEL SEG:**

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

**25. 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

Incluir la ayuda necesaria para entender el funcionamiento del Sistema Electrónico de Gestión (SEG) aprobado mediante resolución del Instituto Federal de Telecomunicaciones P/IFT/270416/165.

## 2 ALCANCE

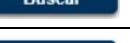
- Tener registrado toda comunicación que exista entre los usuarios visitantes a partir de la prestación de servicios por Telcel.
- Dejar un registro de todas las actividades que genere un usuario.

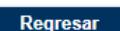
## 3 REQUERIMIENTOS PARA INGRESAR AL SEG

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, 10, 11</li> <li>• Navegadores (con sistema operativo Windows):           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Edge versión 110.x</li> <li>• Google Chrome versión 110.x</li> <li>• Safari versión 5.x</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 Ingresar al sistema debe tener un usuario y contraseña

## 4 HERRAMIENTAS PARA EL USO DEL SEG

### A. Botones en el SEG

Herramienta	Función	Descripción
	Botón	Cierre de sesión.
	Botón	Muestra el submenú de un módulo
	Botón	Ocultar el menú o mostrar menú
	Botón	Aprobar una acción
	Botón	Documentar un archivo dentro de un folio SEG
	Botón	Encontrar un folio SEG al agregar filtros correspondientes
	Botón	Validar lo hecho en el folio SEG

	Botón	Concluir la atención del folio SEG
	Botón	Vaciar los espacios de todos los filtros previamente llenados
	Botón	Volver a la página anterior
	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 un documento en formato .xlsx
	Botón	Descargar o insertar documento en formato .pdf
	Botón	Descarga un archivo en formato .xml
	Botón	Descarga un archivo en formato .txt
	Botón	Descargar documento dentro del SEG
	Botón	Descargar documento en mapas de cobertura
	Botón	Ver detalle del registro
	Botón	Visualizar comentarios adicionales
	Indicador visual	Sin comentarios adicionales
	Botón	Enviar un correo electrónico con la nueva contraseña del usuario del SEG
	Botón	Editar información del usuario del SEG
	Botón	Agregar algún registro al SEG
	Botón	Cancelar ventana de mantenimiento
	Botón	Actualizar un registro

**B. Tablas de los submódulos**

El uso de tablas es la manera en que se visualiza la información en el SEG, las filas son los folios SEG creados, dependiendo del proceso se muestra información relevante acomodada en columnas. Dependiendo del proceso de cada submódulo se encontrarán diferentes columnas las cuales se describen a continuación.

No.	Nombre de columna	Descripción
1	Actividad	Se describen las actividades que se llevarán a cabo en la ventana.
2	Concepto de factura	Tipo de cargo facturado
3	Documento	Nombre del archivo
4	Estatus	Indicador que sirve para saber en qué parte del proceso está el folio SEG
5	Fecha	Es la fecha en la que se genera el registro
6	Fecha cierre	Es la fecha en la que se finaliza la atención
7	Fecha de inicio	Es la fecha de inicio del evento reportado
8	Fecha de registro	Es la fecha en la que se comienza la atención al folio SEG
9	Fecha de solución	Es la fecha en la que se da una respuesta de solución
10	Fecha fin	Es la fecha en la que termina el evento reportado
11	Folio	ID de identificación del registro en el SEG
12	Folio de factura	ID de identificación del registro en el SAT
13	Importe	Cantidad facturada
14	No. de factura	ID de identificación de factura electrónica
15	No. de factura / Edo.	ID que identifica a la factura o estado de cuenta
16	Nota de crédito PDF	Documento portátil de la nota de crédito
17	Nota de crédito XML	Datos de la nota de crédito
18	Pagos	Comprobantes de pago del esquema pospago
19	Recibo	Comprobante de pago del esquema bolsa revolvente (prepago)
20	Soporte PDF	Documento portátil
21	Soporte TXT	Archivo de texto
22	Soporte XML	Datos de factura electrónica
23	Tiempo de solución	Equivalente al tiempo de duración del evento
24	Tipo	Clasificación de documento
25	Tipo de gravedad	Se visualiza el grado de incidencia en el que se encuentre el folio SEG
26	Tipo de incidencia	Se visualiza el tipo de incidencia en el que se encuentre el folio SEG
27	Vigencia del folio	Tiempo de atención que lleva el folio SEG

**C. Parámetros de búsqueda**

De requerir información específica hay que ingresar datos que puedan ayudar a la búsqueda y así obtener la información deseada, para esto hay que apoyarse en el(s) parámetro(s) de búsqueda encontrado(s) en cada submódulo.

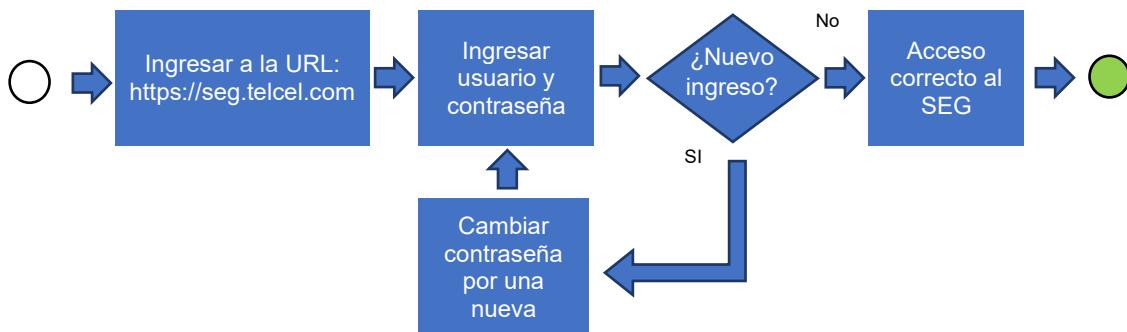
No.	Parámetros de búsqueda	Realiza una búsqueda por
1	Folio : <input type="text" value="00000"/>	El folio SEG
2	Fecha de : <input type="text" value=" / /"/> A : <input type="text" value=" / /"/>	Un rango de fechas
3	Estatus : <input type="text" value=".: Todos :."/> Estatus : <input type="button" value="Seleccionar"/>	Estado en el proceso en el que se encuentra el folio SEG
4	Tipo : <input type="text" value=".: Todos :."/>	Clasificación de acuerdo al submódulo para los folios SEG

## D. Descripción de figuras para los diagramas de proceso.

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

**5 ACCESO AL SEG**

## A. Diagrama del proceso: Acceso al SEG



## B. Descripción del proceso: Acceso al SEG

1. Ingresar a un navegador de internet.



Escribir la liga “<https://seg.telcel.com>” en la barra de direcciones y [ENTER].



2. Ingresar usuario y contraseña otorgado en el correo “Generación de usuario”.

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

4. Ingreso al portal del SEG.

## 6 ADMINISTRACIÓN Y PERFILES DE USUARIOS EN EL SEG

Por medio del SEG se realizará la comunicación y gestión de la prestación de los servicios por parte de Telcel, el concesionario requiere de representantes en el sistema para los cuales se tienen los siguientes perfiles:

- Usuario administrador concesionario
  - Usuarios operativos concesionario

El administrador concesionario se crea a través del convenio que se efectuó con Telcel, este podrá realizar la creación de usuarios operativos concesionario y editar su correo electrónico.

#### A. Diagrama de navegación al submódulo “Administración de usuarios”

Ingresar al portal del SEG > módulo “Administración de usuarios”.

Bienvenida

**Administración de usuarios**

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

≡

Usuarios registrados

	Usuario	Nombre completo	Rol	Estatus	Fecha de creación	Restablecer contraseña
1			Visitante	Activo	29/07/21 18:37	
2			Visitante	Activo	02/10/20 11:26	
3			Visitante	Activo	10/06/20 14:16	
4		Finanzas UV	Activo	10/06/20 14:03		
5			Visitante	Activo	24/03/20 14:16	
6			Visitante	Activo	12/09/19 16:54	
7			Visitante	Activo	12/09/19 16:53	
8			Visitante	Activo	23/05/19 17:13	
9			Visitante	Inactivo	11/03/19 20:29	
10			Visitante	Activo	11/03/19 20:29	
11			Visitante	Inactivo	11/03/19 20:29	
12			Visitante	Activo	11/03/19 20:29	
13			Visitante	Activo	11/03/19 20:29	
14			Visitante	Activo	11/03/19 20:29	
15			Visitante	Activo	11/03/19 20:29	
16			Visitante	Activo	11/03/19 20:29	

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16

Página 1 de 2

## 6.1 Creación de usuario

#### A. Diagrama del proceso: Creación de usuario



## B. Descripción del proceso: Creación de usuario

1. Dar clic en botón  del cuadro de usuarios registrados.

Usuarios registrados

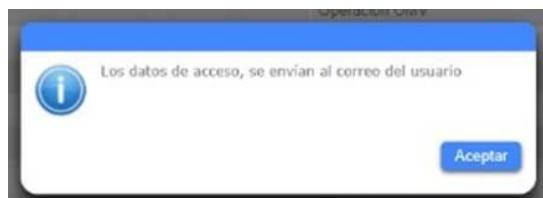
	Usuario	Nombre completo	Rol	Estatus	Fecha de creación	Restablecer contraseña
			Visitante	Activo	29/07/21 18:37	 
			Visitante	Activo	02/10/20 11:26	 
			Visitante	Activo	10/06/20 14:16	 
			Finanzas UV	Activo	10/06/20 14:03	 
			Visitante	Activo	24/03/20 14:16	 
			Visitante	Activo	12/09/19 16:54	 
			Visitante	Activo	12/09/19 16:53	 
			Visitante	Activo	23/05/19 17:13	 
			Visitante	Inactivo	11/03/19 20:29	 

2. Ingresar los datos solicitados en los campos y dar clic en el botón [Confirmar].

Nuevo usuario

*Razón social :	<input type="text"/>
*Nombre(s) :	<input type="text"/>
*Apellido paterno :	<input type="text"/>
Apellido materno :	<input type="text"/>
*Rol :	<input type="text" value=":: Seleccionar ::"/>
*Correo :	<input type="text"/>
*Confirmar correo :	<input type="text"/>
*Usuario de logueo :	<input type="text"/>
<input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Confirmar"/>	

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



Se visualizará el registro

Usuarios registrados

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

Página 1 de 1

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

SEG - Sistema Electrónico de Gestión

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

**Razón social:** *R&D*

**Nombre del usuario:** *seg.dortiz*

**Usuario de acceso:** *seg.dortiz*

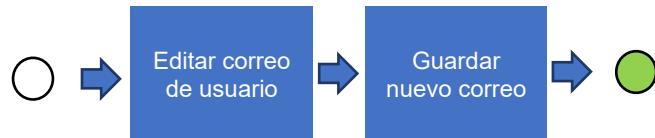
**Correo:** *seg.dortiz@telcel.com.mx*

**Contraseña:** *6t00ul7!*

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

## 6.2 Editar correo de usuarios operativos

- A. Diagrama del proceso: Editar correo de usuarios operativos



- B. Descripción del proceso: Editar correo de usuarios operativos

1. Dar clic en el botón

— 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

2. Aparecerá la ventana para modificar el correo del usuario operativo UV y dar clic en el botón [Actualizar].

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

Actualización de usuario

\*Razón social : RADIOMÓVIL DIPSA S.A DE C.V.  
 \*Nombre(s) : Alejandra  
 \*Apellido paterno : García  
 Apellido materno :  
 \*Rol : Operación OMV  
 \*Correo :   
 \*Confirmar correo :   
 \*Usuario de logeo : seg.ag

## 6.3 Cambio de contraseña de usuario

### A. Diagrama del proceso: Cambio de contraseña de usuario

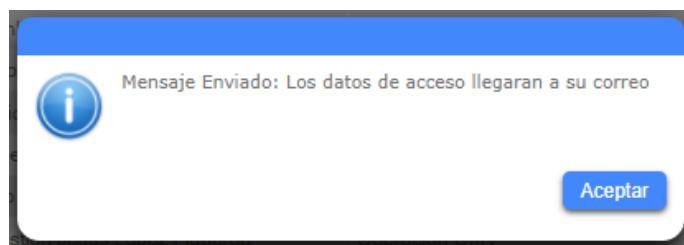


### C. Descripción del proceso: Cambio de contraseña de usuario

1. Dar clic en el botón  en la fila del usuario al que se desea cambiar la contraseña.

Usuario	Nombre completo	Role	Estatus	Fecha de creación	Restablecer contraseña
Operación	Activó				

Dar clic en el botón [Aceptar]



2. El usuario operativo recibirá un correo con el asunto "Cambio de contraseña de usuario" con datos de acceso.

SEG - Sistema Electrónico de Gestión

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

**Razón social:**

**Nombre del usuario:**

**Usuario de acceso:**

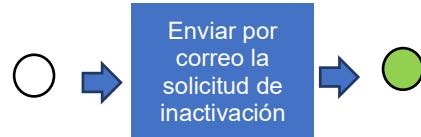
**Correo:**

**Contraseña:** 6t00u17!

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

## 6.4 Inactivación de usuario

### A. Diagrama del proceso: Inactivación de usuario

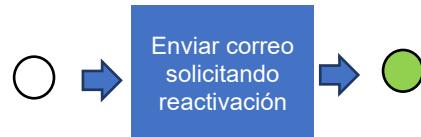


### B. Descripción del proceso: Inactivación de usuario

1. Enviar un correo a Telcel a [cc@mail.telcel.com](mailto:cc@mail.telcel.com) indicando el nombre(s) del usuario que se inactivara.

## 6.5 Reactivación de usuario

### A. Diagrama del proceso: Reactivación de usuario



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

1. Para la reactivación de un usuario operativo enviar un correo a Telcel a [cc@mail.telcel.com](mailto:cc@mail.telcel.com) con el usuario de acceso.
2. Una vez que el usuario este activo recibirá un correo para cambio de contraseña y acceder al SEG.

## 7 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

## 8 MÓDULO: BIENVENIDA

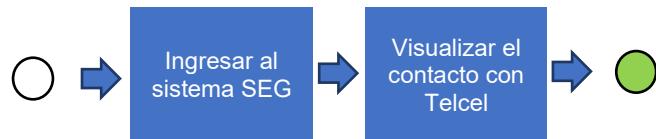
Contiene la información de contacto con Telcel.

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

Ingresar al portal del SEG > módulo “Bienvenida”



### B. Diagrama del proceso: Bienvenida



## 9 MÓDULO: ADMINISTRACIÓN

Permite la comunicación de actividades de mantenimiento del UV.

- A. Diagrama de navegación del módulo “Administración”  
Ingresar al portal del SEG > módulo “Administración”.

- B. Estatus del módulo

Estatus del módulo de Administración		
No.	Estatus	Descripción
1	Abierto	Se genero un folio SEG
2	Cancelado	Evento es suspendido o es un folio SEG duplicado o la información del folio SEG no corresponde al proceso en donde se genero
3	En proceso	Evento en ejecución o la atención del folio SEG se encuentra en curso
4	Programado	Planificación de un evento, él cual está por ocurrir
5	Terminado	El evento ha finalizado

## 9.1 Submódulo: Ventana de mantenimiento

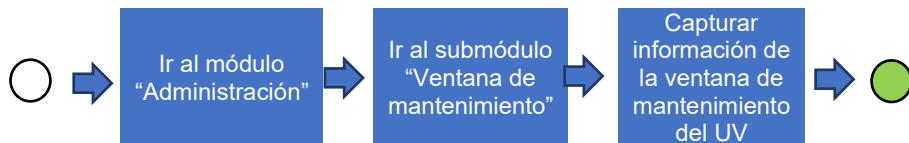
En este apartado el concesionario podrá documentar ventanas de mantenimiento, son los comunicados de algún evento que pueda generar alguna afectación o intermitencia en los servicios.

### A. Diagrama de navegación al submódulo “Ventana de mantenimiento”

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

Folio	Fecha de registro	Fecha de inicio	Actividad	Estatus	Fecha fin	Fecha cierre
	27/02/2023 18:12	28/02/2023 00:00	VENTANA DE MANTENIMIENTO URGENTE - 4G CONEXIONES A VDRAS AFECTADAS El dia de hoy se aplicará un mantenimiento urgente en los servidores que manejan las conexiones con las IPs	Terminado	28/02/2023 06:00	28/02/2023 08:00
	05/04/2023 12:50	12/04/2023 00:00	Aviso de Ventana de Mantenimiento Mandatoria Se realizará un incremento de memoria a nuestros servidores de Bases de Datos. La actividad que realizaremos implica una afectación total del servicio (Voz, SMS, Datos,	Terminado	12/04/2023 06:00	12/04/2023 12:00

### B. Diagrama del proceso: Registrar ventana de mantenimiento



## 9.1.1 Descripción del proceso: Registrar ventana de mantenimiento

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

**Ventana de mantenimiento**

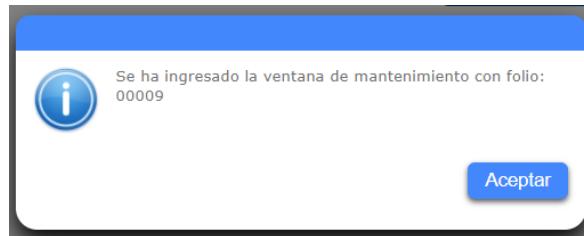
Fecha de :	<input type="text" value="11"/>  A : <input type="text" value="11"/>  Estatus : <input style="width: 100px;" type="text" value="Todos"/> 	<input type="button" value="Buscar"/>
<input type="button" value="Limpiar filtros"/>		

	<b>Folio</b>	<b>Fecha de registro</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Actividad</b>	<b>Estatus</b>	<b>Fecha fin</b>	<b>Fecha cierre</b>
---	--------------	--------------------------	------------------------	------------------	----------------	------------------	---------------------

1. Capturar la siguiente información, dar clic en el botón [Confirmar], aparecerá una pantalla donde indica que se generó el folio SEG dar clic en el botón [Aceptar] y se notificara por correo.

**Captura de ventana de mantenimiento**

Actividad :  <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; height: 100px; width: 100%;"></div>	
Fecha registro : <input type="text" value="27/03/2023 16:22"/>	Fecha fin : <input type="text" value="30/03/2023 06:00"/> 
Fecha inicio : <input type="text" value="29/03/2023 22:00"/> 	Fecha de cierre : <input type="text" value="30/03/2023 06:00"/> 
Estatus : <input type="text" value="Programado"/>	



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

**Ventana de mantenimiento**

Fecha de :	<input type="text" value="11"/>  A : <input type="text" value="11"/>  Estatus : <input style="width: 100px;" type="text" value="Todos"/> 	<input type="button" value="Buscar"/>
<input type="button" value="Limpiar filtros"/>		

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

## 10 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 del módulo “Facturación”

Ingresar al portal del SEG > módulo “Facturación”.



### B. Estatus del módulo

Estatus del módulo de Facturación		
No.	Estatus	Descripción
1	Abierto	Se genero un folio SEG
2	Cancelado	Es un folio SEG duplicado o la información del folio SEG no corresponde al proceso en donde se genero
3	Cerrado	Finaliza la atención del folio SEG
4	En proceso	Evento en ejecución o la atención del folio SEG se encuentra en curso
5	Incumplimiento de pago	La factura no fue pagada en el plazo de 18 días naturales siguientes a la emisión de la factura que estaba disponible en el folio SEG
6	Rechazado	La información con la que se generó el folio SEG está incompleta o es incorrecta por lo que se solicita documentar la información correspondiente
7	Solicitar	Vínculo para realizar una objeción
8	Terminado	Se ha brindado una respuesta al folio SEG

## 10.1 Submódulo: Bolsa revolvente

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

### A. Diagrama de navegación al submódulo “Bolsa revolvente”

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

### B. Diagrama del proceso: “Bolsa revolvente”



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

1. Se visualizará el histórico de los abonos y cargos, al saldo del corte del mes anterior y el total de cargos, con la posibilidad de descargar el soporte contable al dar clic sobre los archivos PDF y TXT.

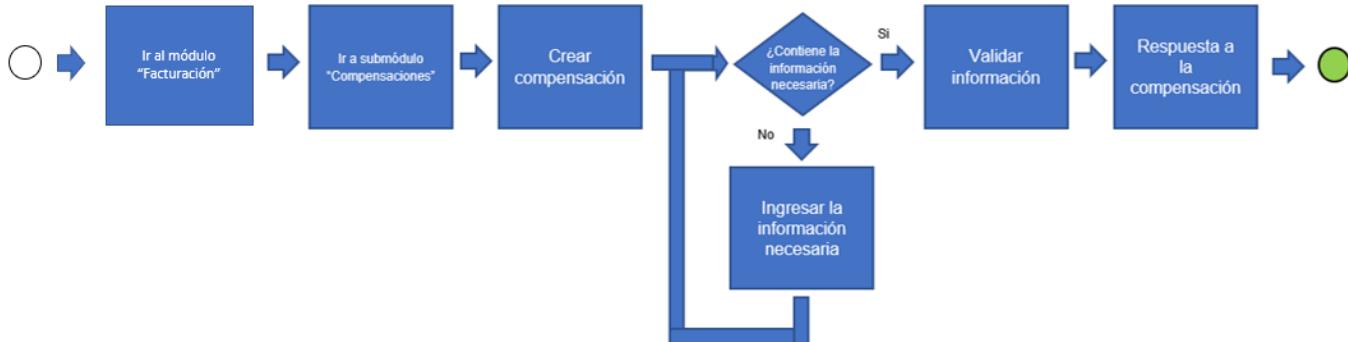
## 10.2 Submódulo: Compensaciones

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

### A. Diagrama de navegación al submódulo “Compensaciones”

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

### B. Diagrama del proceso: “Compensaciones”



#### 10.2.1 Descripción del proceso: Generar nueva compensación

1. Para crear una nueva compensación, dar clic en el botón

2. Capturar la siguiente información, dar clic en el botón Confirmar, aparecerá una ventana emergente donde indica que se generó el folio SEG dar clic en el botón Aceptar y se notificara por correo.

**Datos generales del solicitante**Razón Social :  Usuario :  Fecha de registro : **Detalle de la solicitud**Fecha de afectación :  28 Tiempo de afectación :  50  00  00  
hh mm ss Servicio afectado :  Voz  Datos  SMS

Justificación :

No se registra ningún servicio durante ese lapso de tiempo

**Documentos**

Documento  Archivo

4.pdf

**Adjuntar archivo****Regresar****Confirmar**

**SEG - Sistema Electrónico de Gestión**  
**UV**  
Se le notifica que se ha **generado la compensación** con el folio SEG: **00000**.  
Para mayor información, favor de consultar el sitio: <https://seg.telcel.com>  
Este correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo.

**i** Se ha generado correctamente su solicitud con folio 00010

**Aceptar**

El folio SEG generado aparecerá en la pantalla con el estatus “Abierto”.

**Compensaciones**

Folio : <input type="text"/> 00000	Fecha de : <input type="text"/> / / <input type="checkbox"/> A : <input type="text"/> / / <input type="checkbox"/> Estatus : <input type="text"/> Seleccionar	<b>Buscar</b>	<b>Limpiar filtros</b>
		<b>Fecha de registro</b>	<b>Folio</b>
			<b>Estatus</b>
		Abierto	

3. Telcel colocara el estatus “En proceso”, cuando inicie la atención del folio SEG.

**Compensaciones**

Folio : <input type="text"/> 00000	Fecha de : <input type="text"/> / / <input type="checkbox"/> A : <input type="text"/> / / <input type="checkbox"/> Estatus : <input type="text"/> Seleccionar	<b>Buscar</b>	<b>Limpiar filtros</b>
		<b>Fecha de registro</b>	<b>Folio</b>
			<b>Estatus</b>
		Rechazado	
		Cancelado	
		En Proceso	

<b>Fecha de registro</b>	<b>Folio</b>	<b>Estatus</b>
		Rechazado
		Cancelado
		En Proceso

**Datos generales del solicitante**

Folio :	Fecha de registro :
00001	09/08/2021 13:18:55
OMV :	Usuario :

**Detalle de la solicitud**

Fecha de afectación :	Tiempo de afectación :	Servicio afectado :
01/08/2021	70:00:00	<input checked="" type="checkbox"/> Voz <input type="checkbox"/> Datos <input type="checkbox"/> SMS
Justificación :		
Solicitud compensación		

**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha
	copia del folio_seg7970810.xlsx	04/10/2021 13:18:55

**Comentarios**

Fecha	Usuario	Comentario
04/10/2021 13:18:52		Sin esta validando la información

**Regresar** **Confirmar**

4. Telcel termina la atención al folio SEG, esto significa que Telcel ha revisado la información que le proporciono el UV y garantiza que entra en alguno de los siguientes casos:

Caso 1: Se aplicará la compensación en la factura en el mes [ ] del año [ ]

Caso 2: Ya fue aplicada la compensación en el mes [ ] del año [ ]

Caso 3: La información de soporte no es procedente de acuerdo a los requerimientos

**Compensaciones**

Folio :	00000	Fecha de :	/ / <input type="button" value="28"/>	A :	/ / <input type="button" value="28"/>	Estatus :	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<b>Buscar</b>	<b>Limpiar filtros</b>
---------	-------	------------	---------------------------------------	-----	---------------------------------------	-----------	--	---------------	------------------------

	Fecha de registro	Folio	Estatus
<input type="button" value=""/>	09/08/2021 20:22:18	00003	Terminado

Una vez que se atendió el folio SEG, el estatus cambiará de “En proceso” a “Terminado”, el concesionario debe dar el visto bueno al dar clic en el botón Finalizar para cerrar el folio SEG o una vez transcurridas las 48 horas en estatus “Terminado” se finalizará automáticamente con el estatus “Cerrado”.

**Datos generales del solicitante**

Folio :	Fecha de registro :
00003	09/08/2021 20:22:18
OMV :	Usuario :

**Detalle de la solicitud**

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

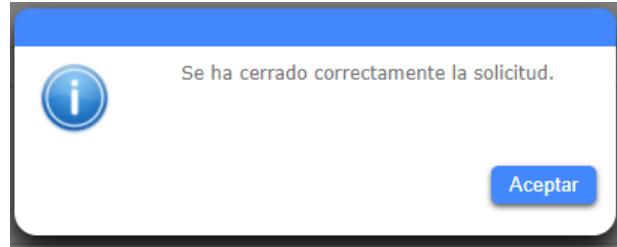
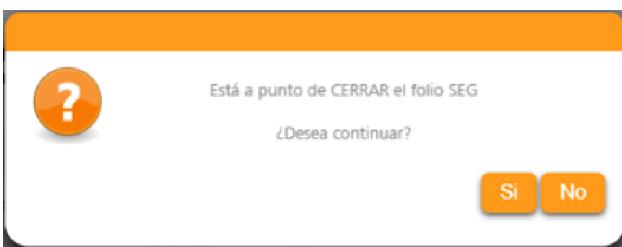
**Documentos**

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

**Comentarios**

Fecha	Usuario	Comentario
09/08/2021 21:03:23		<p>Telcel informa al Operador Móvil Virtual que, de la revisión de la información del Soporte, es procedente la solicitud respecto del procedimiento de suscripción de la Oferta OMV, la cual se detalló en los términos y condiciones señalados en el Anexo XIV Permisos Convencionales, de la Oferta OMV. Asimismo, se informa que la compensación fue aplicada en la facturación del mes de: Enero2023.</p>

**Regresar** **Finalizar**



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

Compensaciones

Folio :	Fecha de :	/ /	A :	/ /	Estatus :	Seleccionar	Buscar	Limpiar filtros
	06/10/20	000				Cerrado		
	18/04/20	000				Cerrado		

En caso de que el folio SEG sea rechazado será porque la información registrada no es correcta y Telcel solicitará al concesionario documentar la información correspondiente, cuando esto ocurra el estatus de “Rechazado” cambia a “Abierto”.

Compensaciones

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

Datos generales del solicitante

Folio : 00003	Fecha de registro : 22/09/2021 09:11:44	Usuario :	Estatus :
---------------	---	-----------	-----------

Detalle de la solicitud

Fecha de afectación : 22/09/2021	Tiempo de afectación : 56:00:00	Servicio afectado : <input type="checkbox"/> Voz <input type="checkbox"/> Datos <input type="checkbox"/> SMS
Justificación : Solicitud de compensación		

Documentos

Usuario :	Documento : copia-de-folios_seg16259524.xlsx	Fecha : 04/10/2021 10:17:24	Adjuntar archivo
-----------	--	-----------------------------	------------------

Comentarios

Fecha : 04/10/2021 10:20:20	Usuario :	Comentario :  Solicitud adjuntar la información requerida para continuar con la solicitud de compensación en términos del ANEXO XIV PENAS CONSEGUENCIALES de la Oferta Oficial. Adjuntar la información faltante
-----------------------------	-----------	---

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

## 10.3 Submódulo: Gestor de facturas

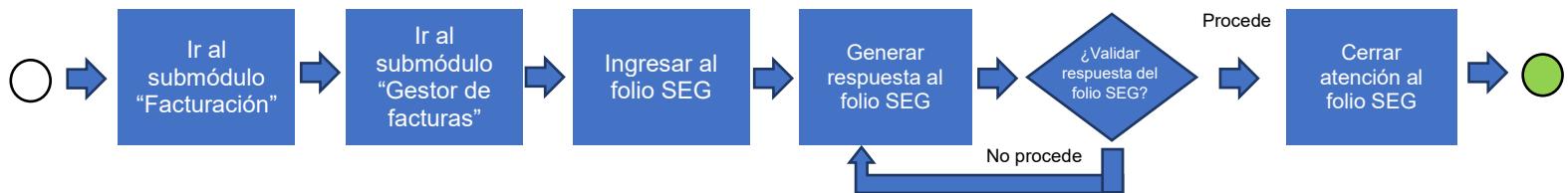
En este apartado el concesionario encontrará las facturas que se generan mensualmente por los cargos del servicio de la oferta (facturación bolsa revolvente y pospago) y de valor agregado (otras facturas), con el fin de concentrar los pagos correspondientes. Asimismo, de tener el esquema de bolsa revolvente,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

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

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

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
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		000256	Abierto
00000	28/12/2021 17:25:29	Facturación pospago		000256	Abierto
00127	28/12/2021 16:50:18	Facturación pospago		122554	Abierto
00126	28/12/2021 13:56:04	Facturación pospago		Pendiente	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

### B. Diagrama del proceso: “Gestor de facturas”



#### 10.3.1 Descripción del proceso: Pago de factura

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

##### A. Para Ingresar al detalle del folio SEG dar clic en el botón

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
000	27/09/2020	Administración de Usuarios	5	SAI-0000	Abierto

**Datos generales del solicitante**

Folio :	Tipo de factura :	Fecha de registro :
Concesionario :	Otras facturas Usuario :	Estatus : Abierto

**Detalle del servicio**

Otras facturas

Folio :  
 Número de factura :  
 Importe : \$ 6,454,00  
 Tipo : Normal  
 Concepto de factura : Administración de Usuarios

**Documentos**

Archivos de facturación

Usuario	Documento	Fecha	
	sal0000010775602949.pdf.pdf.pdf		
	client.exe (1).xml		
	sai0000010775602949.pdf.pdf.pdf		

Archivos de pago

Usuario	Documento	Fecha	

Adjuntar archivo

**Comentarios****Regresar** **Confirmar**

- B. En el cuadro “Documentos” agregaremos el archivo del comprobante de pago al dar clic en el botón [Adjuntar pago]. Aparecerá una ventana emergente donde se ingresará la cantidad del importe del comprobante 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].

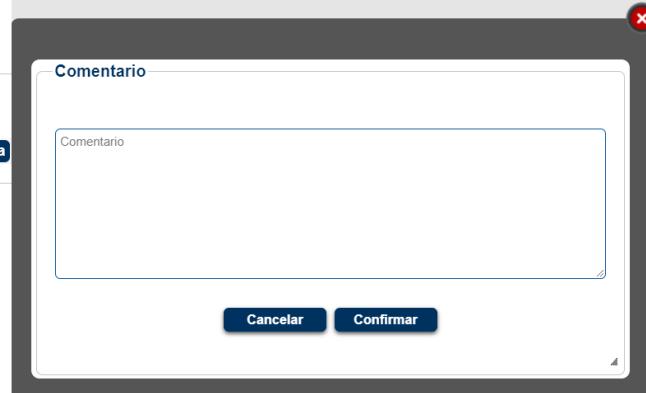
**Documentos**

Archivos de facturación			Archivos de pago		
Usuario	Documento	Fecha	Usuario	Documento	Fecha

Adjuntar pago



- C. Es necesario agregar un comentario, dar clic en el botón  y guardarlo con [Confirmar].



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

**Datos generales del solicitante**

Folio :	Tipo de factura :	Fecha de registro :
Concesionario :	Otras facturas	Usuario :
		Estado :
		Abierto

**Detalle del servicio**

Otras facturas

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

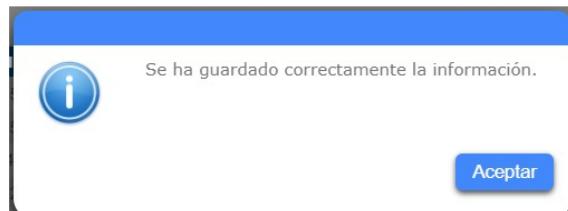
**Documentos**

Archivos de facturación			Archivos de pago		
Usuario	Documento	Fecha	Usuario	Documento	Fecha
sai0000010775602949.pdf.pdf					
client.exe (1).xml					
sai0000010775602949.pdf.pdf.pdf					

**Comentarios**

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

**Buttons:** Regresar, Confirmar



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

**Gestor de facturas**

Folio :	00000	Fecha de :	/ / 28	A :	/ / 28	Estatus :	Seleccionar	<b>Buscar</b>	<b>Limpiar filtros</b>
Tipo :	Todos								
<hr/>									
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		

2. Una vez que se atendió el folio SEG, el estatus cambiará a “Cerrado”.

**Gestor de facturas**

Folio :	00000	Fecha de :	/ / 28	A :	/ / 28	Estatus :	Seleccionar	<b>Buscar</b>	<b>Limpiar filtros</b>
Tipo :	Todos								
<hr/>									
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			Cerrado		

**Datos generales del solicitante**

Folio :	Tipo de factura :	Fecha de registro :	Fecha de cierre :
Razón social :	Usuario :	Estatus :	
		Cerrado	

**Detalle del servicio**

Otras facturas

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

**Documentos**

Archivos de facturación	Archivos de pago				
Usuario	Documento	Fecha	Usuario	Documento	Fecha
sai0000010775602949.pdf.pdf.pdf	19/10/2021 09:36:45		sai0000010775602949.pdf	20/09/2021 03:13:57	
client.exe (1).xml	19/10/2021 09:36:45				
sai0000010775602949.pdf.pdf.pdf	19/10/2021 09:55:59				

**Adjuntar archivo**

**Comentarios**

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

**Regresar**

En caso de que el folio SEG sea rechazado será porque la información registrada no es correcta y Telcel solicitará al concesionario documentar la información correspondiente, cuando esto ocurra el estatus de "Rechazado" cambia a "Abierto".

**Gestor de facturas**

Folio :	00000	Fecha de :	/ /	A :	/ /	Estatus :	Seleccionar	<b>Buscar</b>
Tipo :	<b>Limpiar filtros</b>							

	Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
1			Facturación pospago			Cancelado
2			Facturación pospago			En proceso
3			Facturación pospago			Rechazado

**Datos generales del solicitante**

Folio :	Tipo de factura :	Fecha de registro :
Concesionario :	Facturación Pospago	
	Usuario :	Estatus :
		Rechazado

**Detalle del servicio**

Facturación pospago
Importe de factura :
Número de factura :
Tipo : Normal

**Documentos**

Archivos de facturación	Archivos de pago																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Usuario</th> <th>Documento</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>sal0000010775602949.pdf.pdf.pdf</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>client.exe (1).xml</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>sai0000010775602949.pdf.pdf.pdf</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Usuario	Documento	Fecha		sal0000010775602949.pdf.pdf.pdf			client.exe (1).xml			sai0000010775602949.pdf.pdf.pdf		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Usuario</th> <th>Documento</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Usuario	Documento	Fecha			
Usuario	Documento	Fecha																	
	sal0000010775602949.pdf.pdf.pdf																		
	client.exe (1).xml																		
	sai0000010775602949.pdf.pdf.pdf																		
Usuario	Documento	Fecha																	
<b>Adjuntar archivo</b>																			

**Comentarios**

	<b>Usuario</b>	<b>Comentario</b>	<b>Fecha</b>
		Se rechaza comprobante de pago	
		Se adjunta comprobante de pago	

**Regresar** **Confirmar**

## 10.3.2 Descripción del proceso: Depósito a bolsa revolvente

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

**Gestor de facturas**

Folio :	00000	Fecha de :	/ /	28	A :	/ /	28	Estatus :	Seleccionar	<b>Buscar</b>
Tipo :	:: Todos ::								<b>Limpiar filtros</b>	

**Depositos a bolsa revolvente**

<b>Registro</b>
-----------------

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

- A. En el formato capturar los campos de Importe, Adjuntar archivo y agregar comentario, dar clic en el botón [Confirmar] para generar el folio SEG, se notificará por correo, aparecerá una ventana emergente con el Folio SEG y dar clic al botón [Aceptar].

**Datos generales del solicitante**

Razón social :	Tipo de factura :	Usuario :	Fecha de registro :
Depósito a bolsa revolvente			

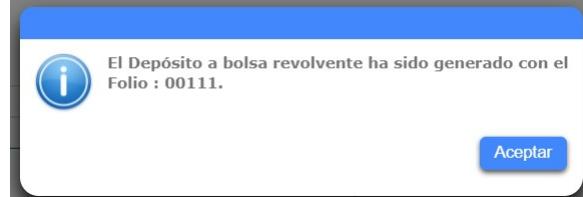
**Detalle del servicio**

Importe :	\$ 500,000.00
Por favor, ingrese el(las) comprobante(s) de pago.	
<b>Archivo</b>	<b>Adjuntar PDF</b>
 Comprobante de pago 1	

**Comentarios**

Se adjunta comprobante de pago del abono
--

**Regresar** **Confirmar**



El folio SEG generado aparecerá en la pantalla con el estatus “Abierto”.

**Gestor de facturas**

Folio :	00000	Fecha de :	/ /	28	A :	/ /	28	Estatus :	Seleccionar	<b>Buscar</b>
Tipo :	:: Todos ::								<b>Limpiar filtros</b>	

**Depositos a bolsa revolvente**

<b>Registro</b>
-----------------

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

2. Telcel colocara el estatus “En proceso”, cuando inicie la atención del folio SEG.

## Gestor de facturas

Folio :	00000	Fecha de :	/ /	28	A :	/ /	28	Estatus :	Seleccionar
<input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Limpiar filtros"/>									
Tipo : <input type="button" value="Todos .."/>									

## Depositos a bolsa revolvente

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

## Datos generales del solicitante

Folio :	Type de factura :	Fecha de registro :
	Depósito a Bolsa Revolvente	
	Usuario :	Estatus :
		En proceso

## Detalle del servicio

Depósito de bolsa revolvente

Importe :  
Número de factura : saa1223300000012127

## Documentos

Archivos de facturación

Archivos de desposito(s)

Usuario	Documento	Fecha		Usuario	Documento	Fecha	
					sai0000010775602949.pdf		<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>

## Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha
	En validación Se adjunta comprobante de pago.	

3. Telcel da por validado el comprobante de pago, registra los documentos contables correspondientes y finaliza la atención al folio SEG con el estatus “Terminado”.

## Gestor de facturas

Folio :	00000	Fecha de :	/ /	28	A :	/ /	28	Estatus :	Seleccionar
<input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Limpiar filtros"/>									
Tipo : <input type="button" value="Todos .."/>									

## Depositos a bolsa revolvente

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
		Depósito a bolsa revolvente			Terminado

4. El concesionario debe dar el visto bueno al dar clic en el botón Finalizar para cerrar el folio SEG o una vez transcurridas las 48 horas en estatus “Terminado” se finalizará automáticamente con el estatus “Cerrado”.

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Depósito de bolsa revolvente

Importe :  
Número de factura : ssa123300000012127

**Documentos**

Archivos de facturación	Archivos de desposito(s)															
<table> <thead> <tr> <th>Usuario</th> <th>Documento</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>sal0000010775602949.pdf.pdf</td> <td>19/10/2021 09:36:45</td> </tr> <tr> <td></td> <td>client.exe (1).xml</td> <td>19/10/2021 09:36:45</td> </tr> </tbody> </table>	Usuario	Documento	Fecha		sal0000010775602949.pdf.pdf	19/10/2021 09:36:45		client.exe (1).xml	19/10/2021 09:36:45	<table> <thead> <tr> <th>Usuario</th> <th>Documento</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>sal0000010775602949.pdf</td> <td>20/09/2021 03:13:57</td> </tr> </tbody> </table>	Usuario	Documento	Fecha		sal0000010775602949.pdf	20/09/2021 03:13:57
Usuario	Documento	Fecha														
	sal0000010775602949.pdf.pdf	19/10/2021 09:36:45														
	client.exe (1).xml	19/10/2021 09:36:45														
Usuario	Documento	Fecha														
	sal0000010775602949.pdf	20/09/2021 03:13:57														

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha
	Se adjunta archivos de facturación	19/01/20
	Buenas tardes: Adjunto comprobante de pago de bolsa revolvente correspondiente	19/01/20

**Regresar** **Rechazar** **Finalizar**

- A. Cuando se da visto bueno aparece una ventana emergente para confirmar el cierre del folio SEG, dar clic en el botón [Si] para continuar dar clic en el botón [Aceptar] y el estatus cambiará a “Cerrado”.



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

**Gestor de facturas**

Folio :	00000	Fecha de :	/ /	28	A :	/ /	28	Estatus :	Seleccionar	<b>Buscar</b>
Tipo :	- Todos -									<b>Limpiar filtros</b>

**Depositos a bolsa revolvente**

**Registro**

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
00113	27/09/2021 16:35:15	Depósito a bolsa revolvente	\$ 12.332,00	SAI000009821	Cerrado

## 10.4 Submódulo: Objeciones

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

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

Ingresar 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	sal00001	Facturación pospago		Solicitar
01/10/21 15:14:22	00290	SAI-000000470	Administración de Usuarios		Solicitar
30/09/21 17:36:35	00123	sal000012233	Facturación pospago		Solicitar
28/09/21 16:47:54	00122	4	Facturación pospago		Solicitar
27/09/21 14:58:57	00121	sal00001222	Facturación pospago		Solicitar
27/09/21 12:16:43	00120	sal0000122	Facturación pospago		Solicitar
27/09/21 03:28:01	00119	572057	Facturación pospago		Solicitar
24/09/21 16:34:18	00118	sal00001	Facturación pospago		Solicitar

### B. Diagrama de proceso: “Objeciones”



#### 10.4.1 Descripción del proceso: Solicitar objeción

1. Para generar una nueva objeción, seleccionar la factura correspondiente, dar clic sobre el vínculo de [Solicitar].

Fecha de registro	Folio factura	No. factura	Concepto	Importe	Estatus
02/08/21 17:17:12	00080	SAI-000001061	Facturación pospago		Solicitar

2. En el formato capturar el motivo de la objeción en los campos de Comentarios, Adjuntar los archivos de soporte y el Importe.

**Datos generales de la factura**

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

**Detalle**

Archivos

**Comentarios :**  
Se adjunta las pruebas para su revisión

**Importe :** \$ 80,000.00

\*La carga límite por archivo es de 2 Gb

**Regresar** **Confirmar**

**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.

**Se ha generado la objeción con folio: 00079**

**Aceptar**

El folio SEG de la factura cambia de estatus “Solicitar” a “Abierto”.

**Objeciones**

Folio:	<input type="text"/>	<b>Buscar</b>	<b>Limpiar filtros</b>		
Fecha de registro	Folio factura	No. factura	Concepto	Importe	Estatus
07/10/21 13:10:36	00085	sal00001212	Facturación pospago	\$ 7,894.00	Abierto

3. Telcel colocara el estatus “En proceso”, cuando inicie la atención del folio SEG.

**Objeciones**

Folio:	<input type="text"/>	<b>Buscar</b>	<b>Limpiar filtros</b>		
Fecha de registro	Folio factura	No. factura	Concepto	Importe	Estatus
07/10/21	00085		Facturación pospago	\$ 7,894.00	En proceso

## Datos generales de la factura

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

## Documentos

Facturas			Archivos de solicitud		
Usuario	Documento	Fecha	Usuario	Documento	Fecha
: sai0000010613113605	pdf	02/08/21 00:00:00	Reporte_Estado_De_Pago.pdf		13/08/2021 11:40
: tlcmx07202111010278.txt		02/08/21 00:00:00	Holi.txt		13/08/2021 11:40
: sai0000010618881210.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		Solicito revisión

Regresar

4. Una vez que se atendió el folio SEG, el estatus cambiará de “En proceso” a “Terminado”, el concesionario debe dar el visto bueno al dar clic en el botón Finalizar para cerrar el folio SEG o una vez transcurridas las 48 horas en estatus “Terminado” se finalizará automáticamente con el estatus “Cerrado”.

## Objeciones

Objeciones					
Folio:	Buscar				
	Limpiar filtros				
Fecha de registro	Folio factura	No. factura	Concepto	Importe	Estatus
09/10/21	sai		Facturación paspago	\$ 555.00	Terminado

## Datos generales de la factura

Folio factura :	Fecha de registro :	Fecha límite de atención :
	09/08/20	08/09/20
No. de factura :	Importe :	
	\$ 1,000,000.00	
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	CASIL940621MDFRNR09 CURP.pdf		09/08/2021 22:47	: folio.pdf		09/08/2021 23:20
: tlcmx07202111010278.txt		02/08/21 00:00:00	Holi.txt		09/08/2021 22:47	: SAI000001054.xml		09/08/2021 23:20
: sai0000010618881210.xml		02/08/21 00:00:00						

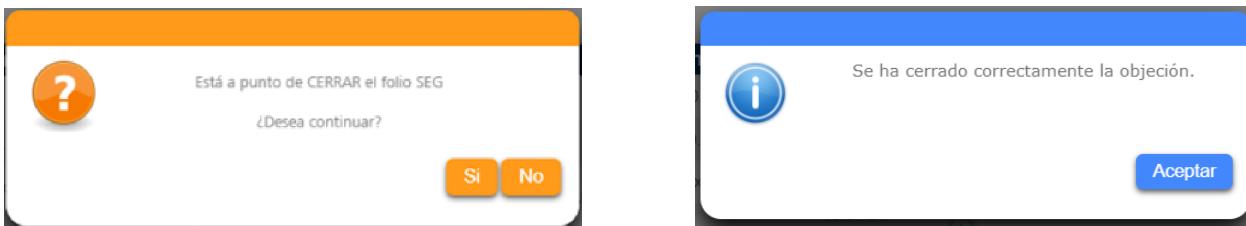
Importe objetado : \$ 100,000.00

Importe autorizado : \$ 30,000.00

## Comentarios

Fecha de registro	Usuario	Comentario
09/08/2021 23:21		Se realizó la objeción
09/08/2021 23:17		Esta en validación

Regresar Rechazar Finalizar



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

**Objeciones**

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

En caso de que el folio SEG sea rechazado será porque la información registrada no es correcta y Telcel solicitará al concesionario documentar la información correspondiente, cuando esto ocurra el estatus de “Rechazado” cambia a “Abierto”.

**Objeciones**

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

**Datos generales de la factura**

Folio factura :	Fecha de registro :	Fecha límite de atención :
	29/01/20	28/02/20
	No. de factura :	Importe :
		\$ 749,560.99
Estatus :		
Rechazado		

**Documentos**

Facturas			Archivos de solicitud			Archivo de rechazo			
Usuario	Documento	Fecha	Usuario	Documento	Fecha	Usuario	Documento	Fecha	
			2		29/01/20		2.pdf		01/02/20
			2		29/01/20				

Importe objetado : \$ 50,000.00

**Adjuntar Archivo**

**Comentarios**

Fecha de registro	Usuario	Comentario
01/02/20		Los cálculos corresponden a los cargos realizados, por lo tanto no procede la objeción.
29/01/20		Se documentan las pruebas para iniciar la objeción

## 10.5 Submódulo: Otras facturas

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

### A. Diagrama de navegación al submódulo “Otras facturas”

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

### B. Diagrama del proceso: “Otras facturas”



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

1. Visualizar los cargos y pagos por los servicios adicionales con Telcel, también se encuentran los documentos contables correspondientes, los cuales se pueden descargar al momento de dar clic en icono de interés.

## 10.6 Submódulo: Pospago UV

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

### A. Diagrama de navegación al submódulo “Pospago UV”

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

### B. Diagrama del proceso: “Pospago UV”



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

1. Visualizar los cargos y pagos por los servicios contratados con Telcel, también se encuentran los documentos contables correspondientes, los cuales se pueden descargar al momento de dar clic en icono de interés.

## 11 MÓDULO: INCIDENCIAS

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

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

Ingresar al portal del SEG > módulo “Incidencias”



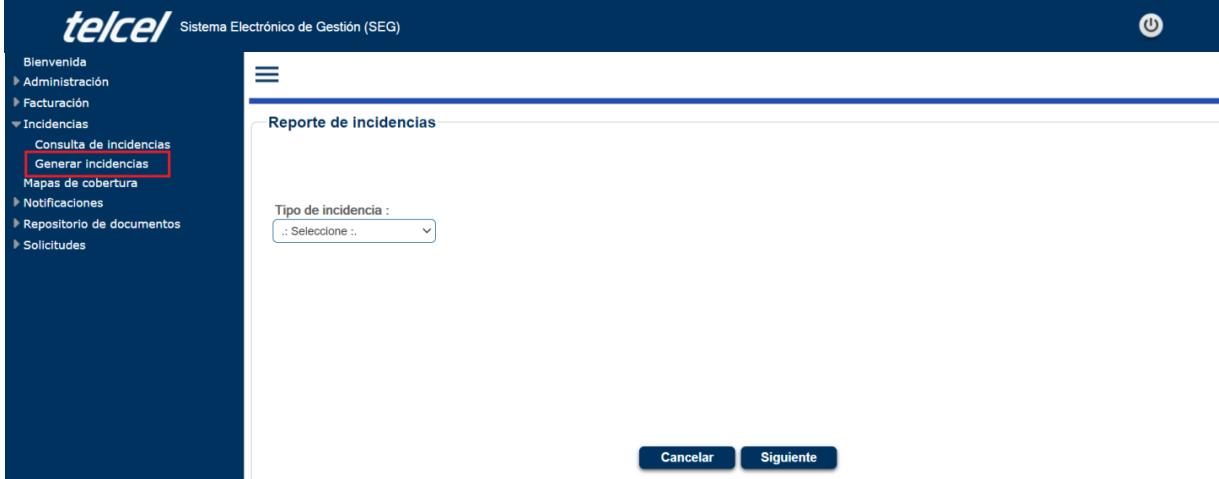
### A. Estatus del módulo

Estatus del módulo de incidencias		
No.	Estatus	Descripción
1	Abierto	Se genero un folio SEG
2	Cancelado	Es un folio SEG duplicado o la información del folio SEG no corresponde al proceso en donde se genero
3	Cerrado	Finaliza la atención del folio SEG
4	Rechazado	La información con la que se generó el folio SEG está incompleta o es incorrecta por lo que se solicita documentar la información correspondiente
5	Validado	El folio SEG cumple con la información necesaria para comenzar con la atención del folio SEG
6	Terminado – Solucionado	Cuando el folio SEG se le da una respuesta de solución
7	Troubleshooting	Se realizo el proceso para identificar la causa origen de la incidencia y/o inconsistencia reportada

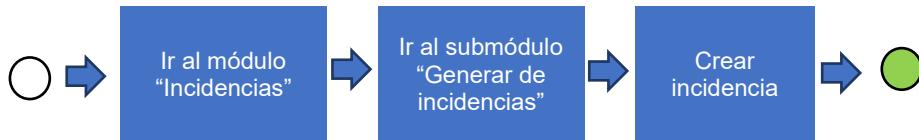
## 11.1 Submódulos: “Generar incidencias”

### A. Diagrama de navegación del submódulo: “Generar incidencias”

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



### B. Diagrama del proceso: “Generar incidencias”



#### 11.1.1 Descripción del proceso: Generar incidencias

1. Para determinar la categoría de la incidencia seleccionar el “Tipo de incidencia”, “Servicio” y “Descripción”.

- A. De acuerdo con la categoría seleccionada se mostrará la información a capturar para generar la incidencia, una vez capturada la información se da clic en el botón [Confirmar] para generar el folio SEG.

**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**

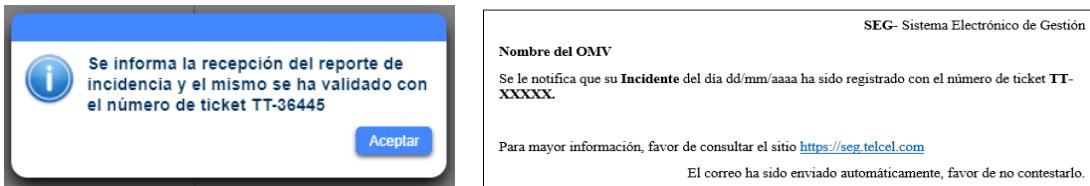
Sin llamadas

**\*Detalle de incidencia**

No recibe ni puede hacer llamadas

**Regresar** **Confirmar**

B. Se genera el folio SEG y se notificará por correo.



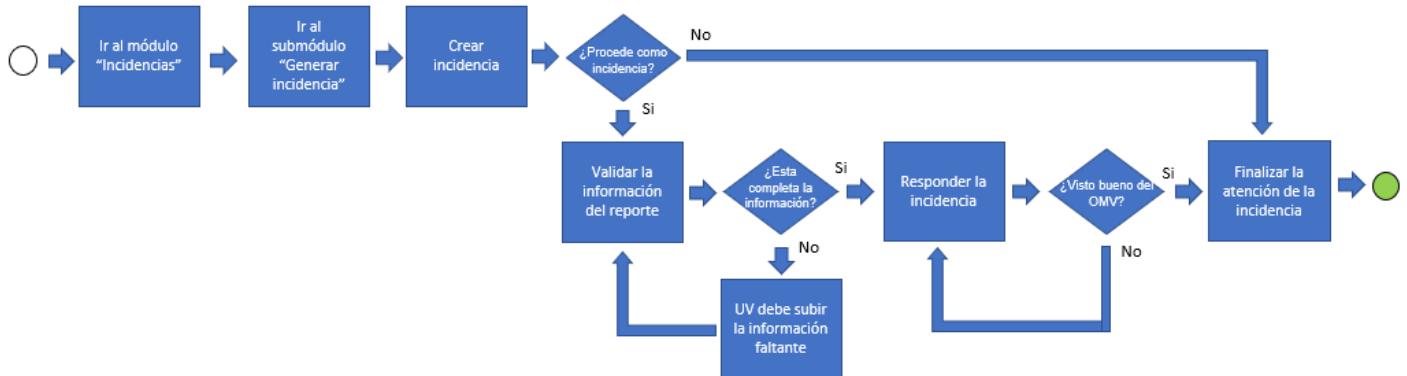
El folio SEG generado aparecerá en el submódulo “Consulta de incidencias” con el estatus “Abierto”.

## 11.2 Submódulo: “Consulta de incidencias”

A. Diagrama de navegación del submódulo: “Consulta de incidencias”

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

## B. Diagrama del proceso: "Consulta de incidencias"



## 11.2.1 Descripción del proceso: Seguimiento de incidencias

1. Telcel recibe la notificación de que se generó un folio SEG de incidencias e inicia con la revisión de la información incluida, una vez concluido esto Telcel dará respuesta con el estatus "Validado" cuando termine de revisar que el reporte cumple con toda la información necesaria para iniciar el flujo de atención.

Consulta de incidencias

Folio :	Fecha de :	28	A :	28	Estatus :	Seleccionar	Buscar	Limpiar filtros
TT-	06/02/20				Validado	Menor	Informática	

Datos generales del folio

Folio :	TT-
Estatus :	Validado
Fecha :	01/02/20

Detalle

Campo ingresado	Descripción
Detalle de Incidencia	EL USUARIO NO PUEDE RECIBIR MENSAJES DE LOS APLICATIVOS
Nombre del Cliente	

Documentos

Documento	Fecha
21	01/02/20

Comentarios

Fecha	Autor	Comentario
01/02/20	Soporte Telcel	Buena tarde, la validación ha comenzado

2. Una vez concluida la validación, Telcel analizó la información del reporte y da respuesta y/o solución, por lo que se le solicita al concesionario validar la atención brindada y el estatus del folio SEG cambia de “Validado” a “Terminado-Solucionado”.

#### Consulta de incidencias

Folio :	<input type="text"/>	Fecha de :	<input type="text"/> / /  28	A :	<input type="text"/> / /  28	Estatus :	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Buscar"/>	<input type="button" value="Limpiar filtros"/>	
---------	----------------------	------------	---	-----	---	-----------	--	---------------------------------------	--	---

	Folio	Fecha de registro	Fecha de solución	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia	
	TT-	06/02/20	06/02/20	1d 1h 2m 30s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática	 

#### Datos generales del folio

Folio :	<input type="text"/>
Estatus :	Terminado - Solucionado
Fecha :	<input type="text"/>

#### Detalle

Campo ingresado	Descripción
Detalle de Incidencia	<input type="text"/>
Nombre del Cliente	<input type="text"/>

#### Documentos

Documento	Fecha
a7121354	
25549910	
1892187	

#### Comentarios

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

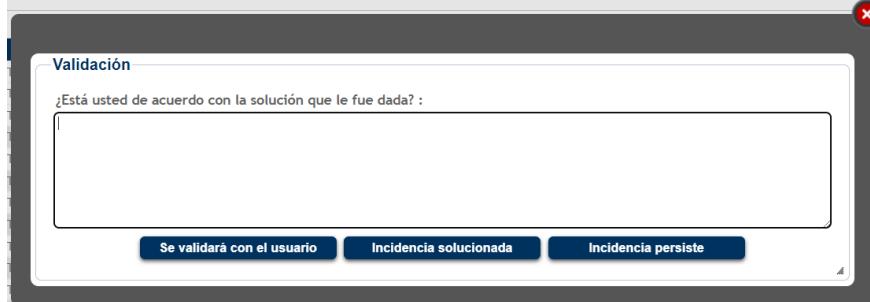
A. Para validar la solución brindada dar clic en el botón .

#### Consulta de incidencias

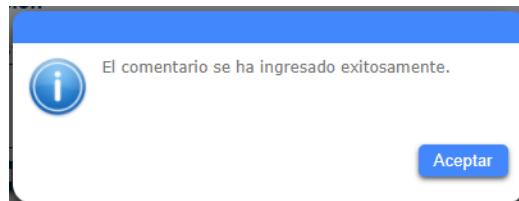
Folio :	<input type="text"/>	Fecha de :	<input type="text"/> / /  28	A :	<input type="text"/> / /  28	Estatus :	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Buscar"/>	<input type="button" value="Limpiar filtros"/>	
---------	----------------------	------------	---	-----	---	-----------	--	---------------------------------------	--	---

	Folio	Fecha de registro	Fecha de solución	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia	
	TT-	06/02/20	11/00:00	1d 1h 2m 30s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática	 

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



A modal dialog box titled "Validación" (Validation). It contains the question "¿Está usted de acuerdo con la solución que le fue dada?" (Are you in agreement with the solution that was given to you?). Below the question is a large empty text area for a comment. At the bottom are three buttons: "Se validará con el usuario" (Will be validated with the user), "Incidencia solucionada" (Incident solved), and "Incidencia persiste" (Incident persists). A red circle with a white 'X' is in the top right corner of the dialog.



- I. El folio SEG permanecerá con el estatus “Terminado - Solucionado” y se mantendrá el botón  para que el concesionario documente el resultado de la atención con su visto bueno, de lo contrario después de las 48 horas se cambiara el estatus a “Cerrado sin validación”.

#### Consulta de incidencias



A search interface for incidents. It includes fields for "Folio" (Folio), "Fecha de : / /" (Date from), "A : / /" (Date to), "Estatus" (Status), "Seleccionar" (Select), "Buscar" (Search), and "Limpiar filtros" (Clear filters). Below the search bar is a table header with columns: Folio, Fecha de registro, Fecha de solución, Vigencia del folio, Estatus, Tipo de gravedad, and Tipo de incidencia. The first row of the table header is highlighted with a red border.

- II. Para los casos en los que el concesionario da visto bueno a la solución dar clic en el botón “Incidencia solucionada”. El estatus del folio SEG cambia de “Terminado - Solucionado” a “Cerrado con validación”.

#### Consulta de incidencias



A search interface for incidents. It includes fields for "Folio" (Folio), "Fecha de : / /" (Date from), "A : / /" (Date to), "Estatus" (Status), "Seleccionar" (Select), "Buscar" (Search), and "Limpiar filtros" (Clear filters). Below the search bar is a table with data. The first row of the table is highlighted with a red border. The table columns are: Folio, Fecha de registro, Fecha de solución, Vigencia del folio, Estatus, Tipo de gravedad, and Tipo de incidencia.

- III. En caso de que la incidencia persista dar clic en el botón “Incidencia persiste” en donde se reinicia la atención del folio SEG y el estatus del folio SEG cambia de “Terminado - Solucionado” a “Abierto”.

## Consulta de incidencias

Folio :	<input type="text"/>	Fecha de :	<input type="text"/> / /  A :	<input type="text"/> / / 	Estatus :	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Buscar"/>	<input type="button" value="Limpiar filtros"/>	
---------	----------------------	------------	--	--	-----------	--	---------------------------------------	--	---

Folio	Fecha de registro	Fecha de solución	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia	
 TT-	06/02/20	/ / 00:00	0d 0h 44m 39s	Abierto	Menor	Informática	

- IV. De haber transcurrido 48 horas del estatus “Terminado - Solucionado” sin respuesta del concesionario el folio SEG pasara a “Cerrado sin validación”.

## Consulta de incidencias

Folio :	<input type="text"/>	Fecha de :	<input type="text"/> / /  A :	<input type="text"/> / / 	Estatus :	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Buscar"/>	<input type="button" value="Limpiar filtros"/>	
---------	----------------------	------------	--	--	-----------	--	---------------------------------------	--	---

Folio	Fecha de registro	Fecha de solución	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia	
 TT-	06/02/20	06/02/20	1d 1h 2m 59s	Cerrado sin validación	Menor	Informática	

Respuesta 2: La incidencia reportada se atiende y se identificara con el estatus de “Troubleshooting” cuando la causa origen requiere algún desarrollo. Telcel dará respuesta por lo que se le solicita al concesionario validar la atención brindada.

## Consulta de incidencias

Folio :	<input type="text"/>	Fecha de :	<input type="text"/> / /  A :	<input type="text"/> / / 	Estatus :	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Buscar"/>	<input type="button" value="Limpiar filtros"/>	
---------	----------------------	------------	--	--	-----------	--	---------------------------------------	--	---

Folio	Fecha de registro	Fecha de solución	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia	
 TT-	06/02/20	/ / 00:00	2d 1h 2m 29s	Troubleshooting	Menor	Informática	 

**Datos generales del folio**

Folio :	
Estatus :	Troubleshooting
Fecha :	

**Detalle**

Campo ingresado	Descripción
Detalle de Incidencia	
Nombre del Cliente	

**Documentos**

Documento	Fecha
a7121354	
25549910	
1892187	

**Comentarios**

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

**Regresar**

A. Para validar la solución brindada dar clic en el botón .

**Consulta de incidencias**

Folio :	Fecha de :	28	A :	28	Estatus :	Seleccionar	Buscar
							Limpiar filtros

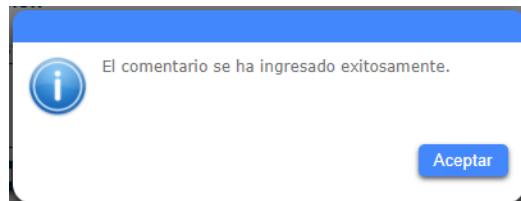
Folio	Fecha de registro	Fecha de solución	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia
TT-	06/02/20	06/02/20	2d 1h 2m 29s	Troubleshooting	Menor	Informática

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

**Validación**

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

**Se validará con el usuario**   **Incidencia solucionada**   **Incidencia persiste**



- I. En caso de elegir la opción “Se validará con el usuario”, el folio SEG permanecerá con el estatus “Troubleshooting” y se mantendrá el botón para que el concesionario documente el resultado de la atención con su visto bueno, de lo contrario después de las 48 horas desaparecerá el botón y la atención del folio SEG finalizara.

Consulta de incidencias

Folio :	Fecha de :	11 28	A :	11 28	Estatus :	Seleccionar	Buscar
							Limpiar filtros

Folio	Fecha de registro	Fecha de solución	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia	
TT-	06/02/20	06/02/20	2d 1h 2m 29s	Troubleshooting	Menor	Informática	

- II. Para los casos en los que el concesionario da visto bueno a la solución, dar clic en el botón “Incidencia solucionada” y quedará documentado el folio SEG con el estatus “Troubleshooting”.

Consulta de incidencias

Folio :	Fecha de :	11 28	A :	11 28	Estatus :	Seleccionar	Buscar
							Limpiar filtros

Folio	Fecha de registro	Fecha de solución	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia	
TT-	06/02/20	06/02/20	2d 1h 2m 29s	Troubleshooting	Menor	Informática	

- III. En caso de que la incidencia persista dar clic en el botón “Incidencia persiste” en donde se reinicia la atención del folio SEG y permanecerá en el estatus de “Troubleshooting”. Una vez que Telcel identifique la causa origen de la incidencia solicitará nuevamente la validación y aparecerá el botón .

Consulta de incidencias

Folio :	Fecha de :	11 28	A :	11 28	Estatus :	Seleccionar	Buscar
							Limpiar filtros

Folio	Fecha de registro	Fecha de solución	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia	
TT-	06/02/20	06/02/20	2d 1h 2m 29s	Troubleshooting	Menor	Informática	

- IV. De haber transcurrido 48 horas sin que el concesionario haya validado el folio SEG se quitará el botón y se quedará con el estatus “Troubleshooting”.

Consulta de incidencias

Folio :	Fecha de :	11 28	A :	11 28	Estatus :	Seleccionar	Buscar
							Limpiar filtros

Folio	Fecha de registro	Fecha de solución	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia	
TT-	06/02/20	06/02/20	2d 1h 2m 29s	Troubleshooting	Menor	Informática	

En caso de que el folio SEG sea rechazado será porque la información registrada no es correcta y Telcel solicitará al concesionario documentar la información correspondiente, cuando esto ocurra el estatus de "Rechazado" cambia a "Abierto".

**Consulta de incidencias**

Folio : <input type="text"/>	Fecha de : <input type="text"/> / / <input type="button" value="20"/> A : <input type="text"/> / / <input type="button" value="20"/> Estatus : <input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Buscar"/>	<input type="button" value="Limpiar filtros"/>
------------------------------	---	---------------------------------------	--

Folio	Fecha de registro	Fecha de solución	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia
01/02/20	01/02/20		0d 0h 17m 42s	Rechazado	Menor	Informática

**Datos generales del folio**

Folio : <input type="text"/>	Estatus : <b>Rechazado</b>
Fecha : <input type="text"/> 01/02/20	

**Detalle**

Campo ingresado	Descripción
Detalle de Incidencia	EL USUARIO NO PUEDE RECIBIR MENSAJES DE LOS APLICATIVOS
Nombre del Cliente	

**Documentos**

Documento	Fecha
21	01/02/20

**Comentarios**

Fecha	Autor	Comentario
01/02/20	Soporte Telcel	Se solicita información adicional

**Regresar**

A. Para agregar la información faltante dar clic en el botón  elegir una de las 3 opciones que se despliegan, aparecerá una ventana emergente donde se agrega la información faltante y dar clic en el botón de [Aceptar] y cambiará el estatus de “Rechazado” a “Abierto”.

#### Datos generales del folio

Folio :	
Estatus :	Rechazado
Fecha :	

#### Detalle

Campo ingresado	Descripción
Detalle de Incidencia	
Nombre del Cliente	

**Nuevo comentario**

**Documentos**

Documento	Fecha

#### Comentarios

Fecha	Autor	Comentario
01/02/2024 16:26:55	Soporte Telcel	Se solicita información adicional: Se solicita información adicional

[Regresar](#)

Si en el supuesto en que este duplicado el folio SEG será cancelado y se finaliza el proceso.

#### Consulta de incidencias

Folio :	<input type="text"/>	Fecha de :	<input type="text"/> / / 	A :	<input type="text"/> / / 	Estatus :	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Buscar"/>	<input type="button" value="Limpiar filtros"/>
---------	----------------------	------------	--	-----	--	-----------	--	---------------------------------------	--

Folio	Fecha de registro	Fecha de solución	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia
				Cancelado	Menor	Informática

**Datos generales del folio**

Folio :	
Estatus :	Cancelado
Fecha :	

**Detalle**

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

**Documentos**

Documento	Fecha
a7589795	
29218605	
15566073	

**Comentarios**

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

**Regresar**

## 12 MÓDULO: MAPAS DE COBERTURA

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

A. Diagrama de navegación del módulo “Mapas de cobertura”:  
Ingresar al portal del SEG > módulo “Mapas de cobertura”

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

**Mapas de cobertura**

A continuación, para consulta de los Concesionarios Solicitantes, se encuentran los Mapas de Cobertura Garantizada y Cobertura Diferenciada de Telcel georreferenciados, actualizados y presentados al Instituto Federal de Telecomunicaciones de conformidad al Lineamiento Vigoroso de Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los Prestadores del Servicio Móvil, publicados en el Diario Oficial de la Federación el día 17 de enero de 2018 y la Hacienda Vigente Septima de la Resolución P/IFI/0212/20/488, para los servicios de Voz, SMS y Datos, actualizados al 31 de enero de 2024.

Tecnologías :

Puntos Interconexión :

**Mapas LAC-RAC-TAC**

A continuación se encuentran los mapas de cobertura LAC's, RAC's y TAC's por servicio y tecnología, de conformidad al numeral 2 "Mapas de Cobertura por Área de Servicio", del Sub-Anexo D "Alta y Baja de Coberturas", del Anexo II "Acuerdos Técnicos" de la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Fijo de Usuario Visitante; información actualizada al segundo semestre 2023.

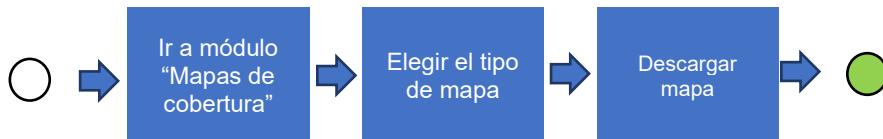
LAC's - RAC's - TAC's :

Mapas sitios disponibles :

Sitios disponibles :

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

## B. Diagrama del proceso: “Mapas de cobertura”



## 12.1.1 Descripción del proceso: Descargar mapas de cobertura

Responsable: Operativo UV

1. Seleccionar la opción deseada y para descargar el archivo dar clic en el botón , y/o

Sección “Tecnologías”.

**Tecnologías :**

GSM

.. Seleccione ..

5G  
GSM  
LTE  
UMTS

**Archivos**

Archivo	
GSM DIFERENCIADA 4Q2023.zip	
GSM GARANTIZADA 4Q2023.zip	

Sección “Puntos de interconexión”

Puntos interconexión :



Sección “LAC’s - RAC’s – TAC’s”

**LAC’s - RAC’s - TAC’s :**

.. Seleccione ..

.. 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	

## Sección “Mapas sitios disponibles”

Mapas sitios disponibles :

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

Archivos

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

## Sección “Sitios disponibles”

Sitios disponibles :

**13 MÓDULO: NOTIFICACIONES**

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

## A. Diagrama de navegación del módulo: “Notificaciones”

Ingresar al portal del SEG &gt; 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

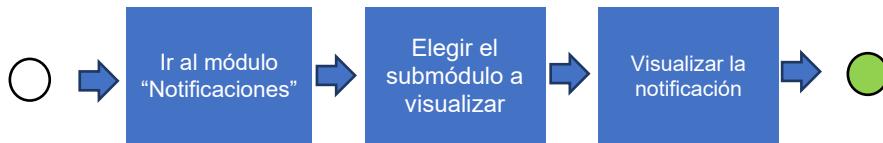
☰

**SEG**  
Sistema Electrónico de Gestión  
Bienvenido

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

Centro de atención Telefónica: 5525813328

## B. Diagrama del proceso: "Notificaciones":



## C. Estatus del módulo

## Estatus del módulo de Notificaciones

No.	Estatus	Descripción
1	Abierto	Se genero un folio SEG
2	Cancelado	Evento es suspendido o es un folio SEG duplicado o la información del folio SEG no corresponde al proceso en donde se genero
3	En proceso	Evento en ejecución o la atención del folio SEG se encuentra en curso
4	Programado	Planificación de un evento, él cual está por ocurrir
5	Terminado	El evento ha finalizado

## 13.1.1 Descripción del proceso: Visualizar notificaciones

## 1.1 Submódulo "Afectaciones masivas y/o emergencias"

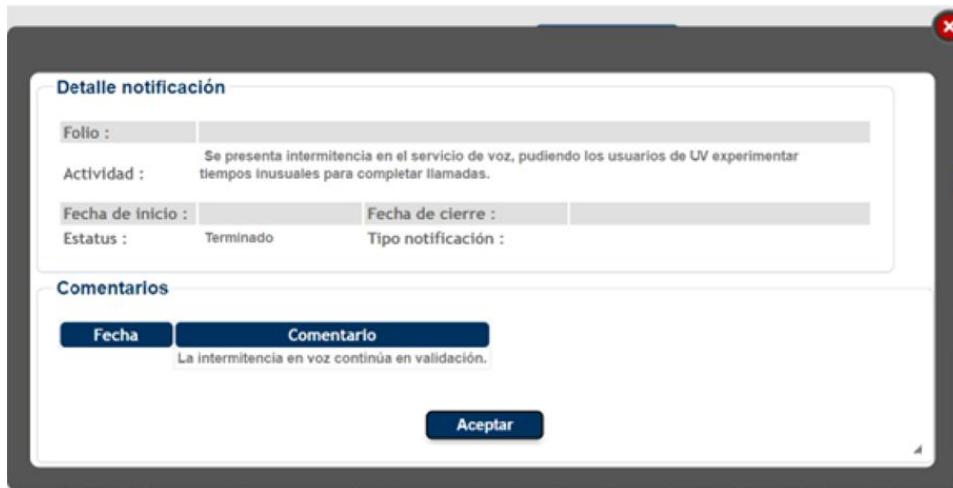
Es un aviso que se registra en caso de presentar inconsistencia de servicio en la red.

## A. 58, al submódulo "Afectaciones masivas y/o emergencias":

Ir al portal del SEG > módulo "Notificaciones" > submódulo "Afectaciones masivas y/o emergencias".

Detalle	Fecha registro	Fecha de inicio	Actividad	Estatus	Tiempo de solución	Fecha fin	Fecha de cierre
25/10/20:	25/10/20:		Inconsistencias en los servicios de voz, envío de mensajes cortos (SMS) y datos a consecuencia de las afectaciones del huracán "Olan" en la infraestructura de nuestro proveedor de capacidad, en algunas zonas costeras del Estado de Guerrero (incluidas Acapulco de Juárez, Zihuatanejo e Ixtapa) y diversas colonias de la ciudad de Chilpancingo de los Bravos.	Terminado	59 días 19 horas 43 minutos 0 segundos	24/12/20	24/12/20
04/05/20:	04/05/20:		Intermitencia de los servicios de voz, envío de mensajes cortos (SMS) y datos por cortes de fibra en la infraestructura de nuestro proveedor de capacidad en las localidades de la zona este del Estado de Guerrero, entre otras: Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; Chetumal, Quintana Roo; Villahermosa, Tabasco y Mérida, Yucatán.	Terminado	0 días 4 horas 24 minutos 0 segundos	04/05/20	04/05/20
04/05/20:	04/05/20:		Intermitencia de los servicios de voz, envío de mensajes cortos (SMS) y datos por cortes de fibra en la infraestructura de nuestro proveedor de capacidad en algunas zonas de las ciudades de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; Chetumal, Quintana Roo; Villahermosa, Tabasco y Mérida, Yucatán.	Terminado	0 días 6 horas 8 minutos 0 segundos	04/05/20	04/05/20
13/02/20:	13/02/20:		Se presenta intermitencia en el servicio de voz sin que se vean afectados los usuarios de los Concesionarios. Lo anterior para fines informativos.	Terminado	0 días 4 horas 45 minutos 0 segundos	13/02/20	13/02/20
14/05/20:	14/05/20:		Degrado en los servicios de voz, SMS y datos en algunas zonas geográficas de las ciudades de Monterrey, Chihuahua, Durango, Torreón y Matamoros. Se precisa que los servicios referidos se prestaron de forma intermitente, por lo cual la misma se dio únicamente en cierto tiempo.	Terminado	0 días 1 horas 17 minutos 0 segundos	14/05/20	14/05/20
18/02/20:	18/02/20:		Intermitencia en algunos sitios que provén servicios de voz, SMS y datos a consecuencia de un corte en el suministro de energía en las instalaciones de nuestros proveedores de acceso en las localidades de Tuxtla, San Cristóbal de las Casas, Chiapas.	Terminado	0 días 1 horas 45 minutos 0 segundos	18/02/20	18/02/20

En caso de observar el botón  dar clic para visualizar el comentario adicional por parte de Telcel, de lo contrario aparecerá el botón en .



## 1.2 Submódulo “Avisos generales”

Se informa y documenta hechos relacionados con la oferta de referencia.

A. Diagrama de navegación al submódulo " Avisos generales":

Ir al portal del SEG > módulo “Notificaciones” > submódulo “Avisos generales”.

## 1.4 Submódulo “Ventana de mantenimiento Telcel”

Comunicado que comparte las actividades de mantenimiento en la red que pueda generar alguna afectación o intermitencia en los servicios.

### A. Diagrama de navegación al submódulo "Ventana de mantenimiento Telcel":

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

En caso de observar el botón dar clic para visualizar el comentario adicional por parte de Telcel, de lo contrario aparecerá el botón en

## 1.3 Submódulo “Ventana de mantenimiento UV”

Son los comunicados del concesionario de un evento en su red que pueda generar alguna afectación o intermitencia en su servicio.

## A. Diagrama de navegación al submódulo " Ventana de mantenimiento UV":

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

Ventana de mantenimiento Telcel

Fecha de :	1 / 28	A :	1 / 28	Estatus :	<input type="button" value="Todos"/>	<input type="button" value="Buscar"/>	<input type="button" value="Limpiar filtros"/>
------------	--------	-----	--------	-----------	--------------------------------------	---------------------------------------	--

En términos del numeral 9. del Anexo VII Procedimientos de la Atención de Incidencias, de la Oferta para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, Telcel notifica las ventanas para la realización de: (i) mantenimientos, (ii) ampliaciones de capacidad, entiéndase 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

En caso de observar el botón dar clic para visualizar el comentario adicional por parte de concesionario, de lo contrario aparecerá el botón en .

Detalle notificación

Folio :	Se presenta intermitencia en el servicio de voz, pudiendo los usuarios de UV experimentar tiempos inusuales para completar llamadas.		
Actividad :	Fecha de inicio :	Fecha de cierre :	Estatus :
			Terminado
			Tipo notificación :

Comentarios

<input type="button" value="Fecha"/>	<input type="button" value="Comentario"/>
--------------------------------------	---

La intermitencia en voz continua en validación.

## 14 MÓDULO: REPOSITORIO DE DOCUMENTOS

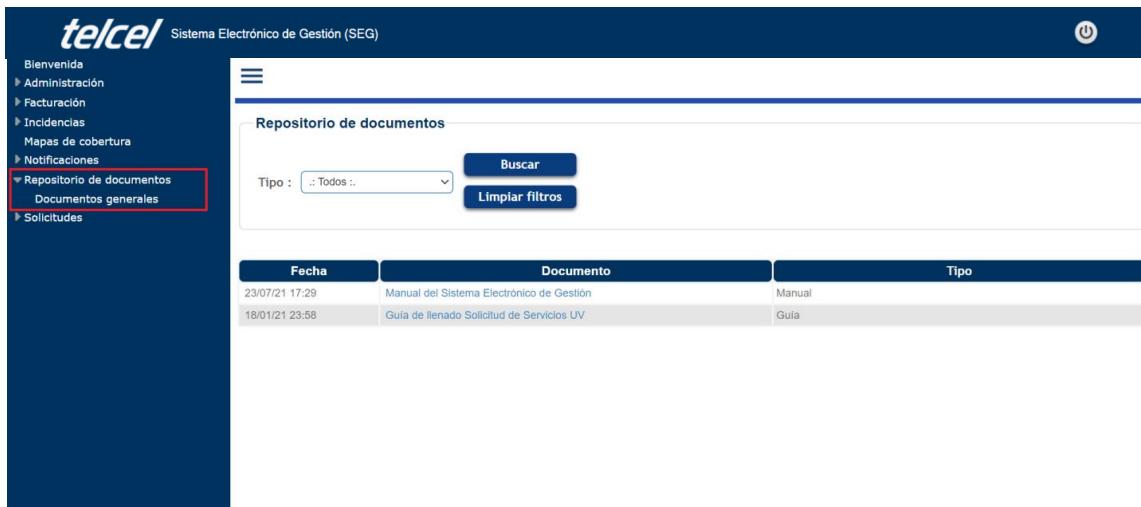
- A. Diagrama de navegación del módulo “Repositorio de documentos”  
 Ingresar al portal del SEG > módulo “Repositorio de documentos”



### 14.1 Submódulo: “Documentos generales”

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

- A. Diagrama de navegación del módulo “Documentos generales”:  
 Ingresar al portal del SEG > módulo “Repositorio de documentos” > submódulo “Documentos generales”



## B. Diagrama del proceso: “Documentos generales”



## 14.1.1 Descripción del proceso: Descarga de documentos generales

1. Ingresar al portal del SEG > módulo “Repositorio de documentos” > submódulo “Documentos generales”

Repositorio de documentos

Tipo : :: Todos ::

Buscar

Limpiar filtros

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.

## 15 MÓDULO SOLICITUDES

Este apartado permite registrar solicitudes a través del submódulo de “Generar solicitud” y dar seguimiento en el “Gestor de solicitudes”.

- A. Diagrama de navegación del módulo “Solicitudes”  
Ingresar al portal del SEG > módulo “Solicitudes”

telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Bienvenida

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

SEG

Sistema Electrónico de Gestión

Bienvenido

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

Centro de atención Telefónica: 5525813328

## B. Estatus del módulo

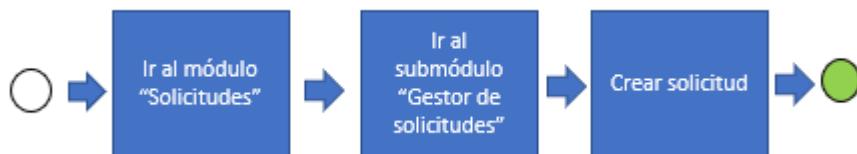
Estatus del módulo de Solicitudes		
No.	Estatus	Descripción
1	Abierto	Se generó un folio SEG
2	Cancelado	La información del folio SEG no corresponde al proceso en donde se generó
3	Cerrado	Finaliza la atención del folio SEG
4	En proceso	Evento en ejecución o la atención del folio SEG se encuentra en curso
5	Rechazado	La información con la que se generó el folio SEG está incompleta o es incorrecta por lo que se solicita documentar la información correspondiente
6	Terminado	Se ha brindado una respuesta al folio SEG

## 15.1 Submódulo: “Generar solicitud”

## A. Diagrama de navegación del módulo “Generar solicitud”:

Ingresar al portal del SEG > módulo “Solicitudes” > seleccionar el submódulo “Generar solicitud”.

## B. Diagrama del proceso: “Generar solicitudes”



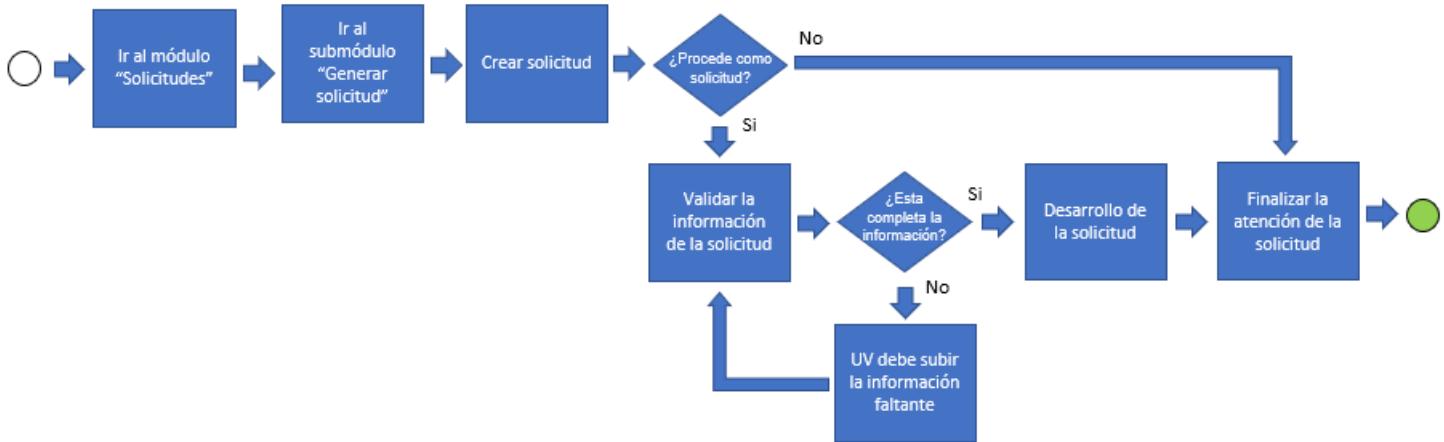
## 15.2 Submódulo: “Gestor de solicitud”

### A. Diagrama de navegación del submódulo “Gestor de solicitudes”

Ingresa al portal del SEG > módulo “Solicitudes” > seleccionar el submódulo “Gestor de solicitudes”.

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
0001	Solicitud de	29/11/2022 18:13:35	Cerrado
0001	Solicitud de	21/11/2022 18:27:20	Cerrado
0001	Solicitud de	07/11/2022 17:09:44	Cerrado
0001	Solicitud de	30/08/2022 10:00:44	Cerrado
0001	Solicitud de	28/08/2022 16:18:33	Rechazado
0001	Solicitud de	31/07/2022 10:42:22	Cerrado
0001	Solicitud de	20/07/2022 11:37:55	Cerrado
0001	Solicitud de	06/07/2022 11:26:03	Cerrado
0001	Solicitud de	28/06/2022 11:40:20	Cerrado
0001	Solicitud de	22/06/2022 11:14:16	Cerrado
0001	Solicitud de	24/05/2022 09:16:21	Cerrado
0001	Solicitud de	23/01/2022 13:54:25	Cerrado
0161	Solicitud de	16/11/2022 16:25:36	Cerrado

### B. Diagrama del proceso: “Gestor de solicitudes”



## 15.2.1 Descripción del proceso: Solicitud de servicios

1. En el formato capturar los campos de Nombre de contacto, Teléfonos, Correo electrónico, Código del operador (número de IDO), Tipo de servicio básico (Voz, Datos y SMS), Tipo de red (2G, 3G, 4G y 5G), Regiones en las que ofrecerá (R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7, R8 y R9), Tipo de puertos (E1, STM1, ETHERTNET y OTROS), Trámite de puertos (ALTA, BAJA y CANCELADA), Adjuntar IR21 y Adjuntar archivos de apoyo (opcional), dar clic en el botón [Confirmar] para generar el folio SEG, se notificará por correo, aparecerá una ventana emergente con el Folio SEG y dar clic al botón [Aceptar].

**Datos generales del solicitante**

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	Solicitud de servicios		

**Detalle del servicio**

Nombre del UV :	Nombre del contacto :	Teléfonos :				
	Alejandra	5544332211				
Correo electrónico :	Código del operador :					
a@a.com	IDO					
Tipo de servicio básico :	Tipo de red :	Regiones en las que se ofrecerá :				
<input checked="" type="checkbox"/> Voz <input checked="" type="checkbox"/> Datos <input checked="" type="checkbox"/> SMS	<input checked="" type="checkbox"/> 2G <input checked="" type="checkbox"/> 3G <input checked="" type="checkbox"/> 4G/4.5G VolTE	<input checked="" type="checkbox"/> R1 <input checked="" type="checkbox"/> R2 <input checked="" type="checkbox"/> R3				
<input checked="" type="checkbox"/> 4G/4.5G VolTE	<input checked="" type="checkbox"/> 5G	<input checked="" type="checkbox"/> R4 <input checked="" type="checkbox"/> R5 <input checked="" type="checkbox"/> R6				
<input checked="" type="checkbox"/> STM1	<input checked="" type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> R7 <input checked="" type="checkbox"/> R8 <input checked="" type="checkbox"/> R9				
<input type="checkbox"/> E1 <input type="checkbox"/> Ethernet	<input type="checkbox"/> Baja	<input checked="" type="checkbox"/> INTEROPERABILIDAD SMSC				
<input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Cancelada					
Nota: En caso de requerir servicios de interconexión conforme a la legislación aplicable y vigente, las partes acordarán los mecanismos para establecerlos.						
IR21 :						
<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>						
<b>Archivos opcionales</b>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Archivo</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Archivo	Descripción	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	
Archivo	Descripción					
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO						
<input type="button" value="Cancelar"/> <input style="border: 2px solid red;" type="button" value="Confirmar"/>						

**SEG- Sistema Electrónico de Gestión**

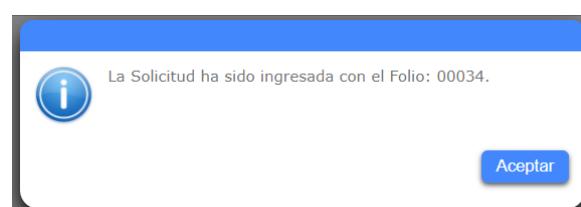
**Nombre**

Se le notifica que se ha creado la **Solicitud de folio: 00000**.

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.



El folio SEG generado aparecerá en la pantalla con el estatus “Abierto”.

**Gestor de solicitudes**

Folio :	Fecha de :	/ / <input type="button" value="28"/>	A :	/ / <input type="button" value="28"/>	Estatus :	Seleccionar	<input type="button" value="Buscar"/>	<input type="button" value="Limpiar filtros"/>
Tipo :	<input type="button" value="... Todos ..."/>							
		<b>Folio</b>		<b>Tipo de solicitud</b>		<b>Fecha de registro</b>	<b>Estatus</b>	
		<input type="button" value="Solicitud de servicios"/>				Abierto		

## 2. Telcel colocara el estatus “En proceso”, cuando inicie la atención del folio SEG.

## Gestor de solicitudes

Folio :	01683	Fecha de :	/ /		A :	/ /		Estatus :	Seleccionar
Tipo :	Todos								

**Buscar****Limpiar filtros**

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

## Detalle del servicio

## Datos Generales Del Operador Mayorista de Usuario Visitante

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

## Datos Del Servicio Requerido

Tipo de Servicio Básico	<input checked="" type="checkbox"/> VOZ <input type="checkbox"/> DATOS <input type="checkbox"/> SMS
Tipo de red :	<input type="checkbox"/> 2G <input type="checkbox"/> 3G <input checked="" type="checkbox"/> 4G <input type="checkbox"/> 5G

Regiones en las que se ofrecerá

<input type="checkbox"/> R1	<input type="checkbox"/> R2	<input type="checkbox"/> R3	<input type="checkbox"/> R4	<input checked="" type="checkbox"/> R5	<input type="checkbox"/> R6	<input type="checkbox"/> R7	<input type="checkbox"/> R8	<input type="checkbox"/> R9	<input type="checkbox"/> 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
Supervisor	Finaliza la validación. Se inicia con la atención de la solicitud.	En validación	

**Regresar** **Confirmar**

3. Una vez que se atendió el folio SEG, el estatus cambiará de “En proceso” a “Terminado”, el concesionario debe dar el visto bueno al dar clic en el botón Finalizar para cerrar el folio SEG o una vez transcurridas las 48 horas en estatus “Terminado” se finalizará automáticamente con el estatus “Cerrado”.

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

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

Nombre del UV	Cell MA
Nombre del Contacto	Juan Paco
Teléfono Fijo	5544332211
Teléfono Celular	5544332211
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	<input checked="" type="checkbox"/> VOZ <input type="checkbox"/> DATOS <input type="checkbox"/> SMS
Tipo de red :	<input type="checkbox"/> 2G <input type="checkbox"/> 3G <input checked="" type="checkbox"/> 4G <input type="checkbox"/> 5G
Regiones en las que se ofrecerá	<input type="checkbox"/> R1 <input type="checkbox"/> R2 <input type="checkbox"/> R3 <input type="checkbox"/> R4 <input checked="" type="checkbox"/> R5 <input type="checkbox"/> R6 <input type="checkbox"/> R7 <input type="checkbox"/> R8 <input type="checkbox"/> R9 <input type="checkbox"/> SMSC
Tipo de Puertos	<input checked="" type="checkbox"/> E1 <input type="checkbox"/> STM1 <input type="checkbox"/> ETHERNET <input type="checkbox"/> OTROS
Trámite de Puertos	<input checked="" type="checkbox"/> ALTA <input type="checkbox"/> BAJA <input type="checkbox"/> CANCELADA

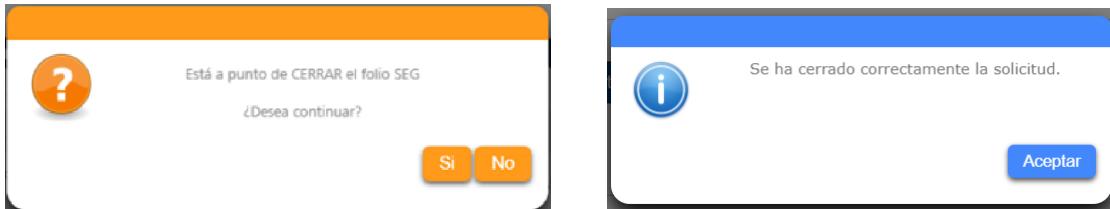
**Nota:**  
En caso de requerir servicios de interconexión conforme a la legislación aplicable y vigente, las Partes acordarán los mecanismos para establecerlos.

**Documentos**

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
Nueva información.pdf 20/10/2021 18:10:30 <a href="#">Descargar</a>			
20/10/2021 18:10:30 <a href="#">Adjuntar</a>			

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
Supervisor	Se concluye la solicitud, por lo tanto finaliza la atención del folio SEG.		
Supervisor	Finaliza la validación. Se inicia con la atención de la solicitud.		En validación

[Regresar](#) [Rechazar](#) [Finalizar](#)**El estatus del folio cambia de “Terminado” a “Cerrado”**

**Gestor de solicitudes**

Folio :	<input type="text"/>	Fecha de :	<input type="text"/> / /	A :	<input type="text"/> / /	Estatus :	<input type="text"/> Seleccionar	<a href="#">Buscar</a>
Tipo :	<input type="text"/> Todos.. <a href="#">Limpiar filtros</a>							

**Lista de solicitudes**

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	Solicitud de servicios		Cerrado

En caso de que el folio SEG sea rechazado será porque la información registrada no es correcta y Telcel solicitará al concesionario documentar la información correspondiente, cuando esto ocurra el estatus de "Rechazado" cambia a "Abierto".

## Gestor de solicitudes

Folio :	<input type="text"/>	Fecha de :	<input type="text"/> / /	A :	<input type="text"/> / /	Estatus :	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Tipo :	<input type="button" value="... Todos ..."/>			<input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Limpiar filtros"/>			



Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
00022	Solicitud de servicios	20/10/2021 17:55:35	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	<input checked="" type="checkbox"/> ABC <input type="checkbox"/> IDO

## Datos Del Servicio Requerido

Tipo de Servicio Básico	<input checked="" type="checkbox"/> VOZ	<input type="checkbox"/> DATOS	<input type="checkbox"/> SMS
Tipo de red :	<input type="checkbox"/> 2G	<input type="checkbox"/> 3G	<input checked="" type="checkbox"/> 4G <input type="checkbox"/> 5G

Regiones en las que se ofrecerá	<input type="checkbox"/> R1	<input type="checkbox"/> R2	<input type="checkbox"/> R3	<input type="checkbox"/> R4	<input checked="" type="checkbox"/> R5	<input type="checkbox"/> R6	<input type="checkbox"/> R7	<input type="checkbox"/> R8	<input type="checkbox"/> R9	<input type="checkbox"/> SMSC
---------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	--	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-------------------------------

Tipo de Puertos	<input checked="" type="checkbox"/> E1	<input type="checkbox"/> STM1	<input type="checkbox"/> ETHERNET	<input type="checkbox"/> 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 información.pdf	20/10/2021 18:10:30	<input attachment="" icon"="" type="button" value="20/10/2021 18:10:30 &lt;img alt="/>

## Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
Supervisor	La solicitud no cumple con los requerimientos, favor de agregar la información faltante.		

Si en el supuesto en que este duplicado el folio SEG será cancelado y se finaliza el proceso.

**Gestor de solicitudes**

Folio :	<input type="text"/>	Fecha de :	<input type="text"/> / / <span style="color: red;">28</span>	A :	<input type="text"/> / / <span style="color: red;">28</span>	Estatus :	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Buscar"/>
Tipo :	<input type="button" value="Todos .."/> <span style="float: right;"><input type="button" value="Limpiar filtros"/></span>							

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	00023	Solicitud de servicios	20/10/2021 18:05:44	Cancelado

**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 : <span style="border: 2px solid red; padding: 2px;">Cancelado</span>	

**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	<input checked="" type="checkbox"/> VOZ <input type="checkbox"/> DATOS <input type="checkbox"/> SMS
Tipo de red :	<input type="checkbox"/> 2G <input type="checkbox"/> 3G <input checked="" type="checkbox"/> 4G <input type="checkbox"/> 5G
Regiones en las que se ofrecerá	<input type="checkbox"/> R1 <input type="checkbox"/> R2 <input checked="" type="checkbox"/> R3 <input type="checkbox"/> R4 <input checked="" type="checkbox"/> R5 <input type="checkbox"/> R6 <input type="checkbox"/> R7 <input type="checkbox"/> R8 <input type="checkbox"/> R9 <input type="checkbox"/> SMSC
Tipo de Puertos	<input checked="" type="checkbox"/> E1 <input type="checkbox"/> STM1 <input type="checkbox"/> ETHERNET <input type="checkbox"/> 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 información.pdf	20/10/2021 18:10:30	20/10/2021 18:10:30	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Supervisor	Sé cancela folio ya que el folio SEG esta duplicado.	

## 15.2.2 Descripción del proceso: Solicitud de dimensionamiento

1. Para agregar el dimensionamiento dar clic en el botón se mostrará una ventana emergente donde hay que capturar la Región, Identificador de polígono, Tecnología, Coordenadas, Tipo de servicio, Área, Identificador de población y Adjuntar archivo, dar clic en el botón [Confirmar] para generar el folio SEG, se notificará por correo, aparecerá una ventana emergente con el Folio SEG y dar clic al botón [Aceptar].

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

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

Notas:

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

**Confirmar**

\*Repetir este paso las veces que se requiera agregar algún formato de dimensionamiento.

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

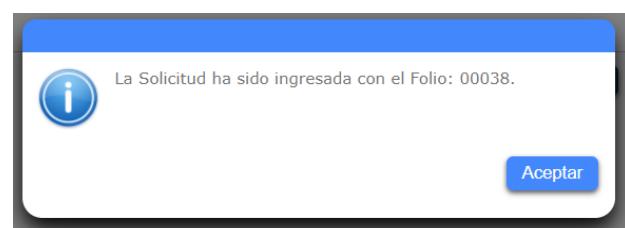
Nombre

Se le notifica que se ha creado la **Solicitud de folio: 00000**.

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.



El folio SEG generado aparecerá en la pantalla con el estatus "Abierto".

Gestor de solicitudes

Folio :	Fecha de :	A :	Estatus :	Seleccionar
Tipo :	<input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Limpiar filtros"/>			

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	Solicitud de dimensionamiento		Abierto

2. Telcel colocara el estatus “En proceso”, cuando inicie la atención del folio SEG.

**Gestor de solicitudes**

Folio :	Fecha de :	/ /  A :	/ /  Estatus :	Seleccionar	<b>Buscar</b>
Tipo :	 Todos ..				<b>Limpiar filtros</b>

 Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
 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 :		<b>Estatus :</b>	<b>Cancelado</b>

**Detalle del servicio**

Solicitud de Dimensionamiento

Region	Tecnología	Tipo de servicio	Identificador de población	Identificador de polígono	Coordenadas	Área (m <sup>2</sup> )
Región 9	Pro	Básico	m3	AP43	14° 32' 27"	457

Notas:

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

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

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

4.- Los polígonos son limitados por las áreas de Cobertura Garantizada por tecnología y servicios disponibles que se indican en la página [www.telcel.com/cobertura](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
Supervisor	Se cancela folio ya que el folio SEG está duplicado.		

**Regresar** **Confirmar**

3. Una vez que se atendió el folio SEG, el estatus cambiará de “En proceso” a “Terminado”, el concesionario debe dar el visto bueno al dar clic en el botón Finalizar para cerrar el folio SEG o una vez transcurridas las 48 horas en estatus “Terminado” se finalizará automáticamente con el estatus “Cerrado”.

**Gestor de solicitudes**

Folio :	Fecha de :	/ /  A :	/ /  Estatus :	Seleccionar	<b>Buscar</b>
Tipo :	 Todos ..				<b>Limpiar filtros</b>

 Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
 Solicitud de dimensionamiento			Terminado

**Datos generales del solicitante**

Folio :	00003	Tipo de solicitud :	Solicitud de Dimensionamiento	Fecha de registro :	24/10/2024 14:41:26
Concesionario :		Usuario :		Estatus :	Terminado

**Detalle del servicio**

## Solicitud de Dimensionamiento

Region	Tecnología	Tipo de servicio	Identificador de población	Identificador de polígono	Coordenadas	Área (m <sup>2</sup> )
Región 9	Pro	Básico	m3	AP43	14° 32' 27" 457	

## Notas:

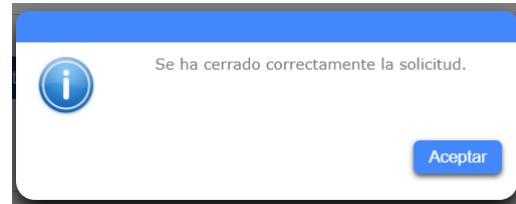
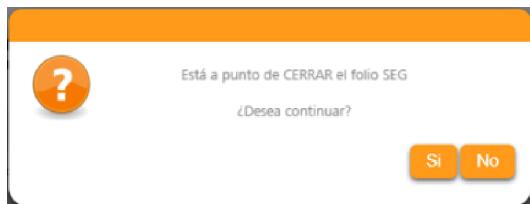
- 1.- Entregar un polígono(a) georeferenciado en "WGS84" en formato para "MapInfo (\*.tab)" y para "GoogleEarth (\*.kml)" que represente el área de interés.
- 2.- Cada polígono (b) debe representar el área en que se distribuye el tráfico por tecnología durante la hora pico, acotado a un máximo de 3 Erlangs para voz, 3 Erlangs para datos y 1000 SMS.
- 3.- Basado en los mapas de tráfico, Telcel analizará las capacidades y en caso de ser necesario solicitará información complementaria.
- 4.- Los polígonos son limitados por las áreas de Cobertura Garantizada por tecnología y servicios disponibles que se indican en la página [www.telcel.com/cobertura](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-information9825189	21/10/2021 14:41:27	

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
Supervisor	Se concluye la solicitud, por lo tanto finaliza la atención del folio SEG.		
Supervisor	Finaliza la validación. Se inicia con la atención de la solicitud.		En validación

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

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

**Gestor de solicitudes**

Folio :	<input type="text"/>	Fecha de :	<input type="text"/> / /  A : <input type="text"/> / /	Estatus :	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Tipo :	<input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Limpiar filtros"/>				

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	Solicitud de dimensionamiento		Cerrado

En caso de que el folio SEG sea rechazado será porque la información registrada no es correcta y Telcel solicitará al concesionario documentar la información correspondiente, cuando esto ocurra el estatus de "Rechazado" cambia a "Abierto".

## Gestor de solicitudes

Folio :	<input type="text"/>	Fecha de :	<input type="text"/> / /	28	A :	<input type="text"/> / /	28	Estatus :	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Tipo :	<input type="button" value="Todos"/>								<input type="button" value="Buscar"/>
<input type="button" value="Limpiar filtros"/>									



Solicitud de dimensionamiento

Rechazado

## Datos generales del solicitante

Folio :

00004

Concesionario :

Tipo de solicitud :

Solicitud de Dimensionamiento

Usuario :

Fecha de registro :

24/10/2024 16:48:54

Estatus :

Rechazado

## Detalle del servicio

## Solicitud de Dimensionamiento

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

## Notas:

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

## Comentarios



Supervisor

La solicitud no cumple con los requerimientos, favor de agregar la información faltante.

Si en el supuesto en que este duplicado el folio SEG será cancelado y se finaliza el proceso.

**Gestor de solicitudes**

Folio :	01683	Fecha de :	/ / 28	A :	/ / 28	Estatus :	Seleccionar	<b>Buscar</b>
Tipo :	<b>Limpiar filtros</b>							

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	1	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	Tecnologia	Tipo de servicio	Identificador de poblacion	Identificador de poligono	Coordenadas	Area (m2)
Región 9	Pro	Básico	m3	AP43	14° 32' 27''	457

Notas:

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

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
Supervisor	Finaliza la validación. Se inicia con la atención de la solicitud.		En validación

**Regresar** **Confirmar**

## 15.2.3 Descripción del proceso: Solicitud de LAC's RAC's TAC's

1. En el formato de la solicitud capturar los campos de Tipo (Alta o Baja), Tipo de solicitud (Parcial o Completa), Adjuntar el archivo con los sitios solicitados, Adjuntar mapas de cobertura, aparecerá una ventana emergente leer la información de Mapas de cobertura del Concesionario, dar clic en Aceptar, posteriormente adjuntar los mapas de cobertura y agregar un comentario, dar clic en el botón Confirmar para generar el folio SEG, se notificará por correo, se visualizara una ventana emergente con el Folio SEG y dar clic al botón Aceptar.

**Datos generales del solicitante**

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	Solicitud de LAC's RAC's TAC's		10/12/20

**Detalle del servicio**

Tipo :

Tipo de solicitud :

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

**Documentos**

Descarga del archivo original :

**Comentario**

**Datos generales del solicitante**

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	Solicitud de LAC's RAC's TAC's		10/12/20

**Detalle del servicio**

Tipo :

Alta

Completa

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

**Documentos**

Descarga del archivo original :



Adjuntar Excel

Adjuntar mapas de cobertura

**Comentario**

Se realiza la solicitud de LAC's RAC's TAC's

Bajo protesta de decir verdad se entrega la información relativa a las áreas en las que el Concesionario Solicitante, a la fecha, no cuenta con infraestructura o no presta el servicio móvil:

- Mapas de cobertura garantizada y diferenciada
- Lista de localidades en las que el Concesionario Solicitante cuenta con infraestructura y/o presta el servicio móvil

Regresar

Confirmar

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

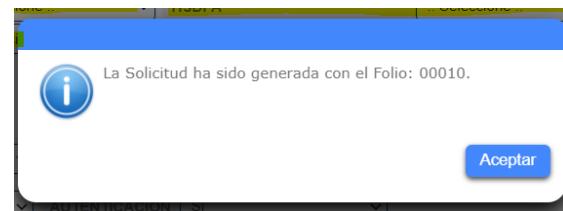
Nombre

Se le notifica que se ha creado la **Solicitud de folio: 00000**.

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.



El folio SEG generado aparecerá en el Gestor de Solicitudes con el estatus “Abierto”.

Gestor de solicitudes

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

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
00000	Solicitud de LAC's RAC's TAC's		Abierto

2. El folio aparece en estatus En proceso, Telcel validará la solicitud.

**Gestor de solicitudes**

Folio :	01683	Fecha de :	/ /	A :	/ /	Estatus :	Seleccionar	Buscar
Tipo :	Todos...		Limpiar filtros					

**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	Estatus :	En proceso
Concesionario :	Usuario :		En Proceso				

**Detalle del servicio**

<u>LAC's, RAC's y TAC's</u>		Tipo: Alta
Concesionario:	Fecha: 25/10/21	Tipo de solicitud: Parcial

**Documentos**

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

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
Supervisor	Finaliza la validación. Se inicia con la atención de la solicitud.		En validación

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

3. Una vez que se atendió el folio SEG, el estatus cambiará de “En proceso” a “Terminado”, el concesionario debe dar el visto bueno al dar clic en el botón Finalizar para cerrar el folio SEG o una vez transcurridas las 48 horas en estatus “Terminado” se finalizará automáticamente con el estatus “Cerrado”.

**Gestor de solicitudes**

Folio :	01683	Fecha de :	/ /	A :	/ /	Estatus :	Seleccionar	Buscar
Tipo :	Todos...		Limpiar filtros					

**Solicitud de LAC's RAC's TAC's**

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	Solicitud de LAC's RAC's TAC's		Terminado

**Datos generales del solicitante**

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

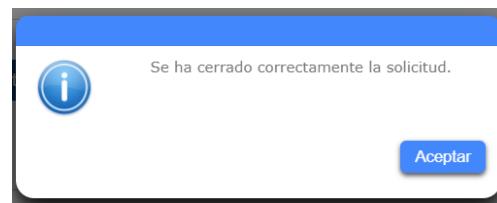
Terminado

**Detalle del servicio**LAC's, RAC's y TAC'sConcesionario:  
Fecha: 25/10/21Tipo: Baja  
Tipo de solicitud: Completa**Documentos**

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

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
Supervisor	Se concluye la solicitud, por lo tanto finaliza la atención del folio SEG.		
Supervisor	Finaliza la validación. Se inicia con la atención de la solicitud.		En validación



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

**Gestor de solicitudes**

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

Tipo :

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	Solicitud de LAC's RAC's TAC's			Cerrado

En caso de que el folio SEG sea rechazado será por que la información registrada no es correcta y Telcel solicitará al concesionario documentar la información correspondiente, cuando esto ocurra el estatus de "Rechazado" cambia a "Abierto".

**Gestor de solicitudes**

Folio :	Fecha de :	11 28 A :	11 28	Estatus :	Seleccionar
Tipo :		<input style="width: 100px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; border-radius: 5px; padding: 2px 10px;" type="button" value="Todos"/> <input style="width: 80px; height: 25px; background-color: #005a99; color: white; border: 1px solid #005a99; border-radius: 5px; font-weight: bold; font-size: 10px; margin-left: 10px;" type="button" value="Buscar"/> <input style="width: 120px; height: 25px; background-color: #005a99; color: white; border: 1px solid #005a99; border-radius: 5px; font-weight: bold; font-size: 10px; margin-left: 10px;" type="button" value="Limpiar filtros"/>			

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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

LAC's, RAC's y TAC's		Tipo: Alta
Concesionario:	Fecha: 25/10/21	Tipo de solicitud: Parcial

**Documentos**

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

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
Supervisor	La solicitud no cumple con los requerimientos, favor de agregar la información faltante.		

Si en el supuesto en que este duplicado el folio SEG será cancelado y se finaliza el proceso.

**Gestor de solicitudes**

Folio :	Fecha de :	11 28 A :	11 28	Estatus :	Seleccionar
Tipo :		<input style="width: 100px; height: 20px; border: 1px solid #ccc; border-radius: 5px; padding: 2px 10px;" type="button" value="Todos"/> <input style="width: 80px; height: 25px; background-color: #005a99; color: white; border: 1px solid #005a99; border-radius: 5px; font-weight: bold; font-size: 10px; margin-left: 10px;" type="button" value="Buscar"/> <input style="width: 120px; height: 25px; background-color: #005a99; color: white; border: 1px solid #005a99; border-radius: 5px; font-weight: bold; font-size: 10px; margin-left: 10px;" type="button" value="Limpiar filtros"/>			

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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**LAC's, RAC's y TAC's

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

**Documentos**

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

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
Supervisor	Se cancela folio ya que el folio SEG esta duplicado.		

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

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

La solicitud de solución a conflictos de carácter técnico es para cualquier actividad o trabajo relacionado con temas operativos, de gestión y administración que deriven de la ejecución y cumplimiento de la Oferta de Referencia.

1. En el formato capturar los campos de Descripción del conflicto, Petición de solución, Comentarios y Adjuntar archivo, dar clic en el botón [Confirmar] para generar el folio SEG, se notificará por correo, aparecerá una ventana emergente con el Folio SEG y dar clic al botón [Aceptar].

**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**

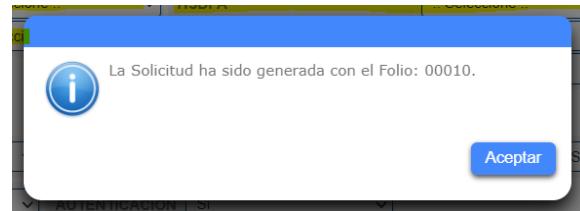
La Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico con folio 00000 ha sido generada

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: 00000.

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

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



El folio SEG generado aparecerá en la pantalla con el estatus “Abierto”.

**Gestor de solicitudes**

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

**Folio** **Tipo de solicitud** **Fecha de registro** **Estatus**

 Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico 28/10/2021 16:55:01 Abierto

2. Telcel colocara el estatus “En proceso”, cuando inicie la atención del folio SEG.

## Gestor de solicitudes

Folio :	<input type="text"/>	Fecha de :	/ / <input type="text"/>	<input type="text"/> 28	A :	/ / <input type="text"/>	<input type="text"/> 28	Estatus :	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Tipo :	<input type="button" value="Buscar"/>								
<input type="button" value="Limpiar filtros"/>									



## Folio

## Tipo de solicitud

## Fecha de registro

## Estatus

	Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico	07/10/2021 19:35:05	Terminado
--	--	---------------------	-----------

## Datos generales del solicitante

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

## Detalle del servicio

## Solución a Conflictos de Carácter Técnico

## Descripción del conflicto:

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

## Petición de solución:

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

## Documentos

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

## Comentarios



## Usuario

## Comentario

## Fecha

## Tipo

Supervisor	Finaliza la validación. Se inicia con la atención de la solicitud.	En validación
------------	--	---------------

<input type="button" value="Regresar"/>	<input type="button" value="Confirmar"/>
---	--

3. Una vez que se atendió el folio SEG, el estatus cambiará de “En proceso” a “Terminado”, el concesionario debe dar el visto bueno al dar clic en el botón Finalizar para cerrar el folio SEG o una vez transcurridas las 48 horas en estatus “Terminado” se finalizará automáticamente con el estatus “Cerrado”.

## Gestor de solicitudes

Folio :	<input type="text"/>	Fecha de :	/ / <input type="text"/>	<input type="text"/> 28	A :	/ / <input type="text"/>	<input type="text"/> 28	Estatus :	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Tipo :	<input type="button" value="Buscar"/>								
<input type="button" value="Limpiar filtros"/>									



## Folio

## Tipo de solicitud

## Fecha de registro

## Estatus

	Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico	07/10/2021 19:35:05	Terminado
--	--	---------------------	-----------

**Datos generales del solicitante**Folio :  
00027

Concesionario :

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

Terminado

**Detalle del servicio**Solución a Conflictos de Carácter Técnico**Descripción del conflicto:**

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

**Petición de solución:**

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

**Documentos**

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

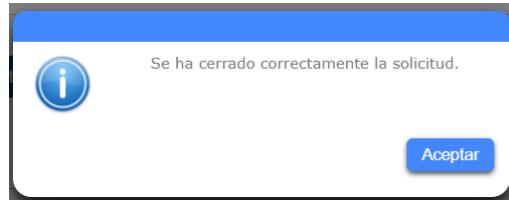
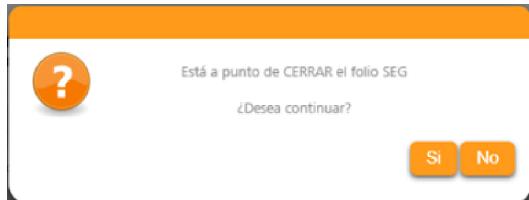
**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
Supervisor	Se concluye la solicitud, por lo tanto finaliza la atención del folio SEG.		
Supervisor	Finaliza la validación. Se inicia con la atención de la solicitud.		En validación

Regresar

Rechazar

Finalizar



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

**Gestor de solicitudes**

Folio :	<input type="text"/>	Fecha de :	<input type="text"/> / /		A :	<input type="text"/> / /		Estatus :	<input type="text"/> Seleccionar
Tipo :	<input type="button" value="Todos .."/>								

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico			Cerrado

En caso de que el folio SEG sea rechazado será porque la información registrada no es correcta y Telcel solicitará al concesionario documentar la información correspondiente, cuando esto ocurra el estatus de "Rechazado" cambia a "Abierto".

**Gestor de solicitudes**

Folio : <input type="text"/>	Fecha de : <input type="text"/> / / <span>28</span>	A : <input type="text"/> / / <span>28</span>	Estatus : <input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Buscar"/>
Tipo : <input type="button" value="... Todos ..."/>		<input type="button" value="Limpiar filtros"/>		



Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico

 <input type="button" value=""/>	<b>Folio</b>	<b>Tipo de solicitud</b>	<b>Fecha de registro</b>	<b>Estatus</b>
	00012	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	14/10/2021 18:19:11	Rechazado

**Datos generales del solicitante**

Folio : 00012	Tipo de solicitud : Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	Fecha de registro : 14/10/2021 18:19:11
Concesionario : Usuario :	Usuario :	Estatus : <span style="border: 2px solid red; padding: 2px;">Rechazado</span>

**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**

<b>Usuario</b>	<b>Documento</b>	<b>Fecha</b>	<input type="button" value="Adjuntar archivo"/>
46602311		14/10/2021 18:19:12	

**Comentarios**

 <input type="button" value="Usuario"/>	<input type="button" value="Comentario"/>	<input type="button" value="Fecha"/>	<input type="button" value="Tipo"/>
Supervisor	La solicitud no cumple con los requerimientos, favor de agregar la información faltante.		

Si en el supuesto en que este duplicado el folio SEG será cancelado y se finaliza el proceso.

**Gestor de solicitudes**

Folio : <input type="text"/>	Fecha de : <input type="text"/> / / <span>28</span>	A : <input type="text"/> / / <span>28</span>	Estatus : <input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Buscar"/>
Tipo : <input type="button" value="... Todos ..."/>		<input type="button" value="Limpiar filtros"/>		



Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico

 <input type="button" value=""/>	<b>Folio</b>	<b>Tipo de solicitud</b>	<b>Fecha de registro</b>	<b>Estatus</b>
	00012	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico	14/10/2021 18:19:11	Cancelado

**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
Supervisor	Se cancela folio ya que el folio SEG está duplicado.		

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

### 15.2.5 Descripción del proceso: Solicitud de servicios adicionales

1. En el formato capturar los campos de Servicio adicionales requeridos, Detalle del servicio y Adjuntar archivo, dar clic en el botón [Confirmar] para generar el folio SEG, se notificará por correo, aparecerá una ventana emergente con el Folio SEG y dar clic al botón [Aceptar].

**Datos generales del solicitante**

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	Solicitud de servicios adicionales		

**Servicios adicionales requeridos**

Bloqueo de IMEI por fraud
---------------------------

**Detalle del servicio**

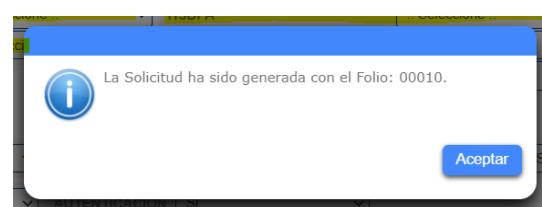
Solicito de su ayuda para el bloqueo de los siguientes IME's adjuntados
---

**Documentos**

Adjuntar archivo :	Adjuntar archivo
--------------------	------------------

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

La Solicitud de servicios adicionales con folio 00000 ha sido generada  
**SEG - Sistema Electrónico de Gestión**  
 Se le notifica que se ha generado la Solicitud de servicios adicionales con el folio SEG: 00000.  
 Para mayor información, favor de consultar el sitio: <https://seg.telcel.com>  
 Este correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo.



El folio SEG generado aparecerá en la pantalla con el estatus “Abierto”.

**Gestor de solicitudes**

Folio :	Fecha de :	/	28	A :	/	28	Estatus :	Seleccionar	Buscar
Tipo :	... Todos ...								Limpiar filtros

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	01683	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

2. Telcel colocara el estatus “En proceso”, cuando inicie la atención del folio SEG.

**Gestor de solicitudes**

Folio :	01683	Fecha de :	/	28	A :	/	28	Estatus :	Seleccionar	Buscar
Tipo :	... Todos ...								Limpiar filtros	

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	01683	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		

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
Supervisor	Finaliza la validación. Se inicia con la atención de la solicitud.		En validación

**Regresar** **Confirmar**

3. Una vez que se atendió el folio SEG, el estatus cambiará de “En proceso” a “Terminado”, el concesionario debe dar el visto bueno al dar clic en el botón Finalizar para cerrar el folio SEG o una vez transcurridas las 48 horas en estatus “Terminado” se finalizará automáticamente con el estatus “Cerrado”.

**Gestor de solicitudes**

Folio :	Fecha de :	A :	Estatus :	Buscar
<input type="text"/>	<input type="text"/> / /	<input type="text"/> / /	Seleccionar	<input type="button" value="Buscar"/>
Tipo :	<input type="button" value="... Todos .."/>			<input type="button" value="Limpiar filtros"/>

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	Solicitud de servicios adicionales		Terminado

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Servicio:
-----------

**Documentos**

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

**Comentarios**

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
Supervisor	Se concluye la solicitud, por lo tanto finaliza la atención del folio SEG.		
Supervisor	Finaliza la validación. Se inicia con la atención de la solicitud.		En validación

Está a punto de CERRAR el folio SEG  
¿Desea continuar?

Se ha cerrado correctamente la solicitud.

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

**Gestor de solicitudes**

Folio :	Fecha de :	A :	Estatus :	Buscar
<input type="text"/>	<input type="text"/> / /	<input type="text"/> / /	Seleccionar	<input type="button" value="Buscar"/>
Tipo :	<input type="button" value="... Todos .."/>			<input type="button" value="Limpiar filtros"/>

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	Solicitud de servicios adicionales		Cerrado

En caso de que el folio SEG sea rechazado será porque la información registrada no es correcta y Telcel solicitará al concesionario documentar la información correspondiente, cuando esto ocurra el estatus de "Rechazado" cambia a "Abierto".

**Gestor de solicitudes**

Folio :	Fecha de :	/ /  A : / /  Estatus :	Seleccionar	<b>Buscar</b>
Tipo :	<input type="button" value="... Todos ..."/>			<b>Limpiar filtros</b>

 **Folio** **Tipo de solicitud** **Fecha de registro** **Estatus**

 Solicitud de servicios adicionales			Rechazado
 Solicitud de servicios adicionales			Abierto

**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**

<b>Usuario</b>	<b>Documento</b>	<b>Fecha</b>	<b>Adjuntar archivo</b>
27790050	14/10/2021 18:12:57 		

**Comentarios**

<b>Usuario</b>	<b>Comentario</b>	<b>Fecha</b>	<b>Tipo</b>
Supervisor	La solicitud no cumple con los requerimientos, favor de agregar la información faltante.		

Si en el supuesto en que este duplicado el folio SEG será cancelado y se finaliza el proceso.

**Gestor de solicitudes**

Folio :	Fecha de :	/ /  A : / /  Estatus :	Seleccionar	<b>Buscar</b>
Tipo :	<input type="button" value="... Todos ..."/>			<b>Limpiar filtros</b>

 **Folio** **Tipo de solicitud** **Fecha de registro** **Estatus**

 Solicitud de servicios adicionales			Cancelado
--	--	--	-----------

## Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :	Fecha de cierre :
01259	Solicitud de Servicios Adicionales	07/10/2021 15:41:47	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
Supervisor	Se cancela folio ya que el folio SEG esta duplicado.		

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

## 16 ANTIGÜEDAD DE INFORMACIÓN EN EL SEG

Los folios de todos los módulos del SEG estarán disponibles para consulta por 2 años.