

---

# MANUAL GENERAL DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN PARA UV

The logo for Telcel, featuring the word "telcel" in a stylized, italicized, blue 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 revolvante .....  | 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 revolvante .....               | 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







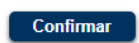
- Tener registrado toda comunicación que exista entre los usuarios visitantes a partir de la prestación de servicios por Telcel.
- Dejar un registro de todas las actividades que genere un usuario.

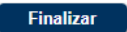


















## 3 REQUERIMIENTOS PARA INGRESAR AL SEG

| 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 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 revolvante (prepago)                |
| 20  | Soporte PDF           | Documento portátil  |
| 21  | Soporte TXT           | Archivo de texto  |
| 22  | Soporte XML           | Datos de factura electrónica  |
| 23  | Tiempo de solución    | Equivala 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(los) parámetro(s) de búsqueda encontrado(s) en cada submódulo.

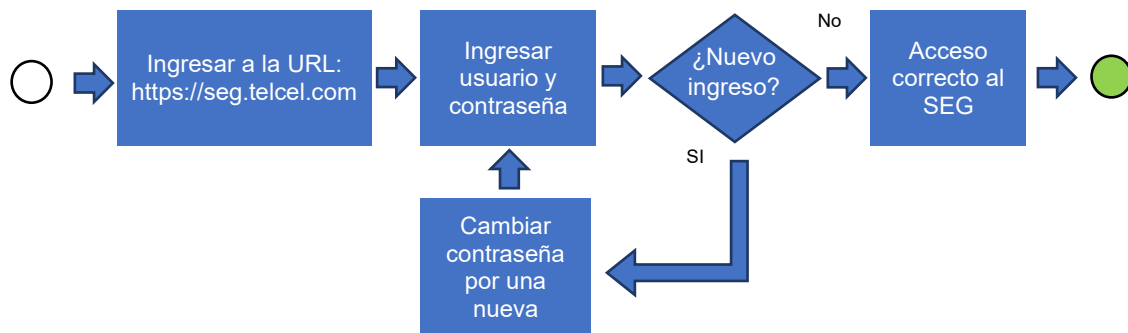
| No. | Parámetros de búsqueda   | Realiza una búsqueda por                                  |
|-----|--|---|
| 1   | Folio : <input type="text" value="00000"/>   | El folio SEG  |
| 2   | Fecha de : <input type="text" value=" / / 28"/> A : <input type="text" value=" / / 28"/>                   | Un rango de fechas  |
| 3   | Estatus : <input type="text" value=":: Todos ::"/><br>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

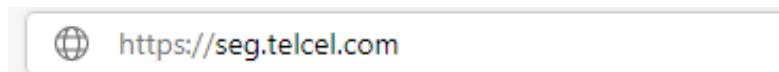


B. Descripción del proceso: Acceso al SEG

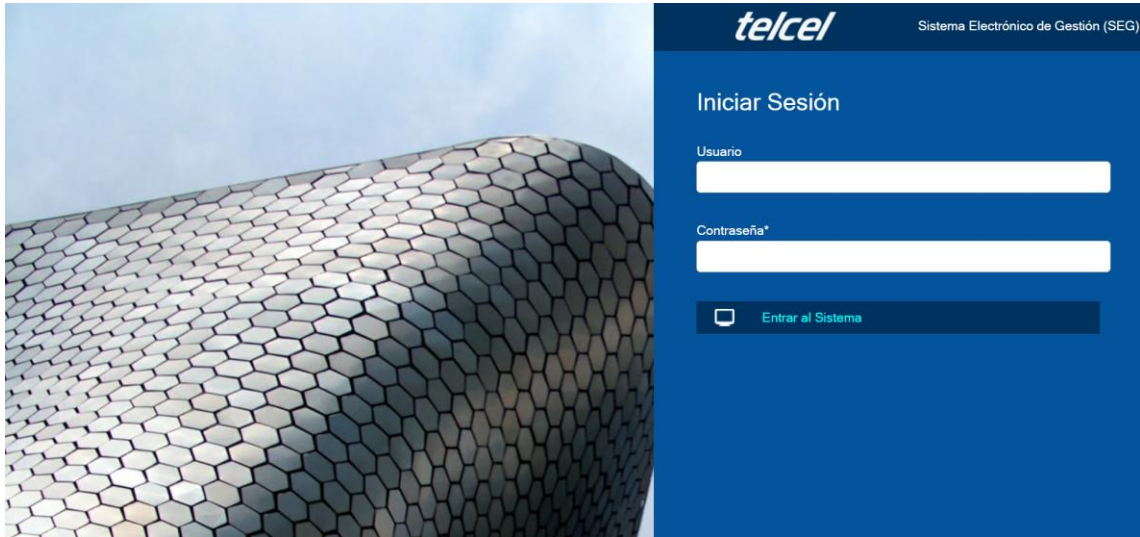
1. Ingresar a un navegador de internet.



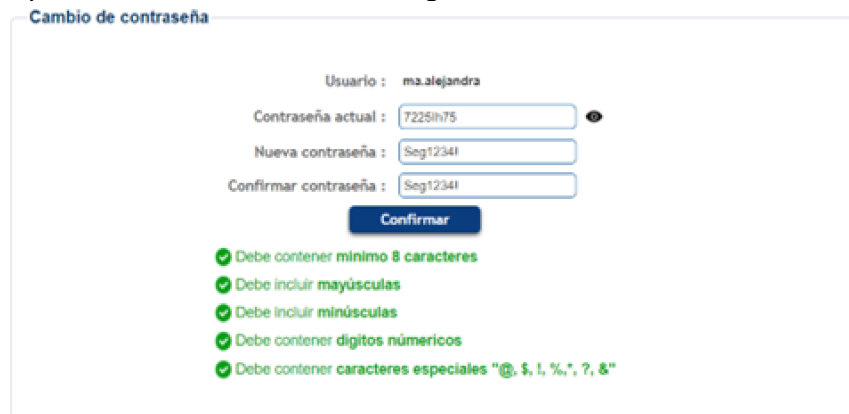
Escribir la liga “https://seg.telcel.com” en la barra de direcciones y [ENTER].



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



- 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.



- 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”.


| 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    |                        |
|         |                 | Visitante   | Activo   | 11/03/19 20:29    |                        |
|         |                 | Visitante   | Inactivo | 11/03/19 20:29    |                        |
|         |                 | Visitante   | Activo   | 11/03/19 20:29    |                        |
|         |                 | Visitante   | Activo   | 11/03/19 20:29    |                        |
|         |                 | Visitante   | Activo   | 11/03/19 20:29    |                        |
|         |                 | Visitante   | Activo   | 11/03/19 20:29    |                        |

### 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 :

\*Nombre(s) :

\*Apellido paterno :

Apellido materno :

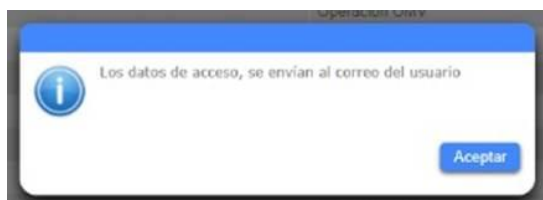
\*Rol :

\*Correo :

\*Confirmar correo :


\*Usuario de logueo :



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:**

**Nombre del usuario:**

**Usuario de acceso:**

**Correo:**

**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 : RADIOMOVIL DPSA S.A DE C.V.

\*Nombre(s) : Alejandra

\*Apellido paterno : Garcia

Apellido materno :

\*Rol : Operación OMV

\*Correo :

\*Confirmar correo :

\*Usuario de logueo : seg.ag

Cancelar Actualizar

### 6.3 Cambio de contraseña de usuario

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

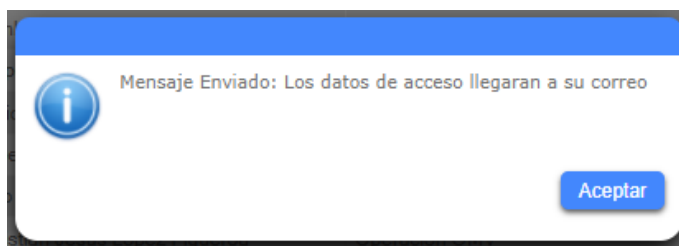


#### C. Descripción del proceso: Cambio de contraseña de usuario

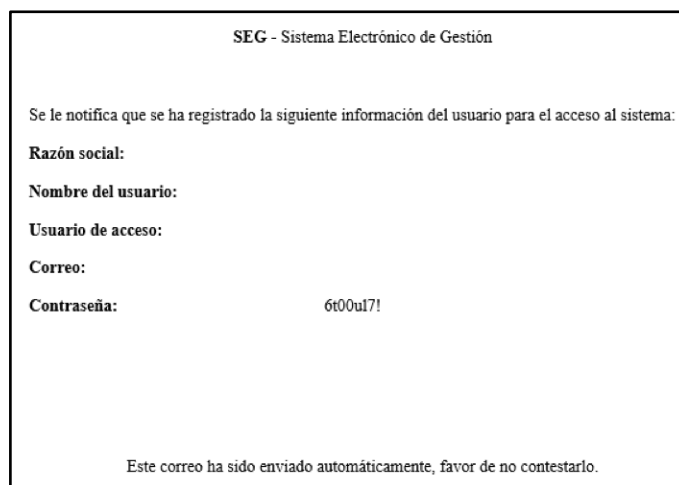
1. Dar clic en el botón  en la fila del usuario al que se desea cambiar la contraseña.



Dar clic en el botón [Aceptar]

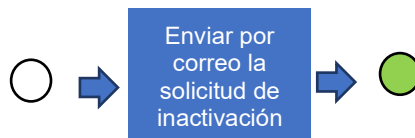


2. El usuario operativo recibirá un correo con el asunto "Cambio de contraseña de usuario" con datos de acceso.



## 6.4 Inactivación de usuario

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

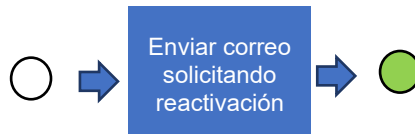


### B. Descripción del proceso: Inactivación de usuario

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                | -  | Bienvenida  |
| Administración            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ventana de mantenimiento</li> </ul>   | ▼ Administración<br>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>   | ▼ Facturación<br>Compensaciones<br>Gestor de facturas<br>Objeciones<br>Pospago UV   |
| Incidencias               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta de incidencias</li> <li>Generar incidencias</li> </ul>   | ▼ Incidencias<br>Consulta de incidencias<br>Generar incidencias   |
| Mapas de cobertura        | -  | Mapas de cobertura  |
| 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> | ▼ Notificaciones<br>Afectaciones masivas y/o emergencias<br>Avisos generales<br>Ventana de mantenimiento Telcel<br>Ventana de mantenimientos UV |
| Repositorio de documentos | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos generales</li> </ul>   | ▼ Repositorio de documentos<br>Documentos generales   |
| Solicitudes               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Generar solicitud</li> <li>Gestor de solicitudes</li> </ul>   | ▼ Solicitudes<br>Generar solicitud<br>Gestor de solicitudes   |

## 8 MÓDULO: BIENVENIDA

Contiene la información de contacto con Telcel.

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

Ingresa 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 generó 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 generó |
| 3                                    | En proceso | Evento en ejecución o la atención del folio SEG se encuentra en curso  |
| 4                                    | Programado | Planificación de un evento, el 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.

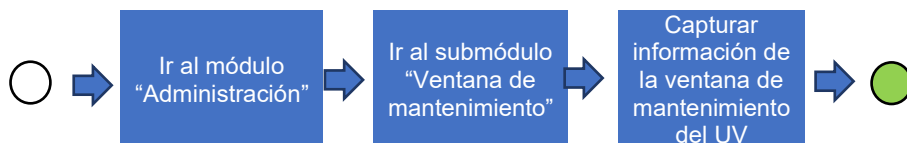
### A. Diagrama de navegación al submódulo “Ventana de mantenimiento”

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


The screenshot shows the Telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG) interface. On the left is a dark blue sidebar with a menu. The 'Administración' section is expanded, and 'Ventana de mantenimiento' is highlighted with a red box. The main content area has a header with the Telcel logo and 'Sistema Electrónico de Gestión (SEG)'. Below the header is a search bar with fields for 'Fecha de:' (start date), 'A:' (end date), and 'Estatus:' (status), with a 'Buscar' button and a 'Limpiar filtros' button. Below the search bar is a table with the following data:

| 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 VORAS AFECTADAS El día 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 :  /  /  A :  /  /  Estatus :  Todos :



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

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 :

Se realizara una ventana de manteniendo para reiniciar el servidor |

Fecha registro : 27/03/2023 16:22

Fecha fin :

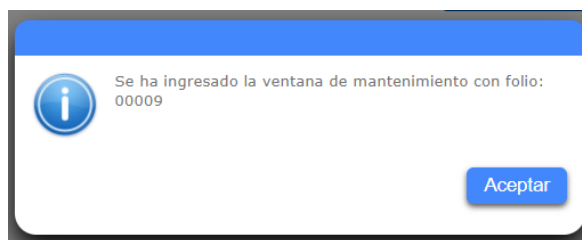
30/03/2023 06:00

Fecha inicio : 29/03/2023 22:00

Fecha de cierre :

30/03/2023 06:00

Estatus : 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 :  /  /  A :  /  /  Estatus :  Todos :



| Folio | Fecha de registro | Fecha de inicio | Actividad | Estatus    | Fecha fin      | Fecha cierre   |
|-------|-------------------|-----------------|-----------|------------|----------------|----------------|
| 00009 | 31/08/21 17:10    | 01/09/21 17:11  |           | 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”.

The screenshot shows the Telcel SEG portal interface. On the left, a dark blue sidebar contains a menu with the following items: Bienvenida, Administración, Facturación (highlighted with a red box), Incidencias, Mapas de cobertura, Notificaciones, Repositorio de documentos, and Solicitudes. The 'Facturación' sub-menu is expanded, showing: Compensaciones, Gestor de facturas, Objeciones, Otras facturas UV, and Pospago UV. The main content area is white and features the text 'SEG Sistema Electrónico de Gestión Bienvenido'. Below this, it states 'Telcel pone a su disposición el correo electrónico: cc@mail.telcel.com' and 'Centro de atención Telefónica: 5525813328'.

### B. Estatus del módulo

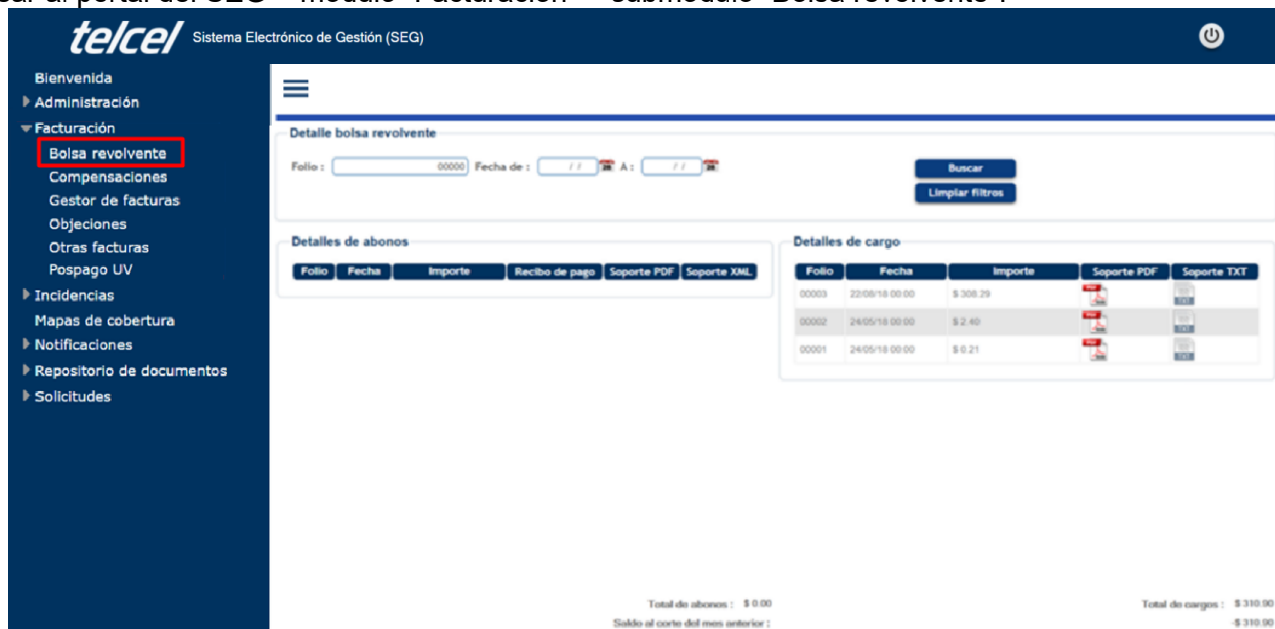
| Estatus del módulo de Facturación |                        |   |
|-----------------------------------|------------------------|---|
| No.                               | Estatus                | Descripción   |
| 1                                 | Abierto                | Se generó un folio SEG  |
| 2                                 | Cancelado              | Es un folio SEG duplicado o 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                                 | 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 revolvante

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

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

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



**Detalle bolsa revolvante**






Folio: 00000 Fecha de: / / A: / /

Buscar  
Limpiar filtros

**Detalles de abonos**

Folio Fecha Importe Recibo de pago Soporte PDF Soporte XML

**Detalles de cargo**

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

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

Total de cargos: \$ 310.00  
\$ 310.00

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



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

- 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.



**Detalle bolsa revolvante**





Folio: 00000 Fecha de: / / A: / /

Buscar  
Limpiar filtros

**Detalles de abonos**

Folio Fecha Importe Recibo de pago Soporte PDF Soporte XML

**Detalles de cargo**

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

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

Total de cargos: \$ 310.00  
\$ 310.00

## 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”

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

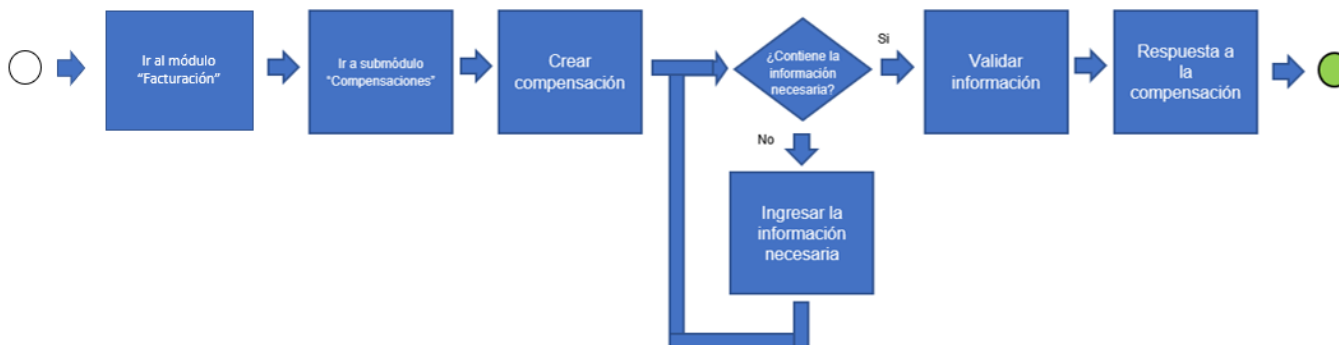
**telcel** Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Compensaciones

Folio :  Fecha de :  A:  Estatus :

|  | Fecha de registro | Folio | Estatus   |
|--|-------------------|-------|-----------|
|  | 13/01/20          |       | Abierto   |
|  | 13/01/20          |       | Abierto   |
|  | 31/12/20          |       | Abierto   |
|  | 28/05/20          |       | Cancelado |

### 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

**Compensaciones**

Folio :  Fecha de :  A:  Estatus :

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

Compensaciones

Folio :

Fecha de :

A :

Estatus :

Buscar

Limpiar filtros

|  | Fecha de registro | Folio | Estatus    |
|--|-------------------|-------|------------|
|  |                   |       | Rechazado  |
|  |                   |       | Cancelado  |
|  |                   |       | En Proceso |

**Datos generales del solicitante**

Folio : 00001 Fecha de registro : 06/10/2021 13:18:55  
 Usuario : **Estatus : En Proceso**

**Detalle de la solicitud**

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

**Documentos**

| Usuario | Documento                       | Fecha               |
|---------|---------------------------------|---------------------|
|         | aspla-de-folios_seg7570010.docx | 06/10/2021 13:18:55 |

**Comentarios**

| Fecha               | Usuario | Comentario                       |
|---------------------|---------|----------------------------------|
| 06/10/2021 18:18:52 |         | Se está validando la información |

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

4. Telcel termina la atención al folio SEG, esto significa que Telcel ha revisado la información que le proporcione 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 : / / A : / / Estatus : [Seleccionar](#) [Buscar](#)  
[Limpiar filtros](#)

| Fecha de registro   | Folio | Estatus   |
|---------------------|-------|-----------|
| 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 : 00003 Fecha de registro : 09/08/2021 20:22:18  
 OMV : **Estatus : Terminado**

**Detalle de la solicitud**

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

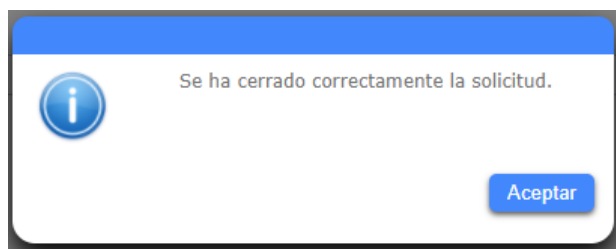
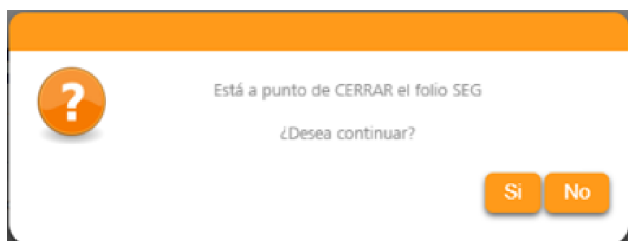
**Documentos**

| Usuario | Documento                                 | Fecha               |
|---------|---|---------------------|
|         | as_telcel_seg_reprens_junio219888843.xlsx | 09/08/2021 20:22:18 |

**Comentarios**

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

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



El estatus del folio SEG cambia de "Terminado" a "Cerrado"

**Compensaciones**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

|  | Fecha de registro | Folio | Estatus |
|--|-------------------|-------|---------|
|  | 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 :

|  | Fecha de registro | Folio | Estatus   |
|--|-------------------|-------|-----------|
|  |                   |       | Rechazado |

**Datos generales del solicitante**

Folio : 00000 Fecha de registro : 04/10/2021 18:17:24  
 Usuario : Estatus : Rechazado

**Detalle de la solicitud**

Fecha de afectación : 22/09/2021 Tiempo de afectación : 16:00:00 Servicio afectado : ☐ Voz ☐ Datos ☐ SMS  
 Justificación :  
 Solicitud de compensación

**Documentos**

| Usuario | Documento                      | Fecha               | Adjuntar archivo                                |
|---------|--------------------------------|---------------------|---|
|         | copio-de-folio_seg1625524.xlsx | 04/10/2021 18:17:24 | <input type="button" value="Adjuntar archivo"/> |

**Comentarios**

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

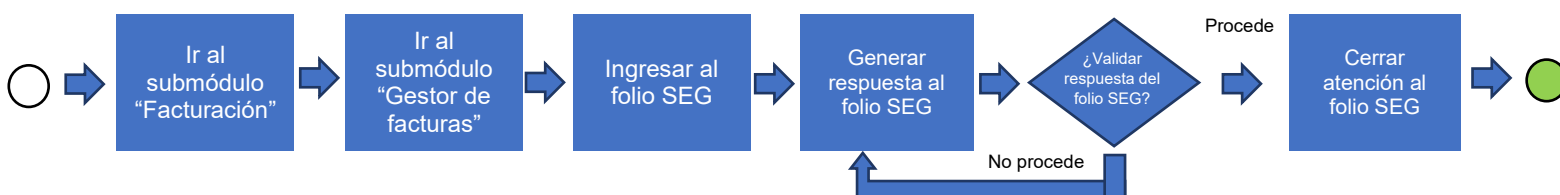
### 10.3 Submódulo: Gestor de facturas

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

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

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

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 .

## Datos generales del solicitante

|                 |                                     |                      |
|-----------------|-------------------------------------|----------------------|
| Folio :         | Tipo de factura :<br>Otras facturas | Fecha de registro :  |
| Concesionario : | Usuario :                           | Estatus :<br>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

| Usuario | Documento                   | Fecha |   |
|---------|-----------------------------|-------|---|
|         | sai0000010775602949.pdf.pdf |       | 📄 |
|         | client.exe (1).xml          |       | 📄 |
|         | sai0000010775602949.pdf.pdf |       | 📄 |

Archivos de pago

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

Adjuntar archivo

## Comentarios



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

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

| Usuario | Documento | Fecha |   |
|---------|-----------|-------|---|
|         |           |       | 📄 |
|         |           |       | 📄 |
|         |           |       | 📄 |

Archivos de pago

| Usuario | Documento | Fecha |               |
|---------|-----------|-------|---------------|
|         |           |       | Adjuntar pago |

000530

Adjuntar comprobante de pago


Importe del comprobante :

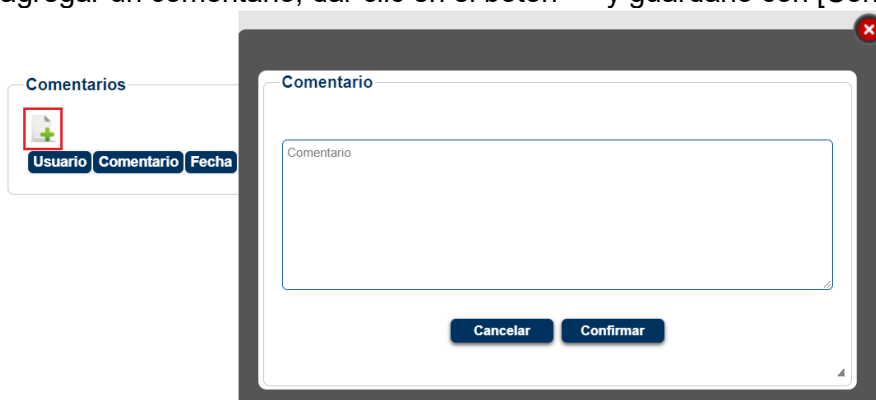
Comprobante de pago :

Ingrese solo archivos word; excel y/o pdf

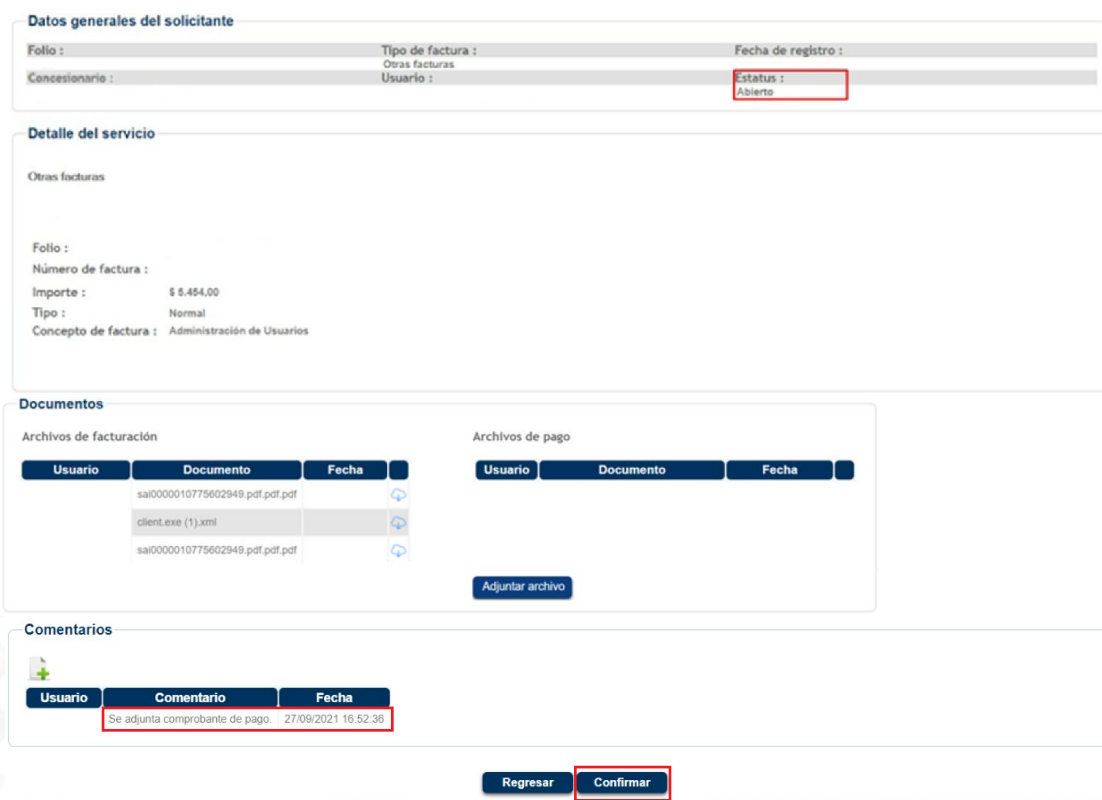
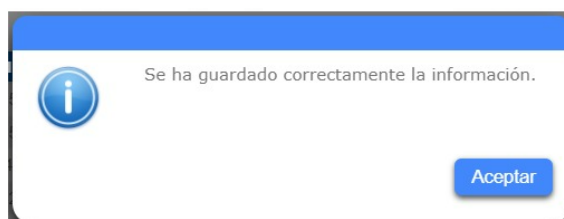
\*La carga límite por archivo es de 2 Gb



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].

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

**Gestor de facturas**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

| Folio | Fecha de registro   | Concepto de factura | Importe     | No. de factura / edo. de cuenta | Estatus    |
|-------|---------------------|---------------------|-------------|---------------------------------|------------|
| 00114 | 27/09/2021 16:44:20 | Facturación pospago | \$ 7,667.00 | sai00001987                     | Abierto    |
| 00113 | 27/09/2021 16:43:36 | Facturación pospago | \$ 5,432.00 | sai00001432                     | Abierto    |
| 00112 | 27/09/2021 16:42:49 | Facturación pospago | \$ 1,234.00 | sai0000123                      | En proceso |

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

**Gestor de facturas**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

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

#### Datos generales del solicitante

Folio :  Tipo de factura :  Fecha de registro :  Fecha de cierre :

Razón social :  Usuario :  Estatus :

#### Detalle del servicio

##### Otras facturas

OMV :  
Folio : 000282  
Número de factura : SAI-000000471  
Importe : \$ 65,214.00  
Tipo : Normal  
Concepto de factura : Administración de Usuarios

#### Documentos

##### Archivos de facturación

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

##### Archivos de pago

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

#### Comentarios

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

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 :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

|   | Folio | Fecha de registro | Concepto de factura | Importe | No. de factura / edo. de cuenta | Estatus    |
|---|-------|-------------------|---------------------|---------|---------------------------------|------------|
|  | :     | :                 | Facturación pospago |         |                                 | Cancelado  |
|  | :     | :                 | Facturación pospago |         |                                 | En proceso |
|  | :     | :                 | Facturación pospago |         |                                 | Rechazado  |

## Datos generales del solicitante

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

## Detalle del servicio

Facturación pospago

Importe de factura :  
Número de factura :  
Tipo : Normal

## Documentos

Archivos de facturación

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

Archivos de pago

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

## Comentarios

| Usuario | Comentario                      | Fecha |
|---------|---------------------------------|-------|
|         | Se rechaza comprobante de pago. |       |
|         | Se adjunta comprobante de pago. |       |

## 10.3.2 Descripción del proceso: Depósito a bolsa revolvante

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

**Gestor de facturas**

Folio :  Fecha de :

Tipo :

**Depositos a bolsa revolvante**

| 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 revolvante

**Detalle del servicio**

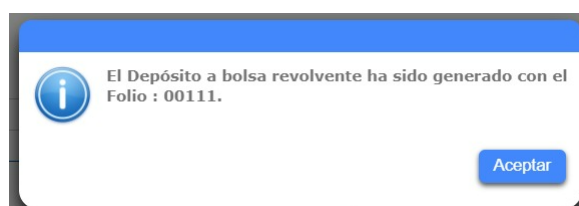
Importe :

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

☒ Comprobante de pago 1

**Comentarios**

Se adjunta comprobante de pago del abono



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

**Gestor de facturas**

Folio :  Fecha de :

Tipo :

**Depositos a bolsa revolvante**

| Folio | Fecha de registro   | Concepto de factura         | Importe     | No. de factura / edo. de cuenta | Estatus |
|-------|---------------------|-----------------------------|-------------|---------------------------------|---------|
| 00111 | 27/09/2021 16:11:29 | Depósito a bolsa revolvante | \$ 1 234,00 | Pendiente                       | Abierto |

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

**Gestor de facturas**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

**Depositos a bolsa revolvente**

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

**Datos generales del solicitante**

Folio :  Tipo de factura :  Fecha de registro :

Usuario :  Estatus :

**Detalle del servicio**

Depósito de bolsa revolvente

Importe :  Número de factura :

**Documentos**

Archivos de facturación

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

Archivos de deposito(s)

| Usuario | Documento               | Fecha |
|---------|-------------------------|-------|
|         | sai0000010775602949.pdf |       |

**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 :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

**Depositos a bolsa revolvente**

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

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 16:19:23 |
| Usuario :     |   | Estatus : Terminado                     |

**Detalle del servicio**

Depósito de bolsa revolvente

Importe :  
Número de factura : saa122330000012127

**Documentos**

Archivos de facturación

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

Archivos de desposito(s)

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

Adjuntar archivo

**Comentarios**

| Usuario | Comentario   | Fecha    |
|---------|--|----------|
|         | Se adjunta 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”.

?

Está a punto de CERRAR el folio SEG

¿Desea continuar?

Si No

i

Se ha Cerrado correctamente la factura.

Aceptar

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

**Gestor de facturas**

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

Tipo : Todos Limpiar filtros

**Depositos a bolsa revolvente**

Registro

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

**Objeciones**

Folio:  [Buscar](#) [Limpiar filtros](#)

|  | 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        |         | <a href="#">Solicitar</a> |
|  | 28/12/21 17:46:30 | 00129         | 0002585       | Facturación pospago        |         | <a href="#">Solicitar</a> |
|  | 28/12/21 17:25:30 | 00128         | 000025        | Facturación pospago        |         | <a href="#">Solicitar</a> |
|  | 28/12/21 16:50:18 | 00127         | 000256        | Facturación pospago        |         | <a href="#">Solicitar</a> |
|  | 28/12/21 13:56:05 | 00126         | 122554        | Facturación pospago        |         | <a href="#">Solicitar</a> |
|  | 04/10/21 11:43:54 | 00125         | 1             | Facturación pospago        |         | Abierto                   |
|  | 01/10/21 16:15:09 | 00124         | sai00001      | Facturación pospago        |         | <a href="#">Solicitar</a> |
|  | 01/10/21 15:14:22 | 00290         | SAI-000000470 | Administración de Usuarios |         | <a href="#">Solicitar</a> |
|  | 30/09/21 17:36:35 | 00123         | sai000012233  | Facturación pospago        |         | <a href="#">Solicitar</a> |
|  | 28/09/21 16:47:54 | 00122         | 4             | Facturación pospago        |         | <a href="#">Solicitar</a> |
|  | 27/09/21 14:58:57 | 00121         | sai00001222   | Facturación pospago        |         | <a href="#">Solicitar</a> |
|  | 27/09/21 12:16:43 | 00120         | sai0000122    | Facturación pospago        |         | <a href="#">Solicitar</a> |
|  | 27/09/21 03:28:01 | 00119         | 572057        | Facturación pospago        |         | <a href="#">Solicitar</a> |
|  | 24/09/21 16:34:18 | 00118         | sai00001      | Facturación pospago        |         | <a href="#">Solicitar</a> |

### 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 |         | <a href="#">Solicitar</a> |


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 :<br>00084    | Fecha de registro :<br>14/10/2021 20:09 | Fecha límite de atención :<br>13/11/21 00:00 |
| Concesionario :<br>sai00001 | No. de factura :<br>sai00001            | Importe :<br>\$ 555.00                       |

**Detalle**

**Archivos**

Adjuntar PDF 

Adjuntar TXT 

\*La carga limite por archivo es de 2 Gb

**Comentarios :**

Se adjunta las pruebas para su revisión

Importe :

**Regresar** **Confirmar**

**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:  **Buscar** **Limpiar filtros**

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

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

**Objeciones**

Folio:  **Buscar** **Limpiar filtros**

|   | 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

| Usuario | Documento               | Fecha             |
|---------|-------------------------|-------------------|
|         | saio000010613113605.pdf | 02/08/21 00:00:00 |
|         | tdclmx0720211101278.txt | 02/08/21 00:00:00 |
|         | saio000010618681210.xml | 02/08/21 00:00:00 |

## Archivos de solicitud

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

Importe objetado : \$ 100,000.00

## Comentarios

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

Regresar

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

Folio:

Buscar

Limpiar filtros

|   | Fecha de registro | Folio factura | No. factura | Concepto             | Importe   | Estatus   |
|---|-------------------|---------------|-------------|----------------------|-----------|-----------|
| 1 | 05/10/21          |               | sa          | Facturación postpago | \$ 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

| Usuario | Documento               | Fecha             |
|---------|-------------------------|-------------------|
|         | saio000010613113605.pdf | 02/08/21 00:00:00 |
|         | tdclmx0720211101278.txt | 02/08/21 00:00:00 |
|         | saio000010618681210.xml | 02/08/21 00:00:00 |

## Archivos de solicitud

| Usuario | Documento                   | Fecha            |
|---------|-----------------------------|------------------|
|         | CASL940021MDFRNR09 CURP.pdf | 09/08/2021 22:47 |
|         | Holi.txt                    | 09/08/2021 22:47 |

Importe objetado : \$ 100,000.00

## Notas de crédito

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

Importe autorizado : \$ 30,000.00

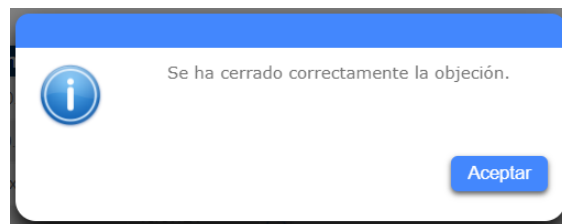
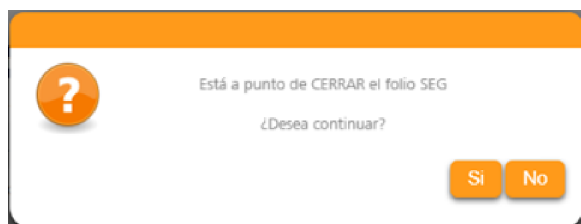
## Comentarios

| Fecha de registro | Usuario | Comentario             |
|-------------------|---------|------------------------|
| 09/08/2021 23:21  |         | Se 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**

Folio:

| Fecha de registro | Folio factura | No. factura | Concepto | Importe | Estatus |
|-------------------|---------------|-------------|----------|---------|---------|
|                   |               |             |          |         | 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**

Folio:

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

#### Datos generales de la factura

|                 |                     |                            |
|-----------------|---------------------|----------------------------|
| Folio factura : | Fecha de registro : | Fecha límite de atención : |
|                 | 29/01/20            | 28/02/20                   |
|                 | No. de factura :    | Importe :                  |
|                 |                     | \$ 749,550.99              |
| Estatus :       |                     |                            |
| Rechazado       |                     |                            |

#### Documentos

##### Facturas

Usuario Documento Fecha

##### Archivos de solicitud

| Usuario | Documento | Fecha    |
|---------|-----------|----------|
| 2       |           | 29/01/20 |
| 2       |           | 29/01/20 |

Importe objetado : \$ 50,000.00

##### Archivo de rechazo

| Usuario | Documento | Fecha    |
|---------|-----------|----------|
|         | 2.pdf     | 01/02/20 |

#### 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”

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

Bienvenida

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

Otras facturas

Folio: 000000 Fecha de: / / A: / / OMV:

Buscar  
Limpiar filtros

| Folio             | Fecha | Importe | Soporte PDF | Soporte XML | Soporte TXT | Pagos | Nota crédito PDF | Nota crédito XML |
|-------------------|-------|---------|-------------|-------------|-------------|-------|------------------|------------------|
| 00102024 17:23:24 |       | \$      |             |             |             |       |                  |                  |
| 00102024 17:16:34 |       | \$      |             |             |             |       |                  |                  |
| 00102024 17:07:52 |       | \$      |             |             |             |       |                  |                  |
| 07102023 13:40:53 |       | \$      |             |             |             |       |                  |                  |
| 07102023 13:42:25 |       | \$      |             |             |             |       |                  |                  |
| 07102023 13:26:35 |       | \$      |             |             |             |       |                  |                  |
| 07102023 13:13:40 |       | \$      |             |             |             |       |                  |                  |
| 07102023 13:03:41 |       | \$      |             |             |             |       |                  |                  |
| 00102023 16:35:30 |       | \$      |             |             |             |       |                  |                  |
| 00102023 16:17:36 |       | \$      |             |             |             |       |                  |                  |
| 00102023 16:10:40 |       | \$      |             |             |             |       |                  |                  |
| 00102022 16:05:52 |       | \$      |             |             |             |       |                  |                  |
| 00102023 10:17:23 |       | \$      |             |             |             |       |                  |                  |
| 00102023 10:13:24 |       | \$      |             |             |             |       |                  |                  |
| 00102023 10:08:55 |       | \$      |             |             |             |       |                  |                  |

Página 1 de 3

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



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

- 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.

Otras facturas

Folio: 000000 Fecha de: / / A: / / OMV:

Buscar  
Limpiar filtros

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

## 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”

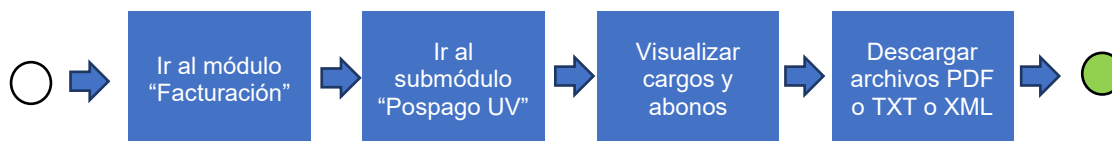
**Facturación pospago**

Folio:  Fecha de:  A:  OMV:

| Folio | Fecha               | Importe          | Soporte PDF | Soporte XML | Soporte TXT | Pagos | Nota crédito PDF | Nota crédito XML |
|-------|---------------------|------------------|-------------|-------------|-------------|-------|------------------|------------------|
| 00230 | 04/10/2023 13:14:10 | \$ 10,205,357.24 |             |             |             | ▼     |                  |                  |
| 00229 | 14/11/2023 13:19:24 | \$ 7.05          |             |             |             | ▼     |                  |                  |
| 00228 | 14/11/2023 13:07:41 | \$ 842.39        |             |             |             | ▼     |                  |                  |
| 00227 | 03/11/2023 14:02:54 | \$ 16,808,347.12 |             |             |             | ▼     |                  |                  |
| 00226 | 06/10/2023 10:38:05 | \$ 22,858.05     |             |             |             | ▼     |                  |                  |
| 00225 | 19/10/2023 10:04:19 | \$ 33.26         |             |             |             | ▼     |                  |                  |
| 00224 | 03/10/2023 12:41:29 | \$ 16,517,488.32 |             |             |             | ▼     |                  |                  |
| 00223 | 04/09/2023 16:02:25 | \$ 16,515,135.19 |             |             |             | ▼     |                  |                  |
| 00222 | 15/09/2023 13:21:39 | \$ 573.68        |             |             |             | ▼     |                  |                  |
| 00221 | 03/09/2023 13:08:16 | \$ 16,908,174.74 |             |             |             | ▼     |                  |                  |
| 00220 | 16/07/2023 10:04:41 | \$ 143.54        |             |             |             | ▼     |                  |                  |
| 00219 | 03/07/2023 15:03:16 | \$ 15,754,349.57 |             |             |             | ▼     |                  |                  |
| 00218 | 06/06/2023 11:51:15 | \$ 989,110.06    |             |             |             | ▼     |                  |                  |
| 00217 | 02/06/2023 16:08:36 | \$ 16,645,373.63 |             |             |             | ▼     |                  |                  |
| 00216 | 17/05/2023 11:18:04 | \$ 6,828.32      |             |             |             | ▼     |                  |                  |

Página 1 de 4

### 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.

**Facturación pospago**

Folio:  000000 Fecha de:  A:  OMV:

| Folio | Fecha    | Importe | Soporte PDF | Soporte XML | Soporte TXT | Pagos | Nota crédito PDF | Nota crédito XML |
|-------|----------|---------|-------------|-------------|-------------|-------|------------------|------------------|
| 00'   | 02/02/21 |         |             |             |             | ▼     |                  |                  |
| 00'   | 19/01/21 |         |             |             |             | ▼     |                  |                  |

## 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”

Ingresa al portal del SEG > módulo “Incidencias”



### A. Estatus del módulo

| Estatus del módulo de incidencias |                         |   |
|-----------------------------------|-------------------------|---|
| No.                               | Estatus                 | Descripción   |
| 1                                 | Abierto                 | Se generó un folio SEG  |
| 2                                 | Cancelado               | Es un folio SEG duplicado o la información del folio SEG no corresponde al proceso en donde se generó   |
| 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 realizó 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”

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

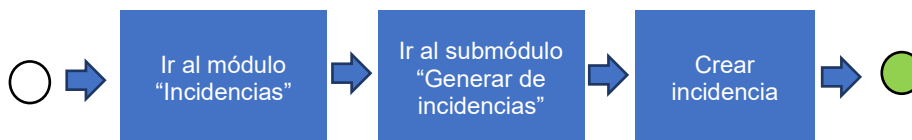
telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Reporte de incidencias

Tipo de incidencia :  
.: Seleccione :.

Cancelar Siguiente

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”.

Reporte de incidencias

Tipo de incidencia :  
Intermitencia

Servicio :  
LAC no valida

Cancelar Siguiente

- 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

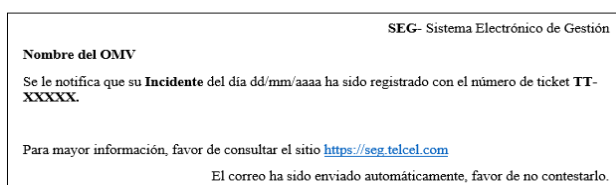
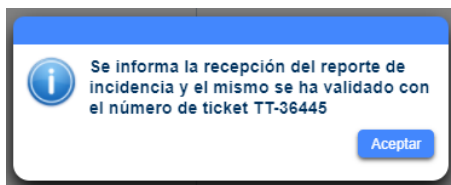
**\*Asunto**  
Sin llamadas

**\*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”.

**Consulta de incidencias**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

| Folio | Fecha de registro | Fecha de solución | Vigencia del folio | Estatus | Tipo de gravedad | Tipo de incidencia |
|-------|-------------------|-------------------|--------------------|---------|------------------|--------------------|
| TT-   | 08/02/20          | // 00:00          | 0d 0h 44m 39s      | Abierto | Menor            | Informática        |

## 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”.

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

**Consulta de incidencias**

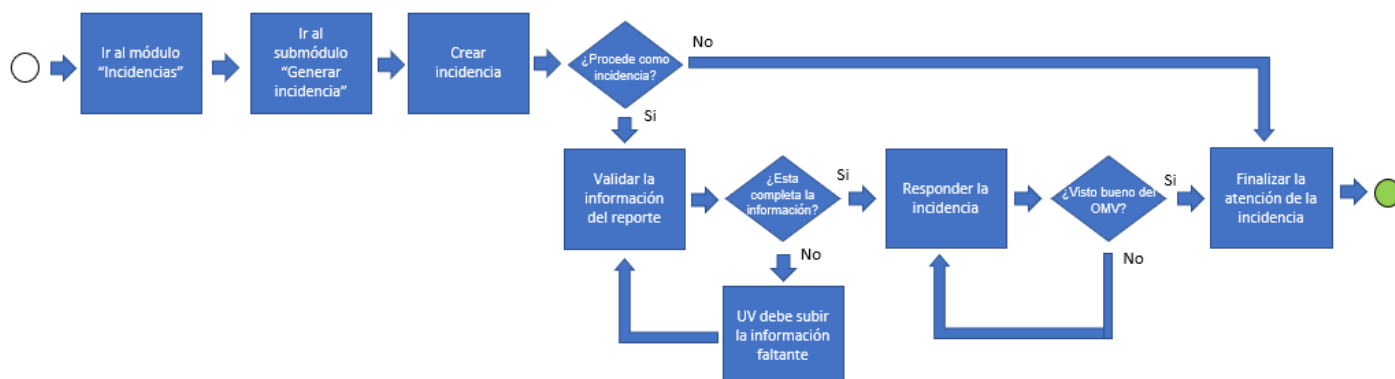
Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

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

Página 1 de 1



## 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 :  /  /  A :  /  /  Estatus :

|  | 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 58m 19s      | Validado | Menor            | Informática        |  |

## Datos generales del folio

|           |          |
|-----------|----------|
| Folio :   |          |
| 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 :  Fecha de :  /  /  A :  /  /  Estatus :

|  | 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 :   
 Estatus :   
 Fecha :

## Detalle

| Campo ingresado       | Descripción |
|-----------------------|-------------|
| Detalle de Incidencia |             |
| Nombre del Cliente    |             |

## Documentos

| Documento | Fecha |  |
|-----------|-------|--|
| a7121354  | -     |  |
| 25549910  | -     |  |
| 1892187   | -     |  |

## Comentarios

| Fecha | Autor          | Comentario                         |
|-------|----------------|------------------------------------|
|       | Soporte Telcel | Se soluciono 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 :  Fecha de :  /  /  A :  /  /  Estatus :


|  | Folio | Fecha de registro | Fecha de solución | Vigencia del folio | Estatus                 | Tipo de gravedad | Tipo de incidencia |  |  |
|--|-------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------------|------------------|--------------------|--|--|
|  | TT-   | 06/02/20          | // 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.

- 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

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

| 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        |  |

- 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

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

| 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 58s       | Cerrado con validación | 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 el estatus del folio SEG cambia de “Terminado - Solucionado” a “Abierto”.

## Consulta de incidencias


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

|   | 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 :  Fecha de :  /  /  20 A :  /  /  20 Estatus :

|  | 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 :  Fecha de :  /  /  20 A :  /  /  20 Estatus :

|   | 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

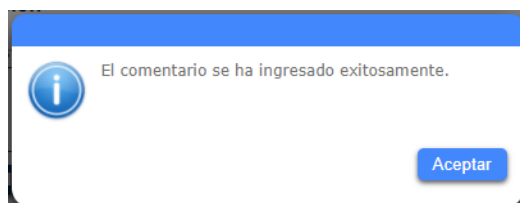
Folio :  Fecha de :  /  /  A :  /  /  Estatus :


|  | 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? :



- 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 finalizará.


Consulta de incidencias

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


| 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 :  /  /  A :  /  /  Estatus :    


| 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 :  /  /  A :  /  /  Estatus :    

| 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 :  /  /  A :  /  /  Estatus :    

| 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 :  Fecha de :  /  /  A :  /  /  Estatus :

|  | 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 :   |           |
| Estatus : | Rechazado |
| 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 | Se solicita información adicional |

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    |             |



Archivo adjunto  
Comentario  
Ambos

#### Nuevo comentario

Cancelar

Siguiente

#### 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 :  Fecha de :  A :  Estatus :

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



**Datos generales del folio**

Folio :

Estatus :

Fecha :

**Detalle**

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

**Documentos**

| Documento | Fecha |
|-----------|-------|
| a7589795  |       |
| 29218605  |       |
| 15566073  |       |

**Comentarios**

| Fecha | Autor          | Comentario  |
|-------|----------------|---|
|       | Soporte Telcel | LA INFORMACIÓN DE ESTE FOLIO NO APLICA PARA LA INCIDENCIA REGISTRADA. |
|       |                | Contenido de mensaje importante y marca que si tiene mensajes.        |

[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”:

Ingresa al portal del SEG > módulo “Mapas de cobertura”

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

Bienvenida

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

**Mapas de cobertura**

A continuación, para consulta de los Concesionarios Solicitantes, se encuentran los Mapas de Cobertura Garantizada y Cobertura Diferenciada de Telcel georreferenciados, actualizados y presentados al Instituto Federal de Telecomunicaciones de conformidad al lineamiento reglamento de lineamientos que figan los índices y parámetros de calidad o que deberán registrar los Prestadores del Servicio (PSS), publicados en el Diario Oficial de la Federación el día 17 de enero de 2018 y la Hoja Vigencia Vigente de la Resolución 97/17/1022/2018, para los servicios de Voz, SMS y Datos, actualizados al 31 de enero del 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 Reproductor de Usuario Visitante, información actualizada al segundo semestre 2023.

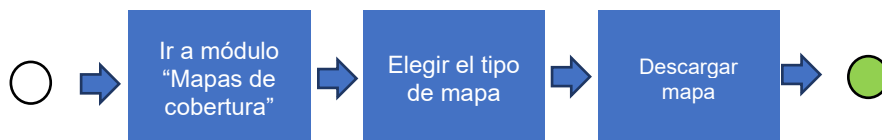
LAC's - RAC's - TAC's :

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 citan algunos factores que afectan al servicio: Las condiciones topográficas y climatológicas donde el usuario utilice el servicio, las características técnicas y el estado de conservación del equipo celular utilizado por el usuario, el uso del servicio en interiores, sitios subterráneos, puentes, túneles, elevadores, ascensores, estructuras y lugares construidos con materiales que dispersen las señales de radiofrecuencia, o en lugares donde haya una concentración inusual de usuarios, por citar algunos ejemplos, la instalación de equipos repetidores o amplificadores de señal de torres no autorizadas o homologadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, los bloqueadores que operan las autoridades portuarias pueden afectar a usuarios que se encuentren incluso a kilómetros de los centros de recepción. Para lograr una mejor experiencia en sus servicios, le 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

Selecione

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 > módulo “Notificaciones”

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

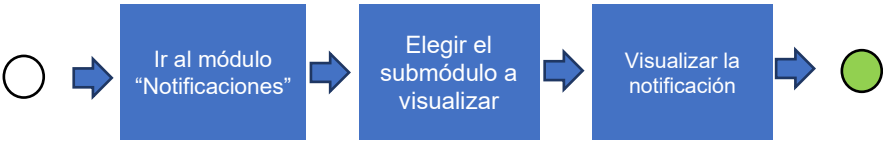
## Sistema Electrónico de Gestión

### Bienvenido

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

 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

Afectaciones masivas y/o emergencias

Fecha de :  A :  Estatus :

Buscar

Limpiar filtros

| 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 "Ola" 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 algunas zonas de las ciudades de Tuxtla Gutiérrez, Chapas, 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 las localidades de la zona oeste y noreste del Estado de Guerrero, entre otras: Ciudad Altamirano, Villa Nicolás Bravo y Zirándaro de los Chaves así como Ciudad Altamirano, Michoacán                | 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        | Degradación en los servicios de voz, SMS y datos en algunas zonas geográficas de las ciudades de Monterrey, Chihuahua, Durango, Toluca y Matamoros. Se precisa que los servicios referidos se prestaron de forma intermitente, por lo cual la misma se dio únicamente en cierto tiempo y determinadas zonas  | 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 .

**Detalle notificación**

Folio :

Actividad : Se presenta intermitencia en el servicio de voz, pudiendo los usuarios de UV experimentar tiempos inusuales para completar llamadas.

Fecha de inicio :  Fecha de cierre :

Estatus : Terminado Tipo notificación :

**Comentarios**

Fecha
Comentario

La intermitencia en voz continúa en validación.

Aceptar

## 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”.

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

**Avisos generales**

Fecha de : / / A : / /

Buscar
Limpiar filtros

| Fecha registro | Actividad                        | Documento |
|----------------|----------------------------------|-----------|
| 09/02/20       | Mapas de cobertura actualizados  |           |
| 09/02/20       | Mapas de cobertura por área de s |           |
| 25/01/20       | Mapas de cobertura actualizados  |           |
| 10/01/20       | Mapas de cobertura actualizados  |           |
| 08/01/20       | Mapas de cobertura actualizados  |           |
| 08/12/20       | Mapas de cobertura actualizados  |           |
| 10/11/20       | Mapas de cobertura actualizados  |           |
| 10/10/20       | Mapas de cobertura actualizados  |           |
| 06/10/20       | Mapas de cobertura actualizados  |           |
| 08/09/20       | Mapas de cobertura actualizados  |           |
| 10/08/20       | Mapas de cobertura actualizados  |           |
| 10/08/20       | Mapas de cobertura por área de s |           |
| 12/07/20       | Mapas de cobertura actualizados  |           |
| 10/07/20       | Mapas de cobertura actualizados  |           |
| 10/07/20       | Alcance a los mapas de cobertura |           |

⏮ ⏪ ⏩ ⏭
Página 1 de 3

## 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.”

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

Bienvenida

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

**Ventana de mantenimiento Telcel**

Fecha de: [ ] [ ] [ ] A: [ ] [ ] [ ] Estatus: [ Todos ] [ Buscar ] [ Limpiar filtros ]

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

| Detalle | Fecha registro   | Fecha de inicio  | Actividad  | Estatus    | Tiempo de solución                  | Fecha fin        | Fecha de cierre  |
|---------|------------------|------------------|--|------------|-------------------------------------|------------------|------------------|
| [i]     | 09/02/2024 18:00 | 12/02/2024 22:00 | Telcel informa que dentro de los procesos de evolución tecnológica y actualizaciones de nuestra red, se realizarán trabajos de Mantenimiento de Infraestructura, en el sitio PDC Valparaíso, por lo que los servicios de voz, sms y datos podrían eventualmente presentar intermitencias.                    | Programado | 0 días 8 horas 0 minutos 0 segundos | 13/02/2024 08:00 | 13/02/2024 08:00 |
| [i]     | 08/02/2024 18:00 | 11/02/2024 22:00 | Telcel informa que dentro de los procesos de evolución tecnológica y actualizaciones de nuestra red, se realizarán trabajos de Mantenimiento de Infraestructura, en el sitio PDC Valparaíso, por lo que los servicios de voz, sms y datos podrían eventualmente presentar intermitencias.                    | Terminado  | 0 días 8 horas 0 minutos 0 segundos | 12/02/2024 08:00 | 12/02/2024 08:00 |
| [i]     | 22/01/2024 14:06 | 24/01/2024 22:00 | Telcel informa que dentro de los procesos de evolución tecnológica y actualizaciones de nuestra red de SMS por lo que el servicio de SMS podrían eventualmente presentar intermitencias.   | Terminado  | 0 días 8 horas 0 minutos 0 segundos | 25/01/2024 08:00 | 25/01/2024 08:00 |
| [i]     | 14/01/2024 18:28 | 23/01/2024 22:00 | Telcel informa que dentro de los procesos de evolución tecnológica se realizarán actualizaciones en la plataforma de SMS por lo que el servicio de SMS podrían eventualmente presentar intermitencias.   | Terminado  | 0 días 8 horas 0 minutos 0 segundos | 24/01/2024 08:00 | 24/01/2024 08:00 |
| [i]     | 18/01/2024 10:18 | 22/01/2024 22:00 | Telcel informa que dentro de los procesos de evolución tecnológica se realizarán actualizaciones en la plataforma de SMS por lo que el servicio de SMS podrían eventualmente presentar intermitencias.   | Terminado  | 0 días 8 horas 0 minutos 0 segundos | 23/01/2024 08:00 | 23/01/2024 08:00 |
| [i]     | 11/01/2024 16:53 | 11/01/2024 22:00 | Actividad Emergente: Telcel informa que dentro de los procesos de evolución tecnológica se realizarán actualizaciones en la plataforma de SMS por lo que el servicio de SMS podrían eventualmente presentar intermitencias.  | Terminado  | 0 días 8 horas 0 minutos 0 segundos | 12/01/2024 08:00 | 12/01/2024 08:00 |
| [i]     | 08/12/2023 11:00 | 12/12/2023 22:00 | Telcel informa que dentro de sus procesos de evolución tecnológica, se realizarán actualizaciones en el sistema electrónico de gestión (SEG), por lo que durante el plazo definido el SEG no estará disponible. Favor de utilizar los canales alternos.  | Terminado  | 0 días 4 horas 0 minutos 0 segundos | 13/12/2023 02:00 | 13/12/2023 02:00 |
| [i]     | 30/11/2023 16:48 | 30/11/2023 22:00 | Actividad Emergente: Telcel informa que dentro de los procesos de evolución tecnológica y actualizaciones de nuestra red, se realiza actualización en el Firewall de Valparaíso por lo que los servicios por Portales Web y Apps (aplicaciones por App) podrían eventualmente presentar intermitencias.      | Terminado  | 0 días 8 horas 0 minutos 0 segundos | 01/12/2023 08:00 | 01/12/2023 08:00 |
| [i]     | 28/11/2023 15:54 | 28/11/2023 22:00 | Actividad Emergente: Telcel informa que dentro de los procesos de evolución tecnológica y actualizaciones de nuestra red, se realiza actualización en el Firewall de Santiago por lo que los servicios de voz, sms y datos podrían eventualmente presentar intermitencias.                                   | Terminado  | 0 días 8 horas 0 minutos 0 segundos | 30/11/2023 08:00 | 30/11/2023 08:00 |
| [i]     | 23/11/2023 12:30 | 27/11/2023 00:00 | Telcel informa que dentro de sus procesos de evolución tecnológica, se realizarán actualizaciones en el sistema electrónico de gestión (SEG), por lo que durante el plazo definido el SEG no estará disponible. Favor de utilizar los canales alternos.  | Terminado  | 0 días 2 horas 0 minutos 0 segundos | 28/11/2023 02:00 | 28/11/2023 02:00 |
| [i]     | 16/11/2023 17:02 | 16/11/2023 22:00 | Actividad Emergente: Telcel informa que dentro de los procesos de evolución tecnológica y actualizaciones de nuestra red, se realizarán trabajos de Mantenimiento de Infraestructura, en el sitio PDC Santiago, por lo que los servicios de voz, sms y datos podrían eventualmente presentar intermitencias. | Terminado  | 0 días 8 horas 0 minutos 0 segundos | 16/11/2023 08:00 | 16/11/2023 08:00 |
| [i]     | 14/11/2023 12:00 | 16/11/2023 22:00 | Telcel informa que dentro de los procesos de evolución tecnológica y actualizaciones de nuestra red, se realizarán trabajos de Mantenimiento de Infraestructura, en el sitio PDC Santiago, por lo que los servicios de voz, sms y datos podrían eventualmente presentar intermitencias.                      | Terminado  | 0 días 8 horas 0 minutos 0 segundos | 17/11/2023 08:00 | 17/11/2023 08:00 |
| [i]     | 09/11/2023 12:00 | 11/11/2023 22:00 | Telcel informa que dentro de los procesos de evolución tecnológica y actualizaciones de nuestra red, se realizarán trabajos de Mantenimiento de Infraestructura, en el sitio PDC Santiago, por lo que los servicios de voz, sms y datos podrían eventualmente presentar intermitencias.                      | Terminado  | 0 días 8 horas 0 minutos 0 segundos | 12/11/2023 08:00 | 12/11/2023 08:00 |
| [i]     | 03/10/2023 12:05 | 04/10/2023 23:00 | Telcel informa que dentro de sus procesos de evolución tecnológica, se realizarán actualizaciones en el sistema electrónico de gestión (SEG), por lo que durante el plazo definido el SEG no estará disponible. Favor de utilizar los canales alternos.  | Terminado  | 0 días 3 horas 0 minutos 0 segundos | 05/10/2023 02:00 | 05/10/2023 02:00 |
| [i]     | 02/10/2023 12:00 | 04/10/2023 22:00 | Telcel informa que dentro de los procesos de evolución tecnológica y actualizaciones de nuestra red, se realizarán trabajos de Mantenimiento de Infraestructura, en el sitio PDC Santiago, por lo que los servicios de voz, sms y datos podrían eventualmente presentar intermitencias.                      | Terminado  | 0 días 8 horas 0 minutos 0 segundos | 05/10/2023 08:00 | 05/10/2023 08:00 |

Página 1 de 5

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

**Detalle notificación**

Folio: [ ]

Actividad: Se presenta intermitencia en el servicio de voz, pudiendo los usuarios de UV experimentar tiempos inusuales para completar llamadas.

Fecha de inicio: [ ] Fecha de cierre: [ ]

Estatus: Terminado Tipo notificación: [ ]

**Comentarios**

| Fecha | Comentario                                      |
|-------|---|
| [ ]   | La intermitencia en voz continúa en validación. |

Aceptar

### 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 :  /  /  A :  /  /  Estatus :  Todos :

Buscar

Limpiar filtros

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

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

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 :

Actividad : Se presenta intermitencia en el servicio de voz, pudiendo los usuarios de UV experimentar tiempos inusuales para completar llamadas.

Fecha de inicio :  Fecha de cierre :

Estatus : Terminado Tipo notificación :

#### Comentarios

| Fecha | Comentario                                      |
|-------|---|
|       | La intermitencia en voz continúa en validación. |

Aceptar

## 14 MÓDULO: REPOSITORIO DE DOCUMENTOS

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

Ingresa 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”:

Ingresa 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](mailto:cc@mail.telcel.com)

Centro de atención Telefónica: 5525813328

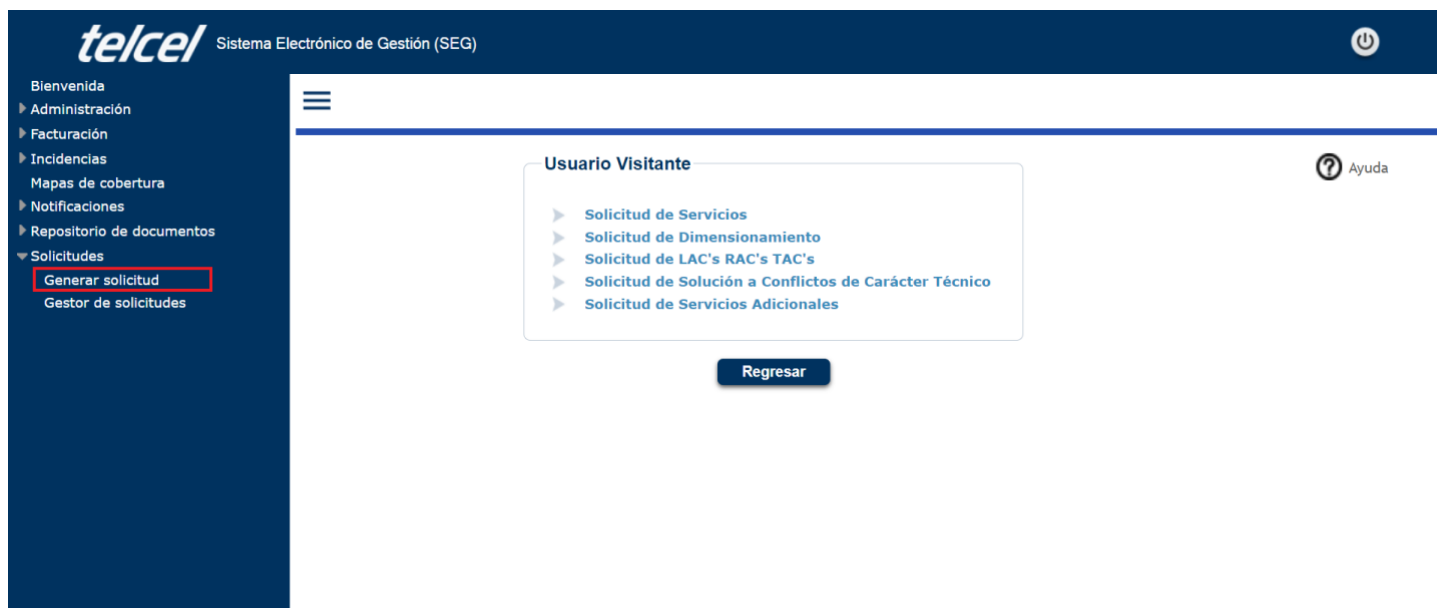
## B. Estatus del módulo

| Estatus del módulo de Solicitudes |            |   |
|-----------------------------------|------------|---|
| No.                               | Estatus    | Descripción   |
| 1                                 | Abierto    | Se genero un folio SEG  |
| 2                                 | Cancelado  | 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                                 | 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   |

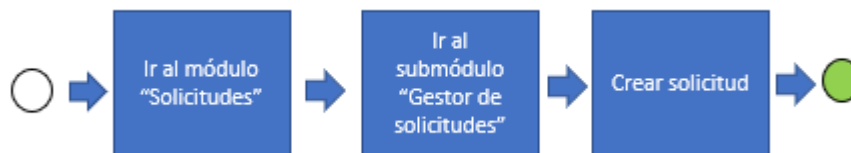
## 15.1 Submódulo: “Generar solicitud”

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”



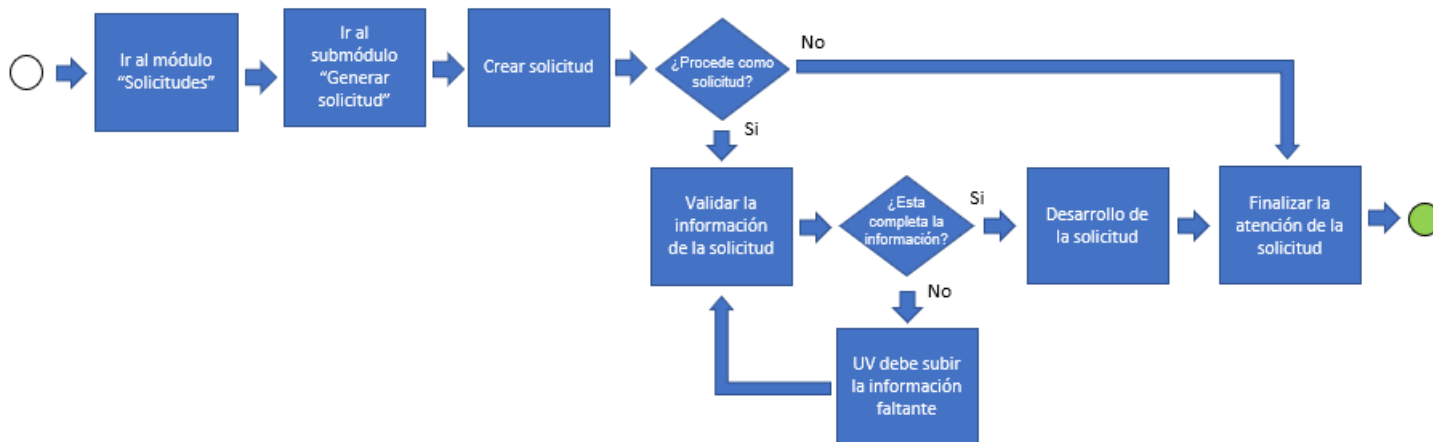
## 15.2 Submódulo: “Gestor de solicitud”

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

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

| Folio | Tipo de solicitud | Fecha de registro  | Estatus   |
|-------|-------------------|--------------------|-----------|
| 000:  | Solicitud de i    | 29/11/202 18:13:35 | Cerrado   |
| 000:  | Solicitud de i    | 21/11/202 18:27:20 | Cerrado   |
| 000:  | Solicitud de i    | 07/11/202 17:09:44 | Cerrado   |
| 000:  | Solicitud de i    | 30/08/202 10:00:44 | Cerrado   |
| 000   | Solicitud de i    | 28/08/202 16:18:33 | Rechazado |
| 000   | Solicitud de i    | 31/07/202 10:42:22 | Cerrado   |
| 000   | Solicitud de i    | 20/07/202 11:37:55 | Cerrado   |
| 000   | Solicitud de i    | 06/07/202 11:26:03 | Cerrado   |
| 000   | Solicitud de i    | 28/06/202 11:40:20 | Cerrado   |
| 000   | Solicitud de i    | 22/06/202 11:14:16 | Cerrado   |
| 000   | Solicitud de i    | 24/05/202 09:16:21 | Cerrado   |
| 000:  | Solicitud de i    | 23/01/202 13:54:25 | Cerrado   |
| 016:  | Solicitud de i    | 16/11/202 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, ETHERNET 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 : Solicitudes de servicios Usuario : Fecha de registro :

**Detalle del servicio**

Nombre del UV : Nombre del contacto : Alejandra Teléfonos : 5544332211

Correo electrónico : a@a.com Código del operador : IDO :

Tipo de servicio básico : Tipo de red : Regiones en las que se ofrecerá :

☒ Voz ☒ Datos ☒ SMS ☒ 2G ☒ 3G ☒ 4G/4.5G ☒ 4G/4.5G VoLTE ☒ 5G

☒ R1 ☒ R2 ☒ R3 ☒ R4 ☒ R5 ☒ R6 ☒ R7 ☒ R8 ☒ R9

☒ INTEROPERABILIDAD SMSC

Tipo de puertos : Trámite de puertos :

☐ E1 ☒ STM1 ☐ Ethernet ☒ Alta ☐ Baja ☐ Cancelada

☐ Otros

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

IR21 : Adjuntar archivo

Archivos opcionales

| Archivo | Descripción              |
|---------|--------------------------|
| 2       | DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO |

Cancelar 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.

La Solicitud ha sido ingresada con el Folio: 00034.

Aceptar

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

**Gestor de solicitudes**

Folio : Fecha de : A : Estatus : Seleccionar Buscar

Tipo : Todos : Limpiar filtros

| Folio | Tipo de solicitud      | Fecha de registro | Estatus |
|-------|------------------------|-------------------|---------|
| 1     | 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 : / / 28 A : / / 28 Estatus : Seleccionar

Buscar

Tipo : Todos

Limpiar filtros



| Folio | Tipo de solicitud      | Fecha de registro   | Estatus    |
|-------|------------------------|---------------------|------------|
| 00024 | 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

☐ R1 ☐ R2 ☐ R3 ☐ R4 ☒ R5 ☐ R6 ☐ R7 ☐ R8 ☐ R9 ☐ SMSC
Tipo de Puertos ☒ E1 ☐ STM1 ☐ ETHERNET ☐ OTROSTrámite 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 : | Usuario :                                  | Estatus : Terminado                     |

**Detalle del servicio**

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

|                     |  |
|---------------------|--|
| Nombre del UV       | Cell MA  |
| Nombre del Contacto | Juan Paco  |
| Teléfono Fijo       | 5544332211   |
| Teléfono Celular    | 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 ☒ VOZ ☐ DATOS ☐ SMS

Tipo de red : ☐ 2G ☐ 3G ☒ 4G ☐ 5G

Regiones en las que se ofrecerá

☐ R1 ☐ R2 ☐ R3 ☐ R4 ☒ R5 ☐ R6 ☐ R7 ☐ R8 ☐ R9 ☐ S MSC

Tipo de Puertos ☒ E1 ☐ STM1 ☐ ETHERNET ☐ OTROS

Trámite de Puertos ☒ ALTA ☐ BAJA ☐ CANCELADA

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

**Documentos**

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

**Comentarios**

| Usuario    | Comentario   | Fecha | Tipo          |
|------------|--|-------|---------------|
| 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](#)

Está a punto de CERRAR el folio SEG

¿Desea continuar?

[Si](#) [No](#)

Se ha cerrado correctamente la solicitud.

[Aceptar](#)

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

**Gestor de solicitudes**

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

Tipo :  [Limpiar filtros](#)

| Folio | Tipo de solicitud      | Fecha de registro | Estatus |
|-------|------------------------|-------------------|---------|
| 1     | 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 :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

|  | 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 ☒ ABC ☐ IDO

## Datos Del Servicio Requerido

Tipo de Servicio Básico ☒ VOZ ☐ DATOS ☐ SMS  
 Tipo de red : ☐ 2G ☐ 3G ☒ 4G ☐ 5G

## Regiones en las que se ofrecerá

☐ R1 ☐ R2 ☐ R3 ☐ R4 ☒ R5 ☐ R6 ☐ R7 ☐ R8 ☐ R9 ☐ SMSC

Tipo de Puertos ☒ E1 ☐ STM1 ☐ ETHERNET ☐ OTROS

Trámite de Puertos ☒ ALTA ☐ BAJA ☐ CANCELADA

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

## Documentos

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

## 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 :  /  /  A :  /  /  Estatus :

Buscar

Tipo : 

Limpiar filtros



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

## Datos generales del solicitante

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

## Detalle del servicio

## Datos Generales Del Operador Mayorista de Usuario Visitante

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

## Datos Del Servicio Requerido

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

Trámite de Puertos: ☒ ALTA ☐ BAJA ☐ CANCELADA

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

## Documentos

| Usuario | Documento             | Fecha               |  |
|---------|-----------------------|---------------------|--|
|         | Nueva informacion.pdf | 20/10/2021 18:10:30 |  |
|         |                       | 20/10/2021 18:10:30 |  |

## Comentarios


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

Regresar

Confirmar



## 15.2.2 Descripción del proceso: Solicitud de dimensionamiento

- 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].



**Detalle del servicio**

Región :  Identificador de polígono :

Tecnología :  Coordenadas :


Tipo de servicio :  Área :

Identificador de población :  Archivo adjunto :

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

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

**Notas:**

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

\*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.

La Solicitud ha sido ingresada con el Folio: 00038.

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

**Gestor de solicitudes**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

| Folio | Tipo de solicitud             | Fecha de registro | Estatus |
|-------|-------------------------------|-------------------|---------|
| 00000 | Solicitud de dimensionamiento | 21/10/21 14:41:28 | Abierto |

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

**Gestor de solicitudes**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

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

**Datos generales del solicitante**

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

**Detalle del servicio**

Solicitud de Dimensionamiento

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

**Notas:**

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

**Documentos**

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

**Comentarios**

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

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 :

Tipo :

| Folio | Tipo de solicitud             | Fecha de registro   | Estatus   |
|-------|-------------------------------|---------------------|-----------|
| 00005 | Solicitud de dimensionamiento | 21/10/2021 16:49:48 | Terminado |

## Datos generales del solicitante

|                 |                               |                     |
|-----------------|-------------------------------|---------------------|
| Folio :         | Tipo de solicitud :           | Fecha de registro : |
| 00003           | Solicitud de Dimensionamiento | 21/10/2021 14:44:26 |
| Concesionario : | Usuario :                     | Estatus :           |
|                 |                               | Terminado           |

## 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 | 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

Está a punto de CERRAR el folio SEG

¿Desea continuar?

Si No

Se ha cerrado correctamente la solicitud.

Aceptar

El estatus del folio SEG cambia de "Terminado" a "Cerrado".

## Gestor de solicitudes

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :  Buscar

Tipo :  Limpiar filtros

| Folio | Tipo de solicitud             | Fecha de registro   | Estatus |
|-------|-------------------------------|---------------------|---------|
| 00003 | Solicitud de dimensionamiento | 21/10/2021 14:44:26 | 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 :

Tipo :

| Folio | Tipo de solicitud             | Fecha de registro   | Estatus   |
|-------|-------------------------------|---------------------|-----------|
| 00004 | Solicitud de dimensionamiento | 21/10/2021 16:48:52 | Rechazado |

## Datos generales del solicitante

|                 |                               |                     |
|-----------------|-------------------------------|---------------------|
| Folio :         | Tipo de solicitud :           | Fecha de registro : |
| 00004           | Solicitud de Dimensionamiento | 21/10/2021 16:48:52 |
| Concesionario : | Usuario :                     | Estatus :           |
|                 |                               | Rechazado           |

## Detalle del servicio

## Solicitud de Dimensionamiento

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

## Notas:

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

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

Regresar

Confirmar

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 :

Tipo :



|  | Folio | Tipo de solicitud             | Fecha de registro   | Estatus    |
|--|-------|-------------------------------|---------------------|------------|
|  | 00003 | Solicitud de dimensionamiento | 21/10/2021 14:41:26 | 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:

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

## Documentos

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

## Comentarios

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

## 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 visualizará una ventana emergente con el Folio SEG y dar clic al botón Aceptar.

## Datos generales del solicitante

Razón social :

Tipo de solicitud :

Solicitud de LAC's RAC's TAC's

Usuario :

Fecha de registro :

10/12/20

## Detalle del servicio

Tipo :

.: Seleccione .:

Tipo de solicitud :

.: Seleccione .:

| 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

Regresar

Confirmar

## Mapas de cobertura del Concesionario

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.

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 : Alta  
Tipo de solicitud : 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

**Nombre**  
Se le notifica que se ha creado la Solicitud de con el número de folio: 00000.  
Para mayor información, favor de consultar el sitio <https://seg.telcel.com>  
El correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo.

La Solicitud ha sido generada con el Folio: 00010.  
Aceptar

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

## Gestor de solicitudes

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

| 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 :  Fecha de :  A:  Estatus :

Tipo :

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

**Datos generales del solicitante**

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

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

**Detalle del servicio**

LAC's, RAC's y TAC's

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

**Documentos**

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

**Comentarios**

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

## 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 :

Tipo :

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



## Datos generales del solicitante

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

## Detalle del servicio

## LAC's, RAC's y TAC's

Concesionario:  
Fecha: 25/10/21

Tipo: Baja  
Tipo de solicitud: Completa

## Documentos

| Usuario | Documento | Fecha               |  |
|---------|-----------|---------------------|--|
|         | 31790098  | 25/10/2021 12:23:27 |  |

Adjuntar archivo

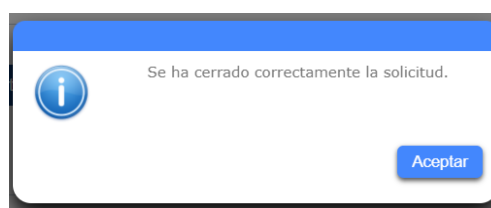
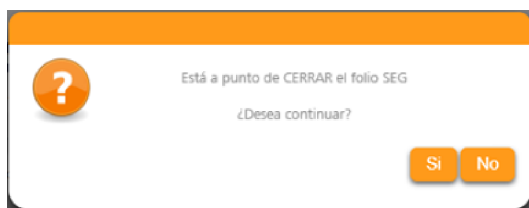
## Comentarios

| 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 |

Regresar

Rechazar

Finalizar



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

## Gestor de solicitudes

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

Tipo : 

Buscar

Limpiar filtros

|  | 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 :  /  /  A :  /  /  Estatus :

Tipo :

|   | Folio | Tipo de solicitud                | Fecha de registro   | Estatus   |
|---|-------|----------------------------------|---------------------|-----------|
|  | 00049 | 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

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

## Documentos

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 :  /  /  A :  /  /  Estatus :

Tipo :

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

Fecha de actualización:  
15/12/2025

Página 79 de 87

## Datos generales del solicitante

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

## Detalle del servicio

LAC's, RAC's y TAC'sConcesionario:  
Fecha: 25/10/21Tipo: Alta  
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.



La Solicitud ha sido generada con el Folio: 00010.

Aceptar

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

## Gestor de solicitudes

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Buscar

Tipo :

Limpiar filtros



| Folio | Tipo de solicitud                                      | Fecha de registro | Estatus |
|-------|--|-------------------|---------|
|       | Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico |                   | Abierto |

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

**Gestor de solicitudes**

Folio :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

| Folio | Tipo de solicitud                                      | Fecha de registro   | Estatus    |
|-------|--|---------------------|------------|
| 00027 | Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico | 07/10/2021 19:35:05 | En Proceso |

**Datos generales del solicitante**

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

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 | Adjuntar archivo                                |
|----------|---------------------|-------|---|
| 41718121 | 07/10/2021 19:35:05 |       | <input type="button" value="Adjuntar archivo"/> |

**Comentarios**

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

## 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 :

Tipo :

| Folio | Tipo de solicitud                                      | Fecha de registro   | Estatus   |
|-------|--|---------------------|-----------|
| 00027 | Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico | 07/10/2021 19:35:05 | Terminado |

## Datos generales del solicitante

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

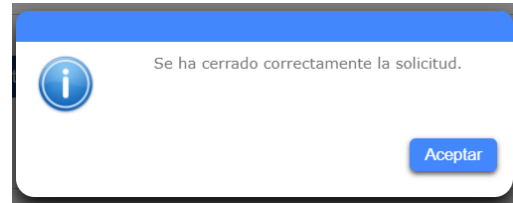
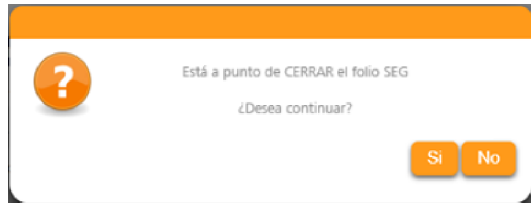


| Usuario    | Comentario   | Fecha | Tipo          |
|------------|--|-------|---------------|
| Supervisor | Se concluye la solicitud, por lo tanto finaliza la atención del folio SEG. |       |               |
| Supervisor | Finaliza la validación. Se inicia con la atención de la solicitud.       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

Regresar

Rechazar

Finalizar



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

## Gestor de solicitudes

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

Tipo :

Buscar

Limpiar filtros



|  | 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 :  Fecha de :  A :  Estatus :

Tipo :

| Folio | Tipo de solicitud                                      | Fecha de registro   | Estatus   |
|-------|--|---------------------|-----------|
| 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 : Estatus : Rechazado

**Detalle del servicio**

Solución a Conflictos de Carácter Técnico

**Descripción del conflicto:**  
Mas de 1000 usuarios reportan que no pueden realizar llamadas ni recibir

**Petición de solución:**  
Requiero saber el origen del problema para que se repita

**Documentos**

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

**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 :  A :  Estatus :

Tipo :

| Folio | Tipo de solicitud                                      | Fecha de registro   | Estatus   |
|-------|--|---------------------|-----------|
| 00012 | Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico | 14/10/2021 18:19:11 | Cancelado |

**Datos generales del solicitante**

|                  |   |  |  |
|------------------|---|--|--|
| Folio :<br>00029 | Tipo de solicitud :<br>Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico | Fecha de registro :<br>07/10/2021 19:36:28 | Fecha de cierre :<br>07/10/2021 19:38:13 |
| Concesionario :  | Usuario :   | Estatus :<br>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 esta duplicado. |       |      |

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

- 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 :<br>Solicitud de servicios adicionales | Usuario : | Fecha de registro : |
|----------------|---|-----------|---------------------|

**Servicios adicionales requeridos**

Bloqueo de IMEI por fraud

**Detalle del servicio**

Solicito de su ayuda para el bloqueo de los siguientes IMEIs adjuntados

**Documentos**

Adjuntar archivo :

Adjuntar archivo

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.

La Solicitud ha sido generada con el Folio: 00010.



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

## Gestor de solicitudes

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



|  | Folio | Tipo de solicitud                  | Fecha de registro | Estatus |
|--|-------|------------------------------------|-------------------|---------|
|  |       | 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 :  A :  Estatus :  Buscar  
 Tipo :  Limpiar filtros



|  | Folio | Tipo de solicitud                  | Fecha de registro | Estatus    |
|--|-------|------------------------------------|-------------------|------------|
|  |       | 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 15:43:11  
 Concesionario : Usuario : 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 :

Tipo :



| Folio | Tipo de solicitud                  | Fecha de registro   | Estatus   |
|-------|------------------------------------|---------------------|-----------|
| 01260 | Solicitud de servicios adicionales | 07/10/2021 15:42:17 | Terminado |

## Datos generales del solicitante

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

## Detalle del servicio

Servicio:

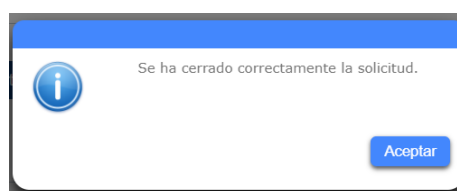
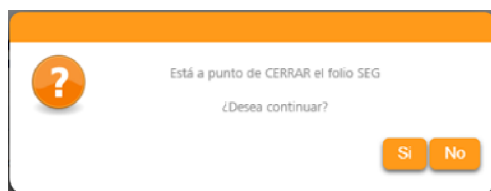
## Documentos

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

## Comentarios

| Usuario    | Comentario   | Fecha | Tipo          |
|------------|--|-------|---------------|
| 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 |
|-------|------------------------------------|---------------------|---------|
| 01260 | Solicitud de servicios adicionales | 07/10/2021 15:42:17 | 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 :

Tipo :

| Folio | Tipo de solicitud                  | Fecha de registro   | Estatus   |
|-------|------------------------------------|---------------------|-----------|
| 01266 | Solicitud de servicios adicionales | 14/10/2021 18:12:57 | 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**

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

**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 :  A :  Estatus :

Tipo :

| Folio | Tipo de solicitud                  | Fecha de registro   | Estatus   |
|-------|------------------------------------|---------------------|-----------|
| 01266 | Solicitud de servicios adicionales | 14/10/2021 18:12:57 | 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.