

Manual del Sistema Electrónico de Gestión
Oferta de Referencia de Usuario Visitante

Publicación del presente Manual del Usuario UV en cumplimiento a la medida Decimosexta Bis de la Resolución P/IFT/021220/488.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

Contenido

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | Objetivo | 6 |
| 2. | Requerimientos | 6 |
| 2.1 | Requerimientos mínimos de hardware | 6 |
| 2.2 | Requerimientos de software | 6 |
| 2.3 | Conectividad | 7 |
| 3. | Funcionamiento del sistema | 7 |
| 3.1 | Acceso al sistema | 7 |
| 3.2 | Botones y Barras | 7 |
| 4. | Perfiles de Usuario | 9 |
| 4.1 | Usuario Administrador | 9 |
| 4.1.1 | <i>Alta de Usuario Administrador</i> | 9 |
| 4.1.2 | <i>Acceso de Usuario Administrador</i> | 10 |
| 4.1.3 | <i>Cambio de Contraseña del Usuario Administrador</i> | 10 |
| 4.1.4 | <i>Baja de Usuario Administrador</i> | 11 |
| 4.2 | Administración de Usuarios Operativos | 11 |
| 4.2.1 | <i>Agregar a un usuario operativo</i> | 12 |
| 4.2.2 | <i>Editar información del Usuario Operativo.</i> | 13 |
| 4.2.3 | <i>Reseteo de contraseña</i> | 14 |
| 4.2.4 | <i>Inactivación de usuarios operativos</i> | 15 |
| 5. | Control de Acceso | 15 |
| 6. | Funciones principales del sistema para el Usuario Operativo | 15 |
| 7. | Módulo de Administración | 17 |
| 8. | Módulo de Facturación | 19 |
| 8.1 | Bolsa Revolvente | 19 |
| 8.2 | Compensaciones | 21 |
| 8.2.1 | <i>Solicitud de una compensación.</i> | 22 |
| 8.2.2 | <i>Seguimiento a una compensación</i> | 25 |

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

| | | |
|---------------|--|-----------|
| 8.2.3 | Compensación Rechazada | 26 |
| 8.3 | Objeciones | 27 |
| 8.4 | Otras Facturas | 33 |
| 8.5 | Pospago UV | 35 |
| 9. | Módulo de Incidencias..... | 36 |
| 9.1 | Consulta de Incidencias..... | 37 |
| 9.2 | Generar Incidencia | 42 |
| 10. | Módulo Mapas de Cobertura | 46 |
| 11. | Módulo de Notificaciones | 48 |
| 11.1 | Afectaciones Masivas y/o Emergencias | 48 |
| 11.2 | Avisos Generales | 50 |
| 11.3 | Ventana de Mantenimiento Telcel | 50 |
| 11.4 | Ventana de Mantenimiento UV | 51 |
| 12. | Repositorio de documentos | 52 |
| 13. | Módulo de Solicitudes | 53 |
| 13.1 | Tipos de Solicitudes..... | 53 |
| 13.1.1 | Generar Solicitud de Servicios..... | 53 |
| 13.1.2 | Generar Solicitud de Dimensionamiento..... | 58 |
| 13.1.3 | Generar Solicitud de Lac´s, Rac´s, y Tac´s..... | 60 |
| 13.1.4 | Generar Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico..... | 62 |
| 13.1.5 | Generar Solicitud de Bolsa Revolvente | 63 |
| 13.1.6 | Generar Solicitud de Servicios Adicionales..... | 65 |
| 13.1.7 | Solicitud de Facturación Pospago..... | 66 |
| 13.2 | Gestor de Solicitudes..... | 67 |

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

Glosario

| | |
|--------------------------|---|
| Bolsa Revolvente: | Depósito que el Concesionario se obliga a realizar en favor de Telcel por concepto de pago anticipado de los Servicios de la Oferta. |
| Compensación: | Bonificación al Concesionario cuando ocurran afectaciones o no se cumpla con la calidad del servicio. |
| Concesionario: | Concesionario de telecomunicaciones que solicita servicios mayoristas regulados, acceso y/o accede a la infraestructura de la red de Telcel a fin de prestar servicios de telecomunicaciones. |
| Emergencia: | Es aquel incidente que cumple con al menos uno de los criterios de afectación de servicio. |
| Estatus: | El estado en que se encuentra la factura, solicitud o incidencia. |
| Factura: | Documento que detalla los servicios recibidos, junto con su cantidad y su importe, que se entrega al Concesionario. |
| Facturación: | Función por la que la información de tarificación se transforma en facturas que requieren un pago. |
| Folio: | Identificador del sistema de acuerdo a si es una factura, solicitud o incidencia. |
| GSM: | <i>Global System for Mobile</i> (sistema global para las comunicaciones móviles). |
| Hardware: | Conjunto de aparatos de una computadora para ejecutar ciertas tareas en una computadora. |
| INC XXXX: | Identificador con el que se conoce una incidencia en el SEG. |
| IFT: | Instituto Federal de Telecomunicaciones. |
| LAC: | <i>Location Area Code</i> . Código de área de localización para el servicio de voz y mensajes cortos en las tecnologías 2G (GSM) y 3G (UMTS). |
| LTE: | <i>Long Term Evolution</i> (evolución a largo plazo). |
| Objeción: | Aclaración de consumos no reconocidos por el Concesionario. |
| O&M: | Operación y Mantenimiento. |

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

| | |
|-------------------------------|---|
| Pospago: | Es el cobro mensual por parte de Telcel al Concesionario por concepto de las Contraprestaciones. |
| RAC: | <i>Routing Area Code</i> . Código de área de ruteo para el servicio de datos 2G (GSM) o 3G (UMTS). |
| Región: | Cada una de las zonas geográficas en que se divide el país para la prestación de los servicios de telefonía móvil. |
| SEG y/o Sistema: | Sistema que Telcel proporciona a los Concesionarios con el fin de que cuenten con el acceso por vía remota en la siguiente dirección http://seg.telcel.com , previa autenticación. |
| TAC: | Tracking Área Code. Código de área de búsqueda para la tecnología 4G (LTE). |
| Tarjeta SIM: | <i>Subscriber Identity Module</i> (módulo de identificación de abonado) Dispositivo inteligente desmontable usados en equipos terminales que almacenan de forma segura la clave de servicio del usuario final para identificarse ante la Red Pública de Telecomunicaciones. |
| Ticket o TT: | <i>Trouble ticket</i> , registro del <i>Trouble Manager</i> para las actividades de O&M en la red que realizan la validación de un folio. |
| Usuario: | Usuario del SEG. |
| Usuario Activo: | Usuarios registrados en la plataforma de SEG con posibilidad de realizar acciones de acuerdo con su rol. |
| Usuario Administrador: | Usuario con permisos para gestionar los usuarios del sistema y sus funciones. |
| Usuarios Inactivos | Usuarios registrados que no pueden realizar las acciones asignadas a su rol por solicitud del usuario administrador |
| Usuario operativo: | Usuario registrado en el sistema configurado con un rol en específico asignado por el administrador, puede tener estatus activo o inactivo. |

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

1. Objetivo

El presente Manual tiene como objetivo, que los diferentes usuarios que operen el SEG conozcan los roles para ejecutar diversas actividades, el detalle de la estructura y la funcionalidad del Sistema, a través de las diferentes pantallas que lo integran, en términos del Acuerdo P/IFT/270416/165 del 27 de abril de 2016, que contiene la *“Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones formaliza las condiciones mediante las cuales se implementará el Manual del Sistema Electrónico de Gestión para los servicios de Telecomunicaciones Móviles correspondiente a la Oferta de Referencia de Usuario Visitante”*. El Manual cumple con los términos y condiciones de la Oferta de Referencia para el Servicio Mayorista de Usuario Visitante que estará disponible para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, aprobada mediante resolución del Instituto P/IFT/021220/490 (en adelante el **“Convenio”**).

2. Requerimientos

2.1 Requerimientos mínimos de hardware

Para poder utilizar el SEG es necesario contar con los siguientes requerimientos mínimos de hardware:

- Disco duro: 16 Gb
- Memoria RAM: 1Gb
- Procesador: 3 GHz

2.2 Requerimientos de software

El operador debe asegurarse que el SEG opere en algunas de las siguientes características:

- Sistema Operativo: Windows XP, 7, 8, 8.1
- Navegadores:
 - Internet Explorer: versiones 9 y 10 o superior
 - Google Chrome, versión 44.0 y Safari versión 2.
- Adobe Reader 8 y 9
- Office Excel 2007, 2010 y 2013

Para consulta de los mapas de Cobertura; (i) las trazas necesarias a fin de tener el detalle a nivel de calle y (ii) base de datos de población del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Las versiones antes indicadas, obedecen a que éstas han sido probadas en el sistema y respecto de las cuales se está dando soporte al mismo.

Por lo anterior, el uso de software diverso o versiones distintas del software indicado, queda bajo

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

la responsabilidad del Usuario.

Por lo que, en caso de presentarse alguna incidencia en la operación del sistema, el Concesionario libera a Telcel de cualquier responsabilidad.

2.3 Conectividad

Conexión de Internet: 512 kbps

3. Funcionamiento del sistema

3.1 Acceso al sistema



1. Ingresar en el navegador la URL: <https://seg.telcel.com>
2. Ingresar el usuario y la contraseña



3.2 Botones y Barras

La forma de utilizar esta herramienta es la misma que en cualquier otra aplicación web, puede usar los comandos del teclado para activar y seleccionar opciones, así como la funcionalidad a través del ratón.

Cabe mencionar que, en algunos módulos del sistema, los botones y las barras pueden estar

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

visibles o no, dependiendo de las acciones a ejecutar. Los botones principales que se localizan dentro del área de trabajo son los siguientes:

| Botones | Descripción |
|---|---|
|  | Cierre de sesión, esta opción la encontramos únicamente en el extremo superior derecho de la pantalla del sistema. |
|  | Botón Filtro que permite Buscar. |
|  | Botón Filtro que permite limpiar los filtros seleccionados. |
|  | Barras de Desplazamiento, nos permiten desplazarnos horizontal y verticalmente, éstas se activarán automáticamente en caso de que la información registrada rebase la vista de la pantalla. |
|  | Agregar según corresponda |
|  | Descarga documento Excel |
|  | Descarga o insertar documento PDF |
|  | Archivo en formato XML |
|  | Archivo en formato TXT |
|  | Ver detalle |
|  | Carga masiva |
|  | Actualizar |
|  | Seleccionar archivo adjunto |
|  | Seleccionar fecha |
|  | Botón de detalle |

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

| | |
|---|---|
|  | Descargar documento |
|  | Descargar documento en mapas de cobertura |

4. Perfiles de Usuario

Previo al detalle de la estructura del sistema, es importante mencionar que el acceso al mismo está limitado a los usuarios registrados en el sistema, atendiendo a los diversos perfiles de usuarios que se señalan a continuación:

- **Usuario Administrador**
- **Usuario Operativo**

4.1 Usuario Administrador

La persona que tendrá el perfil de usuario administrador será definida por cada Concesionario y solo habrá un Usuario Administrador.

Las funciones del Usuario administrador son las siguientes:

- Altas de Usuarios Operativos;
- Bajas de Usuarios Operativos;
- Cambio de contraseña de Usuarios Operativos

4.1.1 Alta de Usuario Administrador



El registro de todo usuario administrador en el sistema deberá formularse por escrito dirigido al representante legal de Telcel, en el cual se incluirá el nombre completo del empleado y copia de identificación oficial vigente y deberá ser entregado en el domicilio de conformidad con la Cláusula Vigésima Segunda del Convenio

Una vez recibida la petición del Concesionario, Telcel realizará las gestiones necesarias y en un máximo de 3 (tres) días hábiles notificará igualmente por escrito al representante legal del Concesionario, en el domicilio señalado en la cláusula antes mencionada, los datos del fedatario público con quien el representante legal del Concesionario, en compañía del empleado a ser registrado como usuario del sistema, acudirán, previa cita, a obtener los datos de acceso

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

iniciales, los cuales se les entregarán en sobre cerrado y, de esta manera, concluirá el proceso de registro.

En la comparecencia con el fedatario público, se llevarán a cabo las siguientes actividades:

El empleado del Concesionario a quien se le dará el acceso recibirá del fedatario público dos ejemplares del documento “Términos y condiciones de usuario administrador del SEG”, debiendo suscribir y devolver en un ejemplar al fedatario público quien entonces le hará entrega del sobre cerrado con las claves de acceso iniciales.

Hecho lo anterior, el empleado del Concesionario que recibió el sobre cerrado utilizará un equipo de cómputo con los requisitos para acceder al sistema (incluyendo conectividad a internet) proporcionado por el usuario operativo, y deberá:

1. Ingresar al sistema empleando los datos proporcionados en el sobre cerrado, momento a partir del cual el empleado del Concesionario será el usuario administrador registrado del sistema.
2. Realizar el cambio de las claves de acceso proporcionadas, por las que elija, de conformidad con los parámetros del sistema.
3. Reingresar nuevamente al sistema empleando las nuevas claves de acceso y dar clic en el botón “Entrar al sistema”.

4.1.2 Acceso de Usuario Administrador

El acceso del usuario administrador se realiza ingresando el nombre de usuario y la contraseña como se muestra en la imagen siguiente:

4.1.3 Cambio de Contraseña del Usuario Administrador

Al entrar por primera vez al SEG el usuario administrador podrá realizar el cambio de su contraseña como se muestra en la imagen siguiente:



En esta ventana se deberá escribir la contraseña actual y la nueva contraseña, así como su confirmación.

Al presionar el botón “**Aplicar Cambios**” el Sistema guardará la información y podrá iniciar la sesión con la nueva contraseña.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

4.1.4 Baja de Usuario Administrador

La baja de usuario administrador del Concesionario registrado en el sistema deberá formularse por escrito por parte del Concesionario, en términos de la Cláusula Décima Séptima del Convenio, dirigido al representante legal de Telcel, en el cual incluirá el nombre completo del empleado que se dará de baja. Una vez recibida la petición del Concesionario Telcel realizará las gestiones necesarias e informará por escrito la fecha y hora de ejecución de la baja de usuario administrador al representante legal del Concesionario.

La baja de usuario administrador no afecta a los usuarios operativos existentes en el sistema.

4.2 Administración de Usuarios Operativos

Solo el usuario administrador puede acceder al módulo de administración de usuarios. Las funcionalidades habilitadas son:

| | |
|---|--|
|  | Para agregar un usuario operativo |
|  | Para editar la información del usuario |
|  | Usuario activo |
|  | Usuario inactivo |
|  | Para enviar por correo electrónico la nueva contraseña del usuario |

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

4.2.1 Agregar a un usuario operativo



Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Nuevo Usuario

*Razón social: RADIOMOVIL DIPSA

*Nombre(s):

*Apellido paterno:

*Apellido materno:

*Rol:

*Correo:

*Confirmar Correo:

*Usuario de Logueo:

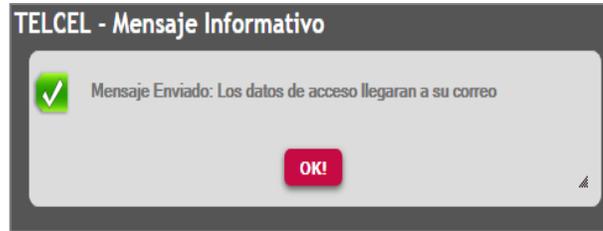
1. Seleccionar 
2. Ingresar los datos solicitantes

Notas:

- Los campos de nombre y apellidos aceptan acentos.
- El Usuario para acceder al sistema: el sistema lo genera tomando el primer nombre y el primer apellido.

Una vez que ha quedado registrado el usuario operativo el sistema arroja una notificación y envía un correo electrónico al usuario agregado recientemente con su contraseña:

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |



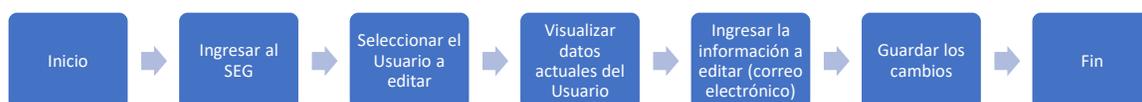
Una vez que el Concesionario recibe la información de acceso al sistema, cuando ingrese por primera vez, le será solicitado el cambio de su contraseña como se muestra a continuación:

Una vez hecho el cambio de contraseña, el sistema re-direccionará al Concesionario a la pantalla de “Iniciar Sesión”.

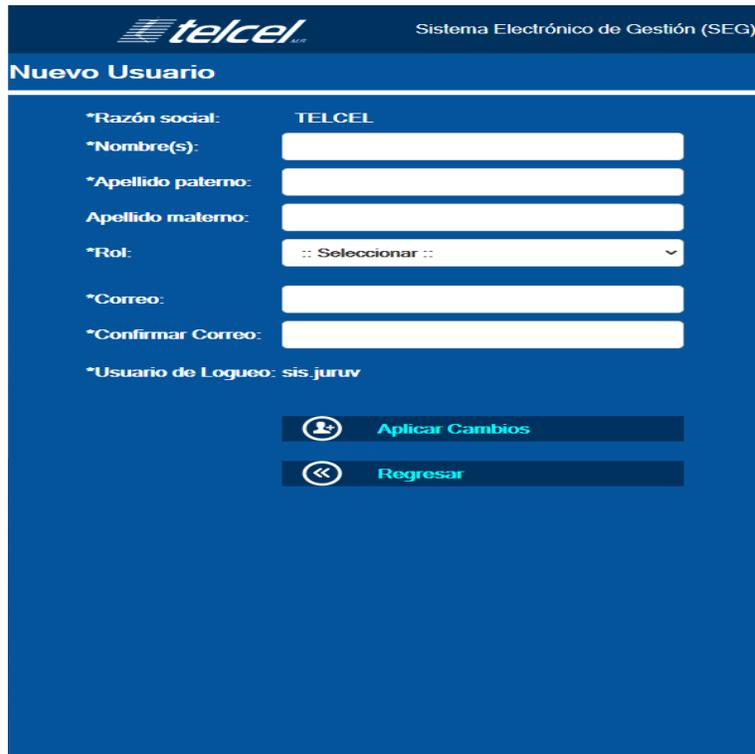


4.2.2 Editar información del Usuario Operativo.

El usuario administrador podrá editar la información del usuario operativo al seleccionar 



| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

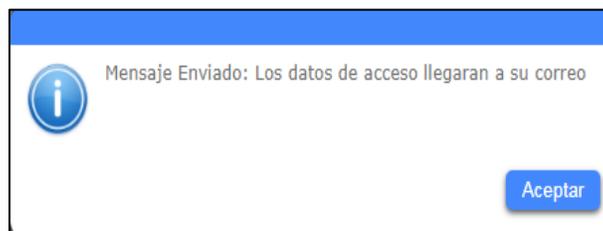


Una vez terminados los cambios necesarios, el usuario administrador deberá dar clic en el botón **Aplicar Cambios** y el sistema guardará la información.

4.2.3 Reseteo de contraseña



En esta opción el usuario administrador puede hacer el cambio de contraseña enviándola por correo al usuario operativo, deberá seleccionar



| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

SEG enviará al correo electrónico del Concesionario la información de acceso para que genere una nueva contraseña como se muestra en la siguiente imagen:

| Datos de Usuario del sistema SEG | |
|----------------------------------|--|
| Empresa | Nombre del Concesionario |
| Nombre de usuario | Usuario |
| Contraseña | [nueva contraseña] |
| Email | usuario@ejemplo.com.mx |
| Nombre completo | Usuario Ejemplo |
| Teléfono | XXXXXX |

4.2.4 Inactivación de usuarios operativos



El usuario administrador puede inactivar el acceso del usuario operativo. Para inactivarlo

seleccionar , SEG envía un aviso *¿Esta seguro de inactivar al usuario?*, al confirmar cambia el estatus .

5. Control de Acceso

Cuando el Concesionario ingresa, el sistema desplegará la pantalla principal de “Bienvenida”. **Importante:** Es importante hacerle saber al Concesionario que los menús son diferentes con base en el perfil y rol del Usuario que accede.

6. Funciones principales del sistema para el Usuario Operativo

El menú principal del sistema se compone de los módulos siguientes:

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |



- **Bienvenida:** Proporciona correo y teléfono para atención de Usuarios Operativos.
- **Administración:**
 - Avisos y Notificaciones
- **Facturación:**
 - Compensaciones
 - Objeciones
 - Otras facturas
 - Pospago UV
- **Incidencias**
 - Consulta de Incidencias
 - Generar Incidencias
- **Mapa de Cobertura**
- **Notificaciones:**
 - Afectaciones masivas y/o atención de emergencias
 - Avisos Generales
 - Ventanas de mantenimiento Telcel
 - Ventanas de mantenimiento UV
- **Repositorio de documentos**
 - Documentos generales
- **Solicitudes:**
 - Generar solicitud
 - Gestor de solicitudes

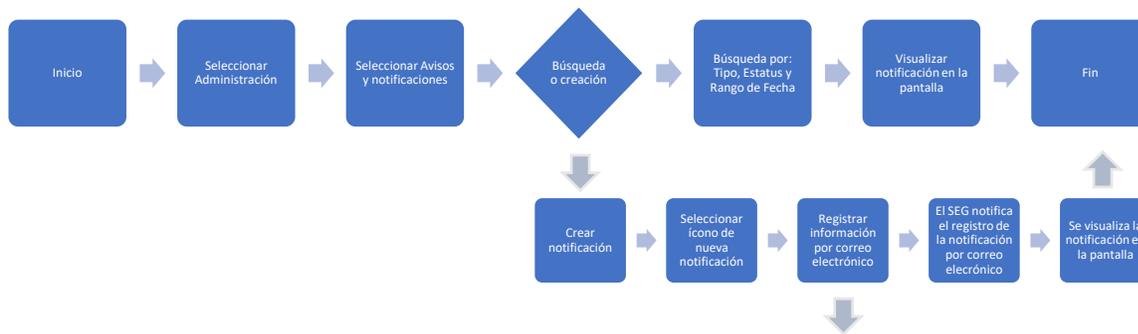
| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

7. Módulo de Administración

Diagrama de Administración



Proceso de Administración / Avisos y notificaciones



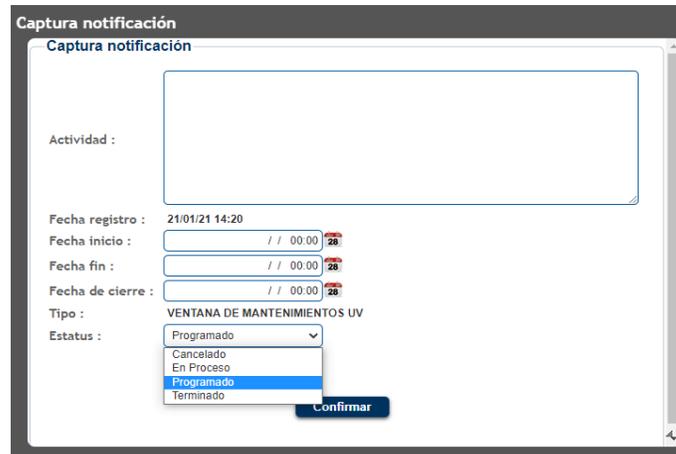
Actividad: Se describen las actividades que se llevarán a cabo en la ventana.
Fecha de registro: Es la fecha en la que se genera la notificación.
Fecha de inicio: Es la fecha de inicio de la actividad.
Fecha de fin: Es la fecha en la que termina la actividad del mantenimiento.
Fecha de cierre: Es la fecha en la que finaliza la notificación.
Tipo: Es de ventana de mantenimiento UV
Estatus: Se visualiza el estatus en el que se encuentre la notificación. Los estados son: Programado, En Proceso y Terminado



Permite registrar las notificaciones de ventanas de mantenimiento del Concesionario.

1. Para registrar una notificación de mantenimiento seleccionar  e ingresar la información solicitada.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |



Los campos solicitan la información básica y necesaria para informar de la ventana de mantenimiento. Los campos son:

- **Actividad:** Se describen las actividades que se llevarán a cabo en la ventana.
- **Fecha de registro:** Es la fecha en la que se genera la notificación.
- **Fecha de inicio:** Es la fecha de inicio de la actividad.
- **Fecha de fin:** Es la fecha en la que termina la actividad del mantenimiento.
- **Fecha de cierre:** Es la fecha en la que finaliza la notificación.
- **Tipo:** Es de ventana de mantenimiento CONCESIONARIO.
- **Estatus:** Se visualiza el estatus en el que se encuentre la notificación. Los estados son: Programado, En Proceso y Terminado.

2. **[Confirmar]** el registro. SEG muestra la notificación:



Visualizar el registro en la bandeja de entrada.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

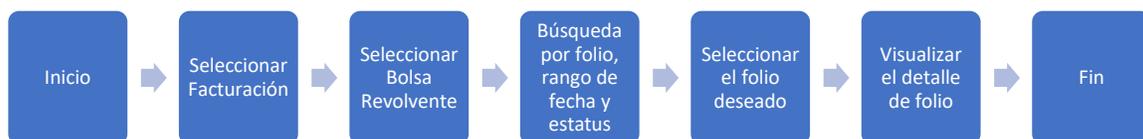


8. Módulo de Facturación



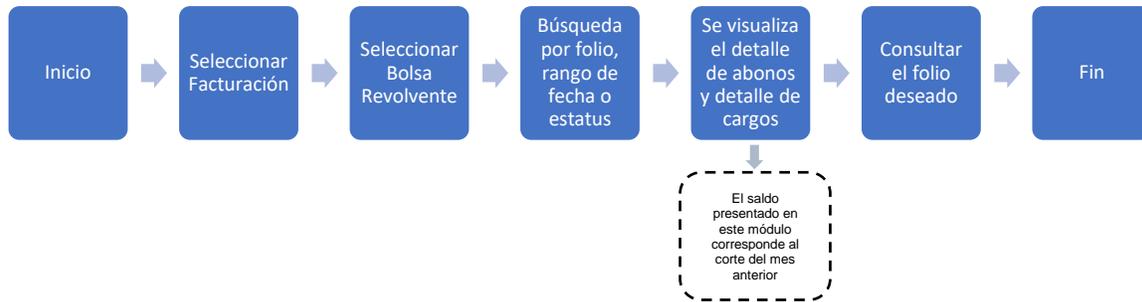

8.1 Bolsa Revolvente

Diagrama de Bolsa Revolvente



| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

Proceso de Bolsa Revolvente



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

En esta sección el Concesionario puede descargar los documentos correspondientes a sus cargos y abonos de su Bolsa Revolvente.

- **Detalles de Abonos:**

Permite descargar los archivos correspondientes al abono realizado.

- **Detalles de Cargos:**

Permite descargar el archivo TXT que describe los detalles de consumo realizados, y un archivo PDF que contiene el estado de cuenta, en donde se puede consultar el saldo de forma detallada. En ambas columnas se muestra el folio, la fecha de captura e importe.

Nota: El saldo presentado en este módulo corresponde al corte del mes anterior.

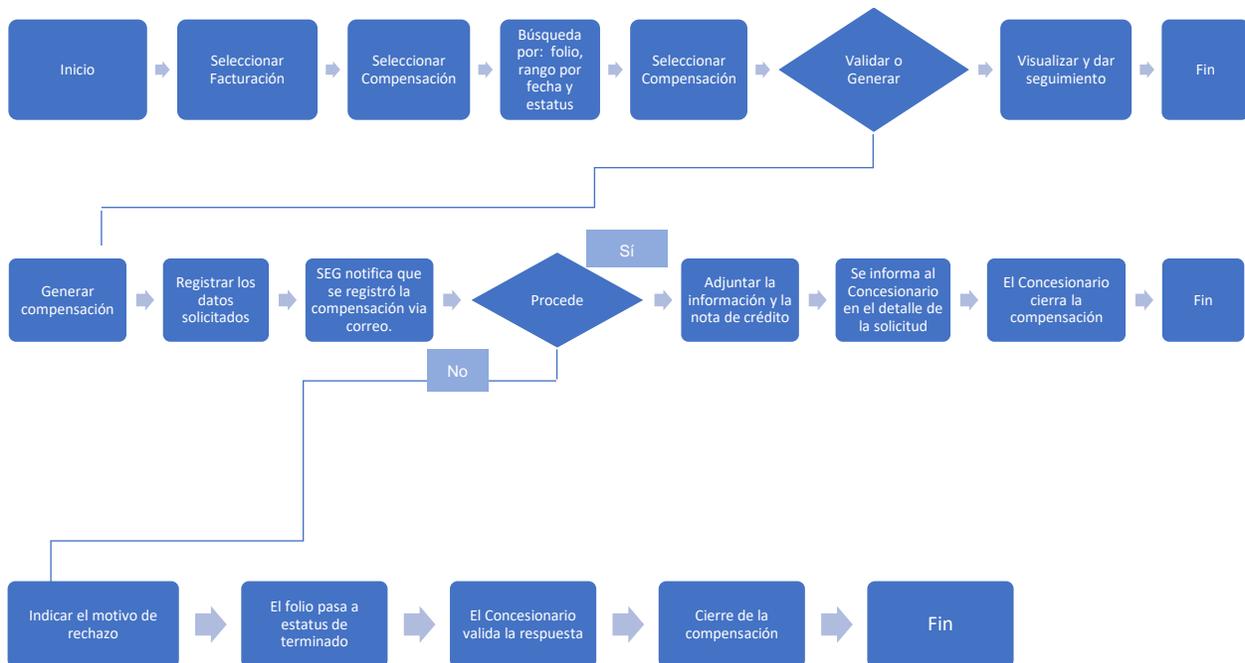
| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

8.2 Compensaciones

Diagrama de Compensaciones



Proceso de Compensaciones

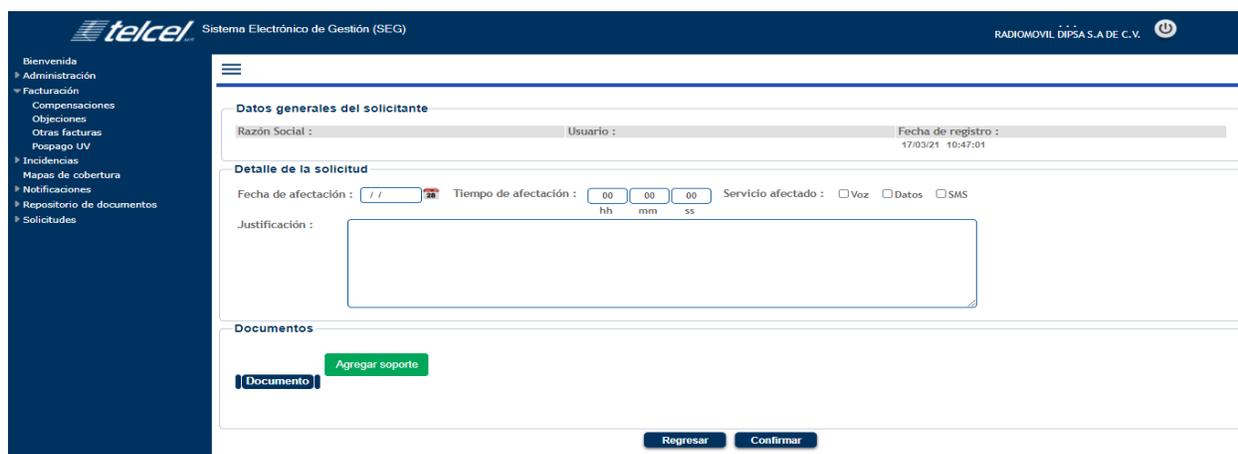


| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |



En este módulo el Concesionario puede generar las solicitudes de compensación y monitorear su progreso. A continuación la descripción de los pasos:

8.2.1 Solicitud de una compensación.



1. Seleccionar la opción **Compensaciones** del menú **Facturación**

2. Seleccionar 

3. Registrar los datos solicitados y luego [**Confirmar**]; estos son:

- **Fecha de afectación**
- **Tiempo de afectación:** Se puede registrar desde solo segundos, solo minutos o la hora con el formato completo.
- **Servicio afectado:** El sistema permite seleccionar solo uno o bien los tres.
- **Justificación:** el Usuario puede añadir una descripción para complementar su solicitud.
- **Documento:** el Usuario deberá añadir el o los documentos que soporten su solicitud. El sistema permite seleccionar más de un archivo y de diferentes tipos, por ejemplo: .doc., .xls, .pdf, etc

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

Documentos

| Documento | |
|--|---|
|  Factura.pdf |  |
|  Credenciales.txt |  |
|  Usuarios_SEG.txt |  |

[Agregar soporte](#)

En caso de registrar incompleta la información o que la misma sea incorrecta, SEG mostrará mensajes indicando la omisión o error:

 La fecha de afectación no puede ser posterior al día de hoy.

[Aceptar](#)

 Tiempo de afectación no válido.

[Aceptar](#)

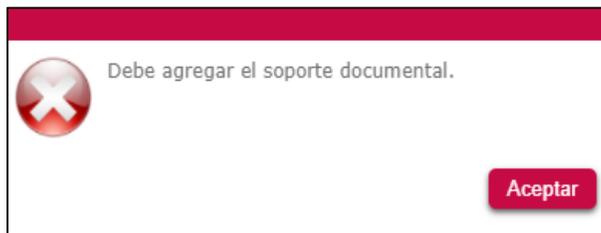
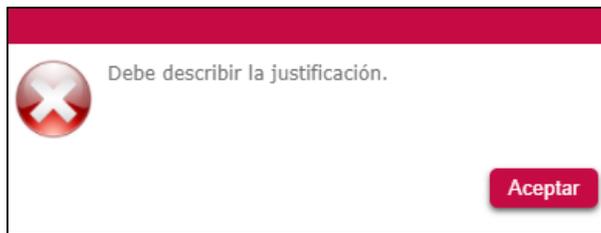
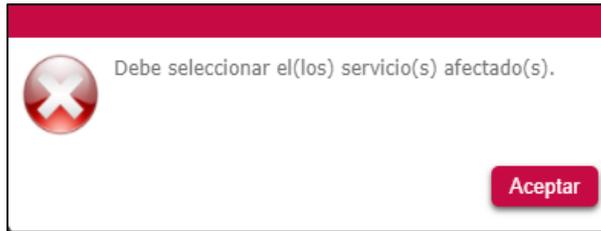
 Debe seleccionar la fecha de afectación.

[Aceptar](#)

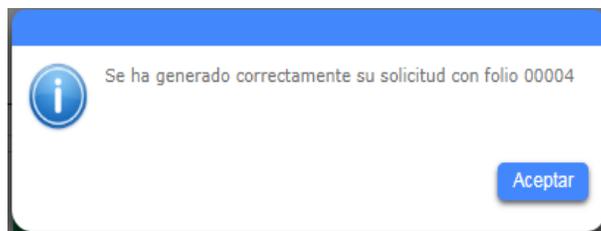
 Debe especificar el tiempo de afectación.

[Aceptar](#)

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |



Si todos los datos ingresados son correctos, el SEG mostrará un mensaje de confirmación indicando que la compensación ha sido generada correctamente mostrando el folio asignado.



SEG envía enseguida la notificación de una nueva compensación vía correo electrónico tanto al Concesionario como a Telcel. A partir de este momento, el área que atiende dará seguimiento y cambiará el estatus de la compensación.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del Concesionario

Se le notifica que ha sido creada la **Compensación** con el número de folio: 0004.

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

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

SEG enviará una notificación por cada cambio de estatus en cada solicitud tanto al Concesionario como a Telcel. Para buscar la solicitud y visualizar su progreso, regresar a la bandeja de Compensaciones.

8.2.2 Seguimiento a una compensación



En esta sección el Concesionario puede consultar el estatus de la solicitud de sus compensaciones.

1. Ir a la bandeja de entrada de la opción Compensaciones
2. Ingresar el folio o aplicar los filtros disponibles para realizar una búsqueda general

Usar [**Limpiar filtros**] para borrar los filtros.

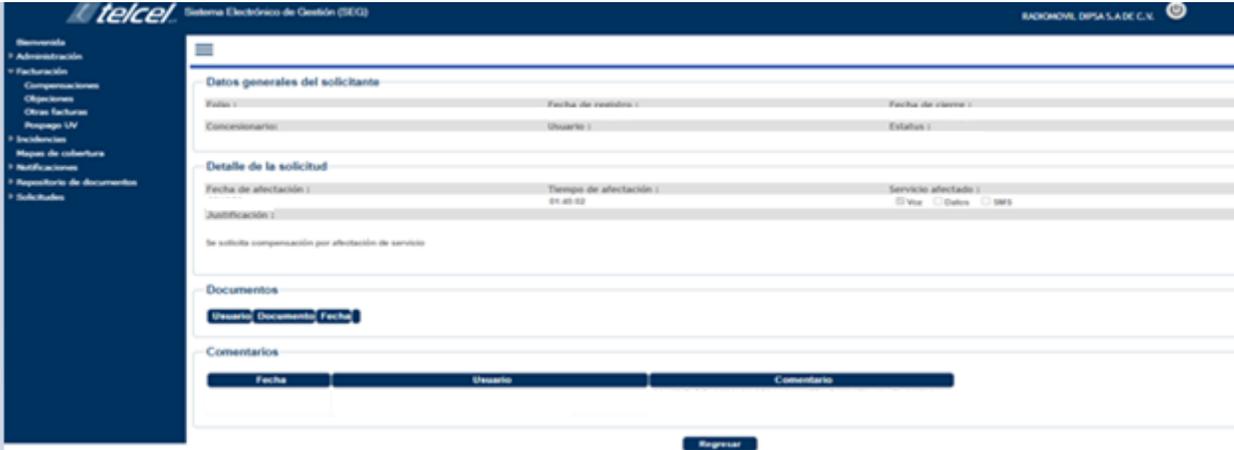
Si al entrar a la bandeja se muestra  quiere decir que son las solicitudes donde el Concesionario tiene algo pendiente por realizar, debe dar clic en el ícono  para ingresar al detalle.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

| | Fecha de registro | Folio | Estatus |
|---|---------------------|-------|-----------|
| | 12/02/2020 12:20:56 | 00023 | Cerrado |
| | 11/02/2020 18:49:42 | 00022 | Rechazado |
|  | 11/02/2020 18:33:54 | 00021 | Terminado |
| | 11/02/2020 18:03:19 | 00020 | Rechazado |
|  | 10/02/2020 13:47:38 | 00019 | Terminado |
|  | 06/02/2020 18:29:58 | 00018 | Terminado |
|  | 06/02/2020 18:11:11 | 00017 | Terminado |
|  | 05/02/2020 12:03:02 | 00015 | Terminado |
| | 04/02/2020 19:08:07 | 00014 | Cerrado |
| | 04/02/2020 17:31:57 | 00013 | Rechazado |
| | 04/02/2020 16:55:29 | 00012 | Cerrado |
| | 04/02/2020 14:09:11 | 00011 | Rechazado |

Si la solicitud no está en estatus **Cerrado**, **Terminado** o **Rechazado** el Concesionario puede agregar comentarios para mantener en comunicación con el área que atiende seleccionando  y luego **[Guardar]**.

8.2.3 Compensación Rechazada



Una compensación puede ser rechazada por dos razones. La primera por haber presentado la solicitud de manera extemporánea. La segunda, porque de la revisión de la información del soporte no procede la solicitud respecto del procedimiento de aplicación de compensaciones.

Para saber la resolución y comentarios de Telcel, en la sección de comentarios de la solicitud se visualiza la respuesta.

Para una compensación rechazada después de la investigación:

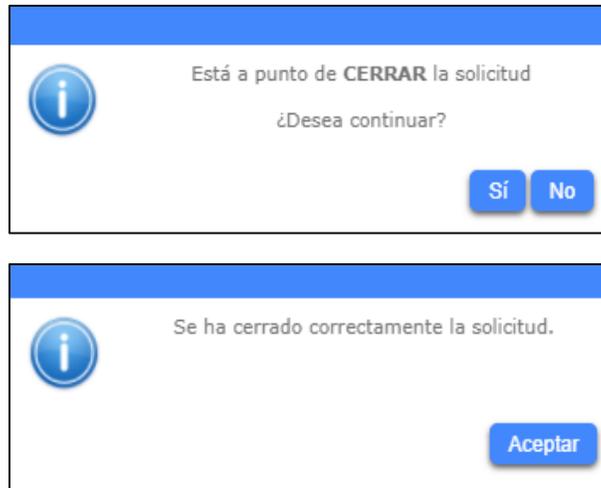
1. La solicitud tiene ahora estatus **Terminado**. Ir a la bandeja de Compensaciones.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

El Concesionario deberá cerrar la solicitud, en caso contrario en un lapso de 48 horas posteriores a la emisión de la respuesta de Telcel, el sistema cerrará en automático la solicitud.

2. Seleccionar **[Finalizar]** para cerrar la solicitud.

El sistema mostrará un mensaje de confirmación. Al seleccionar *No* se permanece en la misma pantalla, si se selecciona *Sí* el sistema indicará que se ha cerrado exitosamente.



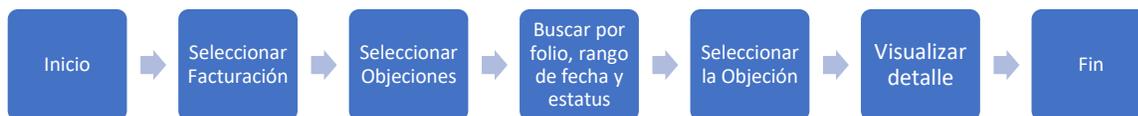
En la bandeja de Compensaciones, se visualiza la solicitud con estatus **Cerrado**.

Para una compensación rechaza por extemporaneidad el Concesionario solo podrá visualizar la respuesta de Telcel.

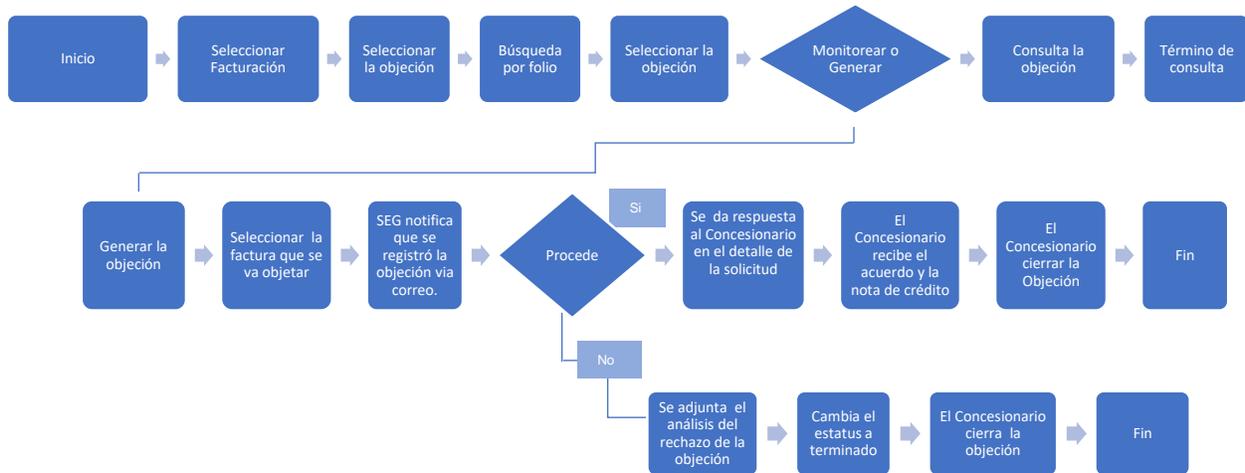
1. La solicitud tiene ahora estatus **Rechazado**. Ir a la bandeja de Compensaciones.
2. Seleccionar **[Regresar]** para volver a la bandeja de entrada.

8.3 Objeciones

Diagrama de Objeciones



Proceso de Objeciones



| Fecha de registro | Folio factura | No. factura | Importe | Estatus |
|-------------------|---------------|-------------|---------|---------------------------|
| | | | | Solicitar |
| | | | | Solicitar |
| | | | | Solicitar |

En esta opción el Sistema permite al Concesionario solicitar una objeción a Telcel sobre sus facturas. Para ello es necesario que el Concesionario indique cuál será la factura en la que habrá de aplicar.

Los datos de consulta mostrados son:

- **Fecha Registro:** Fecha de registro de la factura.
- **Folio Factura:** Es el folio generado de manera consecutiva del registro de la factura pospago.
- **No. de Factura:** Es el número de factura registrada por Telcel.
- **Importe:** Es el importe asociado la factura registrada por Telcel.
- **Estatus:** Es el estatus en que se encuentra la objeción, los cuales pueden ser: solicitar, abierto, en proceso, terminado y cerrado.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

8.3.1 Solicitar una objeción.

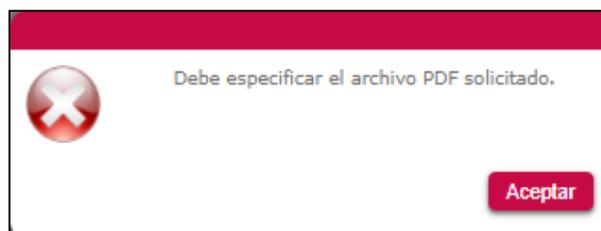
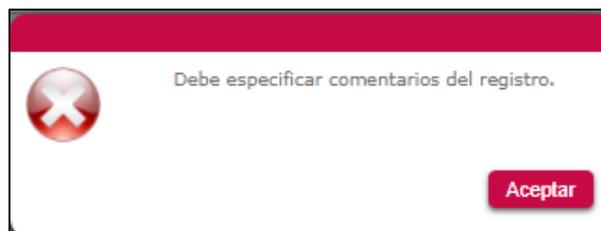


1. Seleccionar la opción Objeciones del menú **Facturación**.
2. Dar clic sobre el estatus **Solicitar** en donde se desea aplicar la objeción.
3. Ingresar la información solicitada y **[Registrar]**.

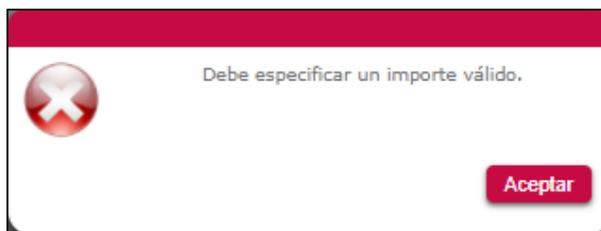
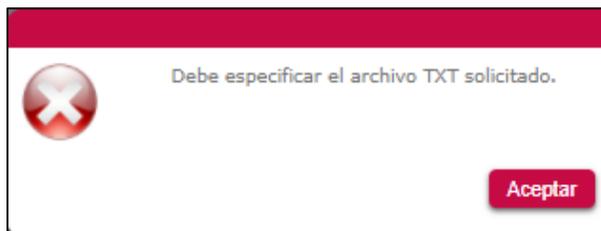
- **Seleccionar Archivo PDF:** Para realizar la carga de un archivo PDF.
- **Seleccionar Archivo TXT:** Para realizar la carga de un archivo TXT.
- **Comentarios:** Campo para registrar información relevante asociada a la solicitud de la objeción.
- **Importe:** Campo para indicar el importe que se objeta.

Importante: El sistema no acepta números negativos, por ejemplo: -\$3400; valida números igual o mayor a 0.

En caso de no registrar completa la información, SEG muestra mensajes de error.



| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |



Al finalizar, la solicitud pasa de estatus **Solicitar** a **Abierto** y se visualiza en la bandeja de entrada de Objeciones.



| Fecha de registro | Folio factura | No. factura | Importe | Estatus |
|-------------------|---------------|-------------|---------|---------|
| | | | | Abierto |
| | | | | Abierto |
| | | | | Abierto |

SEG envía enseguida la notificación de una nueva objeción vía correo electrónico tanto al Concesionario como a Telcel. A partir de este momento el área que atiende dará seguimiento y cambiará el estatus de la objeción.

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del Concesionario

Se le notifica que se ha creado la **Objeción** con el número de folio: **00060**.

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

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

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

A partir de este momento el área que atiende dará seguimiento y cambiará el estatus de la objeción.

Para buscar la solicitud recientemente generada ir a la bandeja de Objeciones, ingresar el número de folio de la factura. Para ver el detalle seleccionar el icono , aquí se pueden registrar los comentarios que serán visibles para Telcel. Se pueden registrar mientras la objeción esté con estatus **Abierto** o **En Proceso**.

Para ingresar comentarios adicionales a la solicitud, seleccionar  como lo muestra la imagen de abajo:



Datos generales de la factura

| | | |
|-----------------|---------------------|----------------------------|
| Folio factura : | Fecha de registro : | Fecha límite de atención : |
| 00091 | 11/02/2021 00:51 | 13/03/2021 |
| Concesionario : | No. de factura : | Importe : |
| | | |
| Estatus : | | |
| Abierto | | |

Documentos

| Facturas | | | Archivos de solicitud | | |
|----------|-----------|-------------------|-----------------------|-----------|------------------|
| Usuario | Documento | Fecha | Usuario | Documento | Fecha |
| | | 05/02/21 00:00:00 | | | 11/02/2021 00:51 |
| | | 05/02/21 00:00:00 | | | 11/02/2021 00:51 |

Importe objetado :

Comentarios

| Fecha de registro | Usuario | Comentario |
|-------------------|------------------|--|
| 11/02/2021 00:51 | Juan Pablo Perez | Objeción a Bono por consumo voz y SMS de Enero 2021. |

[Regresar](#)



Registro de comentarios

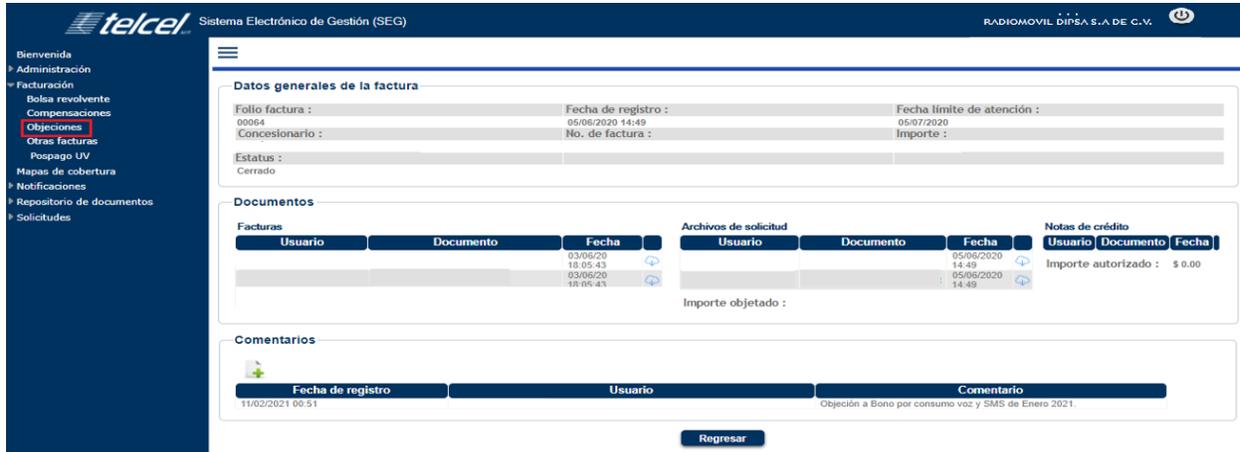
Comentario :

[Regresar](#) [Registrar](#)

Para regresar a la bandeja de entrada seleccionar **[Regresar]**.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

8.3.2 Seguimiento de objeción



Datos generales de la factura

| | | |
|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Folio factura : 00064 | Fecha de registro : 05/06/2020 14:49 | Fecha limite de atención : 05/07/2020 |
| Concesionario : | No. de factura : | Importe : |
| Estatus : Cerrado | | |

Documentos

| Facturas | | | Archivos de solicitud | | | Notas de crédito | | |
|----------|-----------|----------|-----------------------|-----------|------------|------------------|-----------|-------|
| Usuario | Documento | Fecha | Usuario | Documento | Fecha | Usuario | Documento | Fecha |
| | | 03/06/20 | | | 05/06/2020 | | | 14:49 |
| | | 18/05/43 | | | 05/06/2020 | | | 14:49 |
| | | 03/06/20 | | | 05/06/2020 | | | 14:49 |
| | | 18/05/43 | | | 05/06/2020 | | | 14:49 |

Importe autorizado : \$ 6.00
Importe objetado :

Comentarios

| Fecha de registro | Usuario | Comentario |
|-------------------|---------|--|
| 11/02/2021 08:51 | | Objeción a Bono por consumo voz y SMS de Enero 2021. |

[Regresar](#)

El sistema envía una notificación por correo electrónico cuando Telcel y el Concesionario cambian el estatus de la solicitud, es decir desde que se genera, cuando se atiende para iniciar con la investigación, hasta que se da por terminado y cerrado.

El Concesionario puede consultar los comentarios registrados por parte de Telcel durante y hasta el cierre de la atención.

Si la solicitud de la objeción se encuentra con estatus **En Proceso** el Concesionario puede ingresar comentarios para que sean vistos por Telcel.

1. Seleccionar el icono  de la solicitud con estatus **En Proceso**
2. Ir a la sección **Comentarios**
3. Para salir seleccionar **[Regresar]**

Si la solicitud de la objeción se encuentra con estatus **Rechazado** el sistema muestra al Concesionario a respuesta final de Telcel.

1. Seleccionar el icono  de la solicitud con estatus **Rechazado**
2. Ir a la sección **Comentarios**
3. Para salir seleccionar **[Regresar]**

Si la solicitud de la objeción se encuentra con estatus **Terminado** el sistema permite al Concesionario visualizar la respuesta final de Telcel y proceder con el cierre de la misma. Para terminar, se solicita ingresar comentarios y luego **[Cerrar]**.

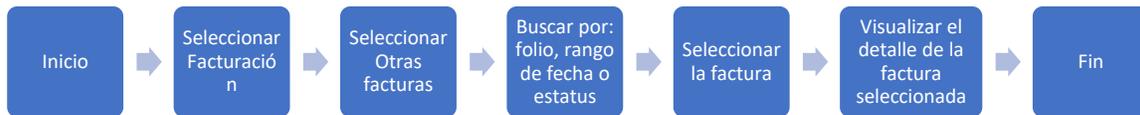
| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |



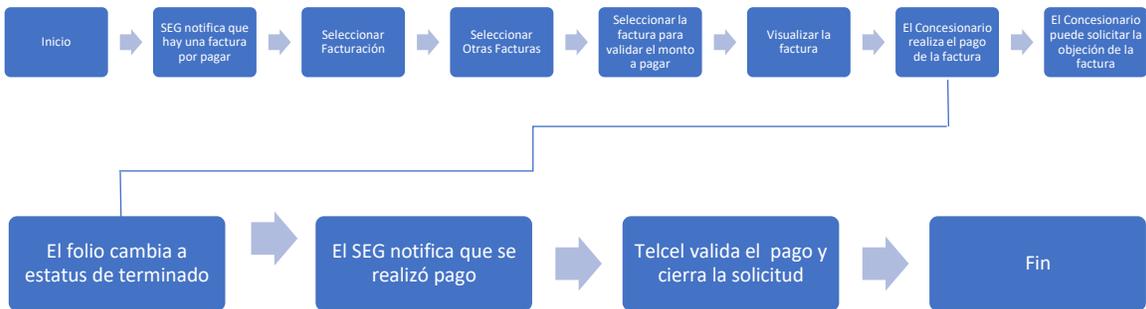
En este momento, SEG envía la notificación vía correo electrónico tanto al Concesionario y a Telcel del cierre de la objeción.

8.4 Otras Facturas

Diagrama de Otras Facturas



Proceso de Otras Facturas



| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |



SEG habilita la opción de pagar las facturas emitidas por Telcel. En esta pantalla tenemos los siguientes datos:

- **Fecha de Registro:** Fecha en que la factura fue emitida por área emisora.
- **Folio:** Número con el cual se dará seguimiento al proceso de Pago a la Factura.
- **Importe:** Importe de Factura emitida.
- **No. Factura:** Número de Factura Asignada por área emisora.
- **Estatus:** Estatus en que se encuentra el proceso de atención de la Factura.

Para realizar el pago de la factura:

1. Seleccionar el registro con estatus **Abierto**.
2. Seleccionar **Pagar**.
3. Adjuntar el comprobante de pago.
4. Seleccionar **[Registrar]**.



Una vez adjunto el archivo, el estatus cambia de **Abierto** a **En Proceso**.

En la tabla de pago se ve el comprobante de pago adjunto por el Concesionario. También se pueden añadir comentarios. Se visualizarán los comentarios realizados entre Telcel y el Concesionario como parte del seguimiento de la misma.

En seguida SEG envía la notificación de validación de la factura vía correo tanto al Concesionario como a Telcel. A partir de este momento el área que atiende dará seguimiento y cambiará el estatus de la factura.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del Concesionario

Se le notifica que se validado la **Factura** con el número de folio: **00060**.

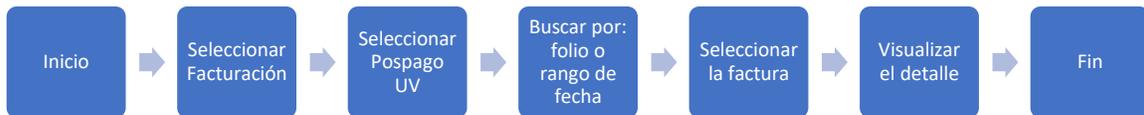
Para mayor información, favor de consultar el sitio <https://seg.telcel.com>

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

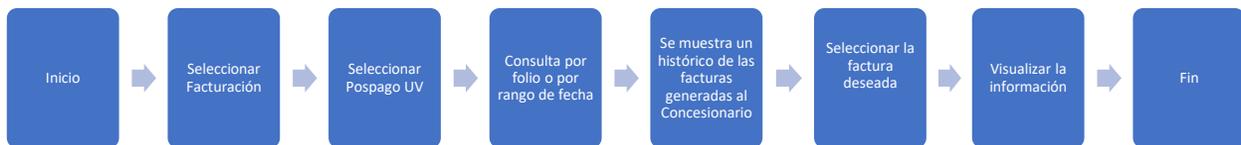
El SEG enviará una notificación por cada cambio de estatus tanto al Concesionario como a Telcel. Para consultar el estatus de la factura ir a **Otras facturas**, ingresar el número de folio o bien puede seleccionar alguno de los otros filtros.

8.5 Pospago UV

Diagrama de Pospago UV



Proceso de Pospago UV



| Folio | Fecha | Importe | Soporte PDF | Soporte XML | Soporte TXT | Pagos | Objeción | Nota crédito PDF | Nota crédito XML |
|-------|-------------------|---------|-------------|-------------|-------------|-------|----------|------------------|------------------|
| 00093 | 05/03/21 19:21:01 | | | | | ▼ | | | |
| 00092 | 05/03/21 19:19:52 | | | | | ▼ | | | |
| 00091 | 05/02/21 17:13:56 | | | | | ▼ | | | |

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

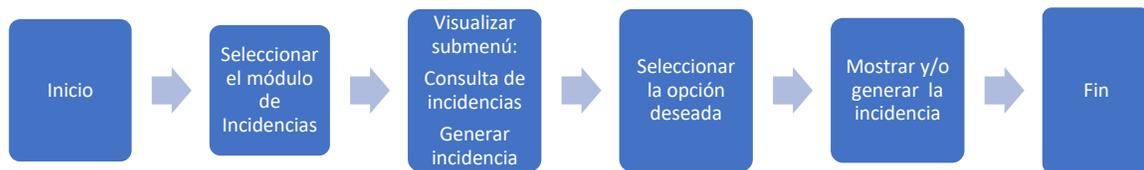
En esta sección el Concesionario puede consultar la factura generada por Telcel por concepto de uso de servicios.

Los datos hacen referencia a:

- **Folio:** El folio generado por cada registro de factura.
- **Fecha:** La fecha de registro de la factura.
- **Importe:** Importe de la factura.
- **Factura PDF:** Archivo pdf correspondiente de la factura.
- **Factura XML:** Archivo XML correspondiente de la factura.
- **Factura TXT:** Archivo txt correspondiente de la factura.
- **Objeción:** Muestra la respuesta registrada para el Concesionario si es que está asociada a una objeción.
- **Nota Crédito PDF:** Archivo asociado a una objeción.
- **Nota Crédito XML:** Archivo asociado a una objeción.

9. Módulo de Incidencias

Diagrama de Incidencias



Proceso de Consulta de Incidencias



| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |



El Concesionario puede reportar sus incidencias y consultar el estatus de la misma.

9.1 Consulta de Incidencias



El Concesionario puede dar seguimiento a sus incidencias en SEG mediante la consulta de Incidencias. SEG muestra la información de los tickets asociados a cada una de ellas.

Se despliega el listado de incidencias donde se visualizan los siguientes campos:

- **Folio:** Número de ticket con el cual se dará seguimiento.
- **Fecha de Registro:** Fecha en la que fue generada la incidencia.
- **Fecha de Cierre:** Solo se muestra fecha y hora cuando el estatus del incidente es Cerrado sin validación o Cerrado con Validación.
- **Estatus:** Estatus en que se encuentra el incidente.
- **Tipo de Gravedad:** De acuerdo a la clasificación del reporte por nivel de severidad
- **Tipo de incidencia:** Pueden ser Informática u Operación y Mantenimiento.

Puede realizarse una búsqueda en específico seleccionando uno o más de los siguientes datos y al final dar clic en el **[BUSCAR]**:

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

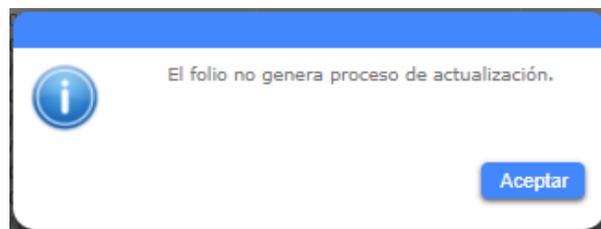
- **Folio:** Número de ticket con el cual se dará seguimiento.
- **De:** Fecha y hora de inicio de búsqueda.
- **Al:** Fecha y hora de término de búsqueda.
- **Estatus:** Estatus en que se encuentra el incidente.

Los estatus de las incidencias son los siguientes:

- Abierto:** Registra fecha, hora y folio consecutivo del Reporte.
- Validado** Telcel revisa que el Reporte cumple con toda la información necesaria para iniciar al flujo de Atención del mismo dentro de las 12 (doce) horas posteriores a la apertura del Reporte.
- Cancelado:** Se presenta cuando el Reporte no cumple con toda la información necesaria para iniciar el flujo de Atención del Reporte y cuando el reporte no corresponda a una de las incidencias del servicio definidas en el numeral 5 Tipos de Reportes del Anexo VII de la Oferta.
- Rechazado:** Para los casos en los que Telcel solicita información adicional y no es proporcionada y/o no cuenta con retroalimentación del Concesionario.
- Terminado - Solucionado:** Telcel analiza el Reporte para dar respuesta y/o solución dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes, las cuales se contabilizarán a partir del estatus "Validado" del Reporte.
- Cerrado:** Cerrado con validación o Cerrado sin validación.

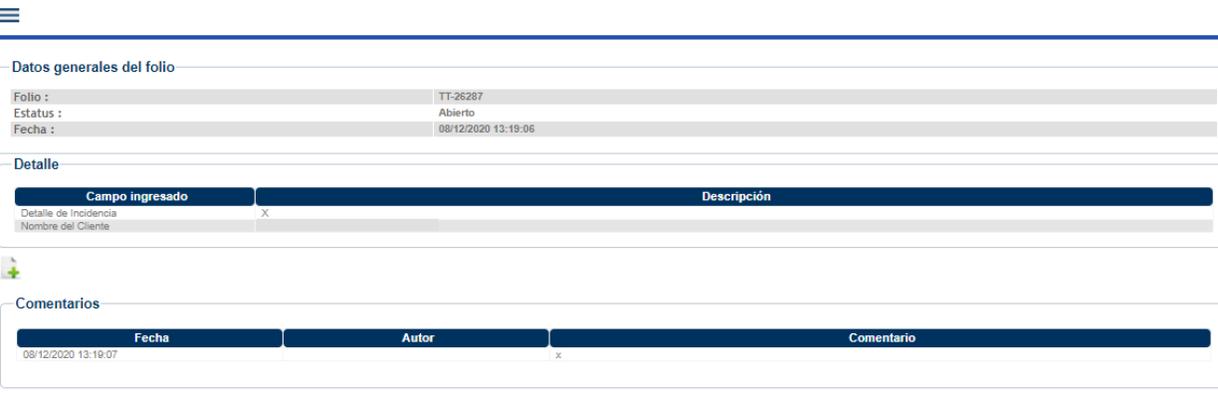
Si el Concesionario no está de acuerdo con la respuesta y/o solución indicada puede reprocesar el incidente y pasará de **Terminado** a **Validado** nuevamente. Antes de ver el detalle del ticket, actualizar el estatus seleccionando .

El sistema muestra un mensaje informativo sobre la actualización. Por ejemplo en caso de no tener actualización se muestra el siguiente mensaje:



Para ver detalle de la incidencia seleccionar  la información se desglosa como muestra la imagen de abajo:

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |



☰

Datos generales del folio

Folio : TT-26287
Estatus : Abierto
Fecha : 08/12/2020 13:19:06

Detalle

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

+ 📎

Comentarios

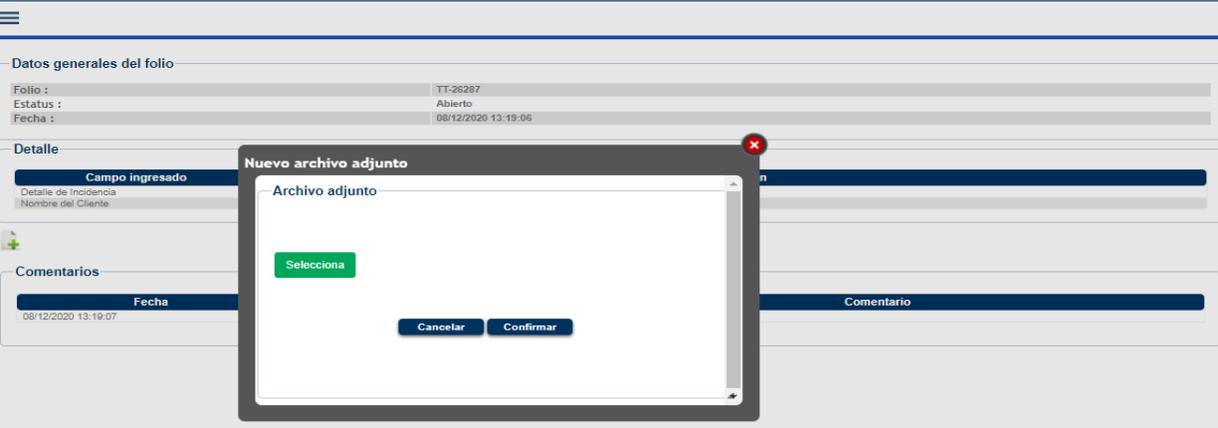
| Fecha | Autor | Comentario |
|---------------------|-------|------------|
| 08/12/2020 13:19:07 | | X |

Regresar

El detalle del folio resume la información registrada cuando se generó la incidencia. Dependiendo del tipo de incidencia seleccionado se despliega la información del **Detalle**. De igual forma se muestran los archivos que se adjuntaron como evidencia.

Ingresar al detalle de la incidencia, el sistema permite ingresar comentarios, archivos adjuntos o ambos cuando el ticket esta con estatus **Abierto** o **Validado**. Para añadirlo seleccionar , luego seleccionar la opción deseada y **[Confirmar]**.

Si la selección es *Archivo Adjunto*:



☰

Datos generales del folio

Folio : TT-26287
Estatus : Abierto
Fecha : 08/12/2020 13:19:06

Detalle

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

+ 📎

Comentarios

| Fecha | Autor | Comentario |
|---------------------|-------|------------|
| 08/12/2020 13:19:07 | | X |

Nuevo archivo adjunto

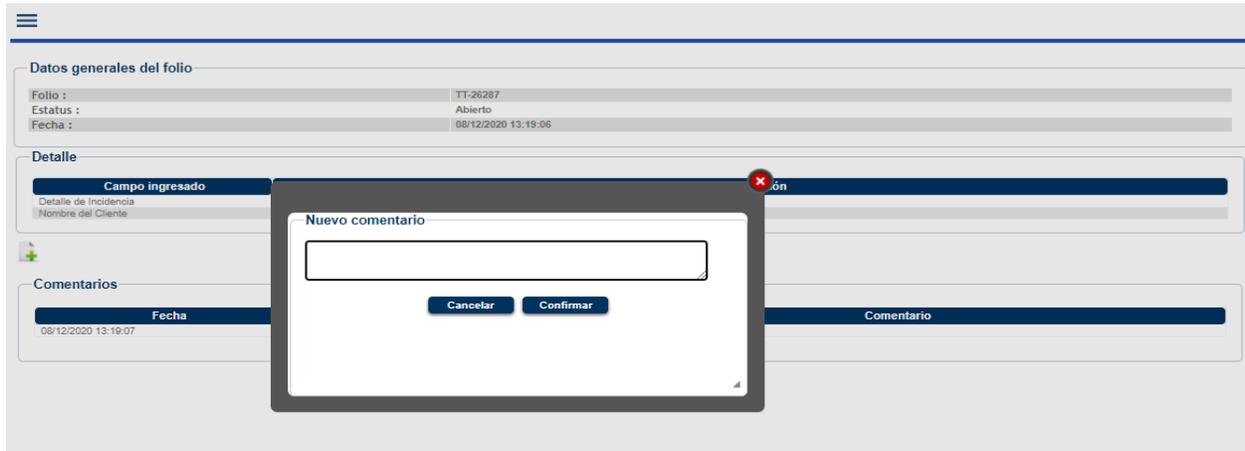
Archivo adjunto

Selecciona

Cancelar Confirmar

Si es *Comentario*:

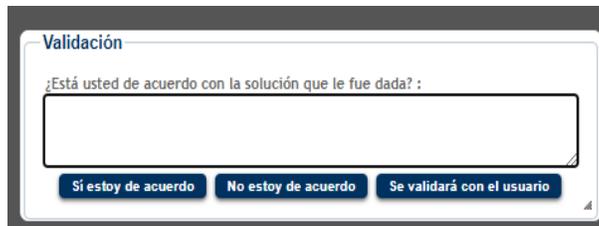
| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |



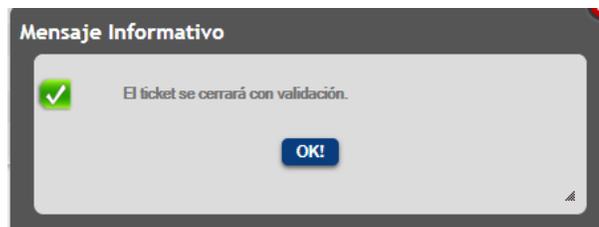
Si la opción es *Ambos*:

El sistema solicitará primero el comentario y luego el archivo como se muestra en las imágenes anteriores.

Quando el ticket tenga estatus **Terminado** se mostrará este ícono  que sirve para cerrar o continuar con el ticket. Al seleccionarlo se mostrará el campo para registrar los comentarios y las opciones disponibles para el cierre o seguimiento, véase la siguiente imagen:



Si la opción seleccionada es **Si estoy de acuerdo** el estatus del ticket cambiará a **Cerrado con Validación**.



Si la opción seleccionada es **No estoy de acuerdo** el estatus del ticket cambiará a **Validado** y el sistema empezará el proceso de atención nuevamente.

Si la opción seleccionada es **Se validará con el usuario** el estatus del ticket continuará en **Terminado-Solucionado** hasta completar las 48 horas, posteriormente cambiará a **Cerrado sin validación** de no tener retroalimentación del Concesionario.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

El Concesionario recibirá diferentes correos electrónicos del sistema informando sobre el ticket

Cambio de estatus por parte de Telcel:

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del Concesionario

Se le notifica que su solicitud con el número de ticket **TT-XXXXX** del día dd/mm/aaaa hh:mm:ss ha sido atendido. Por favor ingrese al portal para dar el visto bueno.

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

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

Cierre de acuerdo al visto bueno del Concesionario:

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del Concesionario

Se le notifica que su solicitud con el número de ticket **TT-XXXXX** del día dd/mm/aaaa hh:mm:ss ha sido atendido y validado con su visto bueno, por lo que se procederá al cierre del mismo.

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

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

En caso de que el Concesionario no cierre el ticket, SEG lo cerrará automáticamente en las 48 horas siguientes.

Si el ticket fue escalado, el Concesionario recibirá un correo electrónico del sistema informando que el ticket de seguimiento se ha generado:

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del Concesionario

Se le notifica que su **Incidente** del día dd/mm/aaaa hh:mm:ss ha sido registrado con el número de ticket **INCXXXXXXXXXXXXX**

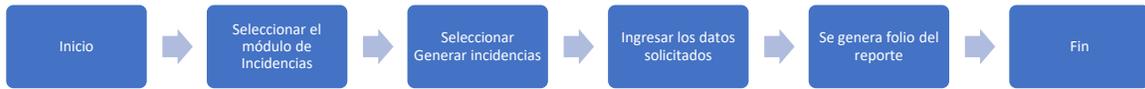
Para mayor información, favor de consultar el sitio <https://seg.telcel.com>

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

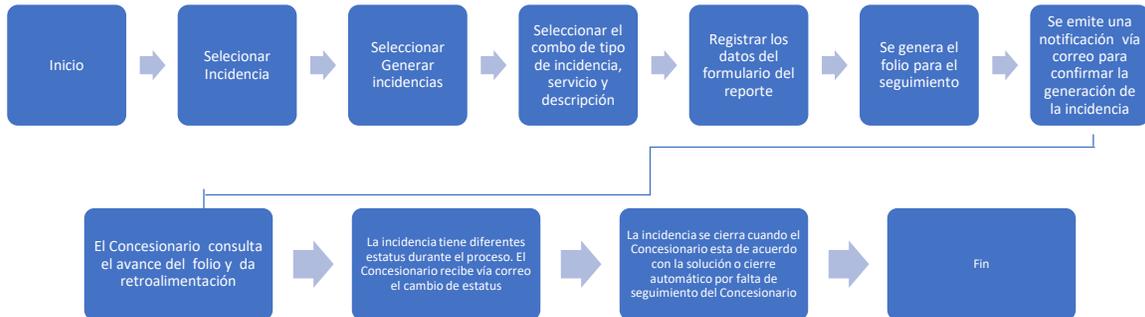
| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

9.2 Generar Incidencia

Diagrama para Generar incidencias



Proceso para Generar incidencias



El Concesionario puede reportar las incidencias que presente en los servicios con los que cuenta. El Concesionario deberá dar seguimiento hasta la solución de las mismas. Al catálogo de incidencias que se presenta a continuación se pueden añadir nuevas incidencias en caso de ser requerido.

telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG) RADIOMOVIL DIPSA S.A DE C.V.

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

Reporte de incidencias

Tipo de incidencia :
 Servicio :
 Descripción :

El siguiente es el catálogo de incidencias disponibles hasta este momento.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

| INCIDENCIA | SERVICIO | DESCRIPCIÓN |
|-----------------------|--------------------------|--------------|
| Intermitencia | Buzon de voz | |
| Intermitencia | Error de navegación | |
| Intermitencia | LAC no valida | |
| Intermitencia | Sin registro en datos | |
| Intermitencia | Sin registro en voz | |
| Intermitencia | Sin servicio MMS | |
| Intermitencia | Sin servicio SMS-MO | |
| Intermitencia | Sin servicio SMS-MO y MT | |
| Intermitencia | Sin servicio SMS-MT | |
| Intermitencia | Sin servicio VOZ-MO | |
| Intermitencia | Sin servicio VOZ-MO y MT | |
| Intermitencia | Sin servicio VOZ-MT | |
| Transferencia de CDRs | No se recibieron CDRs | CDRs Billing |
| Transferencia de CDRs | No se recibieron CDRs | CDRs Red |

Para reportar las incidencias:

1. Seleccionar el **Tipo de Incidencia** y después elegir un elemento de la lista del combo por cada **Categoría**; dependiendo del tipo de incidencia, se irán desplegando las opciones disponibles en el combo de cada categoría.

Por ejemplo, para este caso el tipo de incidencia es **Trasferencia de CDRs**, el servicio es **No se recibieron CDRs** y Descripción **CDRs Billing**.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |



Registro de incidencias

* Campos requeridos

Información del cliente

Concesionario

Tipo de cliente :
VPN

Teléfono de contacto (10 dígitos) :
55550702

***Archivos adjuntos**

Seleccionar

Seleccionar

Seleccionar

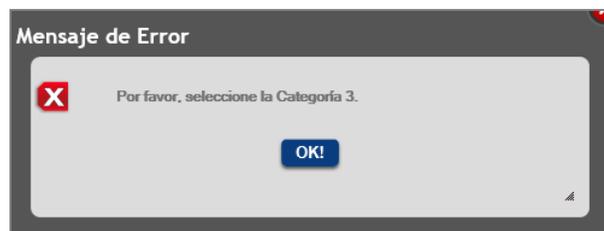
Seleccionar

***Asunto**

***Detalle de incidencia**

Cancelar Confirmar

En caso de que no sea seleccionado algún elemento en cada categoría, al presionar el botón **[Siguiete]** aparecerá el siguiente mensaje de error:



2. Seleccionar **[Siguiete]** para que sean desplegados los nuevos campos requeridos y concluir con el procedimiento de la incidencia.
3. Seleccionar **[Finalizar]** SEG muestra una notificación como la que se muestra:

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

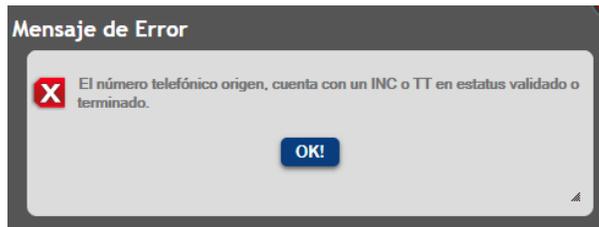


Se informa la recepción del reporte de incidencia y el mismo se ha validado con el número de ticket TT-31859

Aceptar

El Concesionario recibirá un correo electrónico del sistema con la confirmación del número del validado que reportó.

4. Seleccionar **[Finalizar]**.
5. Si el teléfono de origen cuenta con un ticket en estatus validado o terminado el sistema enviará el siguiente mensaje:



El Concesionario recibirá un correo electrónico del sistema con la confirmación del número del ticket generado.

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del Concesionario

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

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

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

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

10. Módulo Mapas de Cobertura

Diagrama de Mapas de Cobertura



Mapas de cobertura

A continuación, para consulta de los Concesionarios Solicitantes, se encuentran los Mapas de Cobertura Garantizada y Cobertura Diferenciada de Telcel georreferenciados, actualizados y presentados al Instituto Federal de Telecomunicaciones de conformidad al lineamiento vigésimo de Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los Prestadores del Servicio Móvil, publicados en el Diario Oficial de la Federación el día 17 de enero de 2018 y la Medida Vigésima Séptima de la Resolución P/IFT/021220/488, para los servicios de Voz, SMS y Datos, actualizados al 28 de febrero del 2021.

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 Mayorista de Usuario Visitante, información actualizada al segundo semestre 2020.

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

Mapas sitios disponibles :

Sitios disponibles : 

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

En esta sección se pone a disposición del Concesionario para su consulta los Puntos De Interconexión que proporcionan información relevante del servicio de Telcel.

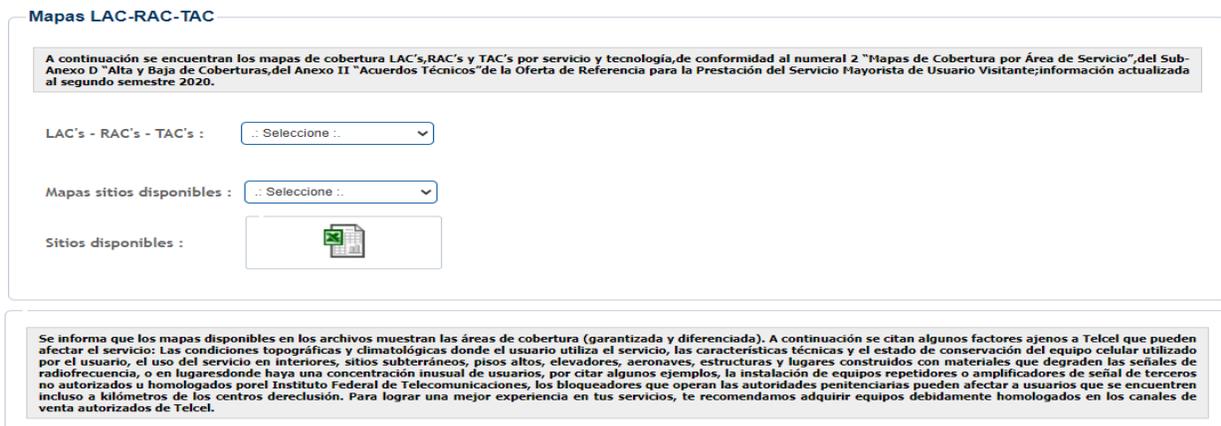
| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

Para visualizar y/o descargar la información de mapas de cobertura garantizada y diferenciada es necesario seleccionar la tecnología a consultar (*GSM, LTE, y UMTS*). Posteriormente seleccionar , es necesario contar con el software de Mapinfo profesional. La información es actualizada mensualmente.



En esta sección el Concesionario también puede consultar los mapas Lac's-Rac's-Tac's por tecnología y por servicio, los mapas de sitios disponibles y el listado de sitios disponibles por Concesionario.

1. Seleccionar alguna de las opciones de **Lac's-Rac's-Tac's**
Cada opción, el sistema va mostrando la información asociada.
2. Seleccionar alguna de las opciones Mapas de Sitios Disponibles.
Cada opción, el sistema va mostrando la información asociada.
3. Seleccionar el icono de Sitios Disponible y el sistema descargara el archivo correspondiente.



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 Mayorista de Usuario Visitante; información actualizada al segundo semestre 2020.

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

Mapas sitios disponibles :

Sitios disponibles : 

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

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

11. Módulo de Notificaciones

Diagrama de Notificaciones



The screenshot shows the SEG web interface. The header includes the Telcel logo, the text 'Sistema Electrónico de Gestión (SEG)', and 'RADIOMOVIL DIPSA S.A DE C.V.' with a power icon. The left sidebar menu lists various options, with 'Notificaciones' highlighted in red. The main content area displays 'SEG Sistema Electrónico de Gestión Bienvenido' and provides contact information: 'Telcel pone a su disposición el correo electrónico: cc@mail.telcel.com' and 'Centro de atención Telefónica: 5525813304'.

Permite mantener informado al Concesionario sobre: atención de afectaciones masivas y/o emergencias, avisos generales y ventanas de mantenimientos.

Para consultar las afectaciones masivas y/o emergencias, los avisos generales y las ventanas de mantenimiento, seleccionar cada uno para visualizar el detalle.

11.1 Afectaciones Masivas y/o Emergencias

Diagrama de Afectaciones Masivas y/o Emergencia

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |



The screenshot shows the 'Afectaciones masivas y/o emergencias' section of the Telcel SEG system. The sidebar menu on the left includes options like 'Administración', 'Facturación', 'Incidencias', and 'Notificaciones'. The main content area has a search bar with filters for 'Fecha de:' (start and end dates) and 'Estatus:' (status). Below the search bar is a table with the following columns: 'Detalle', 'Fecha registro', 'Fecha de inicio', 'Actividad', 'Estatus', 'Tiempo de solución', 'Fecha fin', and 'Fecha de cierre'.

En esta opción se visualiza el detalle de avisos Afectaciones masivas y/o emergencias. Los detalles muestran la siguiente información:

- **Fecha de registro:** Corresponde a la fecha y hora de registro del aviso.
- **Fecha de inicio:** Corresponde a la fecha y hora del inicio del evento reportado.
- **Actividad:** Es la descripción del evento reportado.
- **Estatus:** Muestra el estatus actual del evento.
- **Tiempo de solución:** Equivale al tiempo de duración del evento, que va desde la fecha y hora de inicio hasta fecha y hora de fin.
- **Fecha fin:** Corresponde a la fecha y hora fin del evento reportado.
- **Fecha de cierre:** Corresponde a la fecha y hora del cierre del aviso.
- **Detalle:** Muestra los comentarios añadidos por el usuario que atiende. Si la imagen se muestra así  significa que no hay comentarios adicionales, si se muestra así  indica que hay comentarios agregados.

The 'Detalle notificación' form displays the following information:

- Folio: 00125
- Actividad: PRUEBA
- Fecha de inicio: 04/09/20 12:50
- Fecha de cierre: // 00:00
- Estatus: Programado
- Tipo notificación: AFECTACIONES MASIVAS Y/O EMERGENCIAS

Comentarios:

| Fecha | Comentario |
|----------------|----------------|
| 05/09/20 10:00 | prueba Soporte |

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

11.2 Avisos Generales

Diagrama de notificaciones de ventana de mantenimiento de Avisos Generales



| Fecha registro | Actividad | Documento |
|----------------|-----------|-----------|
| | | |

En esta sección el Concesionario visualiza los avisos generales que ha emitido Telcel. En la columna documento están disponibles los documentos adjuntos por Telcel asociados al aviso general.

11.3 Ventana de Mantenimiento Telcel

Diagrama de notificaciones de ventana de mantenimiento de Telcel



| Detalle | Fecha registro | Fecha de inicio | Actividad | Estatus | Tiempo de solución | Fecha fin | Fecha de cierre | Mantenimiento |
|---------|----------------|-----------------|-----------|---------|--------------------|-----------|-----------------|---------------|
| | | | | | | | | |

En esta opción se visualiza los registros de los mantenimientos de la red de Telcel que pudieran

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

causar intermitencia al Concesionario. El registro de estas ventanas debe realizarse con 48 horas de anticipación. En el caso de las ventanas de mantenimiento del SEG se registrarán con 24 horas de antelación.

Los detalles muestran la siguiente información:

- **Fecha de registro:** Corresponde a la fecha y hora de registro del aviso.
- **Fecha de inicio:** Corresponde a la fecha y hora del inicio del evento reportado.
- **Actividad:** Es la descripción del evento reportado.
- **Estatus:** Muestra el estatus actual del evento.
- **Tiempo de solución:** Equivale al tiempo de duración del evento, que va desde la fecha y hora de inicio hasta fecha y hora de fin.
- **Fecha fin:** Corresponde a la fecha y hora del fin del evento reportado.
- **Fecha de cierre:** Corresponde a la fecha y hora del cierre del aviso.
- **Detalle:** Muestra los comentarios añadidos por el usuario que atiende. Si la imagen se muestra así  significa que no hay comentarios adicionales, si se muestra así  indica que hay comentarios agregados.

11.4 Ventana de Mantenimiento UV

Diagrama de notificaciones de ventana de mantenimiento UV



The screenshot shows the 'Ventana de mantenimiento UV' section of the Telcel SEG system. The interface includes a sidebar with navigation options, a search bar with filters for date and status, and a table with columns for details, registration date, start date, activity, status, solution time, end date, and closure date.

En esta opción se visualiza la descripción del mantenimiento que el Concesionario notifica a Telcel, las notificaciones deben ser registradas con 48 horas de anticipación.

Los detalles muestran la siguiente información:

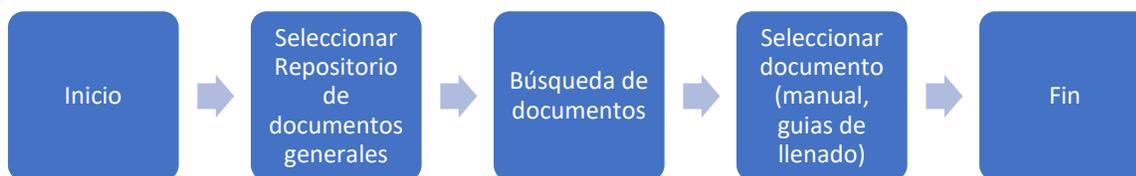
- **Fecha de registro:** Corresponde a la fecha y hora de registro del aviso.
- **Fecha de inicio:** Corresponde a la fecha y hora del inicio del evento reportado.
- **Actividad:** Es la descripción del evento reportado.
- **Estatus:** Muestra el estatus actual del evento.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

- **Tiempo de solución:** Equivale al tiempo de duración del evento, que va desde la fecha y hora de inicio hasta fecha y hora de fin.
- **Fecha fin:** Corresponde a la fecha y hora del fin del evento reportado.
- **Fecha de cierre:** Corresponde a la fecha y hora del cierre del aviso
- **Generó:** Indica al operador que generó el registro de la ventana.
- **Detalle:** Muestra los comentarios añadidos por el usuario que atiende. Si la imagen se muestra así  significa que no hay comentarios adicionales, si se muestra así  indica que hay comentarios agregados.

12.Repositorio de documentos

Diagrama de Repositorio de documentos



El módulo contiene documentos guardados por Telcel que contienen información básica para el buen uso del portal (guías y manuales). Para descarga del documento, seleccionar el documento deseado.

La información se muestra con el orden:

- **Búsqueda:** Un campo para buscar un documento por nombre o por descripción.
- **Fecha:** Corresponde a la fecha de registro del documento.
- **Descripción:** Una descripción referente al documento.
- **Nombre:** El título del documento.



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

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

13. Módulo de Solicitudes

Diagrama de Solicitudes



Proceso de generar solicitudes



En este módulo el Concesionario puede generar diferentes solicitudes y monitorear su progreso a través de las opciones Generar Solicitud y Gestor de Solicitudes.

13.1 Tipos de Solicitudes

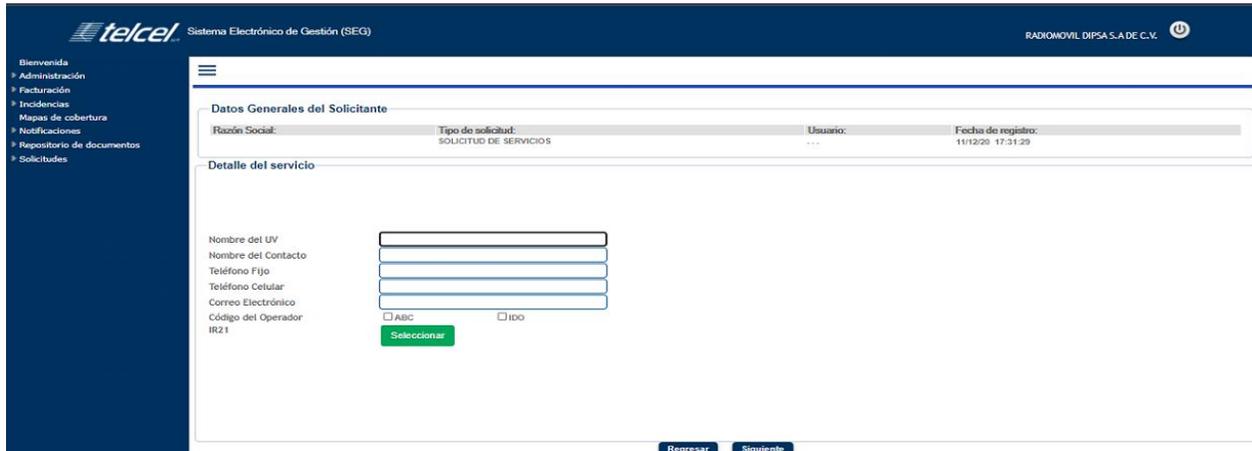
Las diferentes solicitudes disponibles para el Concesionario son:

La imagen muestra la interfaz de usuario del Sistema Electrónico de Gestión (SEG) de Telcel. En la parte superior izquierda se encuentra el logo de Telcel y el texto 'Sistema Electrónico de Gestión (SEG)'. A la derecha de la barra superior se muestra 'RADIOMOVIL DIPSA S.A DE C.V.' y un ícono de encendido. El menú de navegación a la izquierda incluye: Bienvenida, Administración, Facturación, Incidencias, Mapas de cobertura, Notificaciones, Repositorio de documentos, y Solicitudes. Dentro de 'Solicitudes', 'Generar solicitud' está resaltado con un recuadro rojo. El panel principal muestra un submenú titulado 'Usuario Visitante' con las siguientes opciones: Solicitud de Servicios, Solicitud de Dimensionamiento, Solicitud de LAC's RAC's TAC's, Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico, Solicitud de Bolsa Revolvante, y Solicitud de Servicios Adicionales. Debajo del submenú hay un botón 'Regresar'.

13.1.1 Generar Solicitud de Servicios



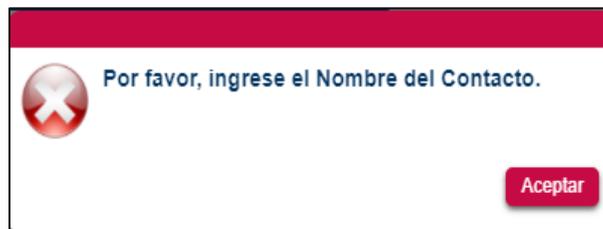
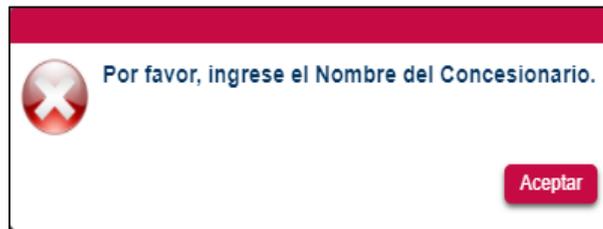
| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |



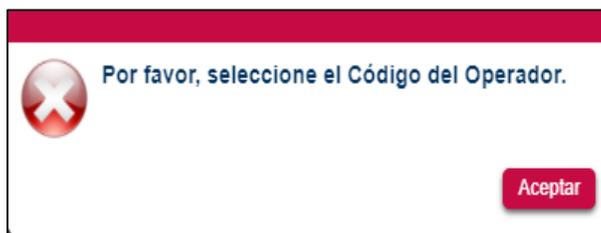
1. Ingresar los datos que solicita la pantalla y seleccionar **[Siguiente]**.

- El teléfono fijo debe de ser a 10 dígitos.
- El teléfono celular debe ser a 10 dígitos.
- Puede seleccionar ambos códigos del Concesionario.
- El archivo IR21 debe ser en formato pdf

En caso de no registrar completa la información, SEG muestra mensajes de error indicando el dato faltante:

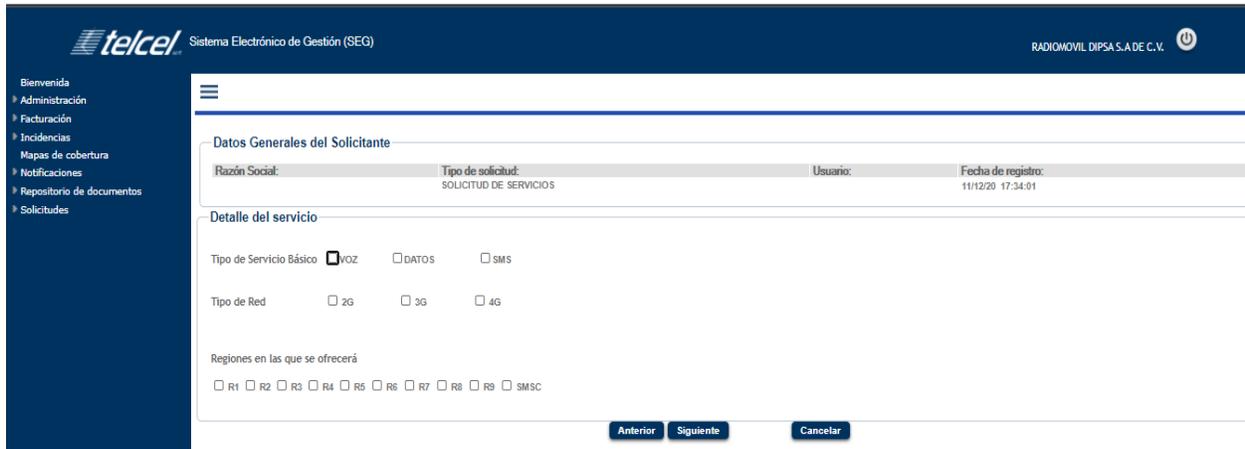


| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |



2. En la siguiente pantalla ingresar la información solicitada, luego **[Siguiente]**.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |



Datos Generales del Solicitante

| | | | |
|---------------|------------------------|----------|--------------------|
| Razón Social: | Tipo de solicitud: | Usuario: | Fecha de registro: |
| | SOLICITUD DE SERVICIOS | | 11/12/20 17:34:01 |

Detalle del servicio

Tipo de Servicio Básico VOZ DATOS SMS

Tipo de Red 2G 3G 4G

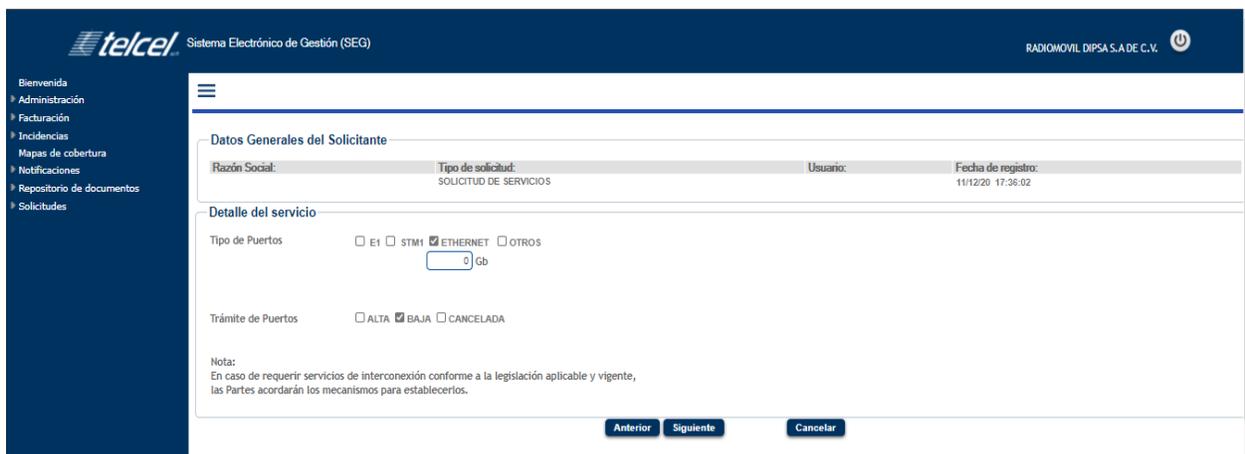
Regiones en las que se ofrecerá

R1 R2 R3 R4 R5 R6 R7 R8 R9 SMSC

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

En caso de omitir información el sistema muestra mensajes de aviso como los anteriores.

3. Continuar ingresando la información, [**Siguiete**].



Datos Generales del Solicitante

| | | | |
|---------------|------------------------|----------|--------------------|
| Razón Social: | Tipo de solicitud: | Usuario: | Fecha de registro: |
| | SOLICITUD DE SERVICIOS | | 11/12/20 17:36:02 |

Detalle del servicio

Tipo de Puertos E1 STM1 ETHERNET OTROS

Gb

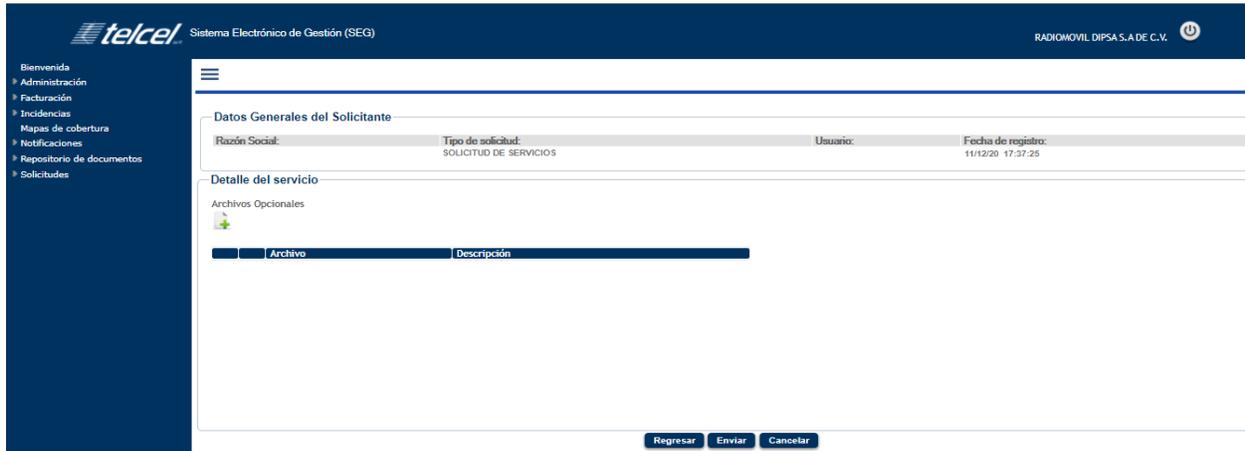
Trámite de Puertos ALTA BAJA CANCELADA

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

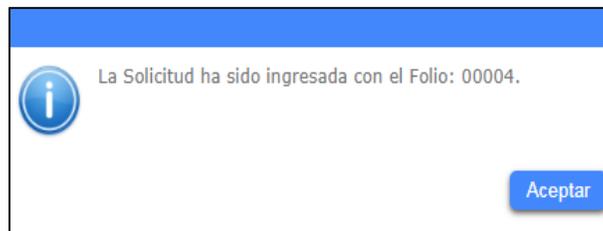
[Anterior](#) [Siguiete](#) [Cancelar](#)

4. Finalmente, se puede añadir o no el archivo con detalle del servicio, luego [**Enviar**].

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |



5. El sistema notificará el alta con una alerta:



Enseguida SEG envía la notificación de una nueva solicitud vía correo tanto al Concesionario como a Telcel. A partir de este momento, el área que atiende dará seguimiento y cambiará el estatus de la solicitud.

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del Concesionario

Se le notifica que se ha creado la **Solicitud de Servicios** con el número de folio: **00004**.

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

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

SEG enviará una notificación por cada cambio de estatus en cada solicitud tanto al Concesionario como a Telcel.

Para buscar la solicitud y visualizar su progreso, ir a **Gestor de Solicitudes**, ingresar el número de folio y seleccionar [**Buscar solicitud**] o bien, puede seleccionar alguno de los otros filtros.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

13.1.2 Generar Solicitud de Dimensionamiento



telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG) RADIOVÍL DIPSА S.A DE C.V.

Bienvenida
 > Administración
 > Facturación
 > Incidencias
 > Mapas de cobertura
 > Notificaciones
 > Repositorio de documentos
 > Solicitudes

Datos Generales del Solicitante

| | | | |
|---------------|-------------------------------|----------|--------------------|
| Razón Social: | Tipo de solicitud: | Usuario: | Fecha de registro: |
| | SOLICITUD DE DIMENSIONAMIENTO | | 11/12/20 17:38:33 |

Detalle del servicio

[Región](#) | [Tecnología](#) | [Tipo de Servicio](#) | [Identificador de Población](#) | [Identificador de Polígono](#) | [Coordenadas](#) | [Área \(m2\)](#) | [Archivo](#)

Notas:

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

Regresar **Confirmar**

1. Seleccionar  e ingresar la información solicitada:

Solicitud de Dimensionamiento

Detalle del servicio

| | | | |
|----------------------------|----------------------|---------------------------|----------------------|
| Región | <input type="text"/> | Identificador de Polígono | <input type="text"/> |
| Tecnología | <input type="text"/> | Coordenadas | <input type="text"/> |
| Tipo de Servicio | <input type="text"/> | Área | <input type="text"/> |
| Identificador de Población | <input type="text"/> | Archivo adjunto | <input type="text"/> |

Seleccionar

Confirmar **Regresar**

En caso de no ingresar información errónea, el Sistema muestra notificaciones:

Mensaje de Error

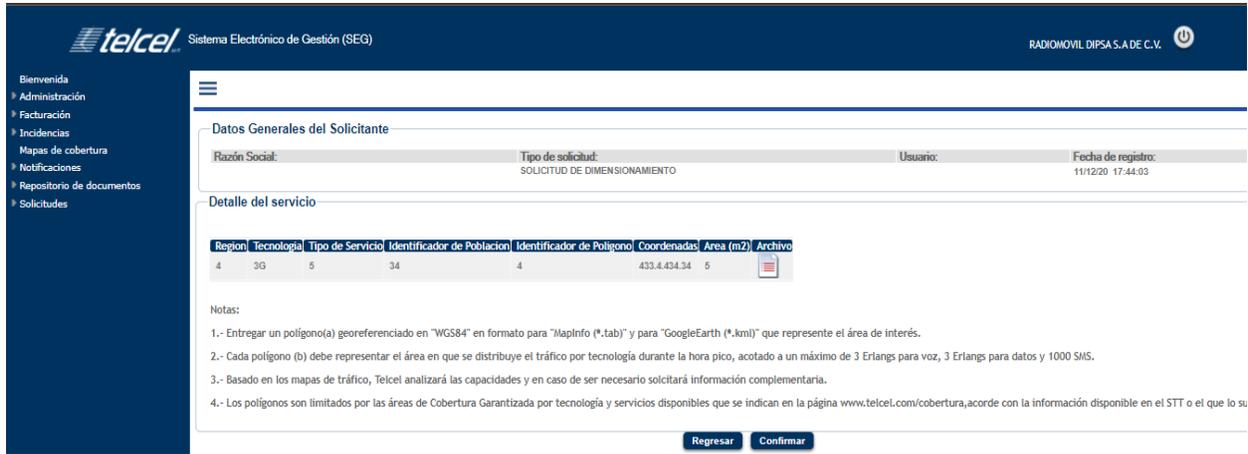
 Por favor, ingrese el Identificador de Población.

OK!

2. Seleccionar [**Confirmar**].

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

3. Finalmente seleccionar **[Enviar]**.



telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG) RADIOMÓVIL DIPSA S.A DE C.V. 

Bienvenida
 > Administración
 > Facturación
 > Incidencias
 > Mapas de cobertura
 > Notificaciones
 > Repositorio de documentos
 > Solicitudes

Datos Generales del Solicitante

| | | | |
|----------------|-------------------------------|----------|--------------------|
| Reazón Social: | Tipo de solicitud: | Usuario: | Fecha de registro: |
| | SOLICITUD DE DIMENSIONAMIENTO | | 11/12/20 17:44:03 |

Detalle del servicio

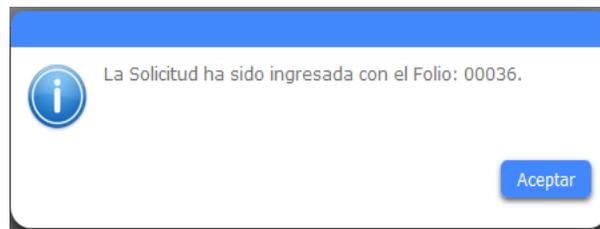
| Region | Tecnología | Tipo de Servicio | Identificador de Poblacion | Identificador de Poligono | Coordenadas | Area (m2) | Archivo |
|--------|------------|------------------|----------------------------|---------------------------|--------------|-----------|---|
| 4 | 3G | 5 | 34 | 4 | 433.4.434.34 | 5 |  |

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/coertura, acorde con la información disponible en el STT o el que lo su

Regresar **Confirmar**

4. El Sistema notificará el alta con una alerta:



SEG envía enseguida la notificación de una nueva solicitud vía correo tanto al Concesionario como a Telcel. A partir de este momento, el área que atiende dará seguimiento y cambiará el estatus de la solicitud.

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del Concesionario

Se le notifica que se ha creado la **Solicitud de Dimensionamiento** con el número de folio: **00004**.

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

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

SEG enviará una notificación por cada cambio de estatus en cada solicitud tanto al Concesionario como a Telcel.

Para buscar la solicitud y visualizar su progreso, ir a **Gestor de Solicitudes**, ingresar el número de folio y seleccionar **[Buscar solicitud]** o bien, puede seleccionar alguno de los otros filtros.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

13.1.3 Generar Solicitud de Lac's, Rac's, y Tac's



Datos Generales del Solicitante

Razón Social: _____ Tipo de solicitud: SOLICITUD DE LAC'S RAC'S TAC'S Usuario: _____ Fecha de registro: 11/12/20 17:45:17

Detalle del servicio

Tipo: [Seleccionar: ▼] Tecnología: [LACS] [RACS] [TACS] [Celdas]

| | | | |
|----|---|---|---|
| 2G | 0 | 0 | 0 |
| 3G | 0 | 0 | 0 |
| 4G | 0 | 0 | 0 |

Documento: [Seleccionar]

Comentario: []

[Regresar] [Confirmar]

1. En tipo, seleccionar una de las dos opciones, enseguida el Sistema muestra la plantilla para descargar y realizar la solicitud.

Solicitud de Servicios Usuario Visitante (GSM)

Para 1ra solicitud: Favor de llenar unicamente las columnas: A, B y C
Una vez que Telcel haya llenado los campos PROPIEDAD, MERCADO, SIT
Una vez que Telcel haya llenado el campo COMENTARIOS TELCEL, Favor

| ID | REGION | LAC | PROPIEDAD | MERCADO | SITE ID | SECTOR ID | LATTITUD | LONGITUD | TIPO DE SOLICITUD [1] | TIPO DE SOLICITUD [2] | COMENTARIOS TELCEL |
|----|--------|------|-----------|-----------|---------|-----------|----------|-----------|-----------------------|-----------------------|--------------------|
| 1 | 1 | 1321 | BNS039 | RODRIGUEZ | B55039 | B55039C | 23,2889 | -109,7622 | Alta | Completa | Aceptada |
| 2 | 1 | 1325 | SIO123 | SINALOA | SIO123 | SIO123C | 34,1234 | -99,3452 | Baja | Parcial | Aceptada |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

LISTO GSM UMTS LTE

2. Subir el archivo actualizado.
- En caso de no remplazar el Sistema notificará para poder confirmar y enviar la solicitud.
- Una vez remplazado el archivo se muestra así:

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

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

Below the table are sections for 'Documentos' (with a 'Seleccionar' button), 'Comentario' (with a text area), and 'Regresar'/'Confirmar' buttons." data-bbox="114 144 881 359"/>

3. Seleccionar [**Confirmar y enviar**]
4. El sistema notificará el alta con una alerta:



SEG envía enseguida la notificación de una nueva solicitud vía correo tanto al Concesionario como a Telcel. A partir de este momento, el área que atiende dará seguimiento y cambiará el estatus de la solicitud.

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del Concesionario

Se le notifica que se ha creado la **Solicitud de Lac's, Rac's y Tac's** con el número de folio: **00025**.

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

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

SEG enviará una notificación por cada cambio de estatus en cada solicitud tanto al Concesionario como a Telcel.

Para buscar la solicitud y visualizar su progreso, ir a **Gestor de Solicitudes**, ingresar el número de folio y seleccionar [**Buscar solicitud**] o bien, puede seleccionar alguno de los otros filtros.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

13.1.4 Generar Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico



telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG) RADIOMÓVIL DIPSA S.A. DE C.V.

Bienvenida
 Administración
 Facturación
 Incidencias
 Mapas de Cobertura
 Notificaciones
 Repositorio de documentos
 Solicitudes

Datos Generales del Solicitante

Idioma: Español Tipo de solicitud: SOLICITUD DE SOLUCIÓN A CONFLICTOS DE CARÁCTER TÉCNICO Usuario: Fecha de registro: 11/12/2017 17:40:32

Detalle del servicio

Descripción del conflicto:

Petición de solución:

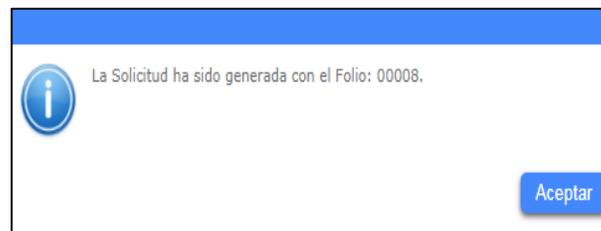
Soporte: **Seleccionar**

Comentarios:

Regresar Confirmar

1. Ingresar la información solicitada, el archivo y luego **[Confirmar]**.
 Nota: El archivo debe ser formato .doc, .docx y .pdf

2. Seleccionar **[Aceptar]** para confirmar la solicitud:



SEG envía enseguida la notificación de una nueva solicitud vía correo tanto al Concesionario como a Telcel. A partir de este momento el área que atiende dará seguimiento y cambiará el estatus de la solicitud.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del Concesionario

Se le notifica que se ha creado la **Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico** con el número de folio: **00008**.

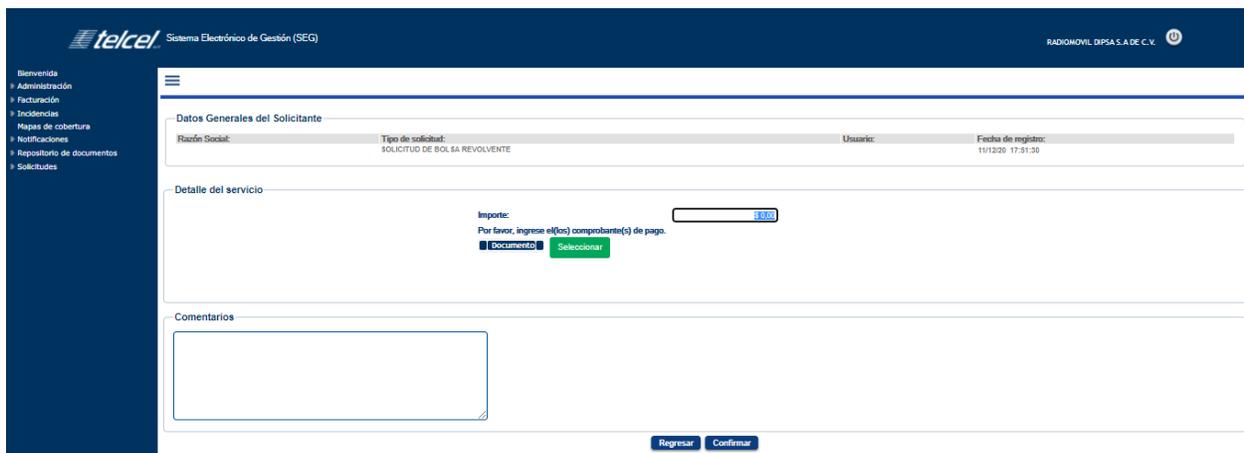
Para mayor información, favor de consultar el sitio: <https://seg.telcel.com>

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

SEG enviará una notificación por cada cambio de estatus en cada solicitud tanto al Concesionario como a Telcel.

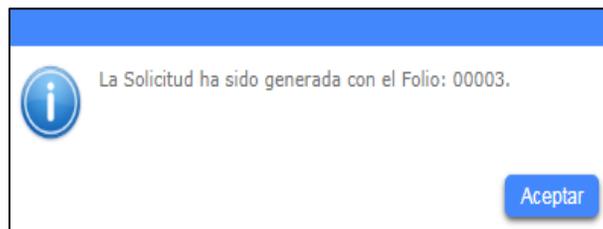
Para buscar la solicitud y visualizar su progreso ir a **Gestor de Solicitudes**, ingresar el número de folio y seleccionar **[Buscar solicitud]** o bien, puede seleccionar alguno de los otros filtros.

13.1.5 Generar Solicitud de Bolsa Revolvente



1. Ingresar a información solicitada y el archivo pdf y **[Aceptar]**.
Nota: El archivo adjunto debe ser tipo .pdf

2. Seleccionar **[Aceptar]** para confirmar la solicitud:



| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

SEG envía enseguida la notificación de una nueva solicitud vía correo tanto al Concesionario como a Telcel. A partir de este momento el área que atiende dará seguimiento y cambiará el estatus de la solicitud.

| |
|--|
| SEG- Sistema Electrónico de Gestión |
| Nombre del Concesionario |
| Se le notifica que se ha creado la Solicitud de Bolsa Revolvente con el número de folio: 00003 . |
| Para mayor información, favor de consultar el sitio: https://seg.telcel.com |
| Este correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo. |

SEG enviará una notificación por cada cambio de estatus en cada solicitud tanto al Concesionario como a Telcel.

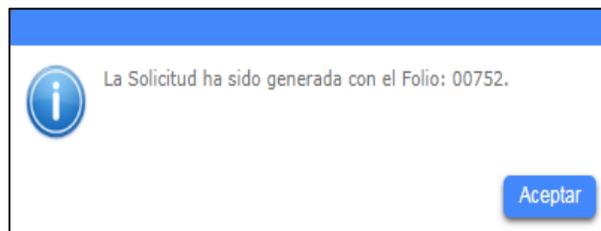
Para buscar la solicitud y visualizar su progreso ir a **Gestor de Solicitudes**, ingresar el número de folio y seleccionar **[Buscar solicitud]** o bien, puede seleccionar alguno de los otros filtros.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

13.1.6 Generar Solicitud de Servicios Adicionales



1. Seleccionar una opción de los servicios adicionales requeridos
 2. Ingresar comentarios para complementar la solicitud
 3. Adjuntar el documento para complementar la solicitud
- Nota: El archivo adjunto debe ser tipo .pdf, .doc, xls, o .png
4. Seleccionar [**Guardar y continuar**]:



SEG envía una notificación vía correo electrónico al Concesionario de la disponibilidad de la factura a pagar correspondiente a los consumos del mes inmediato, como se muestra a continuación.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del Concesionario

Se le notifica que se ha creado la **Solicitud de Servicios Adicionales** con el número de folio:
00003.

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

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

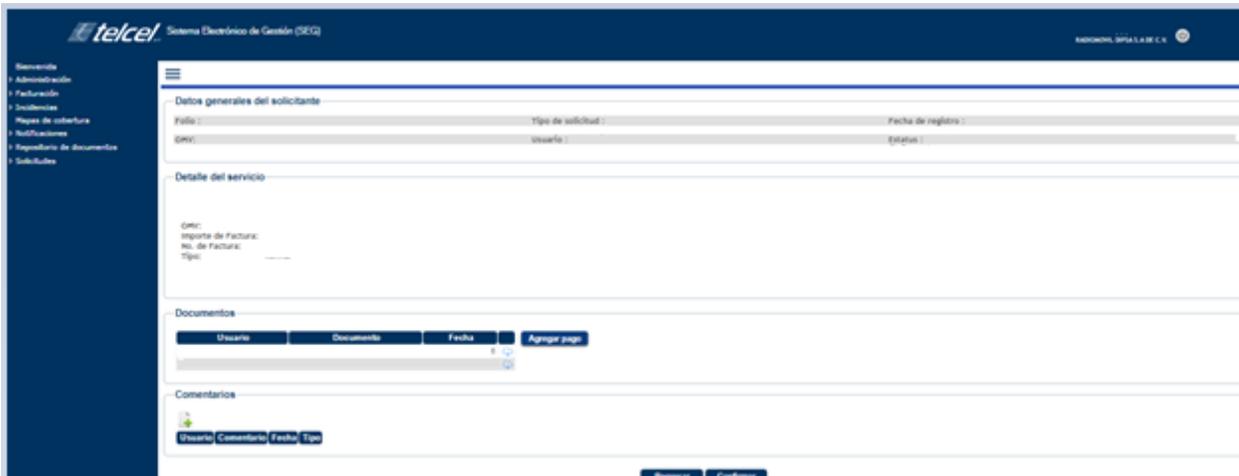
SEG enviará una notificación por cada cambio de estatus en cada solicitud tanto al Concesionario como a Telcel.

A partir de este momento el área que atiende dará seguimiento y cambiará el estatus de la solicitud.

13.1.7 Solicitud de Facturación Pospago

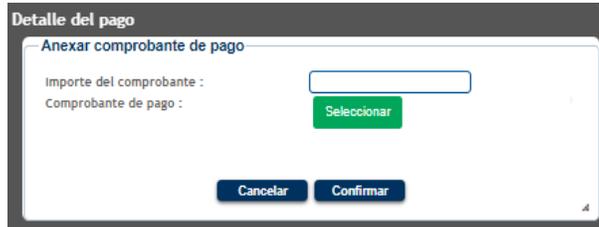


El Concesionario puede dar seguimiento a sus solicitudes de facturación pospago. Para ello debe ir a **Gestor de Solicitudes** y buscar en el filtro tipo de solicitud: Facturación Pospago.

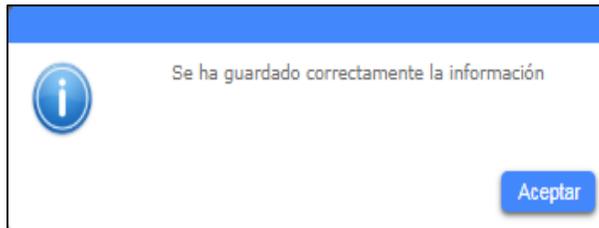


| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

1. Seleccionar [**Agregar pago**]
2. Registrar el importe del comprobante y el comprobante de pago



3. Seleccionar [**Confirmar**]
4. Antes de Guardar, se pueden o no ingresar comentarios
5. El sistema notifica el resguardo de la información



SEG envía una notificación vía correo electrónico al Concesionario de la disponibilidad de la factura a pagar correspondiente a los consumos del mes inmediato, como se muestra a continuación:

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del Concesionario

Se le notifica que se ha creado la **Solicitud de Facturación Postpago** con el número de folio: **00060**.

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

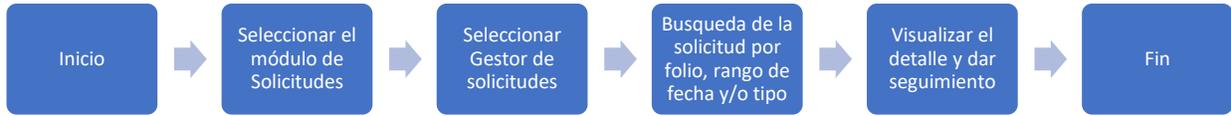
Este correo ha sido enviado automáticamente, favor de no contestarlo.

SEG enviará una notificación por cada cambio de estatus en cada solicitud tanto al Concesionario como a Telcel.

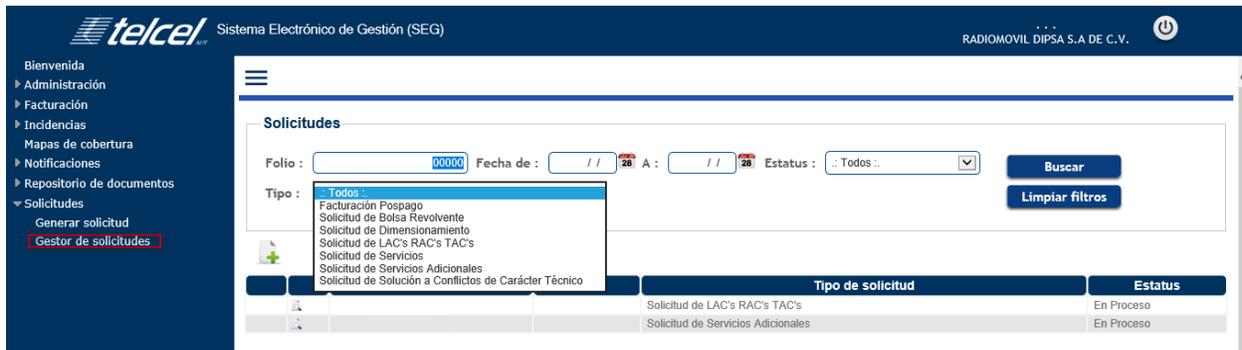
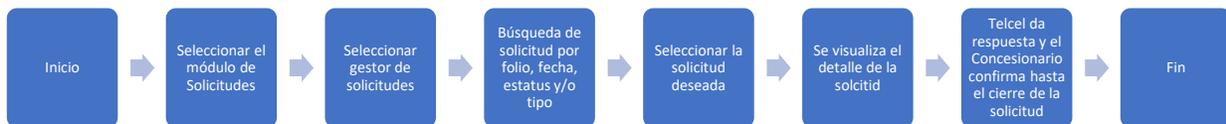
13.2 Gestor de Solicitudes

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

Diagrama de Gestor de Solicitudes



Proceso de Gestor de Solicitudes



En esta sección el Concesionario puede consultar el estatus de sus solicitudes. Para ello, tiene disponible varios filtros para realizar una búsqueda general o por folio.

Al entrar a esta pantalla únicamente se mostrarán aquellas solicitudes donde el Concesionario tiene algo pendiente por realizar, éstas son identificadas con .

Usar **[Limpiar filtros]** para borrar los filtros.

Usar  para generar una solicitud.

El sistema podrá mostrar los diferentes estatus de las solicitudes:

- **Abierto:**

El Usuario que atiende ya recibió la solicitud pero hasta ese momento no ha registrado el cambio de estatus ni añadido comentarios. El Concesionario ha recibido la notificación de la creación de la solicitud.

- **Cancelado:**

Si el Usuario que atiende canceló la solicitud, el Concesionario podrá visualizar los comentarios

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

que añadió Telcel en el detalle de la solicitud.

- **Cerrado:**

Significa que el Usuario que atiende ya finalizó la atención.

- **En Proceso:**

El Usuario que atiende ha iniciado el proceso de atención y está en proceso a emitir una respuesta y cambiarlo de estatus. En éste estatus ambos Usuarios podrán agregar comentarios. En la bandeja se visualiza el estatus **En Proceso**.

Recordar que las solicitudes señaladas con  son en las que se pueden agregar comentarios por ambas solicitudes.

- **Rechazado:**

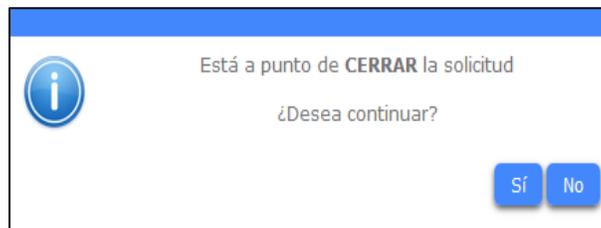
El Concesionario únicamente puede visualizar los comentarios de una solicitud rechazada.

- **Terminado:**

El Concesionario que atiende ha terminado con la atención a la solicitud, el operador puede visualizar los comentarios de Telcel. En la bandeja se muestra como Terminado.

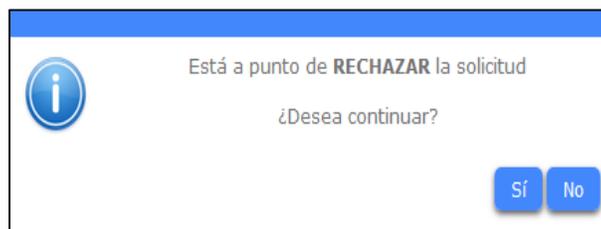
Si la solicitud no está en estatus **Cerrado** estará activa la opción para agregar comentarios, solo seleccionar la imagen  .

Si la solicitud está en estatus **Terminado** el Concesionario puede cerrar lo rechazar a solicitud seleccionando **[Finalizar]** si está de acuerdo con la resolución de Telcel.



Si se hace clic en el botón “Sí” la solicitud cambiará a estatus **Cerrado**. Si se hace clic en el botón “No”, no pasará nada y se quedará en la pantalla del detalle de la solicitud.

En caso contrario puede **[Rechazar]**.



Si se hace clic en el botón “Sí” la solicitud regresará a estatus **En Proceso** para su atención por el área correspondiente y se mostrará la bandeja de solicitudes, si se hace clic en el botón “No”, se quedará en la pantalla del detalle de la solicitud.

| | | |
|--|---|---|
|  | Manual de Usuario | |
| | Sistema Electrónico de Gestión Usuario Visitante | Fecha de última actualización: 16/03/2021 |

De manera general, mientras la solicitud no se encuentre en estatus **Cerrado** y sin importar si la solicitud se encuentra o no activa en la bandeja del usuario, tanto el Concesionario como Telcel, podrán agregar comentarios para mantener constante comunicación con respecto a la solicitud.