

# MANUAL DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN CONVENIO MARCO DE INTERCONEXIÓN

---

CONFIDENCIAL

## CONTENIDO

Glosario:.....	4
1. OBJETIVO .....	5
2. REQUERIMIENTOS.....	5
2.1. Requerimientos de mínimos de hardware:.....	5
2.2. Requerimientos de software: .....	5
2.3. Conectividad.....	6
3. FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA.....	6
3.1. Acceso al Sistema .....	6
3.2. Perfiles de Usuario .....	7
3.3. Usuario Administrador .....	7
3.4. Alta de Usuario Administrador.....	7
3.5. Acceso con Perfil de Administrador.....	10
3.6. Cambio de contraseña del Usuario Administrador.....	11
3.7. Baja de Usuario Administrador.....	12
4. ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS OPERADORES .....	12
4.1. Agregar a un Usuario Operador .....	13
4.2. Reinicio de contraseña de Usuario Operador.....	15
4.3. Eliminar Usuario Operador.....	17
4.4. Control de Acceso .....	18
5. FUNCIONES PRINCIPALES DEL SISTEMA PARA EL USUARIO OPERADOR (INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS).....	18
5.1. Pronósticos de Demanda de Servicios .....	18
5.1.1. Pronósticos .....	19
5.1.1.1. Campos que aparecerán al seleccionar en el campo “Tipo de Pronóstico” la opción de “Coubicación”.....	19
5.1.1.2. Campos que aparecerán al seleccionar en el campo “Tipo de Pronóstico” la opción de “Puertos”.....	20
5.1.2. Ratificación de Pronósticos.....	21
5.2. Solicitudes de Servicios.....	22
5.2.1. Solicitudes de servicios de Coubicación.....	24
5.2.2. Solicitudes de servicios de Puertos.....	25
5.2.3. Seguimiento a Solicitudes de Servicios.....	26
5.3. REPORTES Y ATENCIÓN DE INCIDENCIAS .....	27

En tal virtud, al seleccionar el Concesionario la opción “*Reportes y atención de incidencias*”, se desplegará la siguiente ventana: ..... 28

5.4. Seguimiento de incidencias ..... 29

5.4.1. Solicitudes de Acceso (a Sitios o PDICs de Telcel)..... 29

CONFIDENCIAL

**Glosario:**

<b>ASR:</b>	(de las siglas en idioma inglés " <i>Answer-seizure ratio</i> ") Relación del total de llamadas establecidas con el total de intentos de llamadas.
<b>CIC:</b>	(de las siglas en idioma inglés " <i>Circuit Identification Code</i> ") Código Identificador de Circuito.
<b>CLLI:</b>	(de las siglas en idioma inglés " <i>Common Language Location Identifier</i> ") Identificador de Ubicación de Lenguaje Común.
<b>Concesionario:</b>	Persona física o moral, titular de una concesión de las previstas en la Ley.
<b>Coubicación:</b>	Servicio de Interconexión que se utiliza para la colocación de equipos y dispositivos de un Concesionario, necesarios para la Interoperabilidad y provisión de otros Servicios de Interconexión de una Red Pública de Telecomunicaciones con otra, mediante su ubicación en los espacios físicos en la Instalación del Concesionario con el que se lleve a cabo la Interconexión, mismo que incluye el suministro de energía, medidas de seguridad, aire acondicionado, y demás facilidades necesarias para su adecuada operación, así como el acceso a los espacios físicos mencionados.
<b>Folio:</b>	Númro consecutivo asignado por el SEG para las solicitudes, pronósticos, reportes de incidencias, y solicitudes de acceso.
<b>IP:</b>	(de las siglas en idioma inglés " <i>Internet Protocol</i> ") Protocolo de Internet.
<b>PDIC</b>	Es el domicilio donde se encuentra la Coubicación que permite el acceso a un Punto de Interconexión.
<b>Perfil de Usuario:</b>	Tipos de Usuarios que se pueden asignar a los Concesionarios
<b>Puerto:</b>	Servicio de Interconexión provisto por Telcel para permitir la terminación del tráfico del Concesionario en la red de Telcel.
<b>SEG o Sistema:</b>	Sistema Electrónico de Gestión
<b>Telcel:</b>	Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.
<b>Usuario Administrador:</b>	Usuario del SEG con Perfil de Administrador, el cual podrá de gestionar el alta, baja y cambios de contraseña de los Usuarios Operadores del Concesionario
<b>Usuario Operador:</b>	Usuario del SEG con Perfil Operador, el cual tendrá podrá gestionar solicitudes de servicios y seguimiento a los mismos, pronósticos de servicios y ratificación de los mismos, reportes de incidencias y seguimiento a los mismos, y solicitudes de acceso a sitios.

## 1. OBJETIVO

El presente Manual tiene el propósito de servir de guía de uso para los diferentes roles de usuarios, describiendo la estructura y funcionalidades del Sistema a través de las diferentes pantallas, detallando las funcionalidades de cada una.

Para todos los efectos, las referencias indicadas en el presente manual versan sobre la operación del Sistema en los términos y condiciones del Convenio Marco de Interconexión que estará disponible para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, aprobada mediante resolución del Instituto Federal de Telecomunicaciones P/IFT/021024/387 de fecha 2 de octubre de 2024, así como en términos de lo dispuesto por las resoluciones con número P/IFT/EXT/060314/76 de fecha 6 de marzo del 2014, P/IFT/EXT/270217/119 de fecha 27 de febrero de 2017, P/IFT/021220/488 de fecha 2 de diciembre de 2020, y P/IFT/301024/438 de fecha 30 de octubre de 2024.

Previo al detalle de cada una de las pantallas, es importante contar con los requerimientos siguientes:

## 2. REQUERIMIENTOS

### 2.1. Requerimientos de mínimos de hardware:

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

### 2.2. Requerimientos de software:

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

- Adobe Flash Player

Las versiones indicadas corresponden a las que 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 la responsabilidad del usuario.

### 2.3. Conectividad.

- Conexión de Internet: 512 kbps como mínimo.

## 3. FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA

### 3.1. Acceso al Sistema

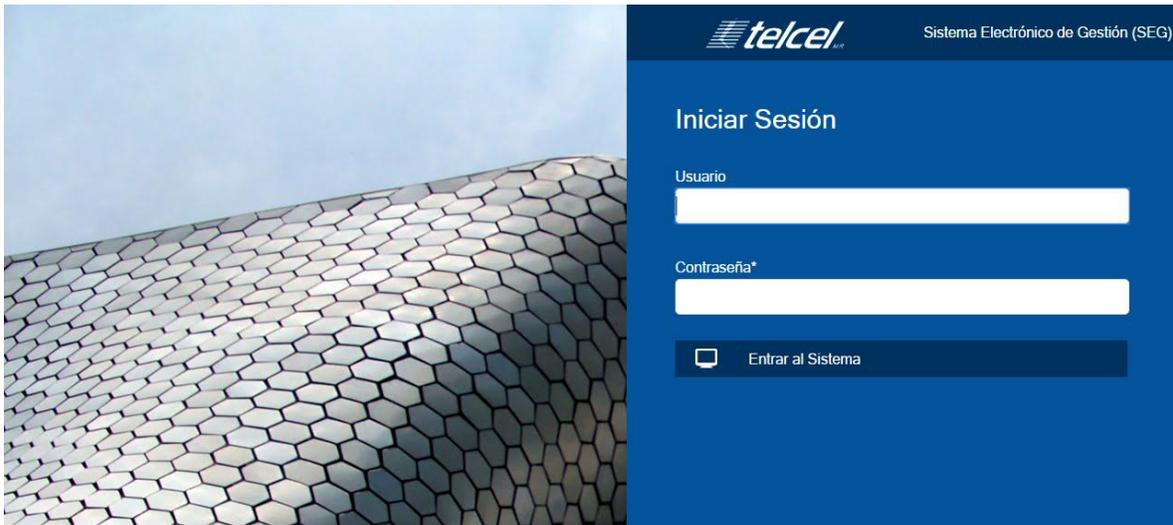


Para acceder al Sistema es necesario ingresar a la siguiente dirección electrónica:

<http://seg.telcel.com/>

(El acceso al Sistema está limitado a los usuarios registrados en el mismo, atendiendo a los diversos perfiles de usuario.)

Hecho lo anterior, se desplegará la siguiente Pantalla de Acceso:



### 3.2. Perfiles de Usuario

El acceso al Sistema - limitado a los usuarios registrados en el mismo – se realizará conforme a los siguientes perfiles de usuario:

- a) Usuario Administrador; y
- b) Usuario Operador

### 3.3. Usuario Administrador

Los atributos del Usuario Administrador son los siguientes:

- Altas de Usuarios Operadores;
- Bajas de Usuarios Operadores;
- Cambio de su propia contraseña, y
- Reinicio de contraseña de Usuarios Operadores.

El Usuario Administrador será definido por cada Concesionario, en el entendido de que sólo habrá un Usuario Administrador por cada Concesionario.

### 3.4. Alta de Usuario Administrador

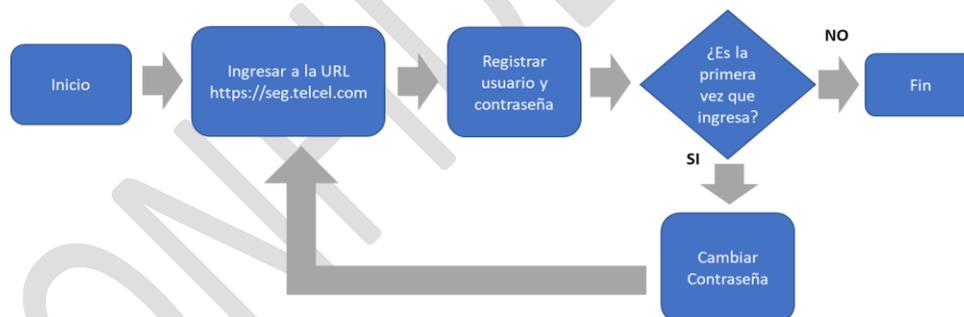
La solicitud de registro de todo Usuario Administrador en el Sistema deberá formularse por escrito dirigido al representante legal de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., en el cual se incluirá el nombre completo del empleado del Concesionario y copia de su identificación oficial vigente.

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

A continuación, se describe el detalle del procedimiento de acceso al Sistema con el Perfil de Usuario Administrador, ante la comparecencia del fedatario público:

El empleado del Concesionario a otorgársele el acceso recibirá del fedatario público dos ejemplares del presente “Manual de Usuario del Sistema”, debiendo suscribir y devolver un ejemplar al fedatario público quien entonces le hará entrega de un sobre cerrado con las claves de acceso iniciales.

Hecho lo anterior, el empleado del Concesionario, que recibió el sobre cerrado, empleará un equipo que reúna los requisitos para acceder al Sistema (incluyendo conectividad a internet) proporcionado por el Concesionario, y deberá:



(i) 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;

(ii) Realizar el cambio de las claves de acceso proporcionadas, por las que elija, de conformidad con los parámetros del Sistema, como se muestra en la siguiente imagen:



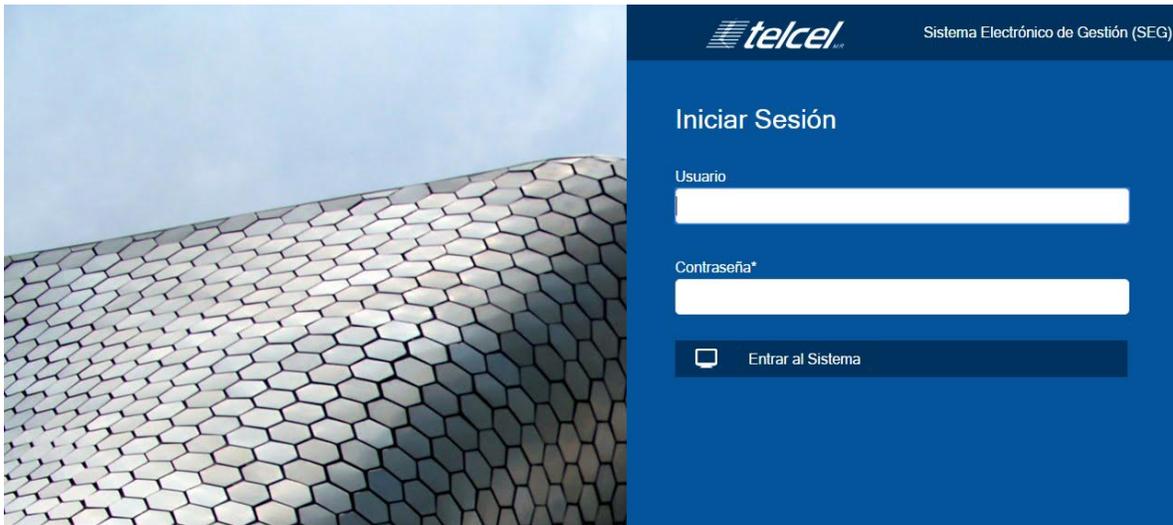
El usuario debe de considerar los siguientes parámetros para establecer la contraseña:

- Longitud mínima de 6 caracteres.
- Incluir una letra mayúscula.
- Incluir un número.
- Puede usar caracteres especiales (ejemplo: #, %, \*, ¿, etc.)

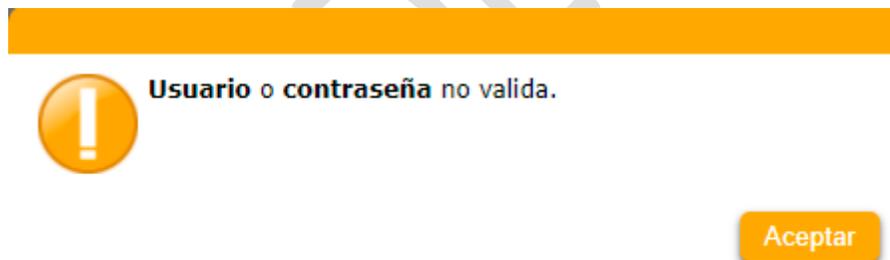
En caso de que el usuario no tome en cuenta las anteriores consideraciones al establecer la contraseña, el sistema enviará el siguiente mensaje:



(iii) Una vez que el usuario haya cambiado la contraseña, deberá de reingresar nuevamente al Sistema empleando el Usuario Administrador las nuevas claves de acceso y dar clic en el botón “Entrar al Sistema” como se muestra en la siguiente imagen:



(iv) Informar al fedatario público de la realización exitosa de las actividades anteriores o, de ser el caso, la imposibilidad de llevarlas a cabo, exponiendo la razón que atribuye a ello. Para el caso de que el Usuario Administrador ingrese información incorrecta, aparecerá el siguiente mensaje:



El fedatario público designado hará constar los hechos mencionados en los párrafos precedentes.

Un testimonio o copia certificada del acta que se levante quedará a disposición de cada una de las Partes, en las que se incluirán, entre otros documentos, copia de las identificaciones del representante y empleado del Concesionario y de los “Términos y condiciones de usuario administrador del Sistema” suscritos por el empleado del Concesionario.

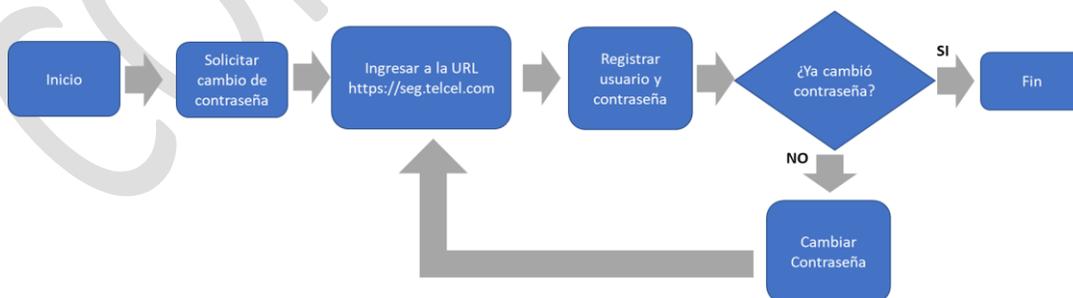
### 3.5. Acceso con Perfil de Administrador



El acceso del Usuario Administrador se realiza ingresando su nombre de usuario y la contraseña como se muestra en la siguiente imagen:



### 3.6. Cambio de contraseña del Usuario Administrador



En caso de que el Usuario Administrador requiera cambiar la contraseña, deberá de requerirlo vía correo electrónico al administrador del SEG. Una vez que realice la

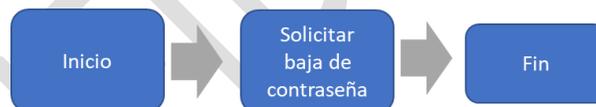
solicitud, el administrador del SEG procederá, a través del Sistema, a enviar una nueva contraseña a través del correo electrónico registrado, recibiendo un correo electrónico con la siguiente información:

Concesionario	[REDACTED]
Nombre	[REDACTED]
Usuario	[REDACTED]
Contraseña	[REDACTED]
Email	[REDACTED]
Teléfono	[REDACTED]

Acceso al sitio <http://seg.telcel.com>

Enseguida, el Usuario Administrador deberá de ingresar al Sistema con la contraseña recibida por correo electrónico, y al ingresar, el Sistema solicitará cambiar la contraseña, conforme al procedimiento señalado en la fracción (ii) del numeral 3.4 del presente documento.

### 3.7. Baja de Usuario Administrador



La baja de usuario registrado en el Sistema deberá formularse por escrito dirigido al representante legal de Telcel, en el cual incluirá el nombre completo del empleado a dar de baja. Una vez recibida la petición del Concesionario, Telcel realizará las gestiones necesarias y notificará la fecha y hora de ejecución de la misma, notificando por escrito al representante legal del Concesionario.

La baja de Usuario Administrador no afecta a los Usuarios Operadores existentes en el Sistema.

## 4. ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS OPERADORES

El módulo de administración de Usuarios Operadores únicamente puede ser accedido por el Usuario Administrador, quien administrará los Usuarios Operadores del módulo

de Interconexión del Sistema.

Al ingresar al Sistema se muestra la siguiente consola de administración de los Usuarios Operadores, que se describe a continuación:

[1] Botón para agregar a un Usuario Operador

[2] Gestión de Usuarios Operadores dados de alta por el Usuario Administrador.

[2.1] Botón para editar o actualizar información del Usuario Operador.

[2.2] Botón para restaurar clave de acceso de Usuario Operador, enviado a la cuenta de correo electrónico registrada por el Usuario Administrador.

[2.3] Botón para dar de baja a Usuarios Operadores.

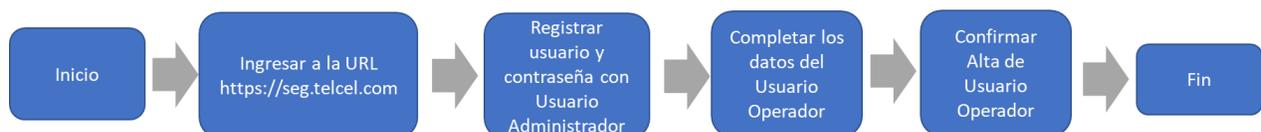
2 Gestión de Usuarios Operadores

Nombre  Correo @

CONCESIONARIO:

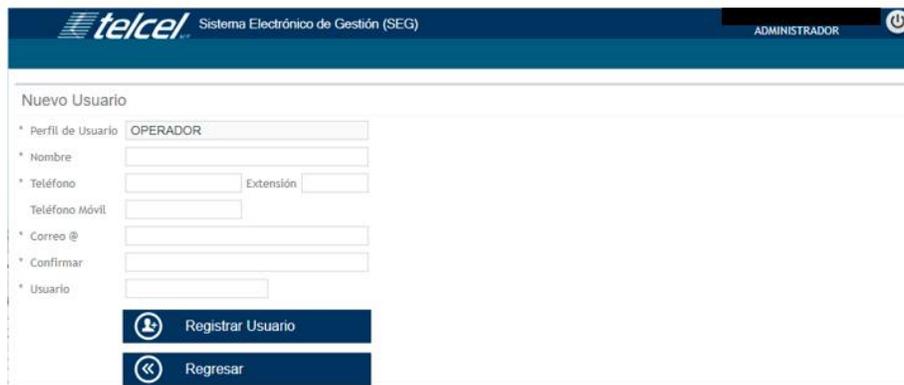
	Nombre	Usuario	Correo @	Perfil de Usuario
✖				OPERADOR

#### 4.1. Agregar a un Usuario Operador



Para que el Usuario Administrador pueda agregar o dar de alta a Usuarios Operadores, deberá dar clic en la opción [1] del ícono  y el Sistema despliega la siguiente pantalla para ingresar los datos del Usuario Operador del Concesionario.

Nota: Cuando el Usuario Administrador no cuenta con usuarios dados de alta, aparece automáticamente la pantalla de alta de usuarios.



The screenshot shows the 'Nuevo Usuario' form in the telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG) interface. The form is titled 'Nuevo Usuario' and has a header with the telcel logo and 'Sistema Electrónico de Gestión (SEG)'. The user is logged in as 'ADMINISTRADOR'. The form contains the following fields:

- \* Perfil de Usuario: OPERADOR
- \* Nombre: [input field]
- \* Teléfono: [input field] Extensión: [input field]
- Teléfono Móvil: [input field]
- \* Correo @: [input field]
- \* Confirmar: [input field]
- \* Usuario: [input field]

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Registrar Usuario' (with a user icon) and 'Regresar' (with a back arrow icon).

Después de capturar los datos se deberá presionar el botón “*Registrar Usuario*”.

Es responsabilidad del Concesionario que los datos que coloque sean verídicos y se encuentren vigentes.

Al presionar el botón “*Registrar Usuario*”, se mostrará al nuevo usuario, en la lista de usuarios operadores.

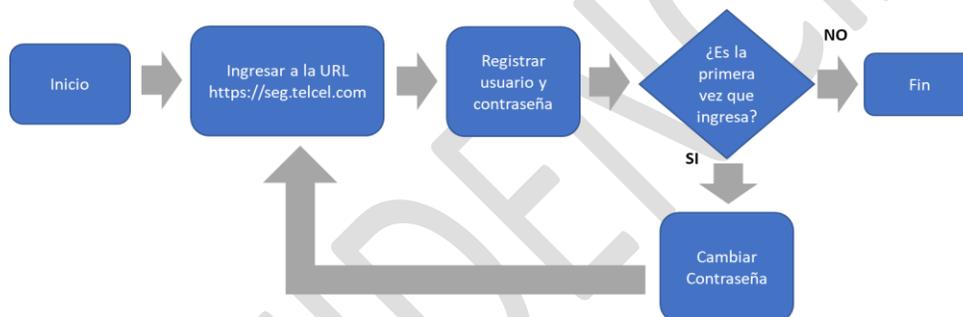
Enseguida, el Usuario Operador recibirá en el correo electrónico registrado, una contraseña temporal asignada por el Sistema, como se muestra a continuación:

Datos del Sistema Electrónico de Gestión

Concesionario	[REDACTED]
Nombre	[REDACTED]
Usuario	[REDACTED]
Contraseña	[REDACTED]
Email	[REDACTED]
Teléfono	[REDACTED]

Acceso al sitio <http://seg.telcel.com>

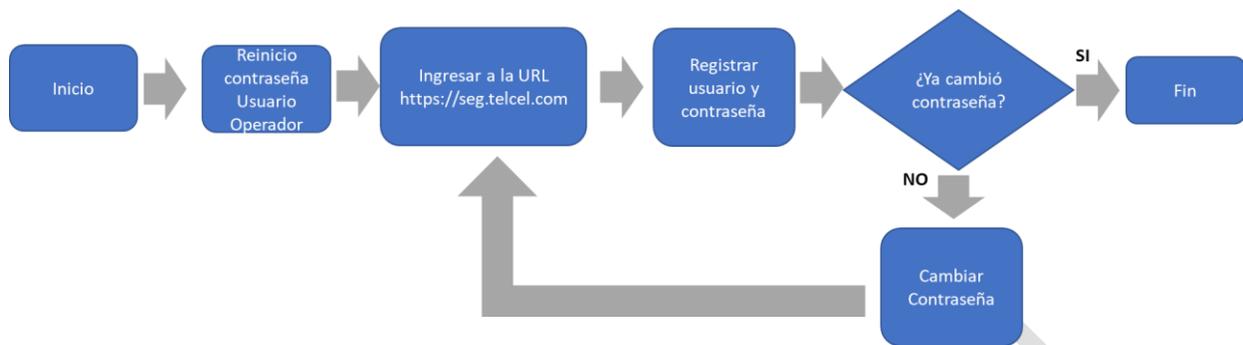
En donde, el Usuario Operador deberá ingresar por primera vez al Sistema, y le será solicitado el cambio de la contraseña, como se muestra a continuación:



Nota: Considerar los parámetros para establecer la contraseña señalados en la fracción (ii) del numeral 3.4 del presente documento.

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

## 4.2. Reinicio de contraseña de Usuario Operador



El Usuario Administrador enviará al Usuario Operador la nueva contraseña presionando el botón 2.2 del icono , con el cual el Sistema le enviará una contraseña temporal por medio del correo electrónico registrado, como se muestra en la siguiente ventana:

Datos del Sistema Electrónico de Gestión

Concesionario	[REDACTED]
Nombre	[REDACTED]
Usuario	[REDACTED]
Contraseña	[REDACTED]
Email	[REDACTED]
Teléfono	[REDACTED]

Acceso al sitio <http://seg.telcel.com>

Al entrar por primera vez el Usuario Operador, el Sistema le pedirá que cambie la contraseña como se muestra a continuación:

Al presionar el botón “**Confirmar**” el Sistema guardará la información correcta del

Usuario Operador e ingresará al Sistema.

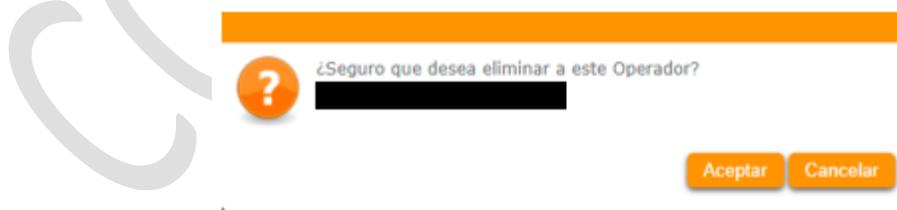
#### 4.3. Eliminar Usuario Operador



Para Baja de un Usuario Operador, el Usuario Administrador deberá presionar el botón 2.3 del ícono  que se encuentra de lado izquierdo de la fila del Usuario Operador que se requiere dar de baja, como se muestra en la siguiente imagen:



Al solicitar la eliminación del Usuario Operador, el Sistema de manera automática genera una pregunta al Usuario Administrador sobre la confirmación de dicha acción, como se muestra en la siguiente imagen:



Para confirmar la baja del Usuario Operador, el Usuario Administrador deberá presionar el botón “*Aceptar*” para dar de baja y eliminar al Usuario Operador.

#### 4.4. Control de Acceso

Cuando el Usuario Operador ingresa con su nombre de Usuario y Contraseña, el Sistema desplegará la pantalla principal de “Bienvenida” de acuerdo al rol asignado:



# Bienvenido a

## ::: SEG :::

Sistema Electrónico de Gestión

Telcel se pone a su disposición en el siguiente Correo: [interconexion@mail.telcel.com](mailto:interconexion@mail.telcel.com)

Teléfono de atención en caso de falla del SEG: 2581-3304

[Descargar manual de usuario operador \(Actualizado al 15-dic-2022\)](#)

## 5. FUNCIONES PRINCIPALES DEL SISTEMA PARA EL USUARIO OPERADOR (INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS)

El menú principal del Sistema contempla, para lo referente al Convenio Marco de Interconexión, las siguientes funcionalidades:



### 5.1. Pronósticos de Demanda de Servicios

A través de esta funcionalidad del Sistema, los Concesionarios podrán (i) presentar a Telcel sus pronósticos de demanda de Servicios, (ii) ratificar sus pronósticos de demanda de Servicios y (iii) tener acceso a la información relativa a todos los pronósticos que hubieren formulado.

En tal virtud, al colocar el cursor sobre la pestaña “*Pronósticos de demanda de servicios*”, se mostrarán las siguientes opciones:

## Pronósticos de demanda de servicios ▾

Pronósticos

Ratificación de Pronósticos

**5.1.1. Pronósticos**

Al seleccionar el Concesionario la opción *Pronósticos* se desplegará la siguiente ventana:

Datos generales del Concesionario			
Concesionario	<input type="text"/>	Razón Social	<input type="text"/>
Telefonos	<input type="text"/>	Correo @	<input type="text"/>
R.F.C. ABCDEFGHIJ			
Datos del Pronóstico			
Folio	<input type="text" value="000000"/>	Año	<input type="text" value="2022"/>
Semestre	<input type="text" value="ENERO - JUNIO"/>	* Tipo de Pronóstico	<input type="text" value="(Ninguno)"/>
Fecha tentativa de inicio de operaciones		<input type="text" value="//"/>	<input type="text" value="28"/>
<input type="button" value="Confirmar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>			

Los principales elementos de la ventana de *"Pronósticos"* son los siguientes:

- [1] Folio.
- [2] Año.
- [3] Semestre.
- [4] Tipo de Pronóstico.
- [5] Fecha tentativa de inicio de operaciones.

En dicha ventana, el Concesionario procederá a formular y registrar sus Pronósticos de demanda de Servicios, ya sea que se trate de Coubicaciones o Puertos.

#### **5.1.1.1. Campos que aparecerán al seleccionar en el campo "Tipo de Pronóstico" la opción de "Coubicación"**

# MANUAL DE USUARIO

Hoja 20 de 31

Datos generales del Concesionario

Concesionario [REDACTED] Razón Social [REDACTED] R.F.C. ABCDEFGHIJ  
Teléfonos [REDACTED] Correo @ [REDACTED]

Datos del Pronóstico

Folio 000000 Año 2022 Semestre ENERO - JUNIO \* Tipo de Pronóstico COUBICACION Fecha tentativa de inicio de operaciones / /

\* PDIC TELCEL Ciudad Tráfico máximo esperado en hora pico (ERLANGS) \* Núm. máximo de llamadas simultaneas (Sesiones) \* Ancho de Banda Mbps \* % Tráfico LOCAL \* % Tráfico FORÁNEO

(Ninguno) [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] 0% 0%

Confirmar Cancelar

Los principales elementos de la ventana de “Pronósticos de Coubicacion” son los siguientes:

- [1] PDIC TELCEL.
- [2] Ciudad.
- [3] Tráfico máximo esperado en hora pico (ERLANGS). *(Campo en desuso).*
- [4] Núm. Máximo de llamadas simultaneas (Sesiones).
- [5] Ancho de Banda Mbps.
- [6] % Tráfico LOCAL
- [7] % Tráfico FORÁNEO

## 5.1.1.2. Campos que aparecerán al seleccionar en el campo “Tipo de Pronóstico” la opción de “Puertos”.

Datos generales del Concesionario

Concesionario [REDACTED] Razón Social [REDACTED] R.F.C. ABCDEFGHIJ  
Teléfonos [REDACTED] Correo @ [REDACTED]

Datos del Pronóstico

Folio 000000 Año 2022 Semestre ENERO - JUNIO \* Tipo de Pronóstico PUERTOS Fecha tentativa de inicio de operaciones / /

CONCESIONARIO		TELCEL	
PDIC	Ciudad Origen	* PDIC (Ninguno)	Ciudad Destino
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
* Cantidad Pronosticada en IP	Puertos de acceso TDM	Puertos de señalización TDM	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	

Confirmar Cancelar

### Campos CONCESIONARIO

- [1] PDIC.

[2] Ciudad Origen.

Campos TELCEL

[3] PDIC.

[4] Ciudad Destino.

Campos comunes

[5] Cantidad Pronosticada en IP.

[6] Puertos de acceso TDM (*Campo en desuso*).

[7] Puertos de señalización TDM (*Campo en desuso*).

Para confirmar los Pronósticos, el Concesionario sólo debe llenar aquellos campos marcados con un asterisco. Mientras que las casillas en gris se actualizarán automáticamente una vez que determinado Concesionario ya se encuentre registrado en el Sistema.

### 5.1.2. Ratificación de Pronósticos



Si el Concesionario desea ratificar uno o más *Pronósticos* previamente registrados, deberá seleccionar la opción *Ratificación de Pronósticos*, y se desplegará la siguiente ventana:

Ratificación de Pronósticos

Folio:  Semestre:  Estatus:

Fecha Captura:  Tipo de Pronóstico:

	Folio	Fecha Captura	Concesionario	Tipo de Pronóstico	Año	Semestre	Estatus	Inicio de Ratificación	Límite de Ratificación
<input type="checkbox"/>	██████	██████	██████	PUERTOS	2018	ENERO - JUNIO	NO RATIFICADO	01/12/2017	31/01/2018
<input type="checkbox"/>	██████	██████	██████	PUERTOS	2018	ENERO - JUNIO	RATIFICADO	01/10/2017	30/11/2017

Los principales elementos de la ventana de *Ratificación de Pronósticos* son:

[1] Folio.

- [2] Semestre (Enero-Junio, y Julio-Diciembre)
- [3] Estatus (a. No Ratificado; b. Ratificado; c. Caducado; y d. Cancelado).
- [4] Fecha de Captura.
- [5] Tipo de Pronóstico (Coubicación o Puertos).

Los puntos [1] al [5] anteriores corresponden a los criterios para realizar una búsqueda de Pronósticos. Posteriormente se muestra una tabla con los Pronósticos existentes, que cuenta con las siguientes columnas: (1) Folio; (2) Fecha de Captura; (3) Tipo de Pronóstico; (4) Año, (5) Semestre; (6) Estatus; (7) Inicio de Ratificación; y (8) Límite de Ratificación.

En caso de que el Concesionario dé clic en el ícono  podrá ver el detalle del pronóstico. Para ratificar el pronóstico el Concesionario deberá elegir del listado el pronóstico que desea ratificar para, a continuación, seleccionar la opción “*Ratificar Pronóstico*”, enseguida aparecerá una ventana requiriendo confirmación sobre la ratificación del Pronóstico, en donde el Concesionario oprimirá la opción “*Aceptar*” para confirmar la ratificación del pronóstico.

## 5.2. Solicitudes de Servicios



A través de esta funcionalidad del Sistema, los Concesionarios podrán solicitar (i) la prestación de servicios de Coubicación y (ii) la prestación de servicios de Puertos.

En tal virtud, el Concesionario, al colocar el cursor sobre la opción “*Solicitudes de Servicios*”, se desplegará la siguiente ventana:



Al seleccionar la opción “*Solicitudes de Servicio*”, se mostrará la siguiente ventana:

Datos generales del Concesionario

Nombre Comercial  Razón Social  R.F.C.

Teléfono  Correo @

---

Punto de Interconexión Origen Punto de Interconexión Destino (TELCEL)

Nombre del PDIC  \* Nombre del PDIC  Ciudad

---

Solicitud de Interconexión

Fecha de Solicitud  \* Tipo de Interconexión  \* Tipo de Tecnología  \* Tipo de Servicio

¿Pronosticado?  SI  NO Selección de Folio Pronóstico  Fecha de Ratificación

Observaciones

**Formatos Solicitud de Acceso**

- Formato Solicitud Pase Acceso Sitios TELMEX.xls
- FORMATO TRABAJOS PELIGROSOS.doc
- LayOut Empresas Empleados CARGA SIPAC.xls

Los principales elementos de la ventana de *Solicitudes de Servicios* son:

**Sección “Punto de Interconexión Origen”**

- [1] Punto de Interconexión Origen, Nombre del PDIC.
- [2] Punto de Interconexión Destino (TELCEL), Nombre del PDIC y Ciudad.

**Sección “Solicitud de Interconexión”**

- [3] Fecha de Solicitud.
- [4] Tipo de Interconexión (Directa o Indirecta).
- [5] Tipo de tecnología (la regulación vigente sólo admite interconexión con Tecnología IP “Internet Protocol”).
- [5] Tipo de Servicio (Cubicación o Puertos).
- [7] ¿Pronosticado? Si o No (en caso de que se haya realizado un Pronóstico).
- [8] Seleccionar Folio de Pronóstico.
- [9] Fecha de Ratificación (del Pronóstico).
- [10] Observaciones.

Una vez llenado los campos respectivos por el Concesionario, éste seleccionará la opción “*Confirmar*” o en su defecto “*Cancelar*”.

Adicionalmente, en la parte inferior izquierda de la pantalla, se incluyen los siguientes

formatos para descarga de los Concesionarios, necesarios para el acceso a los Sitios:

- Formato de Solicitud de acceso a instalaciones Telmex.
- Formato de permiso de trabajos peligrosos
- Formato Datos empleados de los Concesionarios Carga SIPAC

La ubicación en pantalla de dichos Formatos se muestra a continuación:

### 5.2.1. Solicitudes de servicios de Coubicación.

En caso de que el Concesionario requiera realizar una solicitud de servicio de Coubicación, deberá de seleccionar la opción “Coubicación” en el campo “Tipo de servicio” requerido:

Enseguida se desplegará en la ventana “Solicitudes de Servicio”, el siguiente apartado:

El Concesionario deberá elegir del campo “Tipo de Coubicación Disponible” la opción

de Coubicación que requiera y que se encuentre disponible en el “*Punto de Interconexión Destino (TELCEL)*” que selección anteriormente. Las opciones de Coubicación que el operador puede elegir, siempre y cuando se tengan disponibles en el Punto de Interconexión seleccionado, son “*Tipo 1*”, “*Tipo 2*” y “*Tipo 3*”,



Tipo 1: (Local): Área de 9m<sup>2</sup> (3x3) con delimitación de tabla roca pudiendo utilizar las paredes existentes.

Tipo 2 (Local): Área de 4m<sup>2</sup> (2x2) con delimitación de tabla roca o malla ciclónica pudiendo utilizar las paredes existentes.

Tipo 3 (Gabinete): Las dimensiones del gabinete serán las que el Concesionario Solicitado proporcione. Se contrata gabinete completo.

Una vez que se seleccione el Tipo de Coubicación, se deberá de seleccionar la opción “*Confirmar*” para realizar la solicitud del servicio, o en su defecto la opción “*Cancelar*” si no desea seguir con la solicitud de servicio.

Debe precisarse que, como se muestra en la pantalla “*Solicitudes de Servicio*”, en el supuesto de que el Concesionario hubiese formulado previamente un Pronóstico de Servicio, podrá relacionarlo con su Solicitud de Servicios dando clic en “*Seleccionar Folio Pronosticado*”.

### 5.2.2. Solicitudes de servicios de Puertos.

Al seleccionar la opción “*Puertos*” del campo “*Tipo de Servicio*”, se desplegará la ventana “*Solicitudes de Servicio*”, el siguiente apartado:

#### Puertos

Tipo de Puerto	VOZ ▾	* Cantidad	1	* Id Coubicación	<input type="text"/>
Posición de Remate	<input type="text"/>	Dir. IP Pública Propuesta	<input type="text"/>		

El Concesionario deberá elegir del campo “*Tipo de Puerto*” la opción “*Voz*” si requiere

solicitar el servicio de Puerto de Interconexión para Voz, o la opción si requiere solicitar el servicio “SMS” si requiere solicitar el servicio de Puerto de Interconexión para SMS.

#### Puertos

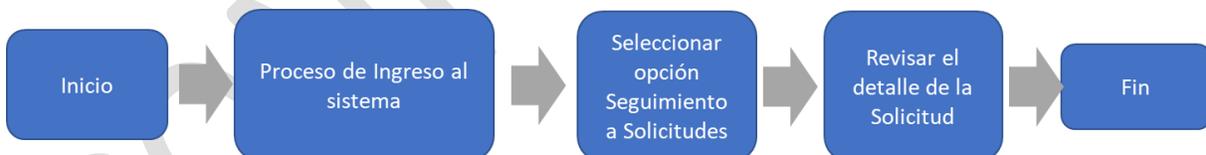
Tipo de Puerto	VOZ	* Cantidad 1	* Id Coubicación	<input type="text"/>
Posición de Remate	VOZ SMS		Dir. IP Pública Propuesta	<input type="text"/>

Al seleccionar cualquiera de las dos opciones, el Concesionario Solicitante deberá completar la información en el campo “*Id Coubicación*” con la clave de identificación de la Coubicación asociada a su solicitud de Puertos. Una vez que el Concesionario haya completado los campos anteriores, se deberá de seleccionar la opción “*Confirmar*” para realizar la solicitud del servicio, o en su defecto la opción “*Cancelar*” si no desea seguir con la solicitud de servicio.

Adicionalmente, el Concesionario podrá ingresar opcionalmente información adicional en los campos “*Posición de Remate*” y “*Dirección IP Pública Propuesta*”.

Debe precisarse que, como se muestra en la pantalla anterior, en el supuesto de que el Concesionario hubiere formulado previamente un Pronóstico de Servicio, podrá relacionarlo con la Solicitud de Servicios dando clic en la opción “*Seleccionar Folio Pronóstico*”.

### 5.2.3. Seguimiento a Solicitudes de Servicios.



Al seleccionar la opción “*Seguimiento a Solicitudes*”, desplegará la ventana que se muestra a continuación, en la cual el Concesionario podrá conocer el estatus y dar puntual seguimiento a su Solicitud de Servicios que haya ingresado, ya sea de Coubicación o de Puertos, hasta llegar a su conclusión.

#### Seguimiento a Solicitudes

## Seguimiento a Solicitudes

Solicitud Fecha  Solicitacion Fecha  Solicitud Folio 

Solicitud Folio	Solicitud Fecha	Tipo de Servicio	Movimiento	Estatus	Observaciones
-----------------	-----------------	------------------	------------	---------	---------------

Las cancelaciones o bajas de solicitudes deberán formularse en términos del Convenio de Interconexión de que se trate.

Los principales elementos de esta ventana son:

- [1] Solicitud Fecha.
- [2] Solicitud Folio.
- [3] Tablero con los siguientes campos: Solicitud Folio, Solicitud Fecha, Tipo de Servicio, Movimiento, Estatus y Observaciones.

El responsable designado de Telcel, dará seguimiento y actualizará el estatus de todas y cada una de las Solicitudes de Servicios.

El Concesionario en cualquier momento podrá revisar o consultar el detalle de una determinada Solicitud de Servicios al seleccionar la opción en “Consultar el detalle de la Solicitud” del ícono , en la que se incluye, como información adicional, el identificador del servicio.

Para descargar la información resultado de la búsqueda realizada, el Usuario Operador tendrá que dar click al botón de descarga .

### 5.3. REPORTES Y ATENCIÓN DE INCIDENCIAS



A través de esta funcionalidad del Sistema, los Concesionarios podrán reportar y dar seguimiento a cualesquiera incidencias que se presenten en los Servicios de Interconexión Directa.

En tal virtud, al seleccionar el Concesionario la opción “*Reportes y atención de incidencias*”, se desplegará la siguiente ventana:

### Reporte y Atención de Incidencias

Reportar Incidencias de Interconexión

* Identificador del servicio	<input type="text"/>	Tipo de Incidencia	BAJO ASR
Concesionario	<input type="text"/>	Descripción de la incidencia	<input type="text"/>
No. de Incidente	<input type="text"/>		
Fecha y hora del reporte	<input type="text" value=" / / 00:00"/>		
Contacto del concesionario que genera el reporte	<input type="text"/>	PDIC TELCEL	(Seleccione)
Teléfono de contacto que genera el reporte	<input type="text"/>	Ciudad	<input type="text"/>
Correo electrónico del contacto que genera el reporte	<input type="text"/>	Prioridad de la Incidencia	BAJA
Contacto que atiende el reporte	Customer Care (CC)	Agregar documento que considere conducente	<input type="text"/>
Teléfono del contacto que atiende el reporte	55 1010 2777		
Correo electrónico del contacto que atiende el reporte	cc@mail.telcel.com		

Para servicios de mantenimiento programado o emergente, dar clic en Solicitudes de Acceso.

El Concesionario deberá completar los campos correspondientes a dicha ventana, cuyos elementos principales son:

- [1] Identificador del Servicio.
- [2] Tipo de Incidencia (Bajo ASR, Degradación de Servicio, Intermitencia en el Servicio o Ruta Fuera de Servicio).
- [3] Descripción de Incidencia.
- [4] PDIC Telcel.
- [5] Prioridad de la Incidencia.
- [6] Agregar documento que considere conducente (para proporcionar datos adicionales sobre la incidencia).

Los demás campos (casillas en gris) se actualizarán automáticamente dependiendo del usuario que haya ingresado al Sistema, Además, el Concesionario sólo debe llenar aquellos campos señalados con un asterisco (no opcionales).

Una vez ingresada la información necesaria y dando clic en la opción “*Confirmar*”, se despliega una ventana señalando el folio de la incidencia reportada.

Por otra parte, en caso de que cualquier Concesionario requiera acceder a un determinado Sitio o PDIC de Telcel para realizar actividades de mantenimiento programado o emergente en sus equipos, deberá solicitar el acceso correspondiente seleccionando la opción “*Solicitudes de Acceso*”, como se explicará más adelante.

#### 5.4. Seguimiento de incidencias



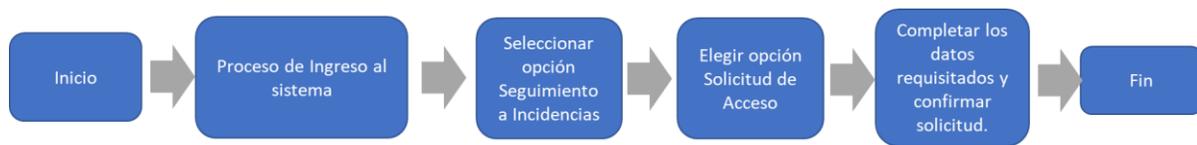
Una vez que el Concesionario haya formulado en el Sistema un reporte respecto de cualquier Incidencia, podrá dar puntual seguimiento a sus reportes, seleccionando la opción “*Seguimiento a Incidencias*”, ante lo cual se desplegará la siguiente ventana:

##### Seguimiento a Incidencias

A través de dicha ventana, el Concesionario podrá conocer el detalle o estatus y dar seguimiento a todas las incidencias que hubiere reportado a Telcel, hasta que las mismas queden solucionadas o aclaradas.

Para descargar la información resultado de la búsqueda realizada, el Usuario Operador tendrá que dar click al botón de descarga .

##### 5.4.1. Solicitudes de Acceso (a Sitios o PDICs de Telcel)



En el supuesto de que cualquier Concesionario requiera tener acceso a un determinado Sitio o PDIC de Telcel para realizar actividades de mantenimiento programado o emergente en sus equipos, deberá solicitar el acceso correspondiente seleccionando la opción “*Solicitudes de Acceso*” la cual aparece al posicionar el cursor sobre la opción “*Seguimiento a Incidencias*”, como se muestra a continuación:



Al seleccionar esa opción, se despliega la siguiente pantalla:

Solicitud de acceso al sitio

\* Tipo de Solicitud (Seleccione) \* PDIC TELCEL (Seleccione)  
 Región 00 Ciudad Concesionario TELCEL

Cargar Formatos Requisitados

**Archivo**

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado  
 [Nueva fila]

**Formatos**

- SOLICITUD DE ACCESO A TELMEX
- SOLICITUD DE ACCESO A TELCEL
- ANEXO C PADRÓN DEL PERSONAL

**Confirmar** **Cancelar**

Lo principales elementos de la ventana de Solicitud de Acceso (a Sitios), son:

[1] Tipo de Solicitud (Mantenimiento Emergente o Mantenimiento Programado).

- [2] PDIC Telcel.
- [3] Región.
- [4] Concesionario.

Una vez que se hayan elegido los elementos anteriores y se han requisitado y cargado los Formatos de acceso que se indican más adelante, el Concesionario seleccionará la opción “*Confirmar*”, ante lo cual se desplegarán los datos de contacto para el seguimiento a su Solicitud.

Los Formatos de referencia se localizan en la parte inferior izquierda de la ventana correspondiente, para descarga del Concesionario, así como la posibilidad de realizar la carga de los mismos en el Sistema.