
MANUAL GENERAL DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN PARA OMV

The Telcel logo, featuring the word "telcel" in a stylized, italicized blue font.

Versión actualizada del Manual de Usuario OMV del Sistema Electrónico de Gestión, de conformidad con la Oferta OMV vigente del 1 de enero al 31 de diciembre de 2026, aprobada mediante resolución de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones P/CRT/EXT/10122025/154.

Contenido

1	OBJETIVO	6
2	ALCANCE.....	6
3	REQUERIMIENTOS PARA INGRESAR AL SEG.....	6
4	HERRAMIENTAS PARA EL USO DEL SEG	6
5	ACCESO AL SEG.....	9
6	ADMINISTRACIÓN Y PERFILES DE USUARIOS EN EL SEG	11
6.1	Creación de usuario	11
6.2	Editar correo de usuarios operativos.....	13
6.3	Cambio de contraseña de usuario	14
6.4	Inactivación de usuario	15
6.5	Reactivación de usuario	15
7	MODULOS Y SUBMODULOS DEL SEG	16
8	MÓDULO: BIENVENIDA	17
9	MÓDULO: ADMINISTRACIÓN	18
9.1	Submódulo: Ventana de mantenimiento	19
9.1.1	Descripción del proceso: Registrar ventana de mantenimiento	20
10	MÓDULO: FACTURACIÓN.....	21
10.1	Submódulo: Bolsa revolvante	22
10.1.1	Descripción del proceso: Visualizar registros de abonos y/o cargos	22
10.2	Submódulo: Compensaciones	23
10.2.1	Descripción del proceso: Generar nueva compensación.....	23
10.3	Submódulo: Gestor de facturas	27
10.3.1	Descripción del proceso: Pago de factura.....	27
10.3.2	Descripción del proceso: Depósito a bolsa revolvante	32
10.4	Submódulo: Objeciones.....	35
10.4.1	Descripción del proceso: Solicitar objeción	35
10.5	Submódulo: Otras facturas	39
10.5.1	Descripción del proceso: Visualizar registros de abonos y/o cargos	39
10.6	Submódulo: Pospago OMV	40
10.6.1	Descripción del proceso: Visualizar registros de abonos y/o cargos	40
11	MÓDULO: INCIDENCIAS	41

11.1	Submódulo: “Generar incidencias”	42
11.1.1	Descripción del proceso: Generar incidencias	42
11.2	Submódulo: “Consulta de incidencias”	44
11.2.1	Descripción del proceso: Seguimiento de incidencias	45
12	MÓDULO: MAPAS DE COBERTURA	53
12.1.1	Descripción del proceso: Descargar mapas de cobertura	54
13	MÓDULO: NOTIFICACIONES	55
13.1.1	Descripción del proceso: Visualizar notificaciones	56
14	MÓDULO: REPOSITORIO DE DOCUMENTOS	59
14.1	Submódulo: “Documentos generales”	60
14.1.1	Descripción del proceso: Descarga de documentos generales.....	60
15	MÓDULO: SOLICITUDES	61
15.1	Submódulo: “Generar solicitud”	62
15.2	Submódulo: “Gestor de solicitudes”	63
16.3.1	Descripción del proceso: Solicitud de servicios	64
16.3.2	Descripción del proceso: Solicitud de compra de equipos terminales	69
16.3.3	Descripción del proceso: Solicitud de compra de tarjetas SIM/USIM	77
16.3.4	Descripción del proceso: Solicitud de comprobación de equipos terminales	81
16.3.5	Descripción del proceso: Solicitud de comprobación de tarjetas SIM/USIM	87
16.3.6	Descripción del proceso: Solicitud de servicios adicionales	92
16.3.7	Descripción del proceso: Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico.....	98
17	ANTIGÜEDAD DE INFOMACION EN EL SEG	102

Glosario

1. CRITERIOS DE AFECTACIÓN:

Toda interferencia que tenga un navegante al usar el servicio de datos, telefonía o SMS.

2. EMERGENCIA:

Es aquel incidente que cumple con al menos uno de los criterios de afectación de servicio.

3. USUARIO ADMINISTRADOR OMV:

Persona que representa al OMV en el SEG para desempeñar la administración de usuarios operativos OMV.

4. USUARIO OPERATIVO OMV:

Persona que representa al OMV en el SEG para desempeñar procesos, tareas y acciones que requiera el servicio de la oferta.

5. ESTATUS:

El estado en que se encuentra un registro o solicitud o incidencia dentro de los procesos del SEG.

6. FACTURA:

Función por la que la información de tarificación se transforma en facturas que requieren un pago.

7. FOLIO SEG:

Es un identificador numérico del SEG para todo registro que se genere en el sistema como Factura, Solicitud o Incidencia.

8. GSM:

Global System for Mobile (sistema global para las comunicaciones móviles). Es la forma de diferir al territorio la banda de frecuencia dando como resultado que los móviles tengan comunicación entre ellos.

9. HARDWARE:

Conjunto de aparatos físicos o materiales que constituyen a una computadora o sistema informático para ejecutar ciertas tareas.

10. INCIDENCIAS:

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

11. INC:

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

12. LTE:

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

13. OBJECCIÓN:

Es una solicitud de aclaración en el SEG de consumos no reconocidos por el OMV.

14. OMV:

Operadores Móviles Virtuales o autorizado que preste, comercialice o revenda Servicios Móviles o capacidades que previamente haya contratado con algún Mayorista Móvil.

15. REGISTRO:

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

16. REGIÓN:

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

17. ROL:

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

18. SISTEMA ELECTRONICO DE GESTION (SEG):

Sistema que Telcel proporciona a los operadores con el fin de que cuenten con el acceso por vía remota en la siguiente dirección <https://seg.telcel.com>, una vez realizada la autenticación. Las características, funcionamiento, servicios y operaciones disponibles y demás términos y condiciones aplicables del SEG fueron aprobados por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones¹.

19. SOFTWARE:

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

20. TARJETA SIM/USIM:

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

21. TICKET O TT:

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

22. USUARIO ACTIVO DEL SEG:

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

23. USUARIO INACTIVO DEL SEG:

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

¹ Aprobado por el Pleno del Instituto mediante resolución en Acuerdo P/IFT/170316/103 del 17 de marzo de 2016.

1 OBJETIVO

Incluir la ayuda necesaria para entender el funcionamiento del Sistema Electrónico de Gestión (SEG) aprobado mediante resolución del Instituto Federal de Telecomunicaciones P/IFT/170316/103.

2 ALCANCE

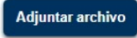
- Tener registrado toda comunicación que exista entre los operadores móviles virtuales a partir de la prestación de servicios por Telcel.
- Dejar un registro de todas las actividades que genere un usuario.

3 REQUERIMIENTOS PARA INGRESAR AL SEG

Requerimiento	Características
Hardware	• Disco duro: 16 Gb • Memoria RAM: 1Gb • Procesador: 3 GHz
Software	• Sistema operativo: Windows XP, 7, 8, 8.1, 10, 11 • Navegadores (con sistema operativo Windows): • Microsoft Edge versión 110.x • Google Chrome versión 110.x • Safari versión 5.x • Adobe Reader 8 y 9 • Office Excel 2007, 2010 y 2013
Conexión a internet	• 512 kilobit por segundo
Usuario y contraseña	Para Ingresar al sistema debe tener un usuario y contraseña

4 HERRAMIENTAS PARA EL USO DEL SEG

A. Botones en el SEG

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

	Botón	Vaciar los espacios de todos los filtros previamente llenados
	Botón	Volver a la página anterior
	Botón	Desplegar un calendario para seleccionar una fecha en específico
	Botón	Seleccionar una fecha del calendario dándole clic a los números o buscando el mes por medio de [<] Atrasar un mes o [>] Adelantar un mes
	Botón	Descargar un documento en formato .xlsx
	Botón	Descargar o insertar documento en formato .pdf
	Botón	Descarga un archivo en formato .xml
	Botón	Descarga un archivo en formato .txt
	Botón	Descargar documento dentro del SEG
	Botón	Descargar documento en mapas de cobertura
	Botón	Ver detalle del registro
	Botón	Visualizar comentarios adicionales
	Indicador visual	Sin comentarios adicionales
	Botón	Enviar un correo electrónico con la nueva contraseña del usuario del SEG
	Botón	Editar información del usuario del SEG
	Botón	Agregar algún registro al SEG
	Botón	Cancelar ventana de mantenimiento
	Botón	Actualizar un registro

B. Tablas de los submódulos

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

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

C. Parámetros de búsqueda

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

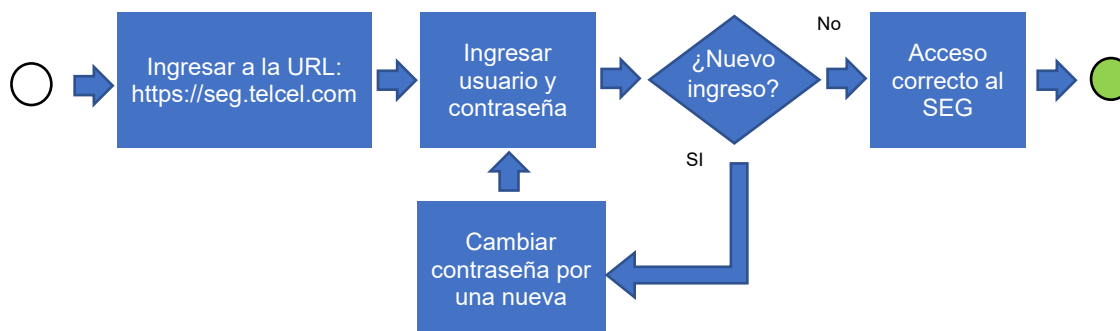
No.	Parámetros de búsqueda	Realiza una búsqueda por
1	Folio : 00000	El folio SEG
2	Fecha de : // 28 A : // 28	Un rango de fechas
3	Estatus : :: Todos :: Estatus : Seleccionar	Estado en el proceso en el que se encuentra el folio SEG
4	Tipo : :: Todos ::	Clasificación de acuerdo al submódulo para los folios SEG

D. Descripción de figuras para los diagramas de proceso

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

5 ACCESO AL SEG

A. Diagrama del proceso: Acceso al SEG

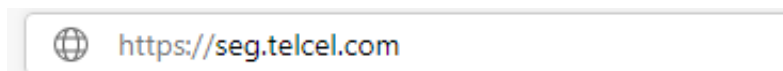


B. Descripción del proceso: Acceso al SEG

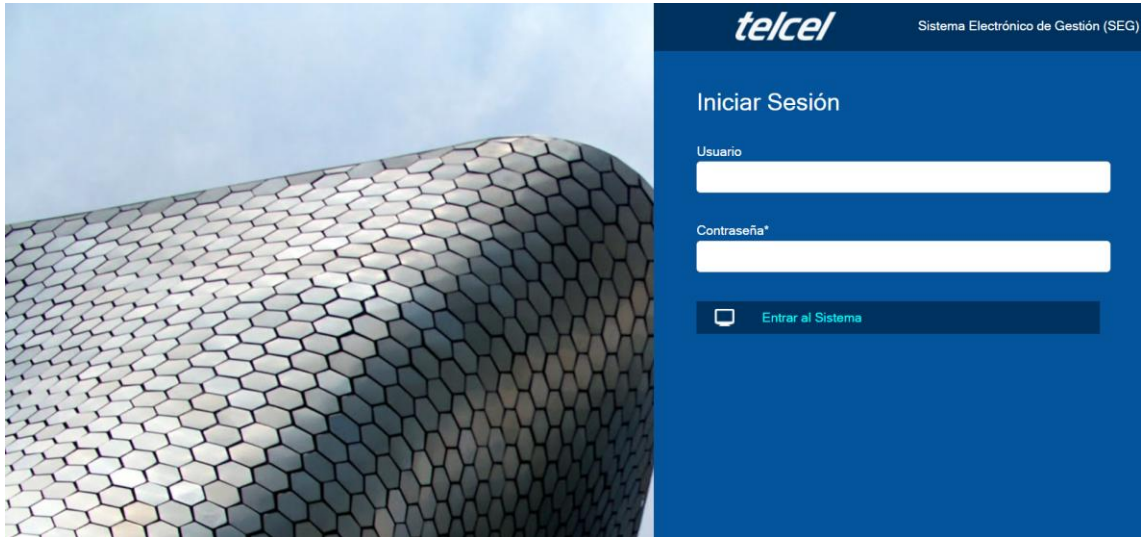
1. Ingresar a un navegador de internet.



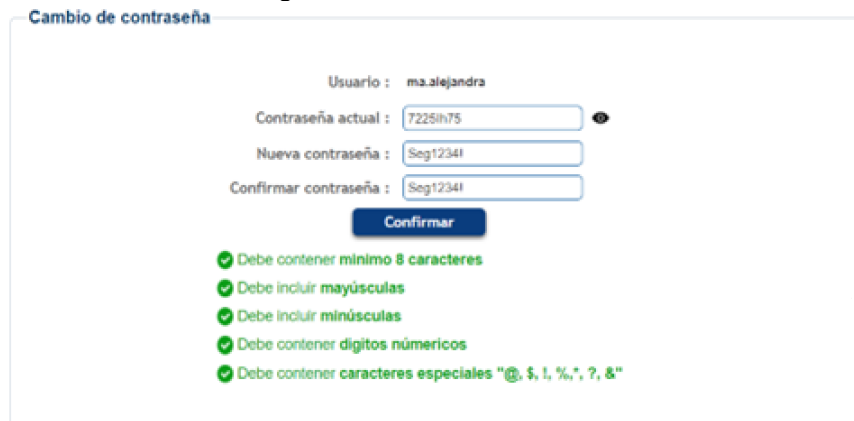
Escribir la liga “https://seg.telcel.com” en la barra de direcciones y [ENTER].



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



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



4. Ingreso al portal del SEG.



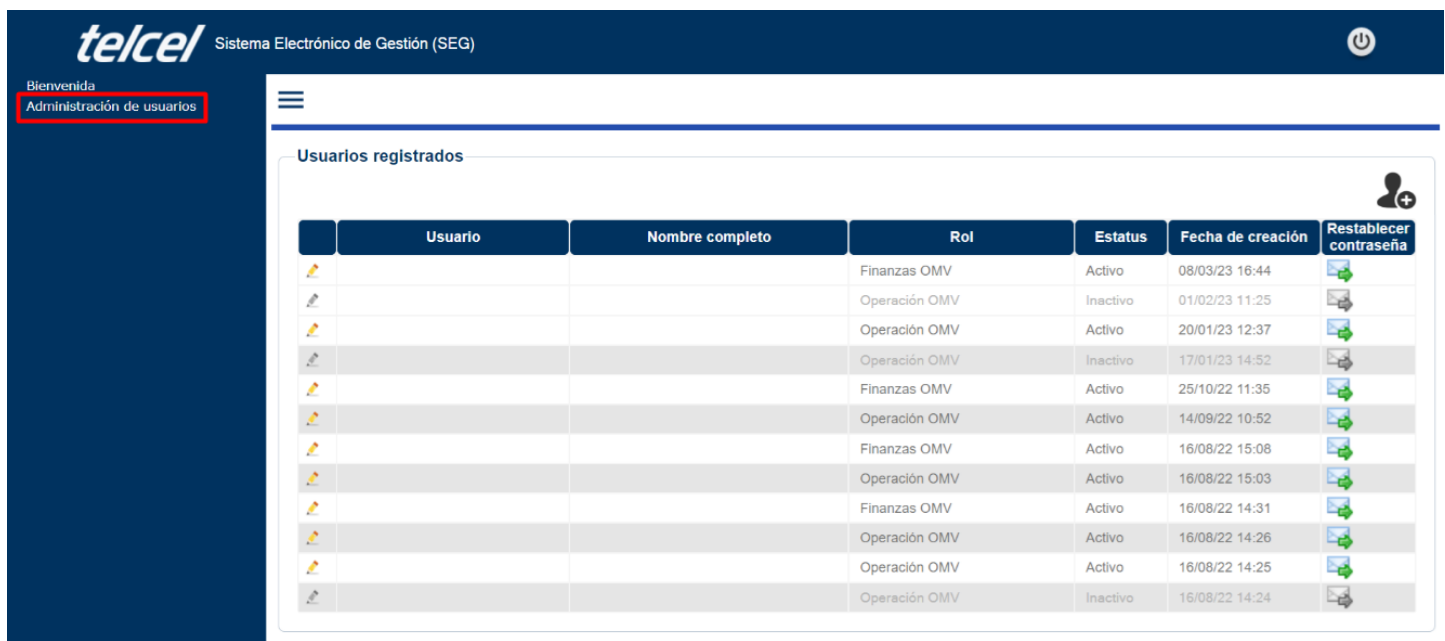
6 ADMINISTRACIÓN Y PERFILES DE USUARIOS EN EL SEG

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

- Usuario administrador OMV
- Usuarios operativos OMV

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

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



Usuario	Nombre completo	Rol	Estatus	Fecha de creación	Restablecer contraseña
		Finanzas OMV	Activo	08/03/23 16:44	
		Operación OMV	Inactivo	01/02/23 11:25	
		Operación OMV	Activo	20/01/23 12:37	
		Operación OMV	Inactivo	17/01/23 14:52	
		Finanzas OMV	Activo	25/10/22 11:35	
		Operación OMV	Activo	14/09/22 10:52	
		Finanzas OMV	Activo	16/08/22 15:08	
		Operación OMV	Activo	16/08/22 15:03	
		Finanzas OMV	Activo	16/08/22 14:31	
		Operación OMV	Activo	16/08/22 14:26	
		Operación OMV	Activo	16/08/22 14:25	
		Operación OMV	Inactivo	16/08/22 14:24	

6.1 Creación de usuario

A. Diagrama del proceso: Creación de usuario



B. Descripción del proceso: Creación de usuario

1. Dar clic en el botón  del cuadro de “Usuarios registrados”.

Usuarios registrados 

	Usuario	Nombre completo	Rol	Estatus	Fecha de creación	Restablecer contraseña
			Finanzas OMV	Activo	08/03/23 16:44	
			Operación OMV	Inactivo	01/02/23 11:25	
			Operación OMV	Activo	20/01/23 12:37	
			Operación OMV	Inactivo	17/01/23 14:52	
			Finanzas OMV	Activo	25/10/22 11:35	
			Operación OMV	Activo	14/09/22 10:52	
			Operación OMV	Activo	16/08/22 14:25	
			Operación OMV	Inactivo	16/08/22 14:24	

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

Nuevo usuario

*Razón social :

*Nombre(s) :

*Apellido paterno :

Apellido materno :

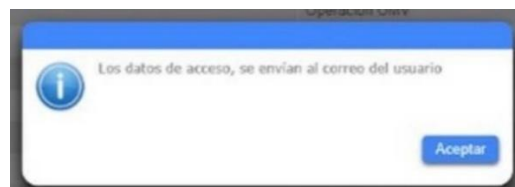
*Rol :

*Correo :

*Confirmar correo :

*Usuario de logueo :

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



Se visualizará el registro.

Usuarios registrados 

	Usuario	Nombre completo	Rol	Estatus	Fecha de creación	Restablecer contraseña
			Operación OMV	Activo	24/03/21 13:14	

 Página 1 de 1

4. Para que el usuario creado pueda ingresar, se enviarán por correo los datos del acceso con el asunto "Generación de contraseña de usuario".

SEG - Sistema Electrónico de Gestión

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

Razón social:

Nombre del usuario:

Usuario de acceso:

Correo:

Contraseña: 6t00ul7!

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

6.2 Editar correo de usuarios operativos

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



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

1. Dar clic en el botón  .

Usuarios registrados						
	Usuario	Nombre completo	Rol	Estatus	Fecha de creación	Restablecer contraseña
			Operación OMV	Activo	24/03/21 13:14	

Página 1 de 1

2. Aparecerá la pantalla para editar el correo del usuario operativo OMV y dar clic en el botón [Actualizar].

telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Actualización de usuario

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

*Nombre(s) : Alejandra

*Apellido paterno : Garcia

Apellido materno :

*Rol : Operación OMV

*Correo :

*Confirmar correo :

*Usuario de logueo : seg.ag

Cancelar Actualizar

6.3 Cambio de contraseña de usuario

A. Diagrama del proceso: Cambio de contraseña de usuario



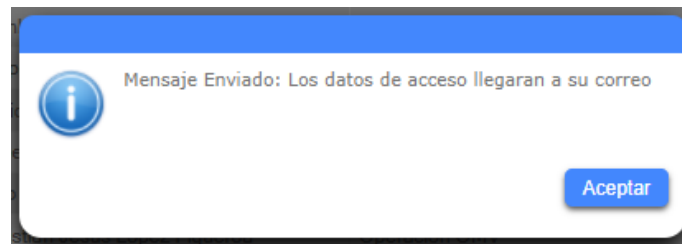
B. Descripción del proceso: Cambio de contraseña de usuario

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

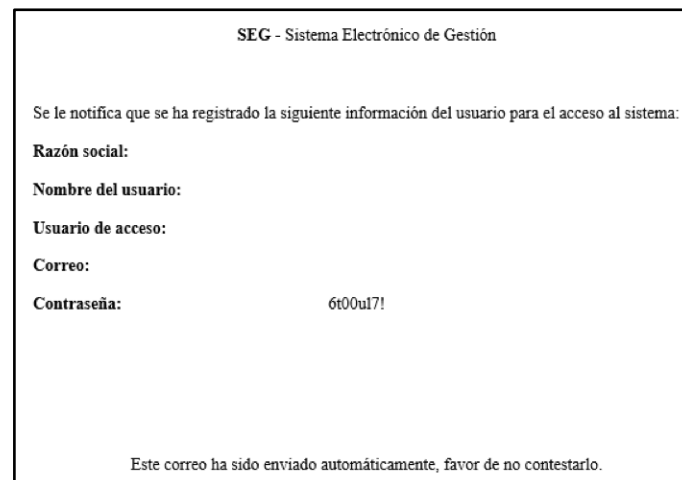
Usuarios registrados						
Usuario	Nombre completo	Rol	Estatus	Fecha de creación	Restablecer contraseña	
		Operación	Activo			

Página 1 de 1

Dar clic en el botón [Aceptar].

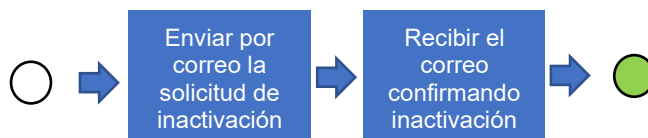


- El usuario operativo recibirá un correo con el asunto "Cambio de contraseña de usuario" con datos de acceso.



6.4 Inactivación de usuario

A. Diagrama del proceso: Inactivación de usuario



B. Descripción del proceso: Inactivación de usuario

1. Enviar un correo a Telcel a solicitudesomv@telcel.com indicando el nombre(s) del usuario que se inactivara.

6.5 Reactivación de usuario

A. Diagrama del proceso: Reactivación de usuario



B. Descripción del proceso: Reactivación de usuario

1. Para la reactivación de un usuario operativo enviar un correo a Telcel a solicitudesomv@telcel.com con el usuario de acceso.
2. Una vez que el usuario este activo recibirá un correo para cambio de contraseña y acceder al SEG.

7 MODULOS Y SUBMODULOS DEL SEG

A continuación, se enlistan los módulos y submódulos en el SEG.

Módulo	Submódulo	Visualización
Bienvenida	-	Bienvenida
Administración	Ventana de mantenimiento.	▼ Administración Ventana de mantenimiento
Facturación	- Bolsa revolvante - Compensaciones - Gestor de facturas - Objeciones - Otras facturas - Pospago OMV	▼ Facturación Bolsa revolvante Compensaciones Gestor de facturas Objeciones Otras facturas Pospago OMV
Incidencias	- Consulta de incidencias - Generar incidencias	▼ Incidencias Consulta de incidencias Generar incidencias
Mapas de cobertura	-	Mapas de cobertura
Notificaciones	- Afecciones masivas y/o emergencias - Avisos generales - Ventana de mantenimiento OMV - Ventana de mantenimiento Telcel	▼ Notificaciones Afectaciones masivas y/o emergencias Avisos generales Ventana de mantenimiento OMV Ventana de mantenimiento Telcel
Repositorio de documentos	Documentos generales	▼ Repositorio de documentos Documentos generales
Solicitudes	- Generar solicitud - Gestor de solicitudes	▼ Solicitudes Generar solicitud Gestor de solicitudes

8 MÓDULO: BIENVENIDA

Contiene la información de contacto con Telcel.

A. Diagrama de navegación del módulo “Bienvenida”

Ingresa al portal del SEG > módulo “Bienvenida”.



B. Diagrama del proceso: Bienvenida



9 MÓDULO: ADMINISTRACIÓN

Permite la comunicación de actividades de mantenimiento del OMV.

A. Diagrama de navegación del módulo “Administración”

Ingresa al portal del SEG > módulo “Administración”.



B. Estatus del módulo

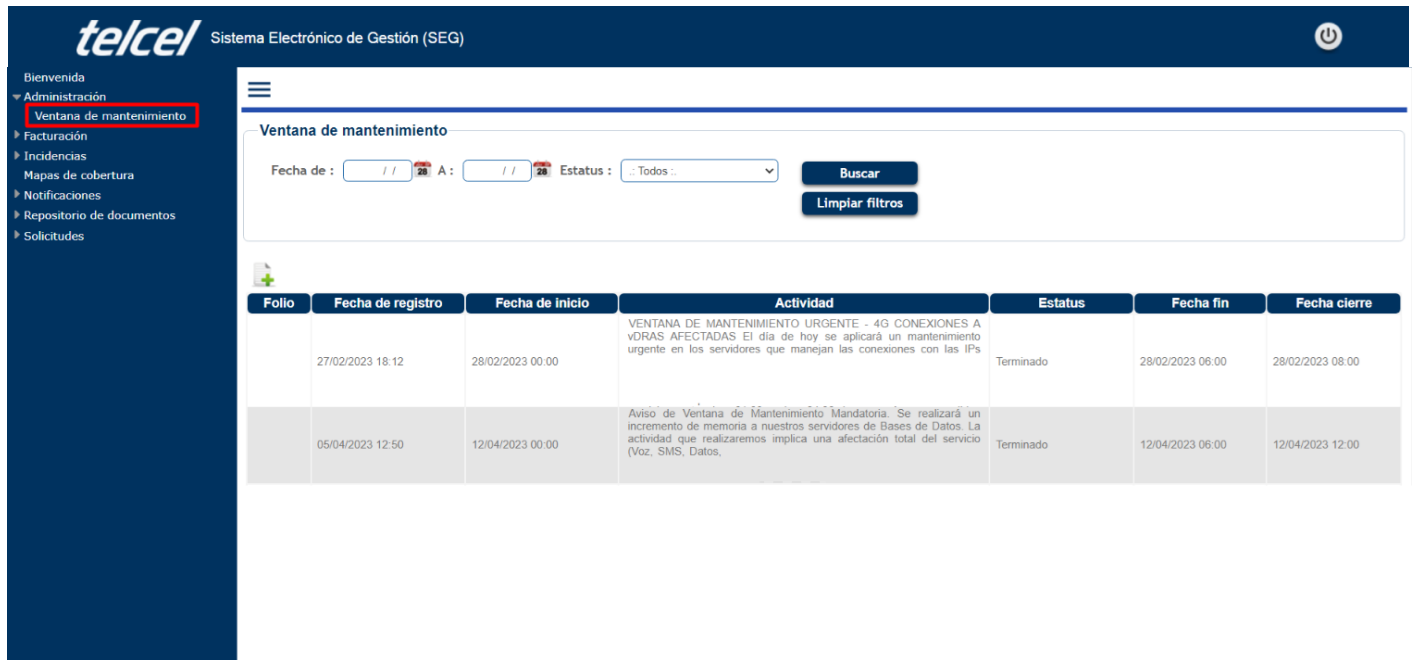
Estatus del módulo de Administración		
No.	Estatus	Descripción
1	Abierto	Se generó un folio SEG
2	Cancelado	Evento es suspendido o es un folio SEG duplicado o la información del folio SEG no corresponde al proceso en donde se generó
3	En proceso	Evento en ejecución o la atención del folio SEG se encuentra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

9.1 Submódulo: Ventana de mantenimiento

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

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

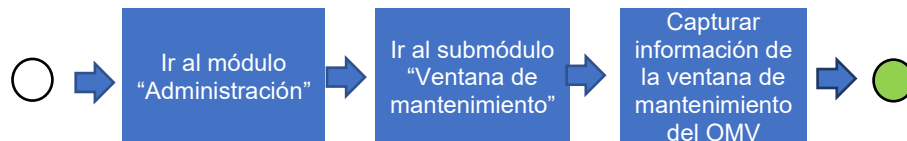
Ingresar al portal del SEG > módulo “Administración” > seleccionar submódulo “Ventana de mantenimiento”.



The screenshot shows the Telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG) interface. On the left is a navigation menu with options: Bienvenida, Administración (highlighted), Ventana de mantenimiento (highlighted), Facturación, Incidencias, Mapas de cobertura, Notificaciones, Repositorio de documentos, and Solicitudes. The main content area is titled 'Ventana de mantenimiento' and includes search filters for 'Fecha de:' (start and end dates), 'Estatus:' (dropdown menu), and buttons for 'Buscar' and 'Limpiar filtros'. Below the filters is a table with the following data:

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

B. Diagrama del proceso: Registrar ventana de mantenimiento



9.1.1 Descripción del proceso: Registrar ventana de mantenimiento

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

Ventana de mantenimiento

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



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

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

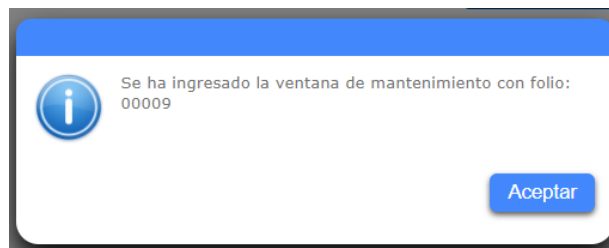
Captura de ventana de mantenimiento

Actividad :

Fecha registro : 27/03/2023 16:22 Fecha fin : 30/03/2023 06:00

Fecha inicio : 29/03/2023 22:00 Fecha de cierre : 30/03/2023 06:00

Estatus : Programado



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

Ventana de mantenimiento

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



Folio	Fecha de registro	Fecha de inicio	Actividad	Estatus	Fecha fin	Fecha cierre
00009	31/05/21 17:10	01/09/21 17:11		Programado	01/09/21 17:11	12/10/21 17:11

10 MÓDULO: FACTURACIÓN

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

A. Diagrama de navegación del módulo “Facturación”

Ingresa al portal del SEG > módulo “Facturación”.



B. Estatus del módulo

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

10.1 Submódulo: Bolsa revolviente

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

A. Diagrama de navegación al submódulo “Bolsa revolviente”

Ingresa al portal del SEG > módulo “Facturación” > submódulo “Bolsa revolviente”.

Detalle bolsa revolviente

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

Buscar
Limpiar filtros

Detalles de abonos

Folio	Fecha	Importe	Recibo	Soporte PDF	Soporte TXT
	22/08/2018	\$ 308.29			
	24/08/2018	\$ 2.40			
	24/08/2018	\$ 0.21			

Detalles de cargo

Folio	Fecha	Importe	Soporte PDF	Soporte TXT
	22/08/2018	\$ 308.29		
	24/05/2018	\$ 2.40		
	24/05/2018	\$ 0.21		

Total de abonos: \$ 310.90
Saldo al corte del mes anterior:

Total de cargos: \$ 310.90
\$ 0.00

B. Diagrama del proceso: “Bolsa revolviente”



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

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

Detalle bolsa revolviente

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

Buscar
Limpiar filtros

Detalles de abonos

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

Detalles de cargo

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

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

Total de cargos: \$ 310.90
-\$ 310.90

10.2 Submódulo: Compensaciones

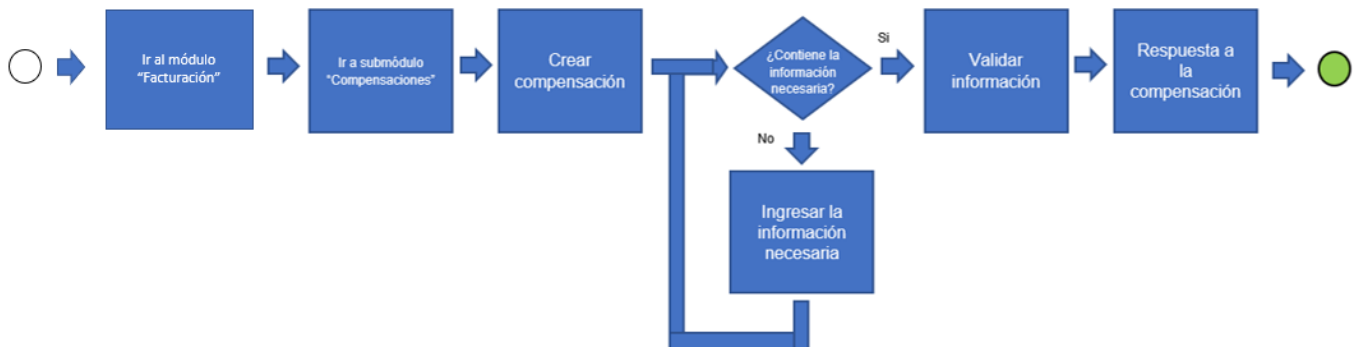
En este apartado se podrá solicitar una compensación, dando lugar a que pudo existir una falta de disponibilidad en el servicio. Esta será validada para saber si entra en los parámetros y proceder en la compensación.

A. Diagrama de navegación al submódulo “Compensaciones”

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

	Fecha de registro	Folio	Estatus
	06/10/2023 10:40:03	000	Cerrado
	07/04/2023 12:22:07	000	Cerrado
	10/02/2023 09:21:03	000	Cerrado
	07/10/2022 18:50:59	000	Cerrado

B. Diagrama del proceso: “Compensaciones”



10.2.1 Descripción del proceso: Generar nueva compensación

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

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

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

Datos generales del solicitante

Razón Social : Usuario : Fecha de registro :

Detalle de la solicitud

Fecha de afectación : Tiempo de afectación : Servicio afectado : ☒ Voz ☒ Datos ☒ SMS

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

Documentos

Documento Adjuntar archivo

4.pdf

Regresar Confirmar

SEG - Sistema Electrónico de Gestión

OMV

Se le notifica que se ha **generado** la **compensación** con el folio SEG: 00000.

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

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

Se ha generado correctamente su solicitud con folio 00010

Aceptar

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

Compensaciones

Folio : 00000 Fecha de : A : Estatus : Seleccionar

Buscar

Limpiar filtros

Fecha de registro	Folio	Estatus
		Abierto

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

Compensaciones

Folio : 00000 Fecha de : A : Estatus : Seleccionar

Buscar

Limpiar filtros

Fecha de registro	Folio	Estatus
		Rechazado
		Cancelado
		En Proceso

Datos generales del solicitante

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

Detalle de la solicitud

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

Documentos

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

Comentarios

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

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

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

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

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

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

Compensaciones

Folio : 00000 Fecha de : / / A : / / Estatus : Seleccionar [Buscar](#) [Limpiar filtros](#)

Tabla de Resultados:

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

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

Datos generales del solicitante

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

Detalle de la solicitud

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

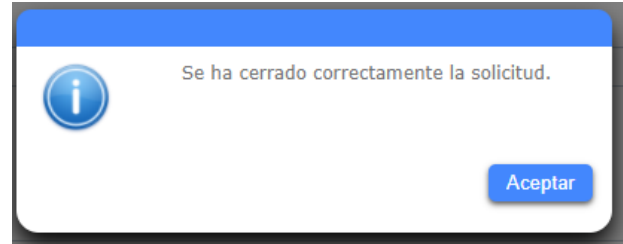
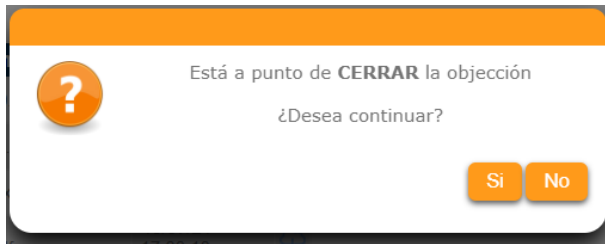
Documentos

Usuario	Documento	Fecha
	an_telcel_seg_repemra_juno21988843.xlsx	09/08/2021 20:22:18

Comentarios

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

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



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

Compensaciones

Folio : Fecha de : A : Estatus :

	Fecha de registro	Folio	Estatus
	06/10/20	000	Cerrado
	18/04/20	000	Cerrado

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

Compensaciones

Folio : Fecha de : A : Estatus :

	Fecha de registro	Folio	Estatus
			Rechazado

Datos generales del solicitante

Folio : 00003 Fecha de registro : 04/10/2021 18:17:24
 OMV : Usuario : Estatus : Rechazado

Detalle de la solicitud

Fecha de afectación : 22/09/2021 Tiempo de afectación : 56:00:00 Servicio afectado : ☐ Voz ☒ Datos ☒ SMS
 Justificación :
 Solicitud de compensación

Documentos

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

Comentarios

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

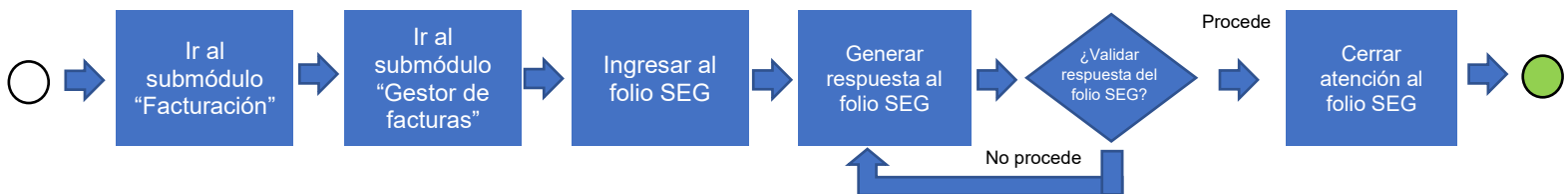
10.3 Submódulo: Gestor de facturas

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

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

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

B. Diagrama del proceso: “Gestor de facturas”



10.3.1 Descripción del proceso: Pago de factura

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

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

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

Otras facturas

OMV :
Folio : 000281
Número de factura : SAI-000000470
Importe : \$ 5,454.00
Tipo : Normal
Concepto de factura : Administración de Usuarios

Documentos

Archivos de facturación

Usuario	Documento	Fecha
	saio000010775602949.pdf.pdf	
	client.exe (1).xml	
	saio000010775602949.pdf.pdf	

Archivos de pago

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

Adjuntar archivo

Comentarios

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

Regresar

Confirmar

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

Documentos

Archivos de facturación

Usuario	Documento	Fecha

Archivos de pago

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

000530

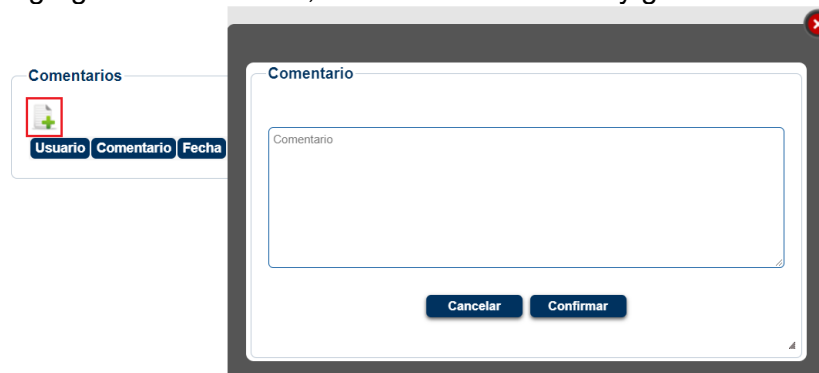
Adjuntar comprobante de pago

Importe del comprobante :

Comprobante de pago : Ingrese solo archivos word; excel y/o pdf

*La carga límite por archivo es de 2 Gb

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



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

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de factura :	Fecha de registro :
OMV :	Otras facturas	27/09/20
	Usuario :	Estatus : Abierto

Detalle del servicio

Otras facturas

OMV :
Folio :
Número de factura :
Importe : \$ 5,454.00
Tipo : Normal
Concepto de factura : Administración de Usuarios

Documentos

Archivos de facturación

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

Archivos de pago

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

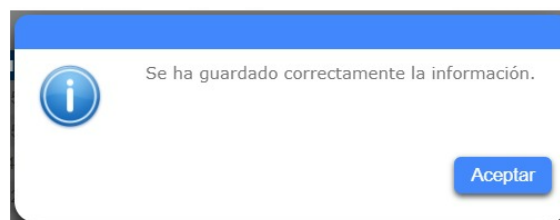
Adjuntar archivo

Comentarios

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

Regresar

Confirmar



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

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

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

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

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

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

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

Otras facturas

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

Documentos

Archivos de facturación

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

Archivos de pago

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

Comentarios

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

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

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

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

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

Facturación pospago

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

Documentos

Archivos de facturación

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

Archivos de pago

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

Comentarios

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

10.3.2 Descripción del proceso: Depósito a bolsa revolvante

1. Dar clic en el botón [Registro] para ingresar al Depósito a bolsa revolvante

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Depositos a bolsa revolvante

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

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

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

Importe :

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

☒ Comprobante de pago 1

Comentarios

Se adjunta comprobante de pago del abono

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

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

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Depositos a bolsa revolvante

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
00111	27/09/2021 16:11:29	Depósito a bolsa revolvante	\$ 1,234.00	Pendiente	Abierto

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

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Depositos a bolsa revolvente

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

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

Depósito de bolsa revolvente

Importe :
 Número de factura : saa1223300000012127

Documentos

Archivos de facturación

Usuario	Documento	Fecha

Archivos de deposito(s)

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

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha
	En validación	30/09/2021 18:54:37
	Se adjunta comprobante de pago	30/09/2021 17:26:16

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

Gestor de facturas

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Depositos a bolsa revolvente

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

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

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

Depósito de bolsa revolvente

Importe :
Número de factura : saa1223300000012127

Documentos

Archivos de facturación

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

Archivos de desposito(s)

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

Adjuntar archivo

Comentarios

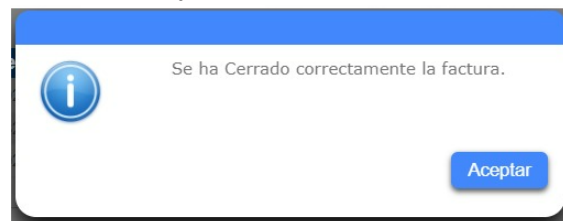
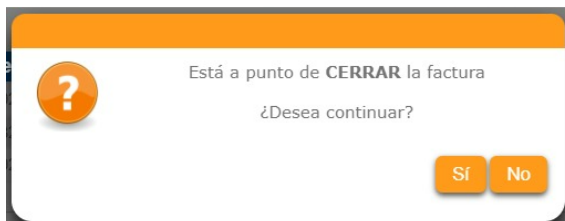
Usuario	Comentario	Fecha
	Se adjunta archivos de facturación	19/01/20
	Buenas tardes: Adjunto comprobante de pago de bolsa revolvente correspondiente	19/01/20

Regresar

Rechazar

Finalizar

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



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

Gestor de facturas

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

Tipo : Todos

Buscar

Limpiar filtros

Depositos a bolsa revolvente

Registro

Folio	Fecha de registro	Concepto de factura	Importe	No. de factura / edo. de cuenta	Estatus
00113	27/09/2021 16:35:15	Depósito a bolsa revolvente	\$ 12,332.00	SAI000009821	Cerrado

10.4 Submódulo: Objeciones

En este apartado se podrá solicitar una objeción, cuando el OMV está en desacuerdo con lo que se ha facturado, si la objeción procede se realizará una nota de crédito.

A. Diagrama de navegación al submódulo “Objeciones”
Ingresar al portal del SEG > módulo “Facturación” > submódulo “Objeciones”.

telcel

Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Bienvenida

Administración

Facturación

Bolsa revolvente

Compensaciones

Gestor de facturas

Objeciones

Curas facturas OMV

Pospago OMV

Incidencias

Mapas de cobertura

Notificaciones

Repositorio de documentos

Solicitudes

Objeciones

Folio:

Buscar

Limpiar filtros

Fecha de registro	Folio factura	No. factura	Concepto	Importe	Estatus
09/01/2024 17:23:24			Entrega de datos conservados / Localización geográfica	\$	Solicitar
09/01/2024 17:16:34			Cargo recurrente de servicios de gestión	\$	Solicitar
09/01/2024 17:07:12			Administración de Usuarios	\$	Solicitar
04/12/2023 13:14:12			Facturación pospago	\$	Solicitar
14/11/2023 13:11:24			Facturación pospago	\$	Solicitar
14/11/2023 13:07:41			Facturación pospago	\$	Solicitar
03/11/2023 14:02:56			Facturación pospago	\$	Solicitar
11/10/2023 10:04:19			Facturación pospago	\$	Solicitar
03/10/2023 12:41:29			Facturación pospago	\$	Solicitar
04/09/2023 16:02:25			Facturación pospago	\$	Solicitar
15/08/2023 13:31:39			Facturación pospago	\$	Solicitar
03/08/2023 13:08:18			Facturación pospago	\$	Solicitar
11/07/2023 15:04:41			Facturación pospago	\$	Solicitar
03/07/2023 15:03:16			Facturación pospago	\$	Solicitar
02/06/2023 16:50:36			Facturación pospago	\$	Solicitar

Página 1 de 4

B. Diagrama del proceso: “Objeciones”



10.4.1 Descripción del proceso: Solicitar objeción

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

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

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

Datos generales de la factura

Folio factura :	Fecha de registro :	Fecha límite de atención :
00114	29/01/2024 14:00	28/02/24 00:00
OMV :	No. de factura :	Importe :
CELMAX MÓVIL S.A. DE C.V.	SAI-1871	\$ 749,550.99

Detalle

Archivos

Adjuntar PDF

Adjuntar TXT

Comentarios :

Se documentan las pruebas para iniciar la objeción

Importe : \$ 50,000.00

*La carga límite por archivo es de 2 Gb

Regresar

Confirmar

La Objeción para el Folio Factura ha sido creada

SEG - Sistema Electrónico de Gestión

Se le notifica que se ha creado la **Objeción** del Folio Factura:Para mayor información, favor de consultar el sitio: <https://seg.telcel.com>

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



Se ha generado la objeción con folio: 00079

Aceptar

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

Objeciones

Folio:

Buscar

Limpiar filtros

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

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

Objeciones

Folio:

Buscar

Limpiar filtros

	Fecha de registro	Folio factura	No. factura	Concepto	Importe	Estatus
	07/10/21	00085		Facturación pospago	\$ 7,894.00	En proceso

Datos generales de la factura

Folio factura :	Fecha de registro :	Fecha límite de atención :
00080	13/08/2021 11:40	12/09/2021
OMV :	No. de factura :	Importe :
	SAI-000001061	
Estatus :		
En Proceso		

Documentos

Facturas

Usuario	Documento	Fecha	
	saio000010613113605.pdf	02/08/21 00:00:00	
	tdclcmx0720211101278.txt	02/08/21 00:00:00	
	saio000010618681210.xml	02/08/21 00:00:00	

Archivos de solicitud

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

Importe objetado : \$ 100,000.00

Comentarios

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

Regresar

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

Objeciones

Folio:

Buscar

Limpiar filtros

	Fecha de registro	Folio factura	No. factura	Concepto	Importe	Estatus
	05/10/21 14:57:36	00084	saio0001	Facturación pospago	\$ 555.00	Terminado

Datos generales de la factura

Folio factura :	Fecha de registro :	Fecha límite de atención :
000	09/08/20	08/09/20
OMV :	No. de factura :	Importe :
		\$ 1,000,000.00
Estatus :		
Terminado		

Documentos

Facturas

Usuario	Documento	Fecha	
	saio000010613113605.pdf	02/08/21 00:00:00	
	tdclcmx0720211101278.txt	02/08/21 00:00:00	
	saio000010618681210.xml	02/08/21 00:00:00	

Archivos de solicitud

Usuario	Documento	Fecha	
	CASL940621MDFRNR09 CURP.pdf	09/08/2021 22:47	
	Holi.txt	09/08/2021 22:47	

Importe objetado : \$ 100,000.00

Notas de crédito

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

Importe autorizado : \$ 30,000.00

Comentarios

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

Regresar

Rechazar

Finalizar

Está a punto de **CERRAR** la objeción

¿Desea continuar?

Si No

Se ha cerrado correctamente la objeción.

Aceptar

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

Objeciones

Folio:

Fecha de registro	Folio factura	No. factura	Concepto	Importe	Estatus
					Cerrado

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

Objeciones

Folio:

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

Datos generales de la factura

Folio factura :	Fecha de registro :	Fecha límite de atención :
OMV :	No. de factura :	Importe :
Estatus :		
Rechazado		

Documentos

Facturas

Archivos de solicitud

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

Importe objetado : \$ 50,000.00

Archivo de rechazo

Usuario	Documento	Fecha
2.pdf		01/02/20

Comentarios

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

10.5 Submódulo: Otras facturas

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

A. Diagrama de navegación al submódulo “Otras facturas”

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

telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Bienvenida

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

Otras facturas

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

Buscar
Limpiar filtros

Folio	Fecha	Importe	Soporte PDF	Soporte XML	Soporte TXT	Pagos	Nota crédito PDF	Nota crédito XML
09/01/2024 17:23:24		\$						
09/01/2024 17:16:34		\$						
09/01/2024 17:07:12		\$						
07/12/2023 13:48:53		\$						
07/12/2023 13:42:25		\$						
07/12/2023 13:26:33		\$						
07/12/2023 13:13:40		\$						
07/12/2023 13:03:41		\$						
08/11/2023 16:33:32		\$						
08/11/2023 16:17:30		\$						
08/11/2023 16:10:40		\$						
08/11/2023 16:01:13		\$						
08/10/2023 10:57:23		\$						
08/10/2023 10:13:24		\$						
06/10/2023 10:06:05		\$						

Página 1 de 5

B. Diagrama del proceso: “Otras facturas”



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

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

Otras facturas

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

Buscar
Limpiar filtros

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

10.6 Submódulo: Pospago OMV

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

A. Diagrama de navegación al submódulo “Pospago OMV”

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

Facturación pospago

Folio : Fecha de : A :

Folio	Fecha	Importe	Soporte PDF	Soporte XML	Soporte TXT	Pagos	Nota crédito PDF	Nota crédito XML
80230	04/12/2023 13:14:12	\$ 15,205,357.21				▼		
80229	14/11/2023 13:11:24	\$ 7.05				▼		
80228	14/11/2023 13:07:41	\$ 842.39				▼		
80227	03/11/2023 14:02:56	\$ 15,856,367.12				▼		
80226	16/10/2023 10:35:05	-\$ 22,858.05				▼		
80225	11/10/2023 10:04:19	\$ 33.26				▼		
80224	03/10/2023 12:41:29	\$ 15,517,488.32				▼		
80223	04/09/2023 16:02:25	\$ 15,915,135.19				▼		
80222	15/08/2023 13:31:39	\$ 575.66				▼		
80221	03/08/2023 13:08:10	\$ 15,936,174.71				▼		
80220	11/07/2023 15:04:41	\$ 143.94				▼		
80219	03/07/2023 15:03:16	\$ 15,754,548.57				▼		
80218	06/06/2023 11:51:15	-\$ 889,110.06				▼		
80217	02/06/2023 16:50:36	\$ 16,641,173.53				▼		
80216	17/05/2023 11:14:04	\$ 6,628.92				▼		

Página 1 de 4

B. Diagrama del proceso: “Pospago OMV”



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

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

Facturación pospago

Folio : 000000 Fecha de : A : OMV :

Folio	Fecha	Importe	Soporte PDF	Soporte XML	Soporte TXT	Pagos	Nota crédito PDF	Nota crédito XML
00156	02/02/21 17:26:36					▼		
00155	19/01/21 16:45:32					▼		

11 MÓDULO: INCIDENCIAS

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

A. Diagrama de navegación del módulo “Incidencias”

Ingresa al portal del SEG > módulo “Incidencias”.



B. Estatus del módulo

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

11.1 Submódulo: “Generar incidencias”

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

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

telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Bienvenida

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

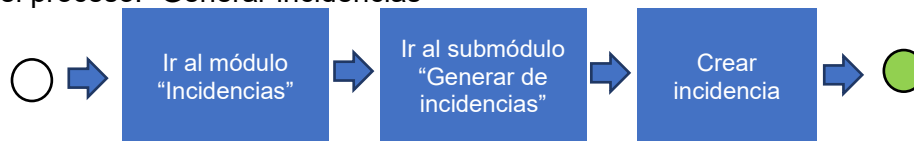
Reporte de incidencias

Tipo de incidencia :

: Seleccione :

Cancelar Siguiete

B. Diagrama del proceso: “Generar incidencias”



11.1.1 Descripción del proceso: Generar incidencias

- Para generar una incidencia se debe identificar la categoría correspondiente, seleccionar el “Tipo de incidencia”, “Servicio” y “Descripción” y dar clic en el botón [Siguiete].

Reporte de incidencias

Tipo de incidencia :
Aprovisionamiento

Servicio :
Lista de Números Gratis

Descripción :
Error al adicionar a la lista

Cancelar Siguiete

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

Registro de incidencias*** Campos requeridos****Información del cliente**

OMV :

Tipo de cliente :

VPN

Teléfono de contacto (10 dígitos) :
5530822918***Información del equipo terminal**

Marca :

ALCATEL

Modelo :

ALCATEL C700A

Tecnología :

LTE

***Línea del problema**

Compañía origen :

ALESTRA COM

Compañía destino :

ALESTRA

Número origen (10 dígitos) :

5544332211

Número destino (10 dígitos) :

5544332211

Lugar de contratación origen :

Elektra

(Máximo 29 caracteres)

Lugar de contratación destino :

Bondojo

(Máximo 29 caracteres)

***Localización del problema**

Estado :

BAJA CALIFORNIA

Región :

REGION 1

Delegación/Municipio :

ENSENADA

Calle y número :

San Simón 10

Colonia :

14 DE FEBRERO

Entre las calles :

Sevilla y puerto

Código postal :

22755

Problema Int./Ext. :

Interior

Modalidad de servicio

OMV

***Archivos adjuntos**

Adjuntar archivo



Adjuntar archivo



Adjuntar archivo

***Asunto**

No tengo datos

***Detalle de incidencia**

No puedo ocupar mis datos para navegar

Regresar

Confirmar

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

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del OMV

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.

Se informa la recepción del reporte de incidencia y el mismo se ha validado con el número de ticket TT-36445

Aceptar

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

Consulta de incidencias

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

Limpiar filtros

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

11.2 Submódulo: “Consulta de incidencias”

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

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

telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Bienvenida

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

Consulta de Incidencias

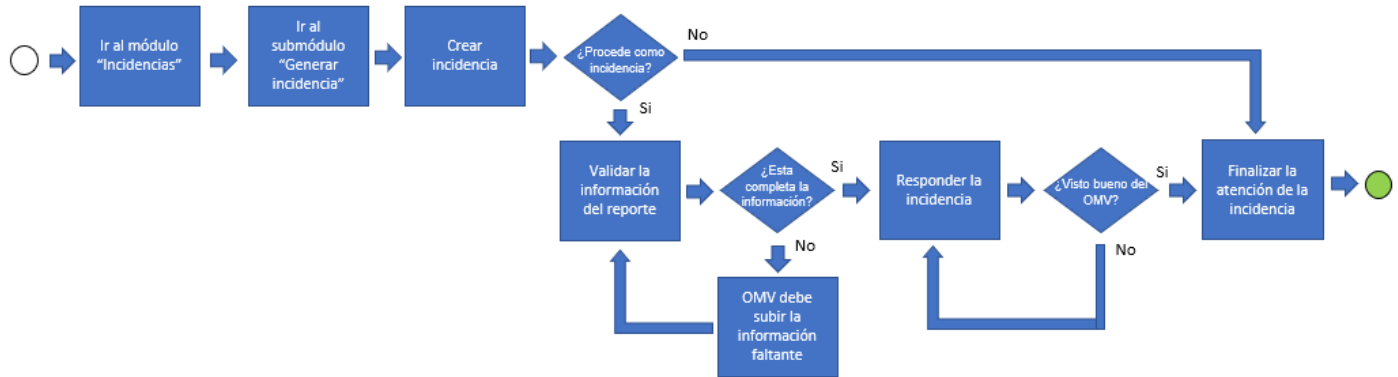
Folio : Fecha de : / / A : / / Estatus : Buscar

Limpiar filtros

Folio	Fecha de registro	Fecha de solución	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia
TT-	01/10/20	// 00:00:00	11d 12h 10m 25s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática
TT-	01/10/20	01/10/2021 05:11:04	0d 1h 57m 46s	Cerrado (Con Validación)	Menor	Informática
TT-	01/10/20	// 00:00:00	11d 16h 18m 3s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática
TT-	01/10/20	// 00:00:00	11d 16h 26m 0s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática
TT-	30/09/20	// 00:00:00	11d 17h 25m 27s	Validado	Menor	Informática
TT-	30/09/20	// 00:00:00	11d 21h 43m 53s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática
TT-	30/09/20	// 00:00:00	12d 1h 6m 47s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática
TT-	30/09/20	// 00:00:00	12d 1h 11m 32s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática
TT-	30/09/20	// 00:00:00	12d 1h 19m 6s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática
TT-	30/09/20	// 00:00:00	12d 2h 12m 51s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática
TT-	30/09/20	// 00:00:00	12d 2h 14m 55s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática
TT-	30/09/20	// 00:00:00	12d 2h 36m 6s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática
TT-	30/09/20	// 00:00:00	12d 3h 47m 44s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática
TT-	30/09/20	// 00:00:00	12d 5h 53m 0s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática
TT-	30/09/20	// 00:00:00	12d 11h 34m 0s	Terminado - Solucionado	Menor	Informática

Página 1 de 1

B. Diagrama del proceso: "Consulta de incidencias"



11.2.1 Descripción del proceso: Seguimiento de incidencias

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

Consulta de incidencias

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

	Folio	Fecha de registro	Fecha de solución	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia
	TT-	06/02/20	// 00:00	0d 0h 58m 19s	Validado	Menor	Informática

Datos generales del folio

Folio :

Estatus : Validado

Fecha : 01/02/20

Detalle

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

Documentos

Documento	Fecha
21	01/02/20

Comentarios

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

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

Consulta de incidencias

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

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

Datos generales del folio

Folio :
 Estatus :
 Fecha :

Detalle

Campo Ingresado	Descripción
Detalle de Incidencia	
Nombre del Cliente	

Documentos

Documento	Fecha	
a7121354	-	
25549910	-	
1892187	-	

Comentarios

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

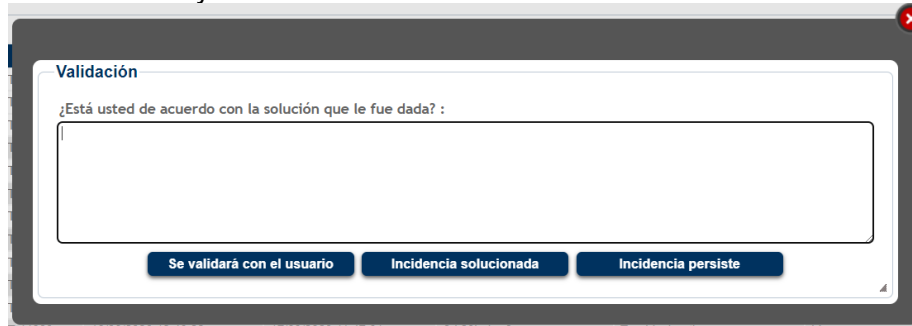
A. Para validar la solución brindada dar clic en el botón .

Consulta de incidencias

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

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

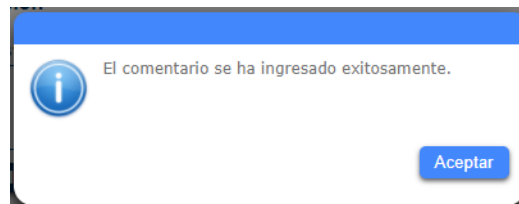
B. Capturar un comentario y seleccionar uno de los botones de acuerdo con la validación realizada.



Validación

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

Se validará con el usuario Incidencia solucionada Incidencia persiste



El comentario se ha ingresado exitosamente.

Aceptar

- I. En caso de elegir la opción “Se validará con el usuario”, el folio SEG permanecerá con el estatus “Terminado - Solucionado” y se mantendrá el botón  para que el OMV documente el resultado de la atención con su visto bueno, de lo contrario después de las 48 horas se cambiara el estatus a “Cerrado sin validación”.

Consulta de incidencias

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

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

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

Consulta de incidencias

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

	Folio	Fecha de registro	Fecha de solución	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia		
	TT-	06/02/20	06/02/20	1d 1h 2m 58s	Cerrado con validación	Menor	Informática		

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

Consulta de incidencias

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

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

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

Consulta de incidencias

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

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

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

Consulta de incidencias

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

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

Datos generales del folio

Folio :	
Estatus :	Troubleshooting
Fecha :	

Detalle

Campo Ingresado	Descripción
Detalle de Incidencia	
Nombre del Cliente	

Documentos

Documento	Fecha	
a7121354	-	
25549910	-	
1892187	-	

Comentarios

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

Regresar

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

Consulta de incidencias

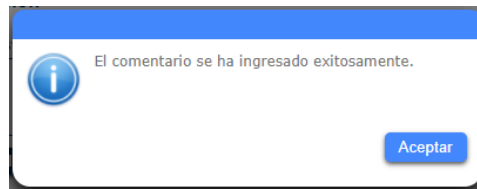
Folio : Fecha de : / / A : / / Estatus :

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

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

Validación

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



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

Consulta de incidencias

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

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

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

Consulta de incidencias

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

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

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

Consulta de incidencias

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

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

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

Consulta de incidencias

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

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

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

Consulta de incidencias

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

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

Datos generales del folio

Folio :	
Estatus :	Rechazado
Fecha :	01/02/20

Detalle

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

Documentos

Documento	Fecha	
21	01/02/20	

Comentarios

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

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

Datos generales del folio

Folio :	
Estatus :	Rechazado
Fecha :	

Detalle

Campo ingresado	Descripción
Detalle de Incidencia	
Nombre del Cliente	



Archivo adjunto
Comentario
Ambos

Nuevo comentario

Cancelar

Siguiente

Documentos

Documento	Fecha

Comentarios

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

Regresar

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

Consulta de incidencias

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

Folio	Fecha de registro	Fecha de solución	Vigencia del folio	Estatus	Tipo de gravedad	Tipo de incidencia
TT-	06/02/20	06/02/20	0d 0h 44m 14s	Cancelado	Menor	Informática

Datos generales del folio

Folio :
 Estatus : Cancelado
 Fecha :

Detalle

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

Documentos

Documento	Fecha
a7589795	

Comentarios

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

[Regresar](#)

12 MÓDULO: MAPAS DE COBERTURA

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

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

telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Bienvenida

- Administración
- Facturación
- Incidentes
- Mapas de cobertura**
- Reclamaciones
- Repositorio de documentos
- Solicitudes

Mapas de cobertura

A continuación, para consulta de los Operadores Móviles Virtuales 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/311/021220/486, para los servicios de Voz, SMS y Datos, actualizados al 31 de diciembre del 2023.

Tecnologías :

Precisión y Rendimiento :

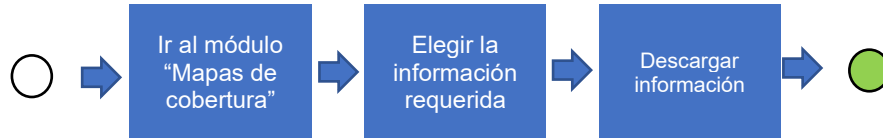
Parámetros de Precisión y Rendimiento : 

Puntos Interconexión : 

Cobertura Roaming Internacional : 

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 reclusión. Para lograr una mejor experiencia en tus servicios, te recomendamos adquirir equipos debidamente homologados en los canales de venta autorizados de Telcel.

B. Diagrama del proceso: “Mapas de cobertura”



12.1.1 Descripción del proceso: Descargar mapas de cobertura

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

Sección “Tecnologías”.

Tecnologías :

GSM
Selecione ..
5G
GSM
LTE
UMTS

Archivos

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

Sección “Precisión y rendimiento”.

La información se puede obtener por región o tipo según se requiera

Precisión y rendimiento :

Por Región
R2

Archivos

Archivo	
R2_GPS_911.zip	
R2_Triangulacion.zip	

Sección “Parámetros de Precisión y Rendimiento”, “Puntos de Interconexión” y “Cobertura Roaming Internacional”.

Parámetros de Precisión y Rendimiento : 

Puntos Interconexión : 

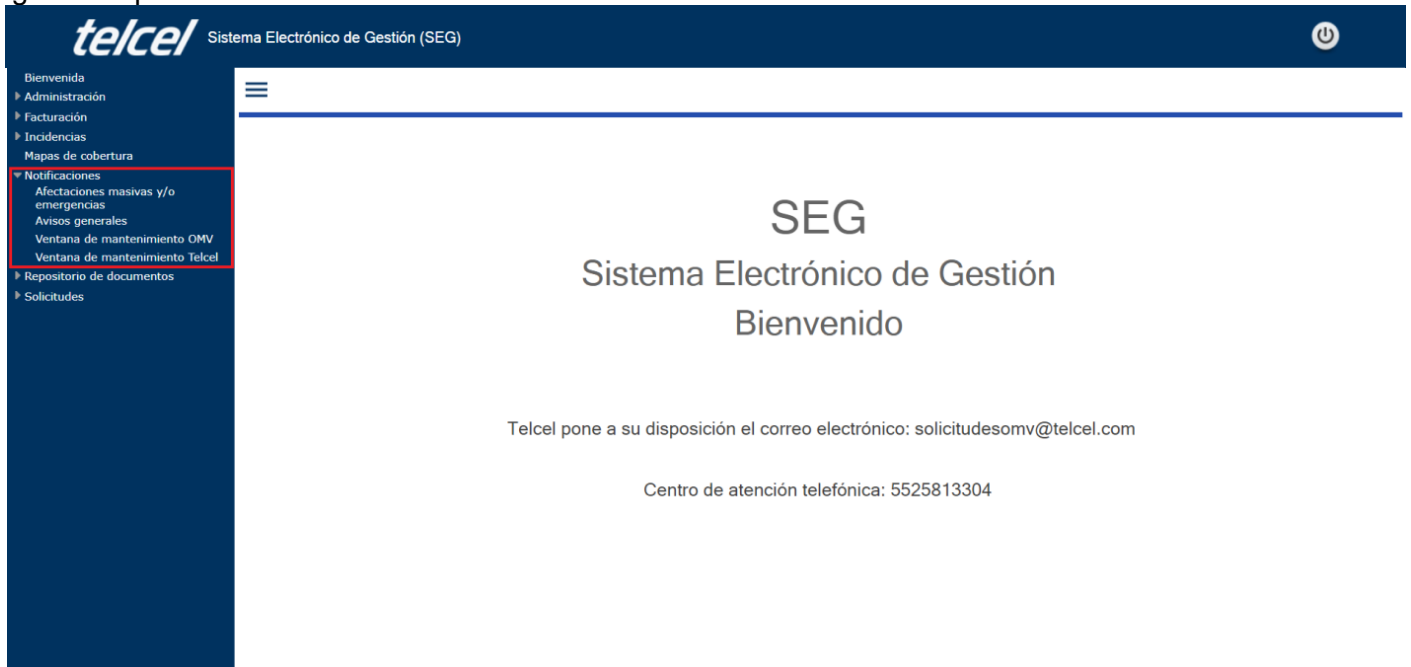
Cobertura Roaming Internacional : 

13 MÓDULO: NOTIFICACIONES

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

A. Diagrama de navegación del módulo: "Notificaciones"

Ingresar al portal del SEG > módulo "Notificaciones"



B. Diagrama del proceso: "Notificaciones":



C. Estatus del módulo

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

13.1.1 Descripción del proceso: Visualizar notificaciones

1. Seleccionar el submódulo para visualizar la notificación de interés.

1.1 Submódulo “Afectaciones masivas y/o emergencias”

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

A. Diagrama de navegación al submódulo “Afectaciones masivas y/o emergencias”:

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

telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Bienvenga

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

Afectaciones masivas y/o emergencias

Fecha de: / A: / Estatus: Buscar Limpiar filtros

Detalle	Fecha registro	Fecha de inicio	Actividad	Estatus	Tiempo de solución	Fecha fin	Fecha de cierre
	25/10/2023 11:40	25/10/2023 10:45	Inconsistencias en los servicios de voz, envío de mensajes cortos (SMS) y datos a consecuencia de las afectaciones	Terminado	59 días 19 horas 43 minutos 0 segundos	24/12/2023 06:28	24/12/2023 09:39
	27/09/2023 14:15	27/09/2023 13:16	Intermitencia de los servicios de voz, envío de mensajes cortos (SMS) y datos por intermitencia de servicios en la red	Terminado	0 días 1 horas 25 minutos 0 segundos	27/09/2023 14:41	27/09/2023 15:10

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

Detalle notificación

Folio :

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

Fecha de inicio : Fecha de cierre :

Estatus : Terminado Tipo notificación :

Comentarios

Fecha	Comentario
	La intermitencia en voz continúa en validación.

Aceptar

1.2 Submódulo “Avisos generales”

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

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

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

Avisos generales

Fecha de: A:

Buscar
Limpiar filtros

Fecha registro	Actividad	Documento
17/07/2024 10:36	Telcel comunica que ha contratado con Quipasa, S.A. de C.V. la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayoreo de Comercialización a Retenta de Servicios aprobada por el IFT para el 2024. Para mayor información consultar al Registro Público de Contratos del IFT: http://www.ift.org.mx/registro-de-informacion-registro-publico-de-contratos	
14/07/2024 10:36	Telcel comunica que ha contratado con Capasur S.A. de C.V. la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayoreo de Comercialización a Retenta de Servicios aprobada por el IFT para el 2024. Para mayor información consultar al Registro Público de Contratos del IFT: http://www.ift.org.mx/registro-de-informacion-registro-publico-de-contratos	
17/07/2024 10:34	Telcel comunica que ha contratado con Doo Mobile, S.A. de C.V. la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayoreo de Comercialización a Retenta de Servicios aprobada por el IFT para el 2024. Para mayor información consultar al Registro Público de Contratos del IFT: http://www.ift.org.mx/registro-de-informacion-registro-publico-de-contratos	

1.3 Submódulo “Ventana de mantenimiento OMV”

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

A. Diagrama de navegación al submódulo " Ventana de mantenimiento OMV":

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

Ventana de mantenimiento OMV

Fecha de: A: Estatus:

Buscar
Limpiar filtros

Detalle	Fecha registro	Fecha de inicio	Actividad	Estatus	Tiempo de solución	Fecha fin	Fecha de cierre
	16/01/2024 09:56	22/01/2024 22:00	Informa que dentro de los procesos de evolución tecnológica y actualizaciones de nuestra red, se realizarán trabajos de Mantenimiento	Programado	0 días 8 horas 0 minutos 0 segundos	23/01/2024 06:00	23/01/2024 06:00

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

Detalle notificación

Folio :

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

Fecha de inicio :

Fecha de cierre :

Estatus : Terminado

Tipo notificación :

Comentarios

Fecha

Comentario

La intermitencia en voz continúa en validación.

Aceptar

1.4 Submódulo “Ventana de mantenimiento Telcel”
Comunicado que comparte las actividades de mantenimiento en la red que pueda generar alguna afectación o intermitencia en los servicios.

A. Diagrama de navegación al submódulo "Ventana de mantenimiento Telcel":
Ir al portal del SEG > módulo “Notificaciones” > submódulo “Ventana de mantenimiento Telcel.

telcel

Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Bienvenida

Administración

Facturación

Incidencias

Mapas de cobertura

Notificaciones

Afectaciones masivas y/o emergencias

Avisos generales

Ventana de mantenimiento OMV

Ventana de mantenimiento Telcel

Repositorio de documentos

Solicitudes

Ventana de mantenimiento Telcel

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

Buscar

Limpiar filtros

En términos del numeral 9, del Anexo VII Procedimientos de la Atención de Incidencias, de la Oferta para la Comercialización o Reventa de Servicios por parte de los Operadores Móviles Virtuales, Telcel notifica las ventanas para la realización de: (i) mantenimientos, (ii) ampliaciones de capacidad, y (iii) nuevas funcionalidades, por lo menos 48 horas previas a la ejecución de las mismas.

Detalle	Fecha registro	Fecha de inicio	Actividad	Estatus	Tiempo de solución	Fecha fin	Fecha de cierre
	18/01/2024 09:57	22/01/2024 06:00	Telcel informa que dentro de los procesos de evolución tecnológica y actualizaciones de nuestra red, se realizarán trabajos de Mantenimiento	Programado	1 días 0 horas 0 minutos 0 segundos	23/01/2024 06:00	23/01/2024 06:00
	15/01/2024 11:36	16/01/2024 22:00	Actividad Emergente: Telcel informa que dentro de los procesos de evolución tecnológica y actualizaciones de nuestra red	Terminado	0 días 8 horas 0 minutos 0 segundos	17/01/2024 06:00	17/01/2024 06:00
	11/01/2024 16:51	11/01/2024 22:00	Actividad Emergente: Telcel informa que dentro de los procesos de evolución tecnológica se realizarán actualizaciones en la plataforma	Terminado	0 días 8 horas 0 minutos 0 segundos	12/01/2024 06:00	12/01/2024 06:00

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



Detalle notificación

Folio :

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

Fecha de inicio : Fecha de cierre :

Estatus : Terminado Tipo notificación :

Comentarios

Fecha	Comentario
La intermitencia en voz continúa en validación.	

Aceptar

14 MÓDULO: REPOSITORIO DE DOCUMENTOS

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



telcel Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Bienvenida

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

SEG
 Sistema Electrónico de Gestión
 Bienvenido

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

Centro de atención telefónica: 5525813304

14.1 Submódulo: “Documentos generales”

En este submódulo el OMV podrá obtener documentos con información complementaria para el uso del SEG e información general.

A. Diagrama de navegación al submódulo “Documentos generales”

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

Fecha	Documento	Tipo
08/01/20.	Lista de Terminales Disponibles	Documento general
15/12/20.	Manual del Sistema Electrónico de Gestión	Manual
06/06/20.	Guía de llenado de Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM y USIM	Guía
06/06/20.	Guía de llenado de Solicitud de Servicios	Guía
06/06/20.	Guía de llenado de Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Guía
30/03/20.	Proceso de atención de incidencia por ventana de mantenimiento OMV	Documento general

B. Diagrama del proceso: “Documentos generales”



14.1.1 Descripción del proceso: Descarga de documentos generales

1. Elegir el documento a visualizar, para descargarlo dar clic sobre el nombre del documento.

Fecha	Documento	Tipo
08/01/20.	Lista de Terminales Disponibles	Documento general
15/12/20.	Manual del Sistema Electrónico de Gestión	Manual
06/06/20.	Guía de llenado de Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM y USIM	Guía
06/06/20.	Guía de llenado de Solicitud de Servicios	Guía
06/06/20.	Guía de llenado de Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Guía
30/03/20.	Proceso de atención de incidencia por ventana de mantenimiento OMV	Documento general

15 MÓDULO: SOLICITUDES

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

A. Diagrama de navegación del módulo “Solicitudes”:

Ingresar al portal del SEG > módulo “Solicitudes”



B. Estatus del módulo

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

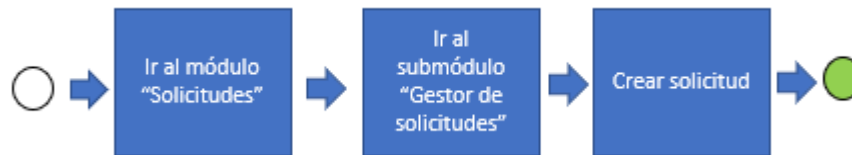
15.1 Submódulo: “Generar solicitud”

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

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



B. Diagrama del proceso: “Generar solicitudes”



15.2 Submódulo: “Gestor de solicitudes”

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

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

Gestor de solicitudes

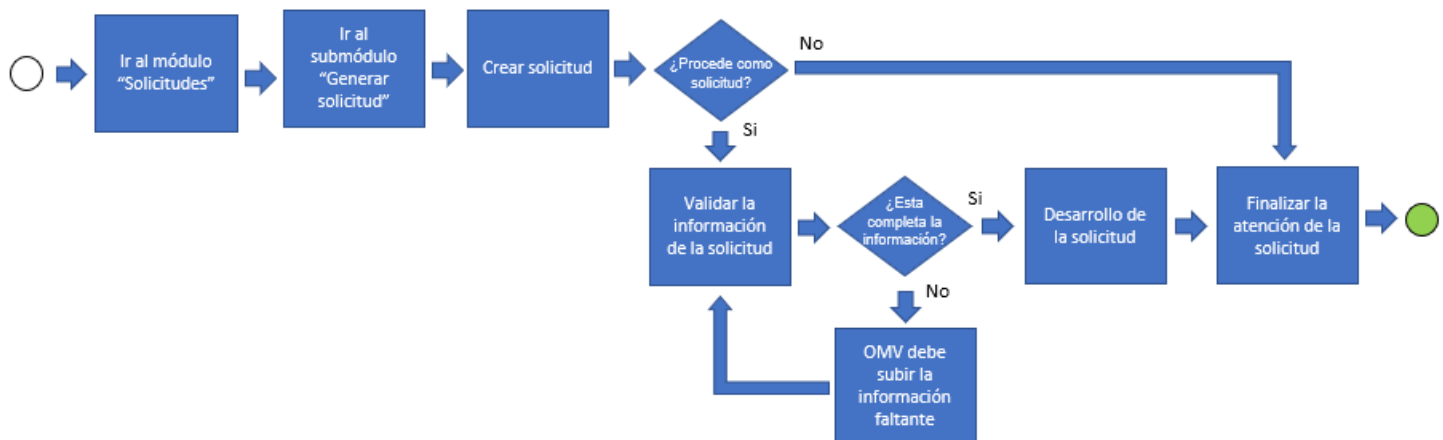
Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	02019	Solicitud de servicios adicionales	30/03/2023 12:39:14	Abierto
	02000	Solicitud de servicios adicionales	24/03/2023 21:02:22	Cerrado
	01947	Solicitud de servicios adicionales	07/03/2023 11:21:37	Cerrado
	01937	Solicitud de servicios adicionales	02/03/2023 18:30:39	Cerrado
	01833	Solicitud de servicios adicionales	27/01/2023 12:12:21	Cerrado
	01821	Solicitud de servicios adicionales	23/01/2023 07:15:45	Cerrado
	01747	Solicitud de servicios adicionales	22/12/2022 12:59:06	Cerrado
	01720	Solicitud de servicios adicionales	08/12/2022 13:45:01	Cerrado
	01701	Solicitud de servicios adicionales	01/12/2022 06:33:22	Cerrado
	01692	Solicitud de servicios adicionales	23/11/2022 18:45:41	Cerrado
	01661	Solicitud de servicios adicionales	03/11/2022 12:03:23	Cerrado
	01614	Solicitud de servicios adicionales	26/09/2022 18:36:05	Cerrado
	01604	Solicitud de servicios adicionales	13/09/2022 11:29:16	Cerrado
	01598	Solicitud de servicios adicionales	06/09/2022 17:18:03	Cerrado
	01593	Solicitud de servicios adicionales	02/09/2022 14:12:15	Cerrado

Página 1 de 4

B. Diagrama del proceso: “Gestor de solicitudes”



16.3.1 Descripción del proceso: Solicitud de servicios

1. En el formato capturar los campos de Fecha envío de solicitud, Tipo de red conforme a mapas de cobertura (2G, 3G, 4G/4.5G y 5G), Tipo de servicio (Voz, Datos y SMS), Regiones (R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7, R8 y R9), Marcación corta atención a clientes Requerido (+ + 3 o 4 dígitos), Plataforma de cobro a usuarios (Pospago o Prepago), Anexar dimensionamiento (conforme a lo requerido en el anexo III), Formato de planes y productos y Roaming Internacional, dar clic en el botón [Confirmar] para generar el folio SEG, se notificará por correo, aparecerá una ventana emergente con el Folio SEG y dar clic al botón [Aceptar].

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

Fecha envío de solicitud : 01/02/2027 28

Tipo de red conforme a mapas de cobertura : ☒ 2G * ☒ 3G ☒ 4G/4.5G ☐ 5G
*(Sin datos) *(El servicio de voz se presta en tecnologías 2G y 3G)

Tipo de servicio : ☒ Voz * ☐ Datos ☐ SMS

Regiones en la que ofrecerá : ☒ R1 ☒ R2 ☒ R3 ☒ R4 ☒ R5 ☒ R6 ☒ R7 ☒ R8 ☒ R9

Marcación corta atención a clientes. Requerido (* + 3 dígitos o + 4 dígitos) : *123

Plataforma de cobro a usuarios : ☒ Pospago ☒ Prepago

Anexar dimensionamiento (Conforme a lo requerido en el anexo III) : Adjuntar archivo

Formato de planes y productos : Adjuntar archivo

Roaming internacional : ☒ Si ☐ No

- Grabaciones de suspensión. Telcel pondrá a disposición la grabación estándar que recibirán los usuarios finales del OMV.
- Comprobación de tarjetas SIM/USIM y equipos terminales (referir a "Anexo X: Comprobación de equipos terminales" y "Anexo XI: Comprobación de tarjetas SIM/USIM"). Para los casos en que el OMV comercialice equipos terminales distintos a los referidos en el apartado del SEG de la venta de equipos terminales, Telcel ofrecerá el servicio de comprobación de equipos terminales.
- Para el caso que el OMV comercialice equipos terminales deberá ingresar al SEG la lista de IMEI's para que Telcel ingrese los mismos al sistema de base de datos para ser activados
- Otros servicios. El OMV deberá especificar los servicios adicionales requeridos que no estén incluidos en esta solicitud y Telcel responderá conforme al inciso VI del "Anexo I: Oferta de Servicios".

Regresar

Confirmar

La Solicitud de servicios con folio 00000 ha sido generada

SEG - Sistema Electrónico de Gestión

OMV

Se le notifica que se ha generado la Solicitud de servicios con número de folio: 00000.

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

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



La Solicitud ha sido ingresada con el Folio: 00034.

Aceptar

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus : Seleccionar

Tipo : Todos

Buscar

Limpiar filtros

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	00040	Solicitud de servicios		Abierto
	01858	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

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

Gestor de solicitudes

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

Tipo :

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	00040	Solicitud de servicios		En proceso

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
00040	Solicitud de servicios	
OMV :	Usuario :	Estatus :
		En proceso

Detalle del servicio

OMV :	Nombre del contacto :	Correo electrónico :
CELMAX MÓVIL S.A. DE C.V.	OAMAXCOM	o.aparicio@alphasoluciones.com
Referencia de la solicitud :	Teléfono celular :	Teléfono fijo :
CELMAX MÓVIL S.A. DE C.V.		5554572444
Fecha envío de solicitud :	Tipo de red conforme a mapas de cobertura :	Tipo de servicio :
01/02/2027	☒ 2G * ☐ (Sin datos) ☐ 5G	☒ 3G ☒ 4G/4.5G ☒ Voz * ☐ Datos ☐ SMS *(El servicio de voz se presta en tecnologías 2G y 3G)
Regiones en la que ofrecerá :	Marcación corta atención a clientes requerido :	Plataforma de cobro a usuarios :
☒ R1 ☒ R2 ☒ R3 ☒ R4 ☒ R5 ☒ R6 ☒ R7 ☒ R8 ☒ R9	*123	☒ Pospago ☒ Prepago
Roaming internacional :	* Conforme a lo requerido en el anexo III dimensionamiento :	
☒ Si ☐ No		

- Grabaciones de suspensión. Telcel pondrá a disposición la grabación estándar que recibirán los usuarios finales del OMV
- Comprobación de tarjetas SIM/USIM y equipos terminales (referir a "Anexo X: Comprobación de equipos terminales" y "Anexo XI: Comprobación de tarjetas SIM/USIM"). Para los casos en que el OMV comercialice equipos terminales distintos a los referidos en el apartado del SEG de la venta de equipos terminales, Telcel ofrecerá el servicio de comprobación de equipos terminales.
- Para el caso que el OMV comercialice equipos terminales deberá ingresar al SEG la lista de IMEI's para que Telcel ingrese los mismos al sistema de base de datos para ser activados
- Otros servicios. El OMV deberá especificar los servicios adicionales requeridos que no estén incluidos en esta solicitud y Telcel responderá conforme al inciso VI del "Anexo I: Oferta de Servicios".

Documentos

Usuario	Documento	Fecha		Adjuntar archivo
	sistema-correcto1006010	14/10/2021 16:28:20		
	minuta-01-0110219548306	14/10/2021 16:28:20		

Comentarios

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

Regresar

Confirmar

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

Datos generales del solicitante

Folio : 00040	Tipo de solicitud : Solicitud de servicios	Fecha de registro :
OMV :	Usuario :	Estatus : Terminado

Detalle del servicio

OMV :	Nombre del contacto :	Correo electrónico :
Referencia de la solicitud :	Teléfono celular :	Teléfono fijo : 5554572444
Fecha envío de solicitud : 28/10/2021	Tipo de red conforme a mapas de cobertura : ☒ 2G * ☐ 3G ☒ 4G ☐ 5G (Sin datos)	Tipo de servicio : ☒ Voz * ☐ Datos ☐ SMS *(El servicio de voz se presta en tecnologías 2G y 3G)
Regiones en la que ofrecerá : ☒ R1 ☐ R2 ☒ R3 ☒ R4 ☒ R5 ☐ R6 ☒ R7 ☐ R8 ☒ R9	Marcación corta atención a clientes requerido : *248	Plataforma de cobro a usuarios : ☒ Pospago ☐ Prepago
Roaming internacional : ☒ Si ☐ No	* Conforme a lo requerido en el anexo III dimensionamiento :	

— Grabaciones de suspensión. Telcel pondrá a disposición la grabación estándar que recibirán los usuarios finales del OMV
— Comprobación de tarjetas SIM/USIM y equipos terminales (referir a "Anexo X: Comprobación de equipos terminales" y "Anexo XI: Comprobación de tarjetas SIM/USIM"). Para los casos en que el OMV comercialice equipos terminales distintos a los referidos en el apartado del SEG de la venta de equipos terminales, Telcel ofrecerá el servicio de comprobación de equipos terminales.
— Para el caso que el OMV comercialice equipos terminales deberá ingresar al SEG la lista de IMEI's para que Telcel ingrese los mismos al sistema de base de datos para ser activados
— Otros servicios. El OMV deberá especificar los servicios adicionales requeridos que no estén incluidos en esta solicitud y Telcel responderá conforme al inciso III del "Anexo I: Oferta de Servicios".

Comentarios

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

Regresar Rechazar Finalizar

Está a punto de CERRAR el folio SEG

¿Desea continuar?

Si No

Se ha cerrado correctamente la solicitud.

Aceptar

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

Gestor de solicitudes

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

Tipo : Limpiar filtros

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	00040	Solicitud de servicios		Cerrado
	01858	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	00040	Solicitud de servicios		Rechazado
	01858	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

Datos generales del solicitante

Folio :	00040	Tipo de solicitud :	Solicitud de servicios	Fecha de registro :	
OMV :		Usuario :		Estatus :	Rechazado

Detalle del servicio

OMV :	CELMAX MÓVIL S.A. DE C.V.	Nombre del contacto :	OAMAXCOM	Correo electrónico :	o.aparicio@alphasoluciones.com
Referencia de la solicitud :	CELMAX MÓVIL S.A. DE C.V.	Teléfono celular :		Teléfono fijo :	5554672444
Fecha envío de solicitud :	01/02/2027	Tipo de red conforme a mapas de cobertura :	☒ 2G * (Sin datos) ☐ 5G	Tipo de servicio :	☒ Voz * *(El servicio de voz se presta en tecnologías 2G y 3G) ☐ Datos ☐ SMS
Regiones en la que ofrecerá :	☒ R1 ☒ R4 ☒ R7	Regiones en la que ofrecerá :	☒ R2 ☒ R5 ☒ R8	Regiones en la que ofrecerá :	☒ R3 ☒ R6 ☒ R9
Roaming internacional :	☒ Si ☐ No	Marcación corta atención a clientes requerido :	*123	Plataforma de cobro a usuarios :	☒ Pospago ☒ Prepago

- Grabaciones de suspensión. Telcel pondrá a disposición la grabación estándar que recibirán los usuarios finales del OMV
- Comprobación de tarjetas SIM/USIM y equipos terminales (referir a "Anexo X: Comprobación de equipos terminales" y "Anexo XI: Comprobación de tarjetas SIM/USIM"). Para los casos en que el OMV comercialice equipos terminales distintos a los referidos en el apartado del SEG de la venta de equipos terminales, Telcel ofrecerá el servicio de comprobación de equipos terminales.
- Para el caso que el OMV comercialice equipos terminales deberá ingresar al SEG la lista de IMEI's para que Telcel ingrese los mismos al sistema de base de datos para ser activados
- Otros servicios. El OMV deberá especificar los servicios adicionales requeridos que no estén incluidos en esta solicitud y Telcel responderá conforme al inciso VI del "Anexo I: Oferta de Servicios".

Documentos

Usuario	Documento	Fecha		Adjuntar archivo
	sistema-correcto1006010	14/10/2021 16:28:20		
	minuta-01-0110219548306	14/10/2021 16:28:20		

Comentarios

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

Regresar

Confirmar

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

Gestor de solicitudes

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

Tipo :

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	00040	Solicitud de servicios		Cancelado
	01858	Solicitud de servicios adicionales		Abierto
	01857	Solicitud de servicios adicionales		Abierto
	00005	Solicitud de compra de equipos terminales		Abierto

Datos generales del solicitante

Folio : 00040 Tipo de solicitud : Solicitud de servicios Fecha de registro :
OMV : Usuario : Estatus : Cancelado

Detalle del servicio

OMV : Nombre del contacto : Correo electrónico :
Referencia de la solicitud : Teléfono celular : Teléfono fijo : 5554572444
Fecha envío de solicitud : 01/02/2027 Tipo de red conforme a mapas de cobertura : Tipo de servicio :
(Sin datos) ☒ 2G * ☒ 3G ☒ 4G/4.5G ☒ Voz * ☐ Datos ☐ SMS
☐ 5G *(El servicio de voz se presta en tecnologías 2G y 3G)
Regiones en la que ofrecerá : Marcación corta atención a clientes requerido : Plataforma de cobro a usuarios :
☒ R1 ☒ R2 ☒ R3 ☒ R4 ☒ R5 ☒ R6 *123 ☒ Postpago ☒ Prepago
☒ R7 ☒ R8 ☒ R9
Roaming internacional : ☒ Sí ☐ No * Conforme a lo requerido en el anexo III dimensionamiento : 

- Grabaciones de suspensión. Telcel pondrá a disposición la grabación estándar que recibirán los usuarios finales del OMV
- Comprobación de tarjetas SIM/USIM y equipos terminales (referir a "Anexo X: Comprobación de equipos terminales" y "Anexo XI: Comprobación de tarjetas SIM/USIM"). Para los casos en que el OMV comercialice equipos terminales distintos a los referidos en el apartado del SEG de la venta de equipos terminales, Telcel ofrecerá el servicio de comprobación de equipos terminales.
- Para el caso que el OMV comercialice equipos terminales deberá ingresar al SEG la lista de IMEI's para que Telcel ingrese los mismos al sistema de base de datos para ser activados
- Otros servicios. El OMV deberá especificar los servicios adicionales requeridos que no estén incluidos en esta solicitud y Telcel responderá conforme al inciso VI del "Anexo I: Oferta de Servicios".

Documentos

Usuario Documento Fecha
lista+de+terminales+disponibles4022201.xlsx 

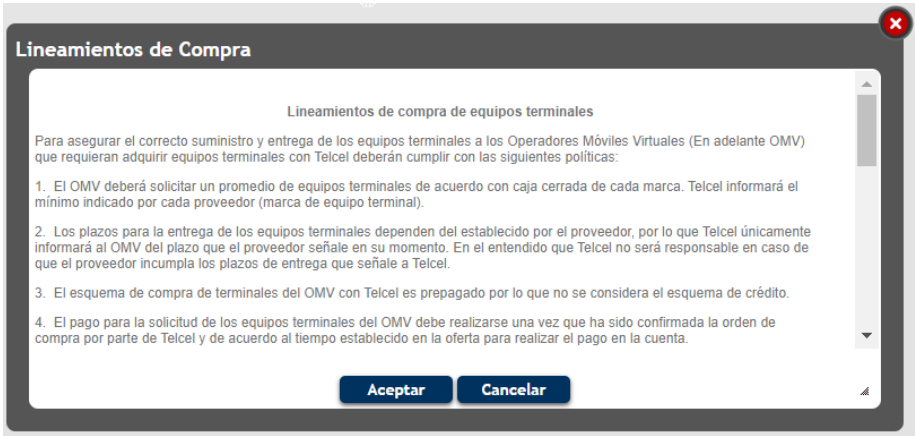
Comentarios



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

16.3.2 Descripción del proceso: Solicitud de compra de equipos terminales

1. Se mostrará los “Lineamientos de compra de equipos terminales”, leer el contenido y dar clic en el botón [Aceptar] para continuar con la solicitud.



2. Para visualizar la lista de equipos terminales disponibles dar clic en el botón  , el documento contiene la información de las marcas, modelos y precios de los equipos.

Datos generales del solicitante

Razón social :

Tipo de solicitud :
Solicitud de compra de equipos terminales

Usuario :

Fecha de registro :

Detalle del servicio

Terminales disponibles : 



Modelo

Piezas

Regresar

Confirmar

A. Teniendo en cuenta lo anterior, para realizar la selección de los equipos que se quieren comprar, dar clic en el botón  , se mostrará una ventana emergente donde se debe seleccionar el [Modelo] y el [Volumen], para completar la selección dar clic en el botón [Confirmar].

Datos generales del solicitante

Razón social :

Tipo de solicitud :
Solicitud de compra de equipos terminales

Usuario :

Fecha de registro :

Detalle del servicio

Terminales disponibles : 



Modelo

Piezas

Regresar

Confirmar

Modelo

Modelo :
Volúmen (piezas) :

Seleccione :

0

Cancelar

Confirmar

B. Se visualizará el modelo y piezas del equipo seleccionado en el cuadro de “Datos terminal celular”.

Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud : Solicitud de compra de equipos terminales	Usuario :	Fecha de registro :
----------------	--	-----------	---------------------

Detalle del servicio

Terminales disponibles :

	Modelo	Piezas
	SAMSUNG 5G SM-F731B Z FLIP5 512GB ROSA	200

Regresar

Confirmar

*Repetir este paso las veces que se requiera para agregar los equipos deseados.

C. Al concluir la selección de los equipos a comprar, dar clic en el botón [Confirmar] para generar la solicitud.

Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud : Solicitud de compra de equipos terminales	Usuario :	Fecha de registro :
----------------	--	-----------	---------------------

Detalle del servicio

Terminales disponibles :

	Modelo	Piezas
	SAMSUNG 5G SM-F731B Z FLIP5 512GB ROSA	200

Regresar

Confirmar

D. Para generar el folio SEG de la solicitud se mostrará un mensaje de aceptación de los “Lineamientos de compra de equipos de terminales”, dar clic en el botón [Aceptar].

¿Acepta que ha leído los lineamientos y está de acuerdo para proceder con la solicitud?

Aceptar
Rechazar

E. Aparecerá un mensaje con el folio SEG que se ha creado, dar clic sobre el botón [Aceptar] y se notificará por correo.

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del OMV

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

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

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

La Solicitud ha sido ingresada con el Folio: 00038.

Aceptar

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :



	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	00040	Solicitud de compra de equipos terminales		Abierto

- Se colocará el estatus “En proceso” y una vez que Telcel confirme el tiempo estimado de entrega el OMV deberá adjuntar su comprobante de pago.

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :



	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	00040	Solicitud de compra de equipos terminales		En proceso
	01858	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

Datos generales del solicitante

Folio : Tipo de solicitud : Fecha de registro :
 OMV : Usuario : Estatus :

Detalle del servicio

No.	Modelo de equipo celular	Precio por unidad	Cantidad solicitada	Precio por cantidad
1	ALCATEL 3G MT30W VOZ MOVETIME FAMILY WATCH ROSA	\$ 1,469.91	10	\$ 14,699.10
Subtotal :				\$ 14,699.10
I.V.A. :				\$ 2,351.86
Total :				\$ 17,050.96
Tiempo estimado :				8 Semanas

Documentos

Comentarios



Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Fin de validación, se solicita el comprobante de pago por los equipos solicitados, a partir de esta fecha y de confirmar el pago correrá el tiempo de entrega.		

- A. Para adjuntar el comprobante de pago dar clic en el botón [Adjuntar archivo]
Considerar que a partir de que ingresa el comprobante inicia el tiempo de entrega.

Documentos

Usuario	Documento	Fecha		Adjuntar archivo	Archivo cargado correctamente
X	Nueva informacion.pdf	06/10/2021 15:55:49			

- B. De requerir un comentario adicional dar clic en el botón  y [Confirmar].

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Solicita que adjunte la información	06/10/2021 13:04:19	

Comentario

Comentario

Cancelar Confirmar

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

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
OMV :	Solicitud de compra de equipos terminales	
	Usuario :	Estatus :
		En proceso

Detalle del servicio

No.	Modelo de equipo celular	Precio por unidad	Cantidad solicitada	Precio por cantidad
1	ALCATEL 3G MT30W VOZ MOVETIME FAMILY WATCH ROSA	\$ 1,469.91	10	\$ 14,699.10
Subtotal :				\$ 14,699.10
I.V.A. :				\$ 2,351.86
Total :				\$ 17,050.96
Tiempo estimado :				8 Semanas

Documentos

Usuario	Documento	Fecha		Adjuntar archivo
	Comprobante de pago de equipos terminales.pdf			

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se agrega comprobante de pago por los equipos solicitados.	.	
	Fin de validación, se solicita el comprobante de pago por los equipos solicitados, a partir de esta fecha y de confirmar el pago correrá el tiempo de entrega.	.	

Regresar

Confirmar

4. Telcel confirma que el comprobante de pago es correcto empieza a contar el tiempo con el que se estimó la entrega.

Gestor de solicitudes

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

Tipo :



	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	00040	Solicitud de compra de equipos terminales		En proceso
	01858	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

Datos generales del solicitante

Folio : Tipo de solicitud : Fecha de registro :
OMV : Solicitudo de compra de equipos terminales Usuario : Estatus :
En proceso

Detalle del servicio

No.	Modelo de equipo celular	Precio por unidad	Cantidad solicitada	Precio por cantidad
1	ALCATEL 3G MT40SA SMART WATCH ADULTOS MAYORES NEGRO	\$ 1,669.83	10	\$ 16,698.30
Subtotal :				\$ 16,698.30
I.V.A. :				\$ 2,671.73
Total :				\$ 19,370.03
Tiempo estimado :				8 Semanas

Documentos

Usuario Documento Fecha

comprobante de pago de equipos terminales.pdf

Comentarios



Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Se confirma comprobante de pago		
	Se agrega comprobante de pago por los equipos solicitados.		
	Fin de validación, se solicita el comprobante de pago por los equipos solicitados, a partir de esta fecha y de confirmar el pago correrá el tiempo de entrega		

5. Se avisará al OMV que recoja los equipos terminales y el folio SEG pasa a estatus "Terminado".

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :
 Tipo :

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
		Solicitud de compra de equipos terminales		Terminado

Datos generales del solicitante

Folio : Tipo de solicitud : Fecha de registro :
 OMV : Solicitud de compra de equipos terminales Usuario : Estatus :
 Terminado

Detalle del servicio

No.	Modelo de equipo celular	Precio por unidad	Cantidad solicitada	Precio por cantidad
1	ALCATEL 3G MT40SA SMART WATCH ADULTOS MAYORES NEGRO	\$ 1,669.83	10	\$ 16,698.30
Subtotal :				\$ 16,698.30
I.V.A. :				\$ 2,671.73
Total :				\$ 19,370.03
Tiempo estimado :				8 Semanas

Documentos

Usuario	Documento	Fecha		Adjuntar archivo
	comprobante de pago de equipos terminales.pdf			

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Los equipos terminales se encuentran listos para la recolección del OMV, se le recuerda al OMV que al pasar por sus equipos hay que realizar un pago por almacenaje.		
	Se confirma comprobante de pago		
	Se agrega comprobante de pago por los equipos solicitados.		
	Fin de validación, se solicita el comprobante de pago por los equipos solicitados, a partir de esta fecha y de confirmar el pago correrá el tiempo de entrega		

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

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
OMV :	Solicitud de compra de equipos terminales Usuario :	Estatus : Terminado

Detalle del servicio

No.	Modelo de equipo celular	Precio por unidad	Cantidad solicitada	Precio por cantidad
1	ALCATEL 3G MT40SA SMART WATCH ADULTOS MAYORES NEGRO	\$ 1,669.83	10	\$ 16,698.30
Subtotal :				\$ 16,698.30
I.V.A. :				\$ 2,671.73
Total :				\$ 19,370.03
Tiempo estimado :				8 Semanas

Documentos

Usuario	Documento	Fecha
	comprobante de pago de equipos terminales.pdf	

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Finaliza la atención de la solicitud, el OMV recolecta los equipos terminales.		
	Los equipos terminales se encuentran listos para la recolección del OMV, se le recuerda al OMV que al pasar por sus equipos hay que realizar un pago por almacenaje.		
	Se confirma comprobante de pago		
	Se agrega comprobante de pago por los equipos solicitados.		
	Fin de validación, se solicita el comprobante de pago por los equipos solicitados, a partir de esta fecha y de confirmar el pago correrá el tiempo de entrega		

Regresar

Rechazar

Finalizar



Está a punto de CERRAR el folio SEG

¿Desea continuar?

Si No



Se ha cerrado correctamente la solicitud.

Aceptar

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	Solicitud de compra de equipos terminales		Cerrado

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :
 Tipo :

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
1	Solicitud de compra de equipos terminales		Rechazado

Datos generales del solicitante

Folio : Tipo de solicitud : Fecha de registro :
 OMV : Solicitud de compra de equipos terminales Usuario : Estatus :
 Rechazado

Detalle del servicio

No.	Modelo de equipo celular	Precio por unidad	Cantidad solicitada	Precio por cantidad
1	ALCATEL 3G MT30W VOZ MOVETIME FAMILY WATCH ROSA	\$ 1,469.91	10	\$ 14,699.10
Subtotal :				\$ 14,699.10
I.V.A. :				\$ 2,351.86
Total :				\$ 17,050.96
Tiempo estimado :				8 Semanas

Documentos

Usuario	Documento	Fecha		Adjuntar archivo
	Comprobante de pago de equipos terminales.pdf			Adjuntar archivo

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	El comprobante de pago no corresponde al monto de la solicitud de equipos terminales.		
	Se agrega comprobante de pago por los equipos solicitados.		
	Fin de validación, se solicita el comprobante de pago por los equipos solicitados, a partir de esta fecha y de confirmar el pago correrá el tiempo de entrega.		

16.3.3 Descripción del proceso: Solicitud de compra de tarjetas SIM/USIM

1. Para agregar una SIM card, dar clic en el botón  se mostrará una ventana emergente para seleccionar el formato de las SIM's y el Volumen en piezas a solicitar para aceptar dar clic en el botón [Confirmar], para generar el folio SEG dar clic en el botón de [Confirmar], dar clic en el botón [Aceptar] y se notificará por correo.

Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	SOLICITUD DE COMPRA DE TARJETAS SIM/USIM		14/10/21 17:09:42

Detalle del servicio

SIM card



SIM
Piezas

Regresar
Confirmar

SIM card

SIM : .: Selecciona .:

Volumen (piezas) :

Cancelar
Confirmar

Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	SOLICITUD DE COMPRA DE TARJETAS SIM/USIM		07/09/21 15:35:34

Detalle del servicio

SIM card



SIM
Piezas


Micro

40

Regresar
Confirmar

*Repetir este paso las veces que se requiera agregar algún formato de SIM card.



La Solicitud ha sido ingresada con el Folio: 00038.

Aceptar

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del OMV

Se le notifica que se ha creado la **Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM** con el número de folio: **00036**.

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

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

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :
 Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	08/10/2021 14:14:00	00033	Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM	Abierto

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :
 Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	07/10/2021 20:34:41	00055	Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM	En Proceso

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
00007	Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM	07/09/2021 15:35:20
OMV :	Usuario :	Estatus :
		En Proceso

Detalle del servicio

SIM Card

SIM	Piezas
Micro	20

Documentos

Comentarios

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

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
06/10/2021 17:02:42	00118	Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM	Terminado

Datos generales del solicitante

Folio : 00007	Tipo de solicitud : Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM	Fecha de registro : 07/09/2021 15:35:20
OMV :	Usuario :	Estatus : Terminado

Detalle del servicio

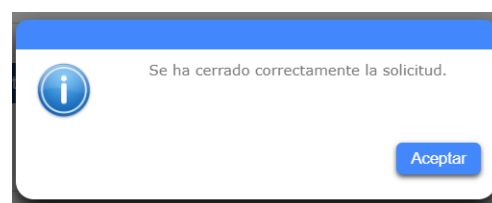
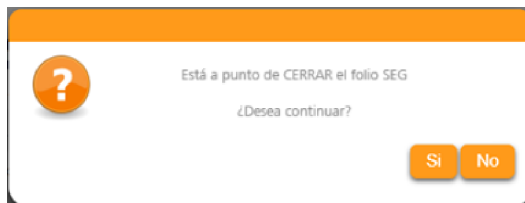
SIM Card

SIM	Piezas
Micro	20

Documentos

Comentarios

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



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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
07/10/2021 19:35:05	00027	Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM	Cerrado

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

Gestor de solicitudes

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

Tipo :

		Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
		07/10/2021 19:35:36	00028	Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM	Rechazado
07/10/2021 19:35:36 00028 Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM Rechazado					

Datos generales del solicitante

Folio :
00007
OMV :

Tipo de solicitud :
Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM
Usuario :

Fecha de registro :
14/10/2021 17:12:22
Estatus :
Rechazado

Detalle del servicio

SIM Card

SIM	Piezas
SIM	20

Documentos

Comentarios

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

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

Gestor de solicitudes

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

Tipo :



	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	07/10/2021 19:36:28	00029	Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM	Cancelado

Datos generales del solicitante

Folio : 00009	Tipo de solicitud : Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM	Fecha de registro : 07/09/2021 16:23:00	Fecha de cierre : 07/09/2021 17:24:39
OMV :	Usuario :	Estatus : Cancelado	

Detalle del servicio

SIM Card

SIM	Piezas
Nano	80

Documentos

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
Supervisor OMV	Se cancela folio ya que el folio SEG esta duplicado.		Solicitud de información

16.3.4 Descripción del proceso: Solicitud de comprobación de equipos terminales

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

Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud : SOLICITUD DE COMPROBACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES	Usuario :	Fecha de registro :
----------------	---	-----------	---------------------

Detalle del servicio

Contacto técnico operador virtual

Nombre :	Alejandra Herrera
Puesto :	Jefatura de IT
Teléfono oficina :	5544332211
Celular :	5644332211
Correo electrónico :	a.herrera@dominio.com

Contacto comercial operador virtual

Nombre :	Maria Pérez
Puesto :	Gerencia comercial
Teléfono oficina :	1122334455
Celular :	1622334455
Correo electrónico :	m.perez@dominio.com

Especificaciones generales del producto

Marca :	Poco
Modelo :	11 A
Tipo de equipo :	16 GB
Version de software :	Android 8
Versión de hardware :	Básico
Chipset :	Corepilot

Contacto técnico proveedor de equipo terminal

Nombre :	Isabel Cruz
Puesto :	Gerente IT
Teléfono oficina :	5500998877
Celular :	5600998877
Correo electrónico :	i.cruz@dominio.com

Frecuencias de operación

GSM :

850 MHZ :

900 MHZ :

1800 MHZ :

1900 MHZ :

UMTS :

850 MHZ :

1900 MHZ :

2100 MHZ :

LTE :

700 MHZ :

1700/2100 MHZ :

2600 MHZ :

5G :

n78(3500 MHZ) :

Protocolo de datos

GSM :

GPRS :

EDGE :

UMTS :

HSDPA :

HSUPA :

HSPA+ :

Departamento de autenticación

SIM LOCK :

CIFRADO :

PERSONALIZACION :

PIN/PUK :

AUTENTICACION :

OTRO :

ESPECIFICAR :

Observaciones :

NA

Regresar

Confirmar

SEG- Sistema Electrónico de Gestión

Nombre del OMV

Se le notifica que se ha creado la **Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales** con el número de folio: **00000**.

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

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



La Solicitud ha sido generada con el Folio: 00010.

Aceptar

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

Gestor de solicitudes

Folio :

Fecha de :

A :

Estatus :

Tipo :

Buscar

Limpiar filtros

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
		Solicitud de comprobación de equipos terminales		Abierto
		Solicitud de servicios adicionales		Abierto

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	06/10/2021 12:08:15	00010	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	En Proceso

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
OMV :	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	
	Usuario :	Estatus : En Proceso

Detalle del servicio

Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales

DATOS GENERALES DEL OPERADOR VIRTUAL

OMV Fecha de Elaboración 06/10/21 Folio 00011

CONTACTO TÉCNICO OPERADOR VIRTUAL CONTACTO COMERCIAL OPERADOR VIRTUAL

Nombre	Alejandra Herrera	Nombre	Maria Alejandra
Puesto	Jefe de IT	Puesto	Gerente comercial
Teléfono Oficina	5544332211	Teléfono Oficina	1122334455
Celular	5544332211	Celular	1222334455
Correo Electrónico	a.herrera@dominio.com	Correo Electrónico	m.perez@dominio.com

ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO CONTACTO TÉCNICO PROVEEDOR DE EQUIPO TERMINAL

Marca	Poco	Nombre	Tadeo Yescas
Modelo	A11	Puesto	Gerente IT
Tipo de Equipo	16 GB	Teléfono Oficina	2233445566
Version de Software	Android	Celular	2333445566
Version de Hardware	Básico	Correo Electrónico	t.yescas@dominio.com
Chipset	3ra generación		

Frecuencias de operación

GSM :	UMTS :	LTE :
850 MHz : Si	850 MHz : Si	700 MHz : Si
900 MHz : Si	1900 MHz : Si	1700/2100 MHz : Si
1800 MHz : Si	2100 MHz : Si	2600 MHz : Si
1900 MHz : Si		5G :
		n78(3500 MHz) : Si

PROTOCOLO DE DATOS

GSM	UMTS
GPRS	Si
EDGE	Si
	Si
	Si

DEPARTAMENTO DE AUTENTICACIÓN

SIM LOCK	Si	CIFRADO	Si	PERSONALIZACION	Si
PIN/PUK	Si	AUTENTICACION	Si		
OTRO	No	ESPECIFICAR			

OBSERVACIONES:

Documentos

Comentarios

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

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
		Solicitud de comprobación de equipos terminales		Terminado
		Solicitud de servicios adicionales		Abierto

Datos generales del solicitante

Folio : Tipo de solicitud : Fecha de registro :

OMV : Usuario : Estatus :

Detalle del servicio

Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales

DATOS GENERALES DEL OPERADOR VIRTUAL

OMV : Fecha de Elaboración : 06/10/21 Folio : 00011

CONTACTO TÉCNICO OPERADOR VIRTUAL CONTACTO COMERCIAL OPERADOR VIRTUAL

Nombre : Alejandra Herrera Nombre : Mario Alejandra
Puesto : Jefe de IT Puesto : Gerente comercial
Teléfono Oficina : 5544332211 Teléfono Oficina : 122334455
Celular : 9644332211 Celular : 122334455
Correo Electrónico : a.herrera@dominio.com Correo Electrónico : m.perez@dominio.com

ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO CONTACTO TÉCNICO PROVEEDOR DE EQUIPO TERMINAL

Marca : Poco Nombre : Tadoo Yelicas
Modelo : A11 Puesto : Gerente IT
Tipo de Equipo : 16 GB Teléfono Oficina : 2233445566
Versión de Software : Android Celular : 2233445566
Versión de Hardware : Básico Correo Electrónico : t.yescas@dominio.com
Chipset : 3ra generación

Frecuencias de operación

GSM : UMTS : LTE :
850 MHz : Si 850 MHz : Si 700 MHz : Si
900 MHz : Si 1900 MHz : Si 1700/2100 MHz : Si
1800 MHz : Si 2100 MHz : Si 2600 MHz : Si
1900 MHz : Si
5G :
n78(3500 MHz) : Si

PROTOCOLO DE DATOS

GSM UMTS
GPRS Si HSDPA Si
EDGE Si HSUPA Si
HSPA+ Si

DEPARTAMENTO DE AUTENTICACIÓN

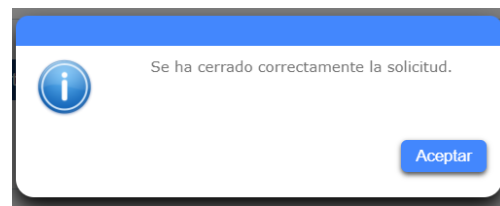
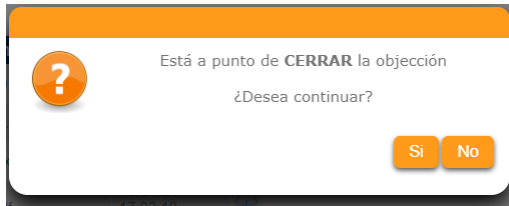
SIM LOCK Si CIFRADO Si PERSONALIZACION Si
PIN/PUK Si AUTENTICACION Si
OTRO No ESPECIFICAR

OBSERVACIONES:

Documentos

Comentarios

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



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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	Solicitud de comprobación de equipos terminales		Cerrado
	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	Solicitud de comprobación de equipos terminales		Rechazado
	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
OMV :	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales (Usuario) :	Estatus : Rechazado

Detalle del servicio

Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales

CELMAX

DATOS GENERALES DEL OPERADOR VIRTUAL

OMV : Fecha de Elaboración : 14/10/21 Folio : 00013

CONTACTO TÉCNICO OPERADOR VIRTUAL		CONTACTO COMERCIAL OPERADOR VIRTUAL	
Nombre	Maria	Nombre	Juan
Puesto	Dirección	Puesto	Analista
Teléfono Oficina	5544332211	Teléfono Oficina	5544332211
Celular	5544332211	Celular	5544332211
Correo Electrónico	correo@dominio.com	Correo Electrónico	correo@dominio.com

ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO

CONTACTO TÉCNICO PROVEEDOR DE EQUIPO TERMINAL	
Marca	Samsung
Modelo	A345
Tipo de Equipo	Completo
Version de Software	Android 9
Versión de Hardware	Ultra
Chipset	15e3er

Frecuencias de operación

GSM :	UMTS :	LTE :
850 MHz : Si	850 MHz : Si	700 MHz : Si
900 MHz : Si	1900 MHz : Si	1700/2100 MHz : Si
1800 MHz : Si	2100 MHz : Si	2600 MHz : Si
1900 MHz : Si		5G :
		n78(3500 MHz) : Si

PROTOCOLO DE DATOS

GSM		UMTS	
GPRS	Si	HSDPA	Si
EDGE	Si	HSPA+	Si

DEPARTAMENTO DE AUTENTICACIÓN

SIM LOCK ☐ SI ☐ NO ☐ OTRO ☐ No

CIFRADO ☐ SI ☐ NO ☐ OTRO ☐ No

PIN/PUK ☐ SI ☐ NO ☐ OTRO ☐ No

AUTENTICACION ☐ SI ☐ NO ☐ OTRO ☐ No

ESPECIFICAR

OBSERVACIONES:

Favor de revisar la solicitud

Descargar en excel

Documentos

Usuario Documento Fecha Adjuntar archivo

Comentarios

Usuario Comentario Fecha Tipo

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

Regresar Confirmar

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus : Buscar

Tipo : Limpiar filtros

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
		Solicitud de comprobación de equipos terminales		Cancelado
		Solicitud de servicios adicionales		Abierto

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :	Fecha de cierre :
OMV :	Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales	Usuario :	Estatus : Cancelado

Detalle del servicio

Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales

DATOS GENERALES DEL OPERADOR VIRTUAL

OMV Fecha de Elaboración 06/10/21 Folio 00011

CONTACTO TÉCNICO OPERADOR VIRTUAL

Nombre Alejandra Herrera
Puesto Jefe de IT
Teléfono Oficina 5544332211
Celular 5544332211
Correo Electrónico a.herrera@dominio.com

CONTACTO COMERCIAL OPERADOR VIRTUAL

Nombre María Alejandra
Puesto Gerente comercial
Teléfono Oficina 1122334455
Celular 1222334455
Correo Electrónico m.perez@dominio.com

ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO

Marca Poco
Modelo A11
Tipo de Equipo 16 GB
Version de Software Android
Versión de Hardware Básico
Chipset 3ra generación

CONTACTO TÉCNICO PROVEEDOR DE EQUIPO TERMINAL

Nombre Tadeo Yescas
Puesto Gerente IT
Teléfono Oficina 2233445566
Celular 2333445566
Correo Electrónico tyescas@dominio.com

Frecuencias de operación

GSM :
850 MHz : SI
900 MHz : SI
1800 MHz : SI
1900 MHz : SI

UMTS :
850 MHz : SI
1900 MHz : SI
2100 MHz : SI

LTE :
700 MHz : SI
1700/2100 MHz : SI
2600 MHz : SI
5G :
n78(3500 MHz) : SI

PROTOCOLO DE DATOS

GSM		UMTS	
GPRS	SI	HSDPA	SI
EDGE	SI	HSUPA	SI
		HSPA+	SI

DEPARTAMENTO DE AUTENTICACIÓN

SIM LOCK	SI	CIFRADO	SI	PERSONALIZACIÓN	SI
PIN/PUK	SI	AUTENTICACIÓN	SI		
OTRO	No	ESPECIFICAR			

OBSERVACIONES:

[Descargar en excel](#)

Documentos

[Usuario](#) [Documento](#) [Fecha](#)

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
Supervisor OMV	Se cancela folio ya que el folio SEG esta duplicado.		Solicitud de información

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

16.3.5 Descripción del proceso: Solicitud de comprobación de tarjetas SIM/USIM

- En el formato capturar la siguiente información, dar clic en el botón [Confirmar], aparecerá una ventana emergente donde indica que se generó el folio SEG dar clic en el botón [Aceptar] y se notificara por correo.

Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	SOLICITUD DE COMPROBACIÓN DE TARJETAS SIM/USIM		

Detalle del servicio

Contacto técnico operador virtual Nombre : Maria Herrera Puesto : Gerente de IT Teléfono oficina : 5544332211 Celular : 5644332211 Correo electrónico : m.herrera@dominio.com	Contacto comercial operador virtual Nombre : Alejandra Pérez Puesto : Gerente comercial Teléfono oficina : 1122334455 Celular : 1222334455 Correo electrónico : a.perez@dominio.com
Especificaciones generales del producto Proveedor : Alex's industries Marca y modelo CHIP : Express Mask : 1E2RR56 Familia del producto : Segunda generación ATR (Answer to Reset) : #111122 PTS (Protocol Transfer Selection) : Q12 Cap. de memoria EEPROM : EE1	Contacto técnico proveedor de tarjetas SIM/USIM Nombre : Tadeo Yescas Puesto : Jefe de IT Teléfono oficina : 1122334455 Celular : 1222334455 Correo electrónico : @dominio.com

Algoritmos de seguridad alojados en ROM

AAAAAA111122233333

Aplicaciones contenidas en el perfil eléctrico

3 aplicaciones

ID comercial del P.E.	Tecnología	Formato
321135667	SIM SI	2FF SI
	USIM SI	3FF SI
		4FF SI
		2FF/3FF Troquelado dos en uno SI
		2FF/3FF/4FF Troquelado tres en uno SI

Versión del perfil eléctrico

Primera

Observaciones :

NA

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

La Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM con folio 00000 ha sido generada
SEG - Sistema Electrónico de Gestión

Se le notifica que se ha generado la **Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM** con número de folio: **00000**.

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

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



La Solicitud ha sido generada con el Folio: 00010.

Aceptar

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Buscar

Limpiar filtros

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
		Solicitud de comprobación de tarjetas SIM/USIM		Abierto
		Solicitud de servicios adicionales		Abierto

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Buscar

Limpiar filtros

	Fecha de registro	Folio	Tipo de solicitud	Estatus
	07/10/2021 20:34:41	00055	Solicitud de comprobación de tarjetas SIM/USIM	En Proceso

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
OMV :	Usuario :	Estatus :
		En Proceso

Detalle del servicio**Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM**

Operador Virtual	Fecha de Elaboración	06/10/21	Folio	00008
CONTACTO TECNICO OPERADOR VIRTUAL	CONTACTO COMERCIAL OPERADOR VIRTUAL			
Nombre	Alejandra	Nombre	Maria	
Puesto	Gerente IT	Puesto	Gerente comercial	
Teléfono Oficina	5544332211	Teléfono Oficina	1122334455	
Celular	5444332211	Celular	1222334455	
Correo Electrónico	a@dominio.com	Correo Electrónico	m@dominio.com	
ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO	CONTACTO TECNICO PROVEEDOR DE TARJETAS SIM/USIM			
Proveedor	Alex's industries	Nombre	Tadeo	
Marca y Modelo CHIP	Bose modelo 2	Puesto	Gerente IT	
Mask	34A	Teléfono Oficina	0099887766	
Familia del Producto	Tercera	Celular	0999887766	
ATR (Answer to Reset)	#1232w	Correo Electrónico	t@dominio.com	
PTS (Protocol Transfer Selection)	#4RES4			
Cap. de Memoria EEPROM	A123			
ALGORITMOS DE SEGURIDAD ALOJADOS EN ROM:	APLICACIONES CONTENIDAS EN EL PERFIL ELECTRICO			
3 Algoritmos	5 Aplicaciones			
ID Comercial del P.E.	Tecnología	Formato		
847902	SIM SI	2FF	SI	
	USIM SI	3FF	SI	

Documentos

Comentarios



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

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus : Tipo :



Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	Solicitud de comprobación de tarjetas SIM/USIM		Terminado
	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
OMV :	Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM	
Usuario :		Estatus : Terminado

Detalle del servicio

Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM

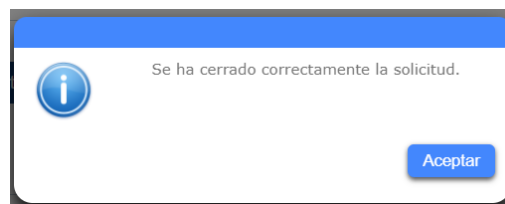
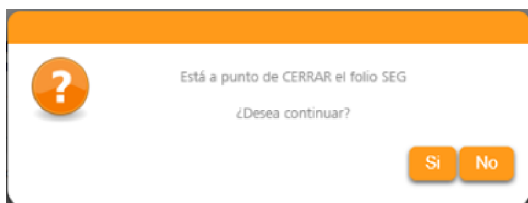
Operador Virtual	Fecha de Elaboración	06/10/21	Folio	00008
CONTACTO TECNICO OPERADOR VIRTUAL	CONTACTO COMERCIAL OPERADOR VIRTUAL			
Nombre	Alejandra	Nombre	Maria	
Puesto	Gerente IT	Puesto	Gerente comercial	
Teléfono Oficina	5544332211	Teléfono Oficina	1122334455	
Celular	5444332211	Celular	1222334455	
Correo Electrónico	a@dominio.com	Correo Electrónico	m@dominio.com	
ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO	CONTACTO TECNICO PROVEEDOR DE TARJETAS SIM/USIM			
Proveedor	Alex's industries	Nombre	Tadeo	
Marca y Modelo CHIP	Bose modelo 2	Puesto	Gerente IT	
Mask	34A	Teléfono Oficina	0099887766	
Familia del Producto	Tercera	Celular	0999887766	
ATR (Answer to Reset)	#1232w	Correo Electrónico	t@dominio.com	
PTS (Protocol Transfer Selection)	#4RES4			
Cap. de Memoria EEPROM	A123			
ALGORITMOS DE SEGURIDAD ALOJADOS EN ROM:	3 Algoritmos	APLICACIONES CONTENIDAS EN EL PERFIL ELECTRICO	5 Aplicaciones	
ID Comercial del P.E.	847902	Tecnología	Formato	
		SIM	2FF	Si
		USIM	3FF	Si

Documentos

Comentarios



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



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

Gestor de solicitudes

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

Tipo :

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
		Solicitud de comprobación de tarjetas SIM/USIM		Cerrado
		Solicitud de servicios adicionales		Abierto

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

Gestor de solicitudes

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

Tipo :

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
		Solicitud de comprobación de tarjetas SIM/USIM		Rechazado
		Solicitud de servicios adicionales		Abierto

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
OMV :	Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM Usuario :	Estatus : Rechazado

Detalle del servicio

Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM

Operador Virtual	Fecha de Elaboración	14/10/21	Folio	00011
CONTACTO TECNICO OPERADOR VIRTUAL	CONTACTO COMERCIAL OPERADOR VIRTUAL			
Nombre	Juan	Nombre	Paco	
Puesto	Director	Puesto	Gerencia	
Teléfono Oficina	5544332211	Teléfono Oficina	5544332211	
Celular	5544332211	Celular	5544332211	
Correo Electrónico	correo@dominio.com	Correo Electrónico	correo@dominio.com	
ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO	CONTACTO TECNICO PROVEEDOR DE TARJETAS SIM/USIM			
Proveedor	Alex's INC	Nombre	Pedro	
Marca y Modelo CHIP	INTEL	Puesto	Jefatura	
Mask	3	Teléfono Oficina	5544332211	
Familia del Producto	CQ	Celular	5544332211	
ATR (Answer to Reset)	ADFG	Correo Electrónico	correo@dominio.com	
PTS (Protocol Transfer Selection)	1R4T56			
Cap. de Memoria EEPROM	385602-G			
ALGORITMOS DE SEGURIDAD ALOJADOS EN ROM:	SDXEEEE-98	APLICACIONES CONTENIDAS EN EL PERFIL ELECTRICO	DDE-099-11-ID	
ID Comercial del P.E.	5678	Tecnología	Formato	
		SIM	2FF	Si

[Descargar en formato excel](#)

Documentos

[Usuario](#) [Documento](#) [Fecha](#) [Adjuntar archivo](#)

Comentarios

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

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

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

Gestor de solicitudes

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

Tipo : [Limpiar filtros](#)

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
	Solicitud de comprobación de tarjetas SIM/USIM		Cancelado
	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :	Fecha de cierre :
OMV :	Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM Usuario :	Estatus : Cancelado	

Detalle del servicio

Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM

Operador Virtual	Fecha de Elaboración	06/10/21	Folio	00008
CONTACTO TECNICO OPERADOR VIRTUAL	CONTACTO COMERCIAL OPERADOR VIRTUAL			
Nombre	Alejandra	Nombre	Maria	
Puesto	Gerente IT	Puesto	Gerente comercial	
Teléfono Oficina	5544332211	Teléfono Oficina	1122334455	
Celular	5444332211	Celular	1222334455	
Correo Electrónico	a@dominio.com	Correo Electrónico	m@dominio.com	
ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO				
CONTACTO TECNICO PROVEEDOR DE TARJETAS SIM/USIM				
Proveedor	Alex's industries	Nombre	Tadeo	
Marca y Modelo CHIP	Bose modelo 2	Puesto	Gerente IT	
Mask	34A	Teléfono Oficina	0099887766	
Familia del Producto	Tercera	Celular	0999887766	
ATR (Answer to Reset)	#1232w	Correo Electrónico	t@dominio.com	
PTS (Protocol Transfer Selection)	#4RES4			
Cap. de Memoria EEPROM	A123			
ALGORITMOS DE SEGURIDAD ALOJADOS EN ROM:				
5 Aplicaciones				
ID Comercial del P.E.	Tecnología	Formato		
847902	SIM Si USIM Si	2FF Si 3FF Si		

Documentos

Usuario Documento Fecha

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
Supervisor OMV	Se cancela folio ya que el folio SEG esta duplicado.		Solicitud de información

Regresar

16.3.6 Descripción del proceso: Solicitud de servicios adicionales

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

Datos generales del solicitante

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

Servicios adicionales requeridos

Bloqueo de IMEI por fraud

Detalle del servicio

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

Documentos

Adjuntar archivo :

Adjuntar archivo



Regresar

Confirmar

La Solicitud de servicios adicionales con folio 00000 ha sido generada

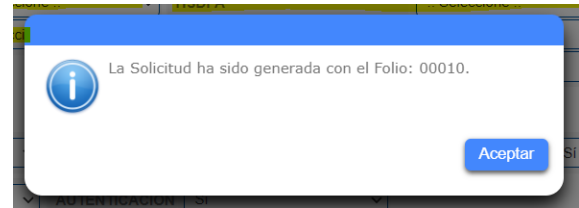
SEG - Sistema Electrónico de Gestión

OMV

Se le notifica que se ha generado la **Solicitud de servicios adicionales** con el folio SEG: 00000.

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

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



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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

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

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
05934	Solicitud de servicios adicionales	15/12/2025 11:21:48	Validado
05836	Solicitud de servicios adicionales	28/11/2025 14:25:55	Cerrado

Datos generales del solicitante

Folio : Tipo de solicitud : Fecha de registro :

Razón social : Usuario : Estatus :

Detalle del servicio

Servicio :

Descripción :

Documentos

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Finaliza la validación, inicia la atención de la solicitud.		Validado
	En validación de la información.		En validación

3. Telcel cambiara el estatus a “En proceso”, cuando este desarrollando el folio SEG.

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
1	Solicitud de servicios adicionales		En proceso

Datos generales del solicitante

Folio : Tipo de solicitud : Fecha de registro :
Razón social : Usuario : Estatus :
Solicitud de servicios adicionales En proceso

Detalle del servicio

Servicio : Bloqueo de IMEI por fraude/robo
Descripción : Solicito de su ayuda para el bloqueo de los siguientes IME's adjuntados

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	
	20251208_CRT_015-2025.pdf		Adjuntar archivo

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	La solicitud se encuentra en proceso		
	Finaliza la validación, inicia la atención de la solicitud.		Validado
	En validación de la información.		En validación

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
1	Solicitud de servicios adicionales		Terminado
2	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

Datos generales del solicitante

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

Detalle del servicio

Servicio : Bloqueo de IMEI por fraude/robo
Descripción : Solicito de su ayuda para el bloqueo de los siguientes IME's adjuntados

Documentos

Usuario	Documento	Fecha		Adjuntar archivo
	20251208_CRT_015-2025.pdf			

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Terminan los trabajos de implementación, favor de validar.		Conclusión de implementación y Ejecución de pruebas
	La solicitud se encuentra en proceso		
	Finaliza la validación, inicia la atención de la solicitud.		Validado
	En validación de la información.		En validación

Regresar**Rechazar****Finalizar**

Está a punto de **CERRAR** la objeción
¿Desea continuar?

Sí

No



Se ha cerrado correctamente la solicitud.

Aceptar

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

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

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

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

Datos generales del solicitante

Folio : Tipo de solicitud : Fecha de registro :
OMV : Usuario : Estatus :
Rechazado

Detalle del servicio

Servicio: Nuevo Servicio

Se requiere de un nuevo servicio

Documentos

Usuario Documento Fecha

27790050

Comentarios

Usuario Comentario Fecha Tipo

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

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

Gestor de solicitudes

Folio :

Fecha de : / / A : / /

Estatus :

Buscar

Tipo :

Limpiar filtros

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
16715291	Solicitud de servicios adicionales		Cancelado
16715291	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

Datos generales del solicitante

Folio : OMV : 16715291

Tipo de solicitud : Solicitud de Servicios Adicionales

Fecha de registro :

Fecha de cierre :

Usuario :

Estatus :

Detalle del servicio

Servicio: Bloqueo de IMEI por fraude

Se adjuntan los IMEI's que se quieren bloquear

Documentos

Usuario	Documento	Fecha
	16715291	

Comentarios

Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
Supervisor OMV	Se cancela folio ya que el folio SEG esta duplicado.		Solicitud de información

Regresar

Confirmar

16.3.7 Descripción del proceso: Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico

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

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

Datos generales del solicitante

Razón social :	Tipo de solicitud :	Usuario :	Fecha de registro :
	Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico		28/10/2021 16:55:01

Detalle del servicio

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

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

Comentarios :
Sin comentarios

Adjuntar archivo :

Adjuntar archivo 

Regresar **Confirmar**

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

SEG - Sistema Electrónico de Gestión

Se le notifica que se ha generado la **Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico** con número de folio: **00000**.

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

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

La Solicitud ha sido generada con el Folio: 00010.

Aceptar

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus : **Buscar**

Tipo : **Limpiar filtros**

	Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
		Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico		Abierto
		Solicitud de servicios adicionales		Abierto

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
41718121	Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico		En proceso
	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

Datos generales del solicitante

Folio : Tipo de solicitud : Fecha de registro :

OMV : Usuario : Estatus :

Detalle del servicio

Solución a Conflictos de Carácter Técnico

Descripción del conflicto:

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

Peticion de solución:

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

Documentos

41718121

Comentarios

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

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
41718121	Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico		Terminado
	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :
OMV :	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico Usuario :	Estatus : Terminado

Detalle del servicio

Solución a Conflictos de Carácter Técnico

Descripción del conflicto:

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

Petición de solución:

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

Documentos

Usuario	Documento	Fecha		Adjuntar archivo
QAMAXCOM	41718121			

Comentarios

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

Regresar

Rechazar

Finalizar



Está a punto de CERRAR el folio SEG

¿Desea continuar?

Si No



Se ha cerrado correctamente la solicitud.

Aceptar

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

Gestor de solicitudes

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

Tipo : Limpiar filtros

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

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
46602311	Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico	14/10/2021 18:19:12	Rechazado
	Solicitud de servicios adicionales		Abierto
	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

Datos generales del solicitante

Folio : Tipo de solicitud : Fecha de registro :
Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico

OMV : Usuario : Estatus :
Rechazado

Detalle del servicio

Solución a Conflictos de Carácter Técnico

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

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

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	Adjuntar archivo
46602311	14/10/2021 18:19:12	Adjuntar archivo	

Comentarios

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

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

Gestor de solicitudes

Folio : Fecha de : A : Estatus :

Tipo :

Folio	Tipo de solicitud	Fecha de registro	Estatus
46602311	Solicitud de solución a conflictos de carácter técnico	14/10/2021 18:19:12	Cancelado
	Solicitud de servicios adicionales		Abierto
	Solicitud de servicios adicionales		Abierto

Datos generales del solicitante

Folio :	Tipo de solicitud :	Fecha de registro :	Fecha de cierre :
OMV :	Solicitud de Solución a Conflictos de Carácter Técnico Usuario :	Estatus :	
		Cancelado	

Detalle del servicio

Solución a Conflictos de Carácter Técnico

Descripción del conflicto:

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

Petición de solución:

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

Documentos

Usuario	Documento	Fecha	
	29971282		

Comentarios

	Usuario	Comentario	Fecha	Tipo
	Supervisor OMV	Se cancela folio ya que el folio SEG esta duplicado.		Solicitud de información

Regresar

Confirmar

17 ANTIGÜEDAD DE INFORMACIÓN EN EL SEG

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