

RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES FORMALIZA Y RESUELVE LAS CONDICIONES MEDIANTE LAS CUALES SE IMPLEMENTARÁ EL APÉNDICE B ENLACES DEDICADOS DISEÑO FUNCIONAL Y TÉCNICO DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJOS DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE.

ANTECEDENTES

- I. **Decreto de Reforma Constitucional.** El 11 de junio de 2013, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (en lo sucesivo, el "DOF"), el "DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones" (en lo sucesivo, el "Decreto"), mediante el cual se creó al Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto"), como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones conforme a lo dispuesto en la propia Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en lo sucesivo, la "Constitución") y en los términos que fijan las leyes, teniendo a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

El artículo Octavo Transitorio, fracción III, del Decreto, confirió la atribución al Instituto para determinar la existencia de Agentes Económicos Preponderantes en los sectores de radiodifusión y de telecomunicaciones, e imponer las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales.

- II. **Determinación del Agente Económico Preponderante.** Con fecha 6 de marzo de 2014 el Pleno del Instituto en su V Sesión Extraordinaria, aprobó por acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES DETERMINA AL GRUPO DE INTERÉS ECONÓMICO DEL QUE FORMAN PARTE AMÉRICA MÓVIL, S.A.B. DE C. V., TELÉFONOS DE MEXICO, S.A.B. DE C. V., TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., RADIOMÓVIL DIPSA, S.A.B. DE C.V., GRUPO CARSO, S.A.B. DE C.V., Y GRUPO FINANCIERO INBURSA, S.A.B. DE C.V., COMO AGENTE ECONÓMICO

PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y LE IMPONE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE SE AFECTE LA COMPETENCIA Y LA LIBRE CONCURRENCIA." (en lo sucesivo, la "Resolución AEP").

En la Resolución AEP el Pleno emitió el Anexo 2 denominado "*MEDIDAS RELACIONADAS CON INFORMACIÓN, OFERTA Y CALIDAD DE SERVICIOS, ACUERDOS EN EXCLUSIVA, LIMITACIONES AL USO DE EQUIPOS TERMINALES ENTRE REDES, REGULACIÓN ASIMÉTRICA EN TARIFAS E INFRAESTRUCTURA DE RED, INCLUYENDO LA DESAGREGACIÓN DE SUS ELEMENTOS ESENCIALES Y, EN SU CASO, LA SEPARACIÓN CONTABLE, FUNCIONAL O ESTRUCTURAL AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE, EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJOS*" (en lo sucesivo, las "Medidas Fijas").

- III. **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.** Con fecha 14 de julio de 2014, se publicó en el DOF el "*DECRETO por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión*", (en lo sucesivo, el "Decreto de Ley") entrando en vigor la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la "LFTyR") el 13 de agosto del 2014.
- IV. **Sistema Electrónico de Gestión.** En Sesión Ordinaria celebrada el día 28 de mayo de 2014, el Pleno del Instituto mediante Acuerdo P/IFT/280514/127, emitió el "*ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES ESTABLECE LOS COMITÉS TÉCNICOS DE LOS SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE GESTIÓN PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES; SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE GESTIÓN PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJOS; Y DE DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL Y EXPIDE SUS REGLAS DE OPERACIÓN*", mediante la cual se creó el Comité Técnico para el Sistema Electrónico de Gestión para los servicios de telecomunicaciones fijos (en lo sucesivo, el "Comité").
- V. **Convocatoria de participación.** El Instituto publicó en su página de Internet la convocatoria emitida por el Pleno a efecto de designar y registrar a los representantes del Agente Económico Preponderante, concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones y operadores móviles virtuales interesados en participar en los Comités Técnicos.

- VI. **Novena Sesión del Comité.** El 22 de abril de 2016 se celebró la Novena Sesión Ordinaria del Comité, en la que Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (en lo sucesivo, "Telmex") y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Telnor"), como integrantes del Agente Económico Preponderante (en lo sucesivo, el "AEP"), presentaron el documento "*Sistema Electrónico de Gestión SEG Diseño Funcional y Técnico Apéndice B Enlaces Dedicados*".
- VII. **Décima Sesión del Comité.** El 25 de mayo de 2016 se celebró la Décima Sesión Ordinaria del Comité, en la que Telmex y Telnor, como integrantes del AEP, presentaron el documento "*Sistema Electrónico de Gestión SEG Diseño Funcional y Técnico Apéndice B Enlaces Dedicados*" y se realizó la votación del mismo.

En virtud de los citados Antecedentes, y

CONSIDERANDO

PRIMERO.- Competencia del Instituto. De conformidad con el artículo 28, párrafos décimo quinto y décimo sexto de la Constitución, el Instituto tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a Infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales. Asimismo, es autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones, por lo que en éstos regulará de forma asimétrica a los participantes en estos mercados con el objeto de eliminar eficazmente las barreras a la competencia y la libre concurrencia; impondrá límites a la concentración nacional y regional de frecuencias, al concesionamiento y a la propiedad cruzada que controle varios medios de comunicación que sean concesionarios de radiodifusión y telecomunicaciones que sirvan a un mismo mercado o zona de cobertura geográfica, y ordenará la desincorporación de activos, derechos o partes necesarias para asegurar el cumplimiento de estos límites, garantizando con ello lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

Ahora bien, en cumplimiento a lo establecido en el artículo Octavo Transitorio, fracción III del Decreto y mediante la Resolución AEP, el Instituto determinó la existencia de Agentes Económicos Preponderantes en los sectores de radiodifusión y de telecomunicaciones, e impuso las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales.

Dichas medidas incluyen las Medidas Fijas, mismas que están relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructuras de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural de dichos agentes.

Asimismo, el artículo Trigésimo Quinto Transitorio del Decreto de Ley dispone que las resoluciones administrativas que el Instituto hubiere emitido previamente a la entrada en vigor del mismo en materia de preponderancia, continuarán surtiendo todos sus efectos, por lo que la Resolución AEP y sus anexos se encuentran vigentes.

SEGUNDO.- Sistema Electrónico de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones Fijos. El Sistema Electrónico de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones Fijos (en lo sucesivo, el "SEG") permitirá que los Concesionarios Solicitantes (en lo sucesivo, los "CS") realicen la contratación de los servicios mayoristas de telecomunicaciones objeto de las Medidas Fijas, dar seguimiento a solicitudes, atención a incidencias y consultar la información actualizada de la red pública de telecomunicaciones del AEP, así como todas aquellas actividades que sean parte del procedimiento de contratación y prestación de los servicios mayoristas.

Al respecto, la Medida Cuadragésima Segunda de las Medidas Fijas establece las características y funciones que el SEG deberá cumplir, dicha Medida señala lo siguiente:

"CUADRAGÉSIMA SEGUNDA.- El Agente Económico Preponderante deberá implementar un Sistema Electrónico de Gestión al que se podrá acceder en todo momento el Instituto y los Concesionarios Solicitantes, por vía remota para consultar información actualizada de la red pública de telecomunicaciones del Agente Económico Preponderante y, de la Infraestructura Pasiva. Realizar la contratación de los servicios y la Capacidad Excedente de Infraestructura Pasiva objeto de las presentes medidas, reportar y dar seguimiento a las fallas e incidencias que se presenten en los servicios contratados, realizar consultas sobre el estado de sus solicitudes de contratación y, todas aquellas que sean necesarias para la correcta operación de los servicios.

El Sistema Electrónico de Gestión deberá prever los mecanismos que garanticen la seguridad de las operaciones realizadas. En caso de que exista información relacionada con las instancias de seguridad nacional, esta no podrá consultarse a través del sistema.

La información de la red pública de telecomunicaciones del Agente Económico Preponderante deberá estar disponible en forma presencial y remota, en un formato que permita su manejo adecuado por parte de los usuarios del sistema.

El Sistema Electrónico de Gestión deberá estar disponible las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, y el Agente Económico Preponderante deberá garantizar la continuidad del sistema y el respaldo de la información.

El Sistema Electrónico de Gestión deberá ser bidireccional, en el sentido de que permitirá el flujo de información de los usuarios del sistema con el Agente Económico Preponderante.

La información intercambiada a través del Sistema Electrónico de Gestión se considerará para todos los efectos como una comunicación oficial entre los involucrados.

El Agente Económico Preponderante deberá habilitar un centro telefónico de atención, así como una dirección de correo electrónico que, en caso de falla del Sistema Electrónico de Gestión, permita realizar las operaciones previstas en el sistema y habilitar procedimientos de registro de las operaciones realizadas.

Una vez que sea restablecido el Sistema Electrónico de Gestión, el Agente Económico Preponderante deberá garantizar que se pueda dar continuidad al procedimiento correspondiente a través de dicho sistema.

El Agente Económico Preponderante deberá aplicar los procedimientos previstos en las presentes medidas y utilizar el Sistema Electrónico de Gestión para las operaciones realizadas por la propia empresa, así como por sus filiales y subsidiarias."

Asimismo, la Medida Cuarta Transitoria de las Medidas Fijas establece los plazos en los cuales el SEG deberá estar disponible y contar con la información que será consultada por parte de los CS, dicha Medida señala lo siguiente:

"CUARTA.- El Agente Económico Preponderante deberá habilitar el Sistema Electrónico de Gestión a más tardar transcurridos seis meses después de se definan los elementos técnicos para su funcionamiento de conformidad con lo señalado en la Medida Transitoria Sexta. Hasta la fecha de habilitación del sistema y la integración de las bases de datos, las operaciones deberán realizarse mediante un centro telefónico de atención, así como una dirección de correo electrónico habilitados por el Agente Económico Preponderante.

A la puesta en funcionamiento del Sistema Electrónico de Gestión, el Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes información básica de su red, y contará con un plazo de veinticuatro meses adicionales para integrar gradualmente, y bajo la supervisión del Instituto, las

bases de datos necesarias para la prestación de los servicios materia de las presentes medidas.

Una vez que sea habilitado el Sistema Electrónico de Gestión, el Agente Económico Preponderante deberá garantizar que se pueda dar continuidad a través del sistema a los procedimientos que se encuentren abiertos."

Al respecto, el Pleno del Instituto formalizará o resolverá de forma definitiva, bajo los principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y/o sana competencia, sobre las condiciones tratadas en el Comité y que no fueron acordadas de manera unánime.

TERCERO.- Comité Técnico del Sistema Electrónico de Gestión Fijo. De manera específica, la Medida Sexta Transitoria de las Medidas Fijas establece el mecanismo por medio del cual el Instituto resolverá las condiciones que el AEP tendrá que observar en el desarrollo del SEG, conforme a lo siguiente:

"SEXTA.- El Instituto presidirá y coordinará un Comité Técnico en el cual, se definirán, a propuesta del Agente Económico Preponderante los formatos, interfaces, mecanismos de seguridad y encriptación, manejo de las bases de datos y todo lo relativo al Sistema Electrónico de Gestión, así como los formatos para la entrega de información que resulten aplicables.

Los acuerdos que alcance el Comité deberán ser adoptados por unanimidad y formalizados por el Instituto. En caso de no alcanzar unanimidad en las decisiones será el Instituto quien resuelva en forma definitiva, tomando en consideración los argumentos, y propuestas de cada parte, bajo principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y competencia.

El Instituto establecerá el Comité Técnico en un plazo que no exceda de noventa días naturales contados a partir de su notificación."

Asimismo, la Regla Décima Cuarta de las "REGLAS DE OPERACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN PARA LA RED FIJA DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE", dispone lo siguiente:

"Regla Décima Cuarta. Se considerará que el Comité ha alcanzado un acuerdo sobre un tema cuando éste haya sido adoptado por Unanimidad.

En caso de no alcanzar Unanimidad, el Instituto será quien resuelva en forma definitiva tomando en consideración los argumentos y propuestas de cada parte, bajo principios de celeridad, equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y sana competencia.

El Instituto podrá revocar los acuerdos del Comité cuando estos vayan en contra del desarrollo eficiente de las Telecomunicaciones de conformidad con lo señalado en la legislación vigente o cuando se afecte la competencia y la libre concurrencia."

Al interior del Comité se discutió el documento denominado "Sistema Electrónico de Gestión SEG Diseño Funcional y Técnico Apéndice B Enlaces Dedicados" del cual se recibieron comentarios de los CS que fueron atendidos por el AEP, y considerando que la discusión de los temas al interior del Comité fueron agotados el Presidente del Comité sometió a votación el contenido del documento señalado, en términos de la Regla Décima Tercera de las "REGLAS DE OPERACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN PARA LA RED FIJA DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE", mismo que se presenta a continuación.

"Apéndice B. Servicios de Enlaces Dedicados

El Sistema Electrónico de Gestión (SEG) permitirá a los Concesionarios Solicitantes (CS), para los servicios de Enlaces Dedicados realizar las siguientes transacciones: Registro y Ratificación de Pronósticos, Contratación y Seguimiento a las Contrataciones de Servicios, Levantamiento y Seguimiento a Incidencias, Reportes y Consultas de Información.

A continuación se detallan cada uno de los módulos que integran este apéndice.

Módulo de Pronósticos:

El SEG permitirá a los CS, la carga semestral de su Pronóstico de Servicios de Enlaces Dedicados para su programa del año inmediato siguiente, esta carga podrá ser por servicio o de manera masiva, así mismo permitirá la ratificación de su pronóstico de manera bimestral. La lógica de operación de este módulo es la siguiente:

Nombre	Proceso: Alta y Ratificación de Pronósticos de Servicios de Enlaces Dedicados
Descripción	Permite dar de alta y ratificar los Pronósticos de servicios de Enlaces Dedicados
Secuencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrar al sistema. 2. Seleccionar la opción de Pronósticos. 3. Seleccionar la opción de Enlaces Dedicados. 4. Seleccionar alguna de las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Pronósticos • Ratificación de pronósticos 5. Si se selecciona la opción de Pronósticos. <ol style="list-style-type: none"> 5.1 El CS podrá cargar su pronóstico de manera manual en el semestre en curso (1er. semestre del año N, se carga del 01-ene al 30-jun del año N-1 y 2do.semestre del año N, se carga

105

	<p>del 01-jul al 31-dic del año N-1), cumpliendo los campos requeridos en el anexo B3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se tienen 2 opciones: <ol style="list-style-type: none"> i. Opción de Guardar; permite al CS almacenar el pronóstico cargado para posteriores ajustes, en tanto no se venza el periodo del semestre correspondiente. ii. Opción Enviar; permite al CS liberar de manera oficial su pronóstico del semestre correspondiente. <p>5.2 El CS podrá cargar su pronóstico de manera masiva mediante la facilidad de importar su pronóstico cargado previamente en un archivo Excel, el cual debe cumplir los campos requeridos en el anexo B3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se tienen 2 opciones: <ol style="list-style-type: none"> i. Opción de Guardar; permite al CS almacenar el pronóstico importado para posteriores ajustes, en tanto no se venza el periodo del semestre correspondiente. ii. Opción Enviar; permite al CS liberar de manera oficial su pronóstico del semestre correspondiente. <p>Una vez que el CS cargue su pronóstico dará clic en el botón enviar liberando de manera oficial su pronóstico, el SEG le asignará a cada servicio un identificador de pronóstico, el cual identificará el servicio pronosticado cuando el CS requiera solicitar su alta.</p> <p>6. Si se selecciona la opción de Ratificación de pronósticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El CS procederá a ratificar de manera bimestral uno a uno los servicios pronosticados. • Para la ratificación se desplegará el listado de todos los servicios pronosticados en el semestre correspondiente y que aún no estén ratificados. Cada registro tendrá la opción de tipo Check Box para ratificarlo de forma individual. Este proceso se repite hasta concluir el proceso de ratificación del semestre correspondiente. <p>Una vez seleccionados el o los servicios, el CS dará clic en el botón enviar para hacer oficial la ratificación de los servicios.</p> <p>7. El SEG permitirá al CS descargar a su equipo los pronósticos realizados en los semestres correspondientes, la información se descargará en formato PDF.</p>
Comentarios	<p>En la ratificación de septiembre, noviembre y enero sólo podrá ratificar pronósticos registrados para el primer semestre. En la ratificación de marzo, mayo y julio sólo podrá ratificar los pronósticos registrados para el segundo semestre. Una vez concluidos los tres periodos de ratificación del primer semestre, los servicios no ratificados de dicho periodo quedarán invalidados, lo mismo ocurrirá para el segundo semestre. Año N es el año que se está pronosticando, y N-1 es el año en el que se realiza el pronóstico.</p>

	Se aceptará realizar modificaciones dentro del semestre del pronóstico N-1, durante los seis meses del periodo incluso aun cuando el CS haya dado la opción Enviar. Para propósito de la ratificación se tomará en cuenta el último envío que el CS haya realizado.
--	---

Anexo B3, Formulario de Pronósticos de Servicios de Enlaces Dedicados.

Información requerida para que los CS registren sus Pronósticos de Servicios de Enlaces Dedicados.

Formato de pronóstico semestral de Enlaces Dedicados.

ENLACES DEDICADOS		
Concesionario Solicitante: _____		
Ciudad Punta A	Capacidad	Cantidad
Ciudad Punta B		
Semestre Pronosticado: _____		

Descripción de los campos que integran el formato de Pronóstico Semestral de Enlaces Dedicados.

CAMPO	DESCRIPCIÓN	CAPTURA	TIPO	CARACTERES	OBLIGATORIO (SI / NO)
CONCESIONARIO SOLICITANTE	Razón Social del CS	Automático	Alfabético	50	SI
Ciudad punta A	Población donde se ubica el domicilio del CS	Lista predeterminada	Alfanumérico	50	SI

Ciudad punta B	Población donde se ubica el domicilio del CS	Lista predeterminada	Alfanumérico	50	SI
Capacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Nx64 (N=1,2,3,4,6,8,10,12,16) • E1,E2,E3,E4 • STM-1,STM-4,STM-16,STM-64, STM-256 • Ethernet: 10Mbps, 20Mbps, 30Mbps,40Mbps, 50Mbps, 60Mbps, 70Mbps,80Mbps, 90Mbps, 100Mbps • GigaEthernet: 100Mbps, 150Mbps, 200Mbps,250Mbps, 300Mbps, 350Mbps,400Mbps, 450Mbps,500Mbps, 550Mbps, 600Mbps, 750Mbps, 1Gbps,2Gbps,4Gbps,6Gbps,8Gbps, 10Gbps 	Lista predeterminada	Alfanumérico	15	SI
Cantidad	Cantidad de enlaces solicitados	Captura manual	Numérico	3	SI
PRONOSTICO					
Semestre pronosticado	Primer semestre: Enero-Junio año N Segundo semestre: Julio-Diciembre año N	Automático	Alfanumérico	25	SI
Id pronostico	Identificador que asigna el SEG al Pronostico liberado por el CS	Automático	Alfanumérico	20	SI

504

Descripción de los campos que integran el formato de Ratificación Bimestral de Enlaces Dedicados.

CAMPO	DESCRIPCIÓN	CAPTURA	TIPO	CARACTERES	OBLIGATORIO (SI / NO)	
CONCESIONARIO SOLICITANTE	Razón Social del CS	Automático	Alfabético	50	SI	
<ul style="list-style-type: none"> • Ciudad • Capacidad • Cantidad • Id • Pronóstico 	Información cargada por el CS en la etapa de pronóstico.	Automático			SI	
RATIFICACIÓN						
Bimestre Ratificado	El SEG asignará el bimestre ratificado con forma a lo siguiente: <u>Mes</u> <u>Bimestre</u>		Automático	Alfanumérico	15	SI
	Sep N-1	Ene-Feb año N				
	Nov N-1	Mar-Abr año N				
	Ene N	May-Jun año N				
	Mar N	Jul-Ago año N				

SD4...

	May N	Sep- Oct año N				
	Jul N	Nov- Dic año N				
Cantidad Ratificada a al Bimestre..	El CS indicará la cantidad de enlaces que confirma para el bimestre que está ratificando.		Manual	Numérico	3	SI

Módulo de Contratación:

El SEG permitirá a los CS la Contratación, Baja o Cancelación de Servicios de Enlaces Dedicados, esto mediante el proceso siguiente.....

Nombre	Proceso: Alta, Baja y Cancelación de solicitudes de Servicios de Enlaces Dedicados
Descripción	Permite dar de alta una solicitud de contratación de los servicios de Enlaces Dedicados.
Secuencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrar al sistema. 2. Seleccionar la opción de Contratación. 3. Seleccionar la opción de Enlaces Dedicados 4. Seleccionar tipo de movimiento administrativo: <ul style="list-style-type: none"> • ALTA: Para contratar un servicio nuevo. • BAJA: Es la desconexión definitiva de un servicio existente. • CANCELACIÓN: Es la interrupción a solicitud del CS del proceso de instalación de un servicio previamente contratado y que aún no ha sido entregado. 5. Captura de información en el formato de solicitud, ver Anexo B1 de Enlaces Dedicados. <ul style="list-style-type: none"> • Para el caso de alta, el sistema validará si el servicio requerido se encuentra pronosticado y ratificado. 6. Al terminar captura se presiona el botón de enviar. 7. El SEG proporcionará el folio de la solicitud. 8. El ejecutivo de cuenta toma la solicitud y procede a la validación de la misma: <ol style="list-style-type: none"> 8.1 En caso de ser errónea y/o incompleta la información, la solicitud se rechaza y se notifica al CS la razón o motivos del mismo. 8.2 En caso de ser correcta la información:

	<ul style="list-style-type: none"> El ejecutivo dará seguimiento a la solicitud del CS <p>9. El SEG permitirá al CS descargar a su equipo la solicitud realizada en formato PDF.</p>
Comentarios	<p>Para el caso de solicitudes rechazadas, el sistema permitirá que el CS pueda reiniciar la solicitud con la información previamente capturada para que realice las correcciones que apliquen, una vez realizados los cambios a la solicitud, el CS presionará el botón enviar (punto 6 de la secuencia).</p> <p>La contratación del Site Survey se realizará dentro del módulo de seguimiento.</p> <p>Nota: Cuando los servicios solicitados excedan del 20%, el SEG avisará de mensaje automática al CS por medio de un mensaje que diga " Con este servicio se excede el 20 % de los servicios pronosticados por lo que será atendido por DUE DATE".</p>

Anexo B1, Formulario de Solicitud de Servicios de Enlaces Dedicados:

Campos para el Alta, Baja o Cancelación de Solicitudes de Enlaces Dedicados:

CAMPOS	DESCRIPCIÓN	CAPTURA	TIPO	CARACTERES	OBLIGATORIO (SI / NO)
CONCESIONARIO SOLICITANTE					
CS correspondiente	Nombre del Concesionario Solicitante	Automático	Alfanumérico	100	SI
Domicilio fiscal	Domicilio fiscal del Concesionario solicitante	Automático	Alfanumérico	400	SI
R.F.C. del CS	Registro Federal de Contribuyente del Concesionario solicitante	Automático	Alfanumérico	15	SI
Nombre del contacto para la instalación	Responsable por parte del Concesionario Solicitante	Manual	Alfabético	100	SI
Teléfonos del contacto	Teléfonos del contacto del Concesionario Solicitante	Manual	Alfanumérico	80	SI
SERVICIO DE ENLACES DEDICADOS					
Dirección punta A	Ubicación física donde se instalara el servicio para la punta A	Manual	Alfanumérico	400	SI

Dirección punta B	Ubicación física donde se instalara el servicio para la punta B	Manual	Alfanumérico	400	SI
Latitud punta A	•	Manual	Alfanumérico	20	No
Longitud punta A	•	Manual	Alfanumérico	20	No
Latitud punta B	•	Manual	Alfanumérico	20	No
Longitud punta B	•	Manual	Alfanumérico	20	No
Capacidad del Enlace	<ul style="list-style-type: none"> • Nx64 (N=1, 2, 3, 4, 6, 8, 10, 12, 16) • E1, E2, E3, E4 • STM-1, STM-4, STM-16, STM-64, STM-256 • Ethernet: 10Mbps, 20Mbps, 30Mbps, 40Mbps, 50Mbps, 60Mbps, 70Mbps, 80Mbps, 90Mbps, 100Mbps • GigaEthernet: 100 Mbps, 150Mbps, 200Mbps, 250Mbps, 300 Mbps, 350Mbps, 400Mbps, 450Mbps, 500Mbps, 550 Mbps, 600Mbps, 750Mbps, 1Gbps, 2Gbps, 4Gbps, 6Gbps, 8Gbps, 10Gbps 	Lista predeterminada	Alfanumérico	30	SI
Tipo de Interfaz	Datos del servicio: <ul style="list-style-type: none"> - Eléctrica - Óptica 	Lista predeterminada	Alfanumérico	10	SI
Tipo de movimiento	Movimiento que se realizará en el sistema (Alta, Baja, Cancelación)	Lista predeterminada	Alfabético	15	SI
ID de Pronóstico	Identificador asignado por el SEG en la etapa de pronóstico para referencia del requerimiento pronosticado	Manual	Alfanumérico	20	SI

505

Servicio Pronosticado	Valores: (SI/NO)	Automático	Alfabético	2	SI
Servicio Ratificado	Valores: (SI/NO)	Automático	Alfabético	2	SI
Cantidad	El CS indicará la cantidad de Enlaces requerida	Manual	Número	3	SI
Alcance	El CS indicará: - L= Local - N= Nacional (entre localidades) - I= internacional	Lista predeterminada	Alfabético	1	SI
Cuenta Maestra	Cuenta de facturación	Lista predeterminada	Alfanumérico	7	SI
Folio SEG	Número asignado por el SEG al momento de enviar la solicitud.	Automático	Número	6	SI
Referencia SISA del enlace	Numero asignado por el SEG al momento de enviar la solicitud.	Automático	Alfanumérico	13	SI
Identificador CS	Identificador asignado por el CS durante la solicitud del servicio	Manual	Alfanumérico	20	NO
Fecha de envío de solicitud	Fecha en la que se elabora la solicitud (dd/mm/aaaa; hh:mm:ss)	Automático	Fecha	20	SI
Entrega Anticipada	SI / NO	Manual	Alfabético	2	SI
Referencia SISA del enlace asociado	Para BAJA o CANCELACION de enlaces el CS captura la referencia SISA del Servicio.	Manual	Alfanumérico	14	SI

Módulo de Seguimiento a Solicitudes:

Por medio de este módulo el SEG permitirá a los CS dar seguimiento a sus solicitudes de los servicios de Altas Bajas o Cancelaciones para un enlace dedicado. A continuación se muestra el flujo de seguimiento a contrataciones o bajas de servicios.

Nombre	Proceso: Seguimiento a solicitudes de los Servicios de Enlaces Dedicados
Descripción	Permite dar seguimiento a la solicitud de Alta, Baja o Cancelación de servicios de Enlaces Dedicados.
Secuencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrar al sistema. 2. Seleccionar la opción de Seguimiento a solicitudes. 3. Seleccionar la opción de Servicios de Enlaces Dedicados. 4. En la pantalla principal se mostrarán los registros de los servicios solicitados el día de la consulta (ver anexo B2). 5. El SEG permitirá al CS seleccionar la consulta con la alternativa de filtrar por: rango de fechas Referencia SISA y/o folio SEG. 6. Se mostrará el o los registros en cuestión para monitoreo y seguimiento de las solicitudes (ver anexo B2).
Comentarios	Se indicarán las etapas de seguimiento y el responsable (Telmex o CS).

Anexo B2, Formularios de Seguimiento a Solicitudes de Enlaces Dedicados (Alta/Baja o Cancelación):

Campos para el seguimiento a solicitudes de Enlaces Dedicados:

CAMPOS	DESCRIPCIÓN	CAPTURA	TIPO	CARACTERES	OBLIGATORIO (SI/NO)
CAMPOS REQUERIDOS PARA LA CONSULTA POR CONCESIONARIO					
Concesionario	Nombre del Concesionario Solicitante	Lista predeterminada	Alfanumérico	100	SI
Fecha de Inicio consulta	Fecha de inicio de la consulta que requiere el CS	Manual	DD/MM/AA AA	10	SI
Fecha de Fin consulta	Fecha de fin de la consulta que requiere el CS	Manual	DD/MM/AA AA	10	SI
CAMPOS REQUERIDOS PARA LA CONSULTA POR ESTATUS DE LAS SOLICITUDES					
Estatus	Etapas en la que se encuentra el servicio solicitado:	Lista predeterminada	Alfanumérico	20	SI

504

	Alta. -Inicial En cotización de Proyecto Especial. -Construcción -Construido -Aceptación del CS -Pendiente CS -Entregado -Cancelado				
	Baja. -Baja Ingresada -Baja en Proceso -Baja Concluida				
Fecha de Inicio consulta	Fecha de Inicio de la consulta que requiere el CS	Manual	DD/MM/AA AA	10	SI
Fecha de Fin consulta	Fecha de Fin de la consulta que requiere el CS	Manual	DD/MM/AA AA	10	SI
CAMPOS REQUERIDOS PARA LA CONSULTA POR SERVICIO					
Folio SEG	Número asignado por el SEG una vez que el CS envía su solicitud	Manual	Numérico	6	SI
Referencia-SISA	Número identificador del Servicio asignado por el SEG al momento de validar la procedencia de la solicitud	Manual	Alfanumérico	13	SI
Fecha de Inicio consulta	Fecha de Inicio de la consulta que requiere el CS	Manual	DD/MM/AA AA	10	SI
Fecha de Fin consulta	Fecha de Fin de la consulta que requiere el CS	Manual	DD/MM/AA AA	10	SI
CAMPOS REQUERIDOS PARA LA CONSULTA POR RANGO DE FECHAS					
Fecha de Inicio consulta	Fecha de Inicio de la consulta que requiere el CS	Manual	DD/MM/AA AA	10	SI
Fecha de Fin consulta	Fecha de Fin de la consulta que requiere el CS	Manual	DD/MM/AA AA	10	SI

DATOS QUE DESPLEGARA LA CONSULTA PARA EL SEGUIMIENTO DE SERVICIOS					
Concesionario	Nombre del Concesionario Solicitante	Automático	Alfanumérico	100	SI
Capacidad o Tipo del Servicio	Nx64 (N=1,2,3,4,6,8,10,12,16) E1,E2,E3,E4 STM-1,STM-4,STM-16,STM-64, STM-256 Ethernet • 10Mbps,20Mbps,30Mbps,40Mbps,50Mbps,60Mbps,70Mbps,80Mbps,90Mbps,100Mbps GigaEthernet:100Mbps,150Mbps,200Mbps,250Mbps,300Mbps,350Mbps,400Mbps,450Mbps,500Mbps,550Mbps,600Mbps,750Mbps,1Gbps,2Gbps,4Gbps,6Gbps,8Gbps,10Gbps	Automático	Alfanumérico	30	SI
Movimiento	Identifica movimiento solicitado por el CS: -Alta -Baja -Cancelación	Automático	Alfanumérico	15	SI
Servicio Pronosticado	Valores : (SI / NO)	Automático	Alfabético	2	SI
Servicio Ratificado	Valores : (SI / NO)	Automático	Alfabético	2	SI
Fecha Solicitud	Fecha de recepción de la solicitud , la asigna el SEG	Automático	DD/MM/AA AA hh:mm:ss	20	SI
Solicitud de Site Survey	Valores : (SI / NO)	Manual	Alfabético	2	SI

Fecha Site Survey	Fecha en la que Telmex acudirá al sitio para el Site Survey	Manual	DD/MM/AA AA hh:mm:ss	20	SI
Proyecto Especial	Valores : (SI / NO)	Manual (Telmex)	Alfabético	2	SI
Justificación de Proyecto Especial	Comentario referente a la justificación del proyecto especial	Manual (Telmex)	Alfabético	256	SI
Aceptación del Proyecto especial por parte del CS	Valores : (SI / NO)	Manual	Alfabético	2	SI
Telmex acepta Entrega Anticipada	Valores : (SI / NO)	Manual	Alfabético	2	SI
Fecha y Hr de Respuesta de Telmex para la entrega anticipada	Fecha y hr de respuesta de Telmex	Automático	DD/MM/AA AA hh:mm:ss	20	SI
Fecha Estimada de Entrega	Fecha de entrega del Servicio al CS	Manual (Telmex)	DD/MM/AA AA hh:mm:ss	20	SI
Fecha de Entrega Acordada	Fecha de entrega que se acuerda con el CS	Manual (Telmex)	DD/MM/AA AA hh:mm:ss	20	SI
Etapa	Etapa en la que se encuentra el servicio solicitado: Alta. -Inicial En cotización de Proyecto Especial. -Construcción -Construido -Aceptación del CS	Automático	Alfanumérico	20	SI

206

	<p>-Pendiente CS -Entregado -Cancelado</p> <p>Baja. -Baja Ingresada -Baja en Proceso -Baja Concluida</p>				
Paro de Reloj	<p>Indica la causa del paro de reloj, que son:</p> <p>1=Caso fortuito o de fuerza mayor 2=Causas Imputables al CS 3=Causas Imputables a terceros 4=Traslado de personal Telmex a sitio</p>	Lista predeterminada	Numérico	1	Si Campo carga do por Telmex
Motivo paro de reloj	<p>Causas del paro de reloj:</p> <p>1.- Casos Fortuitos o de fuerza mayor :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huracanes • Terremotos • Incendios • Inundaciones • Guerras • Sismos • Motiries • Explosiones • Actos de gobierno • Insurrección • Disturbios • Accidentes • Condiciones climatológicas adversas <p>2.- CS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negación de accesos a las instalaciones • Retrasos en los permisos de acceso • Tiempo de traslado del personal técnico • Reporte con datos erróneos 	Lista predeterminada	Alfanumérico	70	SI

504

	<ul style="list-style-type: none"> • Fallas en sus equipos o instalaciones • Diagrama de Trayectorias <p>3.- Terceros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos en vías publicas • Acceso en zonas ejidales y comunales • Plantes en vía publica • Inseguridad en zonas y horarios específicos • Tiempo de suministro de equipos por proveedores • Fallas en el suministro eléctrico de CFE mayores a 4hrs <p>4.- Telmex:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de traslado en función de localidades indicadas en la oferta de referencia de enlaces dedicados 				
Inicio de paro de reloj, Fecha y Hora	Una vez declarado un paro de reloj el SEG indica fecha y hora en que inicia el paro de reloj	Automático	DD/MM/AA A hh:mm:ss	20	SI
Fin de Paro de reloj Fecha y Hora	Una vez que el motivo del paro de reloj fue solucionado se detiene el tiempo que se restará al tiempo final de la entrega del servicio. Cuando el paro de reloj sea atribuible al CS, el cierre del mismo se conciliará y en común acuerdo se establecerá la fecha y hora de término	Manual	DD/MM/AA A hh:mm:ss	20	SI

SOG

Comunicación entre concesionarios para atender paro de reloj	El SEG permitirá a los concesionarios comunicarse vía la facilidad de bitácora compartida para poder atender los paros de reloj	Manual	Alfanumérico	256	NO
Fecha de liquidación de solicitud	Fecha en la que se liquida la solicitud.	Automático	DD/MM/AA A hh:mm:ss	20	SI
Tiempo total	Tiempo total de entrega	Automático	DD/MM/AA A hh:mm:ss	20	SI
Nombre del ejecutivo Telmex	Nombre del ejecutivo Telmex que atiende la solicitud del CS	Automático	Alfanumérico	50	SI
Correo del ejecutivo Telmex	Correo del ejecutivo Telmex que atiende la solicitud del CS	Automático	Alfanumérico	25	SI
Teléfono del ejecutivo Telmex	Teléfono del ejecutivo Telmex que atiende la solicitud del CS	Automático	Alfanumérico	15	SI
Responsable por parte del CS que recibe el servicio	Nombre del responsable del CS que recibe la entrega del servicio	Manual	Alfanumérico	60	SI
ACTA DE ENTREGA O CORREO DE ACEPTACION DEL SERVICIO	TELMEX ADJUNTARA DICHO DOCUMENTO UNA VEZ ENTREGADO EL SERVICIO				SI

NOTA:

1.- El CS podrá dar seguimiento a su solicitud identificándola con el folio SEG, Referencia SISA o Identificador CS, tendrá que capturar una de las 3 opciones.

2.- Los campos de paros de reloj, serán llenados por Telmex en caso de que se presente dicho evento.

3.- Los paros de reloj se repetirán tantas veces como sea necesario durante el periodo de entrega del servicio.

4.- Para el campo "Motivo de paro de reloj", los casos fortuitos o de fuerza mayor, se podrán añadir o modificar, previa comunicación y acuerdo entre el o los CS y Telmex, el tiempo de implementación se dará una vez que el personal de Telmex autorice el ajuste.

5.- El SEG contará con diferentes perfiles de acceso para cada tipo de usuario.

6.- La fecha vinculante podrá ser reprogramada o modificada por parte del CS; con base en lo definido en el punto 2.4.2, de la oferta de referencia de enlaces dedicados.

7.- Para Proyecto Especial en caso de no recibir respuesta del CS dentro de los tiempos establecidos en la oferta, se dará por cancelada la solicitud.

8.- Se podrá adjuntar el acta o correo de aceptación del servicio al finalizar la entrega del mismo.

Levantamiento y Seguimiento a Incidencias.

El SEG permitirá a los CS reportar y dar seguimiento a incidencias en los servicios de Enlaces Dedicados, esto mediante los módulos de Levantamiento y Seguimiento a incidencias, la lógica de operación de estos módulos es la siguiente:

Módulo de Levantamiento de Incidencias:

Nombre	Proceso: Levantamiento de Incidencias de Servicios de Enlaces Dedicados
Descripción	Permite la captura de Incidencias de Servicios de Enlaces Dedicados
Secuencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrar al sistema. 2. Seleccionar la opción de Levantamiento de Incidencias. 3. Seleccionar la opción de servicio de Enlaces Dedicados. 4. Seleccionar la opción de Alta. 5. El CS captura la referencia SISA (referencia del enlace), se verifica lo siguiente : <ul style="list-style-type: none"> • Si ya existe un Folio de Incidente del servicio asociado a la referencia SISA, se mostrará el mensaje "Ya existe un reporte de Incidente con (folio): XXXX", no se permitirá generar un nuevo reporte hasta que el primero sea atendido. • Si la referencia SISA (referencia del enlace), no corresponde al CS que lo ingresa, se mostrará el mensaje: "La referencia ingresada no está asociada a ninguno de sus servicios". 6. El CS llenará los datos del formato de Incidencias, ver Anexo B4 7. Presionar el botón Enviar.

	8. El SEG en automático genera y entrega al CS el No. de Incidente, la fecha y hora del levantamiento del incidente.
Comentarios	El SEG permitirá el levantamiento de incidencias de los servicios contratados por el CS. El SEG permitirá al CS descargar a su equipo el levantamiento de incidencia, la información se descargará en formato PDF.

Anexo B4, Formulario de Levantamiento de Incidencias de Servicios de Enlaces Dedicados:

Campos de levantamiento de Incidencias de falla:

CAMPO	DESCRIPCIÓN	CAPTURA	TIPO	CARACTERES	OBLIGATORIO (SI/NO)
Referencia SISA	Número identificador del Servicio asignado por el SEG al momento de la contratación	Manual	Alfanumérico	15	SI
Identificador CS	Identificador asignado por el CS durante el levantamiento de la incidencia	Manual	Alfanumérico	20	NO
No. de Incidente SEG	Es el número del Incidente asignado por el SEG	Automático	Alfanumérico	7	SI
Fecha y hora de incidente	El SEG asignará fecha y hora del incidente reportado	Automático	DD/MM/AA A hh:mm:ss	20	SI
Contacto de levantamiento de incidente	Nombre del contacto del CS	Manual	Alfanumérico	60	SI
Teléfono del Contacto	Teléfono del contacto del CS	Manual	Alfanumérico	12	SI

de levantamiento de incidente					
Correo Electrónico del Contacto de levantamiento de incidente	Correo electrónico del contacto del CS Al que se le mandaran notificaciones	Manual	Alfanumérico	50	SI
Segundo contacto o Contacto del atención en Sitio	Nombre del segundo contacto del CS	Manual	Alfanumérico	60	SI
Teléfono Segundo contacto o del Contacto de atención en Sitio	Teléfono del segundo contacto del CS	Manual	Alfanumérico	12	SI
Correo Electrónico Segundo contacto o del Contacto de atención en Sitio	Correo electrónico del contacto del CS al que se le mandaran notificaciones	Manual	Alfanumérico	50	SI
Prioridad de la Incidencia	Indica la prioridad asignada por el CS: 1, 2 ó 3	Manual	Númérico	1	SI
Tipo de Incidencia	Denominación general de la afectación: 1- Asistencia a Pruebas	Lista Predeterminada	Alfanumérico	60	SI

	2- Fuera de servicio 3- Cortes Severos 4- Intermittencias (servicio utilizable) 5- Lentitud/Perdida de paquetes 6- Falla Masiva (más de 20 servicios)				
Descripción de la Falla	El CS realizará una breve descripción de la falla.	Manual	Alfanumérico	256	SI
Documentos asociados al incidente	El SEG permitirá adjuntar documentos asociados al incidente en formato de archivo PDF, Excel, PowerPoint, Word, TXT, Imagen o ZIP.	Manual	Documento	Archivo	NO

Nota: La prioridad puede ajustarse una vez reparada y conculada la incidencia con CS.

Módulo de Seguimiento a Incidencias:

Nombre	Proceso: Seguimiento de Incidencias de Servicios de Enlaces Dedicados
Descripción	Se da seguimiento a las Incidencias levantadas de Servicios de Enlaces Dedicados
Secuencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrar al sistema. 2. Seleccionar la opción de Seguimiento de Incidencias. 3. Seleccionar la opción de Servicio de Enlaces Dedicados. 4. Seleccionar la opción de Seguimiento. 5. Escribir el No. de Incidente SEG y presionar el botón siguiente. 6. Se mostrará el registro en cuestión para seguimiento de esta petición. <ul style="list-style-type: none"> • Para las Incidencias en proceso se mostrara el avance con las etapas indicadas en el anexo B5.

	<p>7. Si el No. de Incidente SEG está liquidado solo se mostrará:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de con quien se liquidó. • Responsabilidad de la liquidación. • Falla encontrada. • Fecha y hora de liquidación. • Fecha y hora de generación del No. de Incidente. • Tiempo de solución (minutos).
--	---

Anexo B5 Formulario de Seguimiento a Incidencias de Servicios de Enlaces Dedicados:

Campos de seguimiento de Incidencias de falla:

CAMPO	DESCRIPCIÓN	CAPTURA	TIPO	CARACTERES	OBLIGATORIO (SI / NO)
CAMPOS REQUERIDOS PARA CONSULTA DE INCIDENCIAS POR CONCESIONARIO					
Concesionario	Nombre del Concesionario Solicitante	Lista Predeterminada	Alfanumérico	100	SI
Fecha de inicio consulta	Fecha de inicio de la consulta que requiere el CS	Manual	DD/MM/AAA	10	SI
Fecha Fin consulta	Fecha de fin de la consulta que requiere el CS	Manual	DD/MM/AAAA	10	SI
CAMPOS REQUERIDOS PARA CONSULTA DE INCIDENCIAS POR ESTATUS					
Estatus	Indica la etapa en la que se encuentra el incidente reportado: -Inicial -Diagnostico -En proceso -Paro de reloj -Reparado -Validación con el CS	Lista Predeterminada	Alfanumérico	20	SI
Fecha de inicio consulta	Fecha de inicio de la consulta que requiere el CS	Manual	DD/MM/AAA	10	SI
Fecha Fin consulta	Fecha de fin de la consulta que requiere el CS	Manual	DD/MM/AAAA	10	SI

CAMPOS REQUERIDOS PARA SEGUIMIENTO POR FOLIO					
No. de incidente SEG	Es el número del incidente o referencia del incidente asignado por el SEG	Manual	Alfanumérico	7	SI
Referencia SISA	Numero identificador del servicio asignado por el SEG, en la etapa de contratación	Automático	Alfanumérico	13	SI
CAMPOS REQUERIDOS PARA CONSULTA POR RANGO DE FECHAS					
Fecha de inicio consulta	Fecha de inicio de la consulta que requiere el CS	Manual	DD/MM/AAAA	10	SI
Fecha de Fin consulta	Fecha de Fin de la consulta que requiere el CS	Manual	DD/MM/AAAA	10	SI
DATOS QUE DESPLEGARA LA CONSULTA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA INCIDENCIA					
Concesionario	Nombre del Concesionario Solicitante	Automático	Alfanumérico	100	SI
Fecha de Reporte	Fecha en la que se reportó el incidente (DD/MM/AAAA ;hh:mm:ss)	Automático	Fecha	20	SI
Prioridad de la Incidencia	Indica la prioridad asignada por el CS: 1,2,3	Automático	Numérico	1	SI
Tipo de Incidencia	Denominación general de la afectación: 1- Asistencia a Pruebas 2- Fuera de servicio 3- Cortes Severos 4- Intermittencias (servicio utilizable) 5 -Lentitud/Perdida de paquetes	Automático	Alfanumérico	60	SI

	6- Falla Masiva (más de 20 servicios)				
Etapa	Indica la etapa en la que se encuentra el incidente reportado: -Inicial -Diagnóstico -En Proceso -Paro de reloj -Reparado -Validación con el CS -Conciliado y Liquidado	Automático	Alfanumérico	45	SI
Fecha y Hora	Fecha y hora de cambio de etapa	Automático	DD/MM/AAAA Hh:mm:ss	20	SI
Paro de Reloj	Indica la causa del paro de reloj, existen 3 causas que son: 1 = Caso fortuito o de fuerza mayor 2 = Causa imputable al CS 3 = Causas imputables a terceros 4 = Traslado de personal Telmex a sitio	Lista predeterminada	N Numérico	1	SI Campo cargado por Telmex.
Motivo paro de reloj	Causas del paro de reloj: 1.- Casos Fortuitos o de Fuerza mayor: <ul style="list-style-type: none"> • Huracanes. • Terremotos. • Incendios. • Inundaciones. • Guerras. • Explosiones • Actos de Gobierno • Insurrección • Disturbios 	Lista predeterminada	Alfanumérico	70	SI

506

	<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes • Condiciones climatológicas adversas • Sismos. • Huelgas • Restricciones por horario para trabajo en Planta Externa. <p>2.- CS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el CS solicita la atención del incidente en Ventana de Mantenimiento programada en fecha y hora específica. • Negación de accesos a las instalaciones • Retrasos en los permisos de acceso. • Tiempo de traslado del personal técnico del CS • Cursos de capacitación obligatorios • Exámenes médicos previos al acceso • Entrega de documentación específica por parte de los técnicos de Telmex • Tiempo que tarda Telmex en identificar la falla por Reporte con datos erróneos por parte del CS. • Fallas en los equipos, las instalaciones y /o sitio del CS o su usuario final. 				
--	--	--	--	--	--

304

	<p>3.- Terceros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cortes de fibra óptica o cables. • Robo o daño a la Infraestructura de Telmex (cables de fo o cobre, baterías, combustible, radios, postes, pozos, etc). • Permisos en vías públicas. • Acceso en zonas ejidales o comunales. • Plantones en vía pública. • Inseguridad en zonas y horarios específicos. • Tiempo de suministro de equipos por proveedores. • Fallas en el suministro eléctrico CFE mayores a 4 horas. • Restricciones de acceso por parte de autoridades gubernamentales <p>4.- Telmex:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de traslado en función de localidades de conformidad con el Anexo H de la Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados 				
Inicio de Paro de reloj Fecha y hora	Una vez declarado un paro de reloj el SEG indica fecha y hora en que inicia el paro de reloj.	Automático	DD/MM/AAAA Hh:mm:ss	20	SI

506

Fin de Paro de reloj Fecha y hora	Una vez que el motivo del paro de reloj fue solucionado se detiene el tiempo que se restará al tiempo final en la atención de la incidencia reportada. Cuando el paro de reloj sea atribuible al CS, el cierre del mismo se conciliará y en común acuerdo se establecerá la fecha y hora de término.	Manual	DD/MM/AAAA Hh:mm:ss	20	Si
Comunicación entre concesionarios para atender paro de reloj	El SEG permitirá a los concesionarios comunicarse vía la facilidad de bitácora compartida para poder atender los paros de reloj.	Manual	Alfanumérico	256	NO
Fecha de liquidación del reporte	Fecha en la que se liquida el reporte.	Automático	DD/MM/AAAA hh:mm:ss	20	Si
Tiempo total de reparación	Tiempo total en el que se liquidó el incidente	Automático	Numérico	5	Si
LIQUIDACIÓN Y CONCILIACIÓN DE LA INCIDENCIA					
Servicio OK	Aviso de reparación	Manual	Alfanumérico	60	Si
Quien lo valida CS	Nombre del responsable del CS que acepta el cierre y liquidación del incidente	Manual	Alfanumérico	60	Si

514

Quien lo valida Telmex	Nombre del responsable del AEP que concilia y liquida el incidente en el sistema	Manual	Alfanumérico	60	Si
Observaciones	Observaciones importantes del seguimiento del incidente	Manual	Alfanumérico	30	Si
Fecha y hora	Fecha y hora conciliada entre el CS y AEP en la cual el servicio ha sido restablecido.	Manual	DD/MM/AAAA hh:mm:ss	20	Si
Responsable del incidente	Indica el responsable del incidente: - Telmex - CS - Tercero - Caso de Fuerza mayor	Lista predeterminada	Númérico	3	Si
Tipo de Incidencia	Denominación general de la afectación: 1- Asistencia a Pruebas 2- Fuera de servicio 3- Cortes Severos 4- Intermittencias (servicio utilizable) 5 -Lentitud/Perdida de paquetes 6- Falla Masiva (más de 20 servicios)	Lista Predeterminada	Alfanumérico	60	Si
Causa de falla	<ul style="list-style-type: none"> • Falla Equipo Transporte • Daño cableados FO/Cobre • Falla de radio • Falla de fuerza/clima • Otros 	Lista Predeterminada	Alfanumérico	60	Si

504

Tipo de incidencia liquidada	Indica la falla real de la incidencia que se liquida (ver anexo B8)	Lista Predeterminada	Alfanumérico	50	SI
BITÁCORA DE SEGUIMIENTO					
Comentarios Telmex	Comentario de seguimiento Telmex	Manual	Alfanumérico	300	SI
Fecha y hora	Fecha y hora del comentario Telmex	Automático	DD/MM/AAAA hh:mm:ss	20	SI
Comentarios del CS	Comentarios de seguimiento del CS	Manual	Alfanumérico	300	SI
Fecha y hora	Fecha y hora del Comentario del CS	Automático	DD/MM/AAAA hh:mm:ss	20	SI

Notas:

1. Los campos de paros de reloj, serán llenados por Telmex en caso de que se presente dicho evento.
2. Para el caso de paros de reloj atribuibles al CS, el CS vía la facilidad de bitácora compartida del SEG y/o telefónica podrá informar a Telmex el cierre del paro de reloj, el cual se concillara y en común acuerdo se establecerá la fecha y hora del cierre.
3. Los paros de reloj se repetirán tantas veces como sea necesario durante el periodo de reparación de la incidencia.
4. Para el campo "Motivo de paro de reloj", los casos fortuitos o de fuerza mayor, se podrán añadir o modificar, previa comunicación y acuerdo entre él o los CS y Telmex, el tiempo de implementación se dará una vez que el personal de Telmex autorice el ajuste.
5. El SEG contará con diferentes perfiles de acceso para cada tipo de usuario.

Módulo de Trabajos Programados (Mantenimiento a la Red):

Nombre	Proceso de solicitud de Trabajos Programados
Descripción	El CS podrá consultar y dar seguimiento al Trabajo Programado
Secuencia	<ol style="list-style-type: none"> 8. Entrar al sistema. 9. Seleccionar la opción de Trabajos Programados. 10. Seleccionar la opción de Servicio de Enlaces Dedicados (combo). 11. Seleccionar la opción consulta de trabajo programado. 12. El CS deberá colocar alguna de las referencias intervenidas o bien el folio del SEG asociado a la ventana para realizar la búsqueda de la consulta. 13. Enseguida desplegará el formulario de consulta para el Trabajo Programado
Comentarios	<ul style="list-style-type: none"> Se enviará un correo de forma automática al CS para notificarlo cuando Telmex ingrese un Trabajo Programado al SEG.

Anexo BX Formulario de solicitud de trabajo programado por parte del CS

Campos para solicitar el Trabajo Programado

CAMPO	DESCRIPCIÓN	CAPTURA	TIPO	CARACTERES	OBLIGATORIO (SI / NO)
Concesionario	Nombre del Concesionario Solicitante	Automático	Alfanumérico	25	SI
Folio de Trabajo Programado	El número de identificación del trabajo programado dado por el SEG	Automático	Numérico	10	SI
Nombre de la actividad	Descripción corta de la actividad	Automático	Alfanumérico	30	SI
Tipo de ventana	Mandatoria / Programada	Automático	Alfanumérico	10	SI
Descripción de la actividad	Descripción de los trabajos a realizar	Automático	Alfanumérico	100	SI
Nombre de entidad solicitante	Telmex	Automático	Alfanumérico	6	SI
Nombre del solicitante	Nombre del personal de Telmex que solicita la ventana	Automático	Alfabético	40	SI
Teléfono solicitante	Teléfono del personal de Telmex que solicita la ventana	Automático	Numérico	10	SI
Correo electrónico solicitante	Correo del personal de Telmex que solicita la ventana	Automático	Alfanumérico	40	SI

503

Sitio de trabajo	Localización del sitio donde se realizará la actividad (edificio, infraestructura, etc)	Automático	Alfanumérico	100	SI
Identificador de servicio (uno de todos los involucrados)	Una de las referencias SISA involucradas para la actividad	Automático	Alfanumérico	12	SI
Elemento de red	Elemento de red donde se realizará el mantenimiento	Automático	Alfanumérico	20	SI
Tipo de Trabajo	Reparación, reemplazo, sustitución ; etc	Automático	Alfabético	30	SI
Fecha y hora de inicio programado	Fecha y hr de comienzo de la actividad	Automático	DD/MM/AAA A hh:mm:ss	20	SI
Fecha y hora de termino programado	Fecha y hr de término de la actividad	Automático	DD/MM/AAA A hh:mm:ss	20	SI
Duración de la intervención	Duración de la actividad	Automático	hh:mm	6	SI
Tipo de afectación	Con afectación / sin afectación	Automático	Alfabético	14	SI
Tiempo(s) de afectación del servicio	Duración de la afectación de los servicios	Automático	hh:mm	6	SI

505

Servicios involucrados	Archivos anexos en caso de ser más de una Referencia SISA involucrada	Automático			SI
Nombre del responsable en sitio	Nombre del personal por parte de TMX responsable en el sitio	Automático	Alfabético	40	SI
Teléfono del responsable en sitio	Teléfono del personal por parte de TMX responsable en el sitio	Automático	N Numérico	10	SI
Fecha y Hora de Notificación	Fecha y hr en que Telmex notifica la ventana	Automático	DD/MM/AAA A hh:mm:ss	20	SI
Autorización	SI / NO	Manual	Alfabético	2	SI
Fecha y hora autorización	Fecha y hr en que el CS autoriza la ventana	Automático	DD/MM/AAA A hh:mm:ss	20	SI
Responsable del CS que autoriza	Nombre del personal por parte del CS que autoriza la ventana	Manual	Alfabético	40	SI
Folio de trabajo programado del CS	Folio del CS para la ventana	Manual	N Numérico	15	NO
Comentarios	Comentarios del CS y Telmex respecto a la ventana	Manual	Alfanumérico	255	SI

505

Notas:

- Dependiendo del tipo de Trabajo Programado, las fechas propuestas para dicha actividad estarán sujetas a la fecha programada o bien la ventana mandatoria establecida.
- El cliente deberá dar su aprobación directamente en el SEG.
- El cliente podrá hacer comentarios y preguntas desde el SEG, en el campo de comentarios del formulario de consulta.

Módulo de Reportes:

El SEG permitirá a los CS y al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), la generación de reportes de Solicitudes y de Incidencias, la lógica de operación de este módulo es la siguiente:

Nombre	Proceso: Reportes de Solicitudes e Incidencias para Servicios de Enlaces Dedicados
Descripción	Permite la generación de Reportes de Servicios de Enlaces Dedicados asociados a la contratación y atención de incidencias.
Secuencia	<ol style="list-style-type: none">1. Entrar al sistema.2. Seleccionar la opción de Reportes.3. Seleccionar la opción de Enlaces Dedicados.4. Seleccionar el reporte requerido, que puede ser:<ol style="list-style-type: none">a. <u>Reporte General de Solicitudes</u>, mostrará un resumen de la cantidad de solicitudes realizadas para Enlaces Dedicados (Altas Bajas y Cancelaciones). Ver campos en anexo B6.b. <u>Reporte de Solicitudes Liquidadas</u>, se mostrará las solicitudes liquidadas, ver campos en anexo B6.c. <u>Reporte de Solicitudes en Proceso</u>, mostrará las solicitudes que se encuentran en proceso, en caso de existir problemas se indicará el mismo, así como paros de reloj, ver campos en anexo B6.d. <u>Reporte General de Incidencias</u>, el reporte mostrará un resumen de la cantidad de incidencias para Enlaces Dedicados. ver campos en anexo B7.e. <u>Reporte de Incidencias Liquidadas</u>, se mostrará las incidencias liquidadas, ver campos en anexo B7.f. <u>Reporte de Incidencias en Proceso</u>, mostrará las incidencias que se encuentran en proceso, en caso de existir problemas se indicará el mismo, así como paros de reloj, ver campos en anexo B7.5. Una vez seleccionado el reporte, el CS deberá indicar el periodo requerido (fecha de inicio y fecha de fin), el reporte desplegará los campos indicados en los anexos del punto anterior.

504

Comentarios	Los reportes que presentará el SEG serán con corte al mes corriente, permitirá realizar reporte por rango de tiempo con un periodo máximo de consulta de un año que será el tiempo máximo de almacenamiento de información.
--------------------	---

Anexo B6, Campos de Reportes de Solicitudes de Enlaces Dedicados.

Campos del Reporte General de Solicitudes: mostrará el total de solicitudes que hayan registrado dentro del periodo seleccionado por el CS o el IFT, desplegando los siguientes campos:

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Servicio	Enlaces Dedicados
Movimiento	Alta, Baja, Cancelación.
Total de Movimientos	Número de solicitudes por movimiento.

Campos del Reporte de Solicitudes Entregadas, mostrará cada una de las solicitudes liquidadas dentro del periodo seleccionado por el CS o el IFT, desplegando los siguientes campos:

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Referencia SISA	Número identificador del Servicio asignado
Movimiento	Alta, Baja, Cancelación.
Fecha de Solicitud	Fecha de la solicitud requerida por el CS
Fecha de Entrega	Fecha de entrega del Servicio al CS.

Campos del Reporte de Solicitudes en Proceso, mostrará todas las solicitudes en proceso de instalación al momento de la consulta que realice el CS o el IFT, desplegando los siguientes campos:

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Referencia SISA	Número identificador del Servicio asignado por el SEG, en la etapa de Contratación.

Movimiento	Alta, Baja, Cancelación.
Fecha de Solicitud	Fecha y hora de cuando se genera la Solicitud en el SEG.
Site Survey	Una vez aceptada la solicitud y entregada la referencia, el CS indicará a Telmex si requiere sus servicios para la elaboración del Site Survey.
Proyecto Especial	Aplica en caso de que Telmex no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura.
Fecha de entrega Convenida	Fecha que resultó del tiempo acordado en la oferta de referencia de enlaces dedicados.
Fecha de Entrega	Fecha de entrega considerando: - Paros de Reloj - Acuerdo diferentes plazos de la oferta de referencia de enlaces dedicados.
Entrega Anticipada	Aplica en caso de que el CS requiera Enlaces en un Tiempo de entrega menor a los señalados.
Etapa	Indica el estado en el que se encuentra la solicitud: Inicial, Construcción, Construido, Aceptación de CS, Pendiente CS, Cancelado.
Problema para su atención	De Existir algún problema que ponga en riesgo la entrega del servicio, se indicará la problemática, en caso contrario se indicará "Sin Problema".
Paro de Reloj	De existir paro de reloj se indicará la razón
Paro de Reloj imputable	Indica a quien se debe el paro de reloj: CS, Terceros, Causa de Fuerza mayor.

Anexo B7, Campos de Reportes de Incidencias de Enlaces Dedicados.

Campos del Reporte General de Incidencias: mostrará el total de incidencias que se hayan registrado dentro del periodo seleccionado por el CS o el IFT, desplegando los siguientes campos:

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Servicio	Enlaces Dedicados
Prioridad	Prioridad del Incidente.
Total de Incidencias	Número total de incidentes.

Campos del Reporte de Incidencias Liquidadas, mostrará cada una de las incidencias liquidadas dentro del periodo seleccionado por el CS o el IFT, desplegando los siguientes campos:

CAMPO	DESCRIPCIÓN
No. de Incidente SEG	Número de incidente que asignó el SEG al CS al momento de reportar el incidente.
Referencia SISA	Número Identificador del Servicio asignado por el SEG, en la etapa de contratación.
Falla Reportada	Indica la falla real: 1- Fuera de servicio 2- Cortes Severos 3- Intermittencias (servicio utilizable) 4- Lentitud/Perdida de paquetes 5- Falla Masiva (más de 20 servicios) 6 -Asistencia a Pruebas
Tipo de incidencia liquidada	Indicará la falla real de la incidencia que se liquida (ver anexo B8)
Responsable de la Falla	Indica quien es responsable de la falla: Telmex, CS, Terceros, Causa de Fuerza mayor.
Fecha y hora de generación del No. de Incidente	Fecha y hr en que el CS ingresa el incidente
Tiempo de solución (minutos).	Tiempo total de la solución en min
Prioridad	Prioridad asignada al Incidente.
Fecha reporte	Fecha en que se reportó el incidente.

506

<i>Hora reporte</i>	<i>Hora en que se reportó el incidente.</i>
<i>Fecha liquidación</i>	<i>Fecha en que se liquidó el incidente.</i>
<i>Hora liquidación</i>	<i>Hora en que se liquidó el incidente.</i>

Nota: Los datos que integran el reporte son los que se concilian con los CS una vez liquidada la incidencia.

Campos del Reporte de Incidencias en Proceso, mostrará todas las incidencias en proceso de atención dentro del periodo seleccionado por el CS o el IFT, desplegando los siguientes campos:

CAMPO	DESCRIPCIÓN
<i>No. de Incidente SEG</i>	<i>Número de Incidente que asignó el SEG al CS al momento de reportar el incidente.</i>
<i>Referencia SISA</i>	<i>Número identificador del Servicio</i>
<i>Falla Reportada</i>	<i>Despliega la falla reportada por el CS, puede diferir del reporte final conciliado con el CS una vez liquidada la incidencia.</i>
<i>Prioridad de CS</i>	<i>Es la prioridad reportada por el CS</i>
<i>Fecha</i>	<i>Fecha en que se dio de alta el incidente, registrada en el SEG</i>
<i>Hora</i>	<i>Hora en que se dio de alta el incidente, registrada en el SEG</i>
<i>Etapas</i>	<p><i>Indica la etapa en la que se encuentra la incidencia al momento del reporte:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Inicial.</i> • <i>Diagnóstico.</i> • <i>En Proceso.</i> • <i>Paro de reloj.</i> • <i>Reparado.</i> • <i>Validación con el CS.</i> • <i>Conciliado y liquidado.</i>

SAS

Paro de reloj	Existen 3 causas que son: 1=Causo fortuito o de fuerza mayor 2=Causa imputable al CS 3=Causas imputables a terceros
Motivo Paro de reloj	Causas no atribuibles a Telmex: Casos Fortuitos o de Fuerza mayor, ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> • Huracanes. • Temblores. • Incendios. • Inundaciones. CS, ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> • Negación de accesos a las instalaciones del Concesionario. • Fallas en sus equipos o instalaciones. • Terceros, ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> • Cortes de fibra óptica o cables por terceros. • Robo o daño de cable. • Robo o daño de Infraestructura o combustible. • Permisos en vías públicas.
Paro de Reloj imputable	Indica a quien se debe el paro de reloj; CS, Terceros, Causa de Fuerza mayor.
Fecha y Hora estimada de reparación	Indica la fecha y hora estimada de la reparación de la incidencia, se obtiene del tiempo acordado con el CS en la oferta de referencia
Causa de la falla	<ul style="list-style-type: none"> • Falla Equipo Transporte • Daño cableados FO/Cobre • Falla de radio • Falla de fuerza/clima • Otros
Falla en el elemento de Red	<ul style="list-style-type: none"> • Falla Equipo Transporte • Daño cableados FO/Cobre • Falla de radio • Falla de fuerza/clima • Otros

Módulo de Repositorio de Información:

El SEG permitirá a los CS la consulta de documentación relacionada con los servicios de Enlaces Dedicados: Normatividad, Documentos, Procedimiento, Formatos, etc., la lógica de operación de este módulo es la siguiente:

Nombre	Proceso: Repositorio de Información de Servicios de Enlaces Dedicados
Descripción	Permite la consulta de documento relacionados a Servicios de Enlaces Dedicados.
Secuencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrar al sistema. 2. Seleccionar la opción de repositorio. 3. Seleccionar la opción de Servicios de Enlaces Dedicados. 4. Se mostrara una lista de archivos con información relacionada a: <ul style="list-style-type: none"> • Convenio vigente firmado por el CS y Telmex. • Normas Técnicas de Enlaces Dedicados. • Procedimientos. • Formatos carga masiva de Pronósticos. 5. Al seleccionar alguno de los documentos este se visualizará en pantalla. 6. El SEG permitirá al CS descargar a su equipo la información consultada en formato PDF.

En términos de lo anteriormente expuesto, y toda vez que en la Décima Sesión Ordinaria del Comité los integrantes del mismo votaron y aprobaron de manera unánime los temas del documento "Sistema Electrónico de Gestión SEG Diseño Funcional y Técnico Apéndice B Enlaces Dedicados", es aplicable párrafo segundo de la Medida Sexta Transitoria de las Medidas Fijas, que señala lo siguiente:

"SEXTA.- El Instituto presidirá y coordinará un Comité Técnico en el cual, se definirán, a propuesta del Agente Económico Preponderante los formatos, interfaces, mecanismos de seguridad y encriptación, manejo de las bases de datos y todo lo relativo al Sistema Electrónico de Gestión, así como los formatos para la entrega de información que resulten aplicables.

Los acuerdos que alcance el Comité deberán ser adoptados por unanimidad y formalizados por el Instituto. En caso de no alcanzar unanimidad en las decisiones será el Instituto quien resuelva en forma definitiva, tomando en consideración los argumentos, y propuestas de cada parte, bajo principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y competencia.

El Instituto establecerá el Comité Técnico en un plazo que no exceda de noventa días naturales contados a partir de su notificación."

-(Énfasis añadido)

En este sentido, y considerando que los temas votados y aprobados de manera unánime no atentan contra el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones, y no afectan la competencia y la libre concurrencia, toda vez que los mismos se refieren únicamente a aspectos funcionales y técnicos de una herramienta informática que tiene como propósito facilitar la interacción de los CS con el AEP, de tal forma que los mismos puedan acceder a los servicios que éste agente proporciona en el marco de la Oferta de Referencia aprobada por éste Instituto, se considera que el documento presentado permitirá a los CS acceder de una manera ágil y eficiente al servicio mayorista de enlaces dedicados.

Derivado de lo anterior, dentro de la presente Resolución, este Instituto bajo los principios de neutralidad tecnológica, transparencia, competencia y no discriminación, formaliza el documento "*Sistema Electrónico de Gestión SEG Diseño Funcional y Técnico Apéndice B Enlaces Dedicados*".

Una vez determinados los temas votados por unanimidad, de conformidad con la Medida Sexta Transitoria de las Medidas Fijas se procede a analizar las condiciones votadas de manera no unánime.

1.1 Temas votados en la Décima Sesión Ordinaria del Comité en los que no se alcanzó acuerdo de manera unánime.

En la Décima Sesión Ordinaria se observó un punto de desacuerdo acerca de considerar dentro del SEG un campo que permita señalar expresamente la opción de enlaces punto multipunto en la contratación de un enlace dedicado, misma que fue votada de la siguiente manera:

Concesionario	Votación
Grupo Telefónica	A favor
Marcatel Com	A favor
Grupo AT&T	A favor
Axtel/Avantel/Alestra	A favor
Grupo Televisa	A favor
Telmex/Telnor	En contra

Comentarios de los CS

Axtel, S.A.B. de C.V., Avantel, S. de R.L. de C.V. y Alestra, S. de R.L. de C.V. señalaron que en caso de requerirse la contratación de un enlace dedicado E1 punto multipunto adicional a los ya contratados, es indispensable indicar el ancho de banda de dicho enlace y que, de realizar dicha especificación en el campo de observaciones se prestaría a errores en el momento de la captura o rechazo de la solicitud, por lo cual solicitaron que se establezca un campo para definir esos parámetros.

Comentarios del AEP

El AEP señala que en la Oferta de Referencia no existe la posibilidad de especificar ese tipo de servicios, pero en caso de que se requiera agregar parámetros específicos, los CS lo podrán indicar en el campo de observaciones y adicionalmente, deberán mencionarlo al ejecutivo que estará en línea.

Consideraciones del Instituto

Al respecto, el Anexo B1 "Formulario de Solicitud de Servicios de Enlaces Dedicados" del documento "Sistema Electrónico de Gestión SEG Diseño Funcional y Técnico Apéndice B Enlaces Dedicados" señala los campos disponibles para la solicitud de alta, baja o cancelación de enlaces dedicados a través del SEG, los cuales son los siguientes:

CAMPOS	DESCRIPCIÓN
<i>CS correspondiente</i>	<i>Nombre del Concesionario Solicitante</i>
<i>Domicilio fiscal</i>	<i>Domicilio fiscal del Concesionario solicitante</i>
<i>R.F.C. del CS</i>	<i>Registro Federal de Contribuyente del Concesionario solicitante</i>
<i>Nombre del contacto para la instalación</i>	<i>Responsable por parte del Concesionario Solicitante</i>
<i>Teléfonos del contacto</i>	<i>Teléfonos del contacto del Concesionario Solicitante</i>

Dirección punta A	Ubicación física donde se instalara el servicio para la punta A
Dirección punta B	Ubicación física donde se instalara el servicio para la punta B
Latitud punta A	•
Longitud punta A	•
Latitud punta B	•
Longitud punta B	•
Capacidad del Enlace..	<ul style="list-style-type: none"> • Nx64 (N=1, 2, 3, 4, 6, 8, 10, 12, 16) • E1,E2,E3,E4 • STM-1,STM-4,STM-16,STM-64, STM-256 • Ethernet: 10Mbps,20Mbps,30Mbps,40Mbps,50 Mbps,60Mbps,70Mbps,80Mbps,90Mbps,100Mbps • GigaEthernet: 100Mbps, 150Mbps,200Mbps,250Mbps,300Mbps,350Mbps, 400Mbps,450Mbps,500Mbps,550Mbps,600Mbps, 750Mbps, 1Gbps,2Gbps,4Gbps,6Gbps,8Gbps,10Gbps
Tipo de interfaz	<p>Datos del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eléctrica - Óptica
Tipo de movimiento	Movimiento que se realizará en el sistema (Alta, Baja, Cancelación)
ID de Pronóstico	Identificador asignado por el SEG en la etapa de pronóstico para referencia del requerimiento pronosticado
Servicio Pronosticado	Valores: (SI/NO)
Servicio Ratificado	Valores: (SI/NO)
Cantidad	El CS indicará la cantidad de Enlaces requerida
Alcance	<p>El CS indicará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L= Local - N= Nacional (entre localidades) - I= Internacional

504

<i>Cuenta Maestra</i>	<i>Cuenta de facturación</i>
<i>Folio SEG</i>	<i>Número asignado por el SEG al momento de enviar la solicitud.</i>
<i>Referencia SISA del enlace</i>	<i>Numero asignado por el SEG al momento de enviar la solicitud.</i>
<i>Identificador CS</i>	<i>Identificador asignado por el CS durante la solicitud del servicio</i>
<i>Fecha de envío de solicitud</i>	<i>Fecha en la que se elabora la solicitud (dd/mm/aaaa; hh:mm:ss)</i>
<i>Entrega Anticipada</i>	<i>SI / NO</i>
<i>Referencia SISA del enlace asociado</i>	<i>Para BAJA o CANCELACION de enlaces el CS captura la referencia SISA del Servicio.</i>

De la revisión de dichos campos se observa que no existe un campo específico de observaciones que pueda ser utilizado para detallar las características de los enlaces dedicados de los cuales los CS requieren la contratación, baja o cancelación.

Por lo anterior, dado que es necesario señalar las particularidades y características de los servicios contratados a efecto de contar con una solución acorde al requerimiento del servicio, incluyendo los enlaces punto-multipunto, así como con la implementación adecuada que evite retrasos derivados de la interpretación de los servicios que se solicitan, el Instituto considera necesario contar con un campo adicional que se denominará "Descripción" en el formulario de solicitud de servicios señalado en el Anexo B1 "Formulario de Solicitud de Servicios de Enlaces Dedicados".

El campo "Descripción" permitirá a los CS detallar aspectos y características del servicio que le es requerido al AEP, en este sentido el AEP deberá agregar dicho campo al Anexo B1 "Formulario de Solicitud de Servicios de Enlaces Dedicados" y

deberá considerar que dicho campo deberá permitir la captura de al menos 256 caracteres alfanuméricos.

Adicionalmente, se deberá agregar la opción de adjuntar un archivo en formato PDF, Excel, Power Point, Word, txt, imagen o zip, a dicho formulario con el fin de que los CS puedan agregar diagramas, especificaciones técnicas o cualquier información adicional que consideren necesaria y que por cuestiones de espacio o por el tipo de formato de dicha información no pudiera agregarse al campo "Descripción" señalado anteriormente.

Los CS podrán realizar el llenado del campo "Descripción" y/o adjuntar un archivo al formulario si lo consideran necesario, por lo que ambas opciones tendrán el carácter de opcionales y no serán mandatorias para la atención de las solicitudes de servicio.

Por otra parte, por lo que hace a la solicitud de Axtel, S.A.B. de C.V., Avantel, S. de R.L. de C.V. y Alestra, S. de R.L. de C.V. de establecer un campo para especificar si el enlace solicitado es punto multipunto, se señala que con el fin de proporcionar claridad sobre el tipo de enlace solicitado y con esta información el AEP tome las previsiones necesarias respecto a la implementación de dicho enlace, el Instituto considera necesario agregar un campo al "Formulario de Solicitud de Servicios de Enlaces Dedicados" denominado "PMP" el cual permitirá señalar si el enlace sobre el cual se realiza la solicitud de servicios tiene la característica de ser punto multipunto, para lo cual los CS únicamente deberán seleccionar dicho campo si la solicitud de servicios se refiere a un enlace punto multipunto, en caso contrario dicho campo no será seleccionado. Es importante mencionar que el campo PMP únicamente permitirá señalar una característica de un enlace punto a punto, la cual consiste en que dicho enlace, de ser técnicamente factible podrá agregarse para formar parte de un enlace de mayor capacidad, es así que al ser únicamente una característica de un enlace dedicado está dentro del alcance del documento Apéndice B Enlaces Dedicados Diseño Funcional y Técnico del Sistema Electrónico de Gestión.

En este sentido, si existiese información contenida en los campos "Descripción", "PMP" y/o archivos adjuntos en el "Formulario de Solicitud de Servicios de Enlaces Dedicados" el AEP deberá considerar dicha información como parte integrante del mismo, por lo que para la atención de las solicitudes de alta, baja o cancelación de los servicios deberá atender a lo especificado en dichos campos.

Por lo antes expuesto y con fundamento en los artículos 6o., apartado B, fracción II y 28, párrafos décimo quinto y décimo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Transitorios Trigésimo Quinto del "DECRETO por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014; 1, 2, 6 fracción IV y 7, 15, fracción XVIII de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 35, fracción I, 36, 38 y 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1,4 fracción I y 6 fracciones I, VI y XXXVII, del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones; la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES DETERMINA AL GRUPO DE INTERÉS ECONÓMICO DEL QUE FORMAN PARTE AMÉRICA MÓVIL, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., RADIOMÓVIL DIPSA, S.A.B. DE C. V., GRUPO CARSO, S.A.B. DE C.V., Y GRUPO FINANCIERO INBURSA, S.A.B. DE C.V., COMO AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y LE IMPONE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE SE AFECTE LA COMPETENCIA Y LA LIBRE CONCURRENCIA" aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76, y el Anexo 2 denominado "MEDIDAS RELACIONADAS CON INFORMACIÓN, OFERTA Y CALIDAD DE SERVICIOS, ACUERDOS EN EXCLUSIVA, LIMITACIONES AL USO DE EQUIPOS TERMINALES ENTRE REDES, REGULACIÓN ASIMÉTRICA EN TARIFAS E INFRAESTRUCTURA DE RED, INCLUYENDO LA DESAGREGACIÓN DE SUS ELEMENTOS ESENCIALES Y, EN SU CASO, LA SEPARACIÓN CONTABLE, FUNCIONAL O ESTRUCTURAL AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE, EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJOS", el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los siguientes:

RESOLUTIVOS

PRIMERO.- Se formalizan las condiciones aprobadas de manera unánime del documento "Sistema Electrónico de Gestión SEG Diseño Funcional y Técnico Apéndice B Enlaces Dedicados" en el Comité Técnico del Sistema Electrónico de Gestión para la Red Fija del Agente Económico Preponderante en atención a los principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y competencia.

SEGUNDO.- De conformidad con lo señalado en el Considerando Tercero de la presente resolución, se resuelve que Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. deberán agregar los campos "Descripción", "PMP" y permitir adjuntar un archivo al "Formulario de Solicitud de Servicios de Enlaces Dedicados" y serán considerados como parte integrante de la solicitud de servicios.

TERCERO.- Notifíquese personalmente a Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.



Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar
Comisionado Presidente



Ernesto Estrada González
Comisionado



Adriana Sofia Labardini Inzunza
Comisionada



María Elena Estavillo Flores
Comisionada



Mario Germán Fromow Rangel
Comisionado



Adolfo Cuevas Teja
Comisionado

La presente Resolución fue aprobada por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en su XIV Sesión Ordinaria celebrada el 8 de junio de 2016, por unanimidad de votos de los Comisionados presentes Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar, Ernesto Estrada González, Adriana Sofia Labardini Inzunza, María Elena Estavillo Flores, Mario Germán Fromow Rangel y Adolfo Cuevas Teja; con fundamento en los párrafos vigésimo, fracciones I y II; y vigésimo primero, del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 7, 16 y 45 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como en los artículos 1, 7, 8 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo P/IFT/080616/238.