

RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES FORMALIZA LAS CONDICIONES MEDIANTE LAS CUALES SE IMPLEMENTARÁ EL MANUAL DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES CORRESPONDIENTE A LA OFERTA DE REFERENCIA DE USUARIO VISITANTE.

## 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 radieléctrico, 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 1 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 MÓVILES" (en lo sucesivo, las "Medidas Móviles").

- 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 móviles (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 en participar en los Comités Técnicos.

- VI. **Novena Sesión del Comité.** El 8 de abril de 2016 se celebró la Novena Sesión Ordinaria del Comité, en la cual Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Telcel") como integrante del Agente Económico Preponderante (en lo sucesivo, el "AEP") presentó su propuesta del documento *"Manual del Sistema Electrónico de Gestión para los Servicios de Telecomunicaciones Móviles correspondiente a la Oferta de Referencia de Usuario Visitante"* y se realizó la votación de dicho documento.

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 Móviles, 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 Móviles.**

El Sistema Electrónico de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones Móviles (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 Móviles, dar seguimiento a solicitudes, atención a incidencias y todas aquellas actividades que sean parte del procedimiento de contratación y prestación de los servicios mayoristas.

Al respecto, la Medida Sexagésima Quinta de las Medidas Móviles establece las características y funciones que el SEG deberá cumplir, dicha Medida señala lo siguiente:

*"SEXAGÉSIMA QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá implementar un Sistema Electrónico de Gestión al que podrán acceder en todo momento el Instituto, los Concesionarios Solicitantes y los Operadores Móviles Virtuales, 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 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, ésta 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 Duodécima Transitoria de las Medidas Móviles 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:

*"DUODÉCIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá habilitar el Sistema Electrónico de Gestión a más tardar transcurridos seis meses después de que se definan los elementos técnicos para su funcionamiento, de conformidad con lo señalado en la Medida Séptima transitoria. 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 Móvil.** De manera específica, la Medida Séptima Transitoria de las Medidas Móviles 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:

*"SÉPTIMA.- 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 la notificación de las presentes medidas."*

Asimismo, la Regla Décima Cuarta de las "REGLAS DE OPERACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN PARA LA RED MÓVIL 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."*

En la Novena Sesión del Comité se discutió el documento denominado "Manual del Sistema Electrónico de Gestión para los Servicios de Telecomunicaciones Móviles correspondiente a la Oferta de Referencia de Usuario Visitante" conformado por los

documentos presentados en dicha sesión, de los cuales se recibieron comentarios de los CS y fueron atendidos por el AEP.

Ahora bien, en la Novena Sesión del Comité 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 MÓVIL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE", mismo que los integrantes del Comité aprobaron de manera unánime y que se presenta a continuación.

#### **"1. OBJETIVO**

*El presente Manual, tiene como objetivo, que los diferentes usuarios que operen el "Sistema Temporal de Trámites" (en adelante el "Sistema") conozcan los roles para ejecutar diversas actividades, el detalle de la estructura y la funcionalidad del Sistema, a través de las diferentes pantallas que lo integran, en términos de la Oferta de Referencia aprobada mediante Resolución mediante la cual el Peno del Instituto Federal de Telecomunicaciones modifica y autoriza los términos y condiciones de la Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, mediante el Acuerdo P/IFT/EXT/241115/172 del 24 de noviembre de 2015 (en lo sucesivo la "Oferta de Referencia UV").*

*Para todos los efectos una vez que el Sistema Electrónico de Gestión (en adelante el "SEG") sea autorizado por el Comité Técnico del Sistema Electrónico de Gestión para los servicios de telecomunicaciones móviles, las referencias indicadas en el presente Manual del Sistema se entenderán como SEG, definido en la resolución número P/IFT/EXT/060314/76, y en la Oferta de Referencia UV.*

*Previo al detalle de cada una de las pantallas, es importante que el Concesionario cuente con los requerimientos siguientes:*

#### **2. REQUERIMIENTOS, 3. FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA Y 4. ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS OPERATIVOS**

*El contenido de las secciones 2, 3 y 4, las cuales se replican en el presente manual, fueron aprobadas mediante la Octava Sesión del Comité del Sistema Electrónico de Gestión para los Servicios de Telecomunicaciones Móviles (en lo sucesivo el "Comité") celebrada el 4 (cuatro) de marzo de 2016 (dos mil dieciséis), en las instalaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, presidida por el Director General de Regulación de Interconexión y Reventa de Servicios, el Lic. Sóstenes Díaz Gonzalez, Presidente Suplente del Comité, entre otros, se realizó la presentación por parte de Telcel del "Manual del Sistema Electrónico de Gestión para los Servicios de Telecomunicaciones Móviles correspondiente al Convenio de Comercialización o Reventa de Servicios para los Operadores Móviles Virtuales", hecho lo anterior, se procedió a la votación de dicho manual, el cual fue aprobado por unanimidad.*

## 5. FUNCIONES PRINCIPALES DEL SISTEMA PARA EL USUARIO OPERATIVO

El Menú principal del Sistema se compone de los módulos siguientes:



Figura 1: Menú principal

## 6. MENÚ SOLICITUD DE SERVICIOS

En este módulo se realizará la Solicitud de Servicio ejecutado por parte del Usuario Operativo en la pantalla principal como se muestra en la imagen siguiente:



Figura 2: Elementos de la ventana

Los elementos de la ventana se explican a continuación:

- (1) **Bandeja de Entrada:** consulta de todos los servicios solicitados por el Usuario Operativo, antes de enviarlos a su validación.
- (2) **Nuevo:** agrega una nueva Solicitud.
- (3) **Ejecutar:** ejecuta alguna Solicitud.
- (4) **Ayuda:** descarga el manual de usuario, referente a la Solicitud seleccionada de la (Bandeja de Entrada) (1).
- (5) **Cancelar:** elimina la Solicitud seleccionada de la (Bandeja de entrada) (1), siempre y cuando ésta no haya sido iniciada.
- (6) **Búsqueda de Servicio:** permite realizar la búsqueda de alguna Solicitud de Servicio que se encuentre en la Bandeja de Entrada.
- (7) **Búsqueda de Servicio:** se refiere al nombre de la Solicitud y al número de folio.
- (8) **Búsqueda de Servicio:** señala la fecha de creación de la Solicitud para poder capturar la información de la misma.

### 6.1. Solicitud de Servicio

Los tipos de Solicitudes de Servicio son los siguientes:

- Solicitud de Servicio de Usuario Visitante;
- Dimensionamiento;
- Bolsa Revolvente.

### 6.2. Agregar una Solicitud de Servicio

Cuando el Usuario Operativo quiera realizar una Solicitud de Servicio, deberá dar clic sobre el (1) botón "Nuevo" como se muestra en la siguiente imagen:

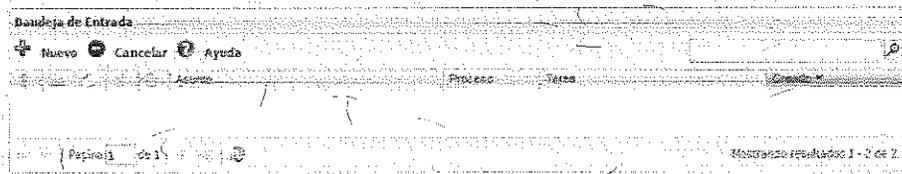


Figura 3: Módulo de Solicitud de Servicios

Después de dar clic en el botón "Nuevo" aparecerá una pantalla en la que se debe dar clic en (1) "Solicitud de Usuario Visitante" conforme a la siguiente imagen:

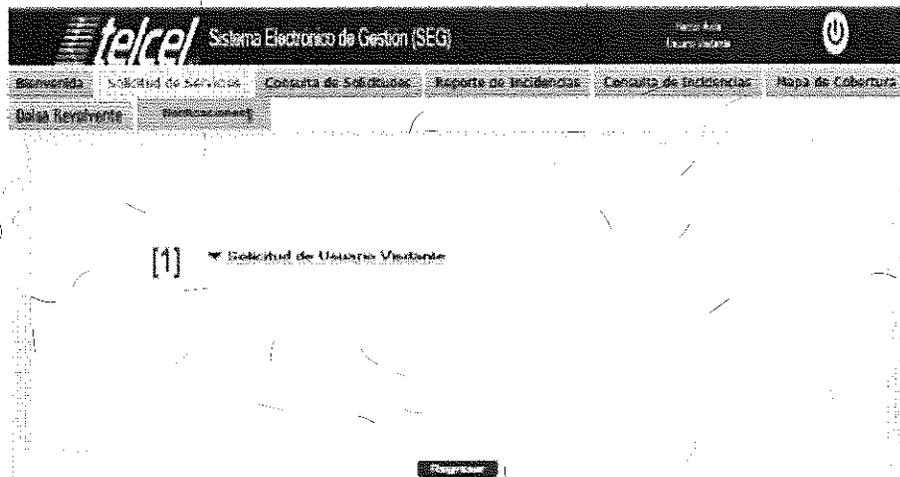


Figura 4: Pantalla de Solicitud de Usuario Visitante

Una vez que se da clic en (1) "Solicitud de Usuario Visitante", aparece la siguiente pantalla con el menú de todas las Solicitudes de Servicios:



Figura 5: Pantalla de Solicitud de Usuario Visitante

SIX



Una vez que el Usuario Operativo agregó una Solicitud de Servicio en la "Bandeja de Entrada", para poder ejecutarla deberá seleccionar el registro de la Solicitud agregada y dar clic en el botón "Ejecutar" o dar doble clic sobre la Solicitud de Servicio que se quiere ejecutar (ver imagen 9).

### 6.3.1 Ejecución de una Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios

Para que el Usuario Operativo pueda ejecutar la "Solicitud de Usuario Visitante", debe seleccionar el registro de la Solicitud previamente agregada con el procedimiento señalado en el numeral 6.2 del presente manual y dar clic en el botón "Ejecutar" o dar doble clic sobre la Solicitud de Servicio que se quiere ejecutar como se muestra en la siguiente imagen:

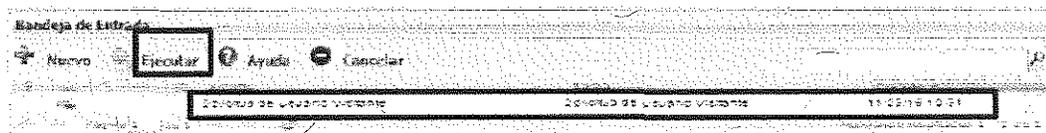


Figura 9: Registro de Solicitud de Usuario Visitante.

Una vez que el Usuario Operativo da clic en "Ejecutar" aparecerá la siguiente pantalla:

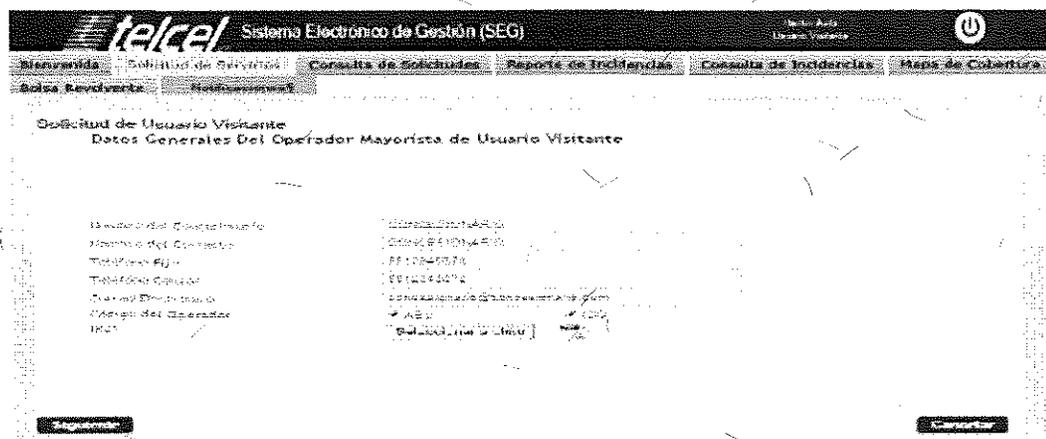


Figura 10: Solicitud de Usuario Visitante

En dicha pantalla de "Datos Generales del Concesionario" solamente se puede capturar el teléfono fijo/celular a diez dígitos, ya que los demás datos del Concesionario aparecerán precargados como se muestra en la figura 10.

La ventana también cuenta con los siguientes elementos:

- **Cancelar:** este botón cancela la operación de la ejecución.
- **Siguiente:** este botón permite continuar con el llenado de la Solicitud.

En caso de ingresar erróneamente el número de teléfono fijo/celular, se mostrará el siguiente mensaje de error, respectivamente:



Figura 11: Error en la captura de número celular

En caso de no haber errores se mostrará la siguiente ventana para su llenado:

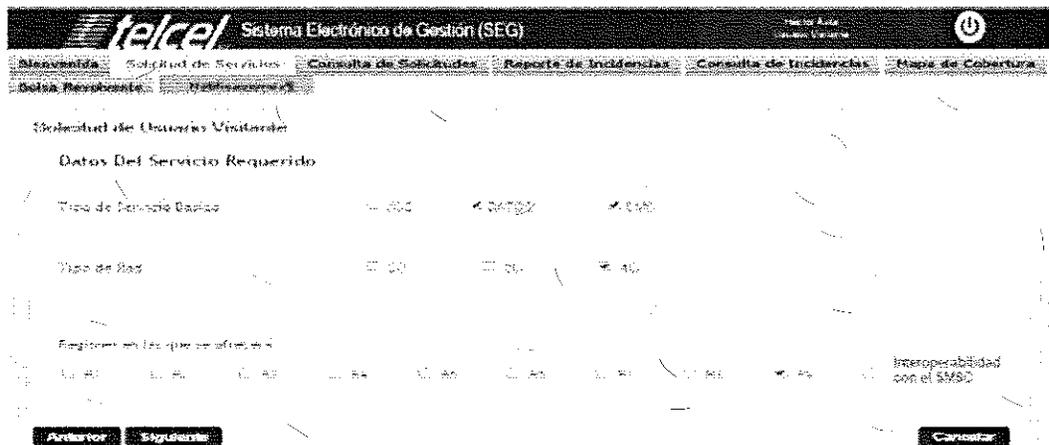


Figura 12: Pantalla de Datos del servicio requerido

El Usuario Operativo debe seleccionar una o todas las opciones disponibles por cada campo: (i) Tipo de Servicio Básico; (ii) Tipo de Red, y (iii) Regiones. En caso de no realizar la selección de al menos un Tipo de Servicio Básico, de Red y Región se mostrarán los siguientes mensajes de error solicitando que seleccione alguno de ellos.

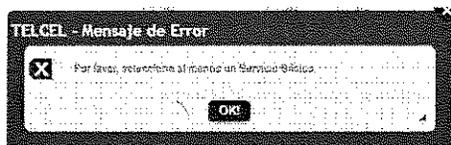


Figura 13: Error al seleccionar un Servicio Básico

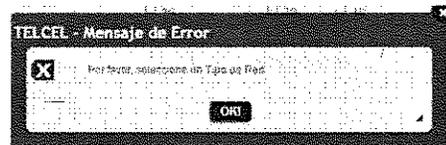
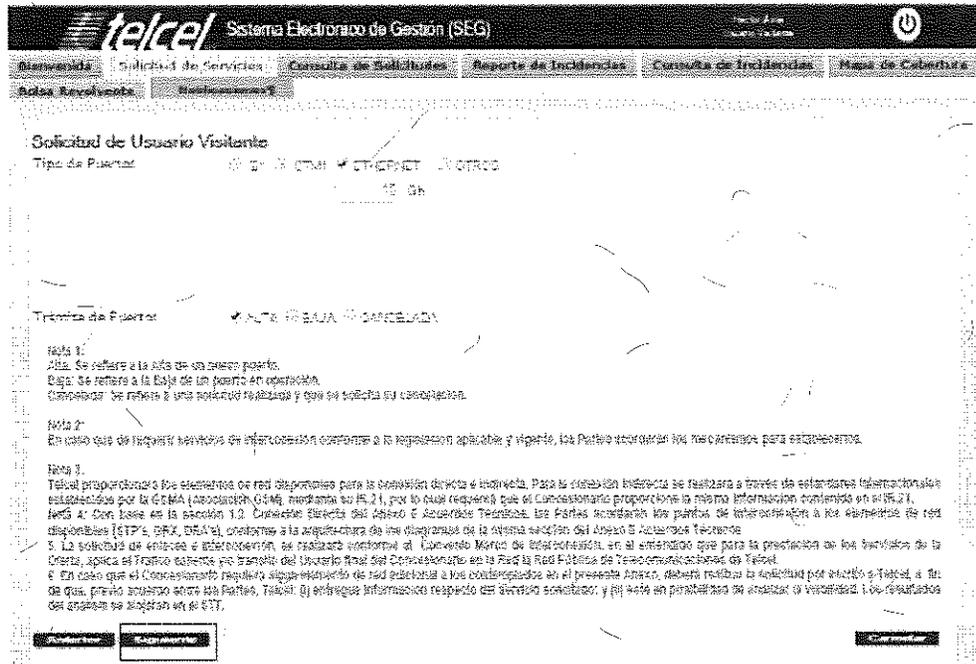


Figura 14: Error al seleccionar un Tipo de Red

En el caso de haber ingresado correctamente los datos mínimos necesarios se debe dar clic en el botón "Siguiente" para que el Usuario Operativo avance con el llenado de la Solicitud, y el Sistema mostrará la siguiente ventana:

516



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

Atención al Cliente | Consulta de Solicitudes | Reporte de Incidencias | Consulta de Incidencias | Mapa de Cobertura

**Solicitud de Usuario Visitante**

Tipo de Puerta:  EN SERVIDOR  ETHERNET  OTROS

Trámite de Puerta:  ALTA  BAJA  CANCELADA

**Nota 1:**  
Alta: Se refiere a la Alta de un nuevo puerto.  
Baja: Se refiere a la Baja de un puerto en operación.  
Cancelar: Se refiere a una solicitud rechazada y que se solicita su cancelación.

**Nota 2:**  
En caso que se requiera servicios de interconexión conforme a la regulación aplicable y vigente, las Partes acordarán los mecanismos para establecerlos.

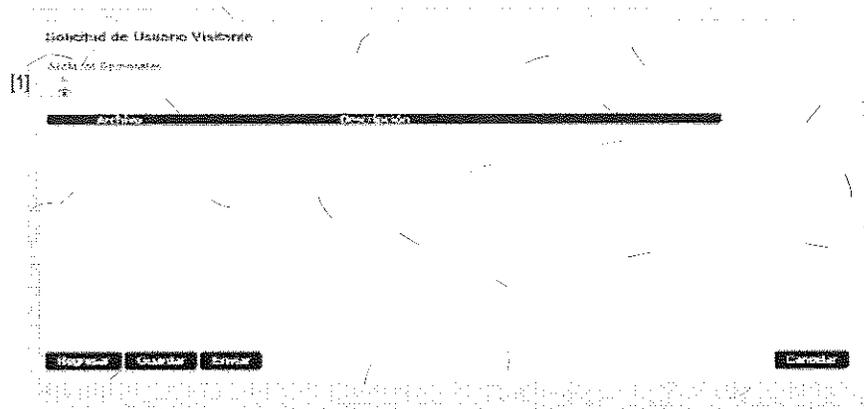
**Nota 3:**  
Telcel proporcionará los elementos de red disponibles para la conexión directa e indirecta. Para la conexión indirecta se realizará a través de estándares internacionales establecidos por la OMA (Association GSM) mediante su IP-21, por lo cual requerirá que el Concesionario proporcione la misma información contenida en el IP-21.  
**Nota 4:** Con base en la sección 1.2. Conexión Directa del Anexo 2 Anexos Técnicos, las Partes acordarán los puntos de interconexión a los servicios de red disponibles (STP, DRX, DRX), conforme a la especificación de los diagramas de la misma sección del Anexo 2 Anexos Técnicos.

3. La solicitud de enlace e interconexión, se realizará conforme al Convenio Marco de Interconexión, en el entendido que para la prestación de los servicios de la Oferta, aplica el Trámite cubierto en beneficio del Usuario final del Concesionario en la Red de Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel.

6. En caso que el Concesionario requiera algún elemento de red adicional a los contemplados en el presente Anexo, deberá notificar la solicitud por escrito a Telcel a fin de que, previo acuerdo entre las Partes, Telcel le entregue información respecto del servicio solicitado, y en todo un procedimiento de análisis de viabilidad. Los resultados del análisis se notificarán en el ETT.

Figura 15: Pantalla de Datos del servicio requerido

Una vez que el Usuario Operativo termine de Ingresar la información, deberá dar clic en "Siguiente" para continuar:



**Solicitud de Usuario Visitante**

Archivos Opcionales

Archivo	Descripción
+	

Figura 16: Solicitud de Usuario Visitante...

En esta ventana se ingresan los "Archivos Opcionales" en términos de la Oferta de Referencia de Usuario Visitante, y para ello, debe presionarse el ícono (1)  para "Agregar" un archivo y se mostrará la siguiente pantalla en donde el Usuario Operativo podrá ingresar el archivo y la descripción del mismo como se muestra a continuación:

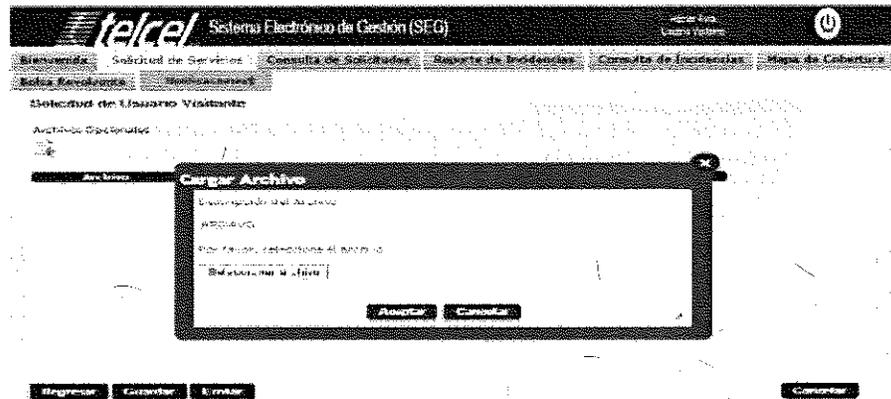


Figura 17: Pantalla para cargar archivo

Una vez que es ingresado el archivo, el Sistema mostrará el "Archivo" y la "Descripción" del "Archivo Opcional" seleccionado por el Usuario Operativo como se muestra en la imagen siguiente:

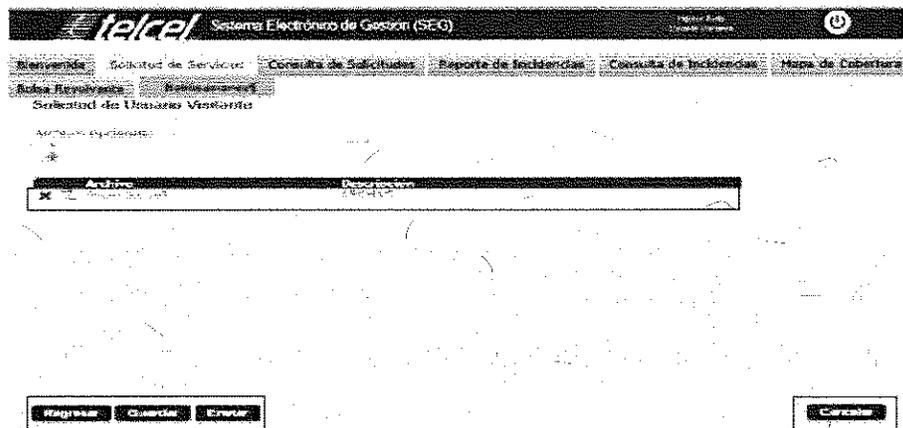


Figura 18: Menú en el que aparece el archivo

Posteriormente, una vez que el Usuario Operativo ha terminado de ingresar la información tiene las siguientes opciones al dar clic en: (i) "Regresar" para ir a la pantalla previa; (ii) "Guardar" para mantener la información en el Sistema sin enviarla; (iii) "Cancelar" cuando no desea enviar la información de la solicitud y (iv) "Enviar" cuando desea continuar con el proceso de la Solicitud de Usuario Visitante.

En caso de que el Usuario Operativo haya ingresado en la Solicitud de Usuario Visitante un dato incorrecto, el Sistema mostrará el siguiente mensaje de rechazo:

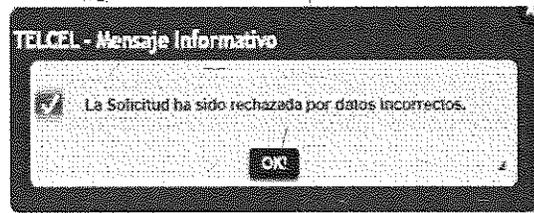


Figura 19: Mensaje de rechazo de Solicitud

En caso de que el Usuario Operativo haga clic en "Enviar" y todos los datos sean correctos, el Sistema generará un número de "Folio" y presentará el siguiente mensaje:



Figura 20: Mensaje Informativo

Para cerrar la ventana se deberá presionar el botón "OKI".

Para seguir con el procedimiento se deberá dar clic en el botón "Enviar", y se mostrará la siguiente pantalla:

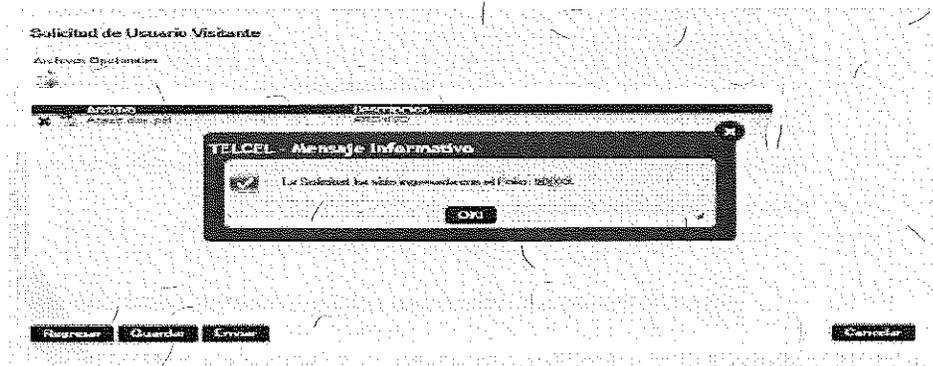


Figura 21: Mensaje en el que se confirma el ingreso de la Solicitud y el número de Folio

Una vez que se da clic en "OKI" el Sistema mostrará la siguiente ventana con la "Bandeja de Entrada" en la que ya no aparecerá la Solicitud de Usuario Visitante como se muestra a continuación:

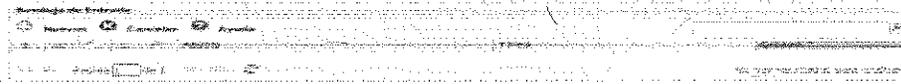


Figura 22: Bandeja de Entrada

El Usuario Operativo recibirá en la cuenta de correo registrada en el Sistema la confirmación del número de Folio correspondiente a la Solicitud de Usuario Visitante y que la misma ha sido aceptada y programada como se muestra a continuación:

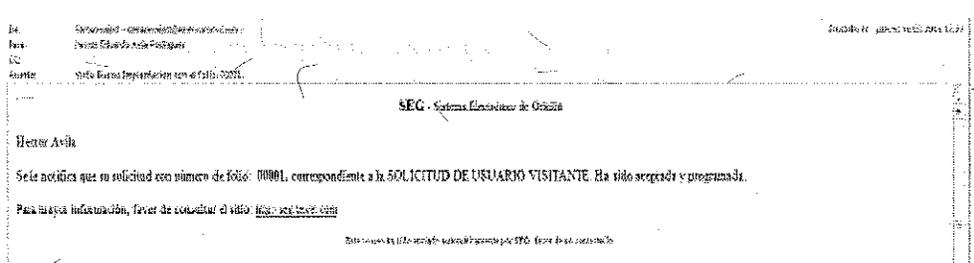


Figura 23: Correo electrónico que informa la Solicitud de Usuario Visitante ha sido aceptada y programada

Una vez que el procedimiento de la Solicitud de Usuario Visitante ha terminado, el Sistema enviará nuevamente un correo al Usuario Operativo, para solicitarle que ingrese al Sistema para actualizar el estatus de la Solicitud de Usuario Visitante:

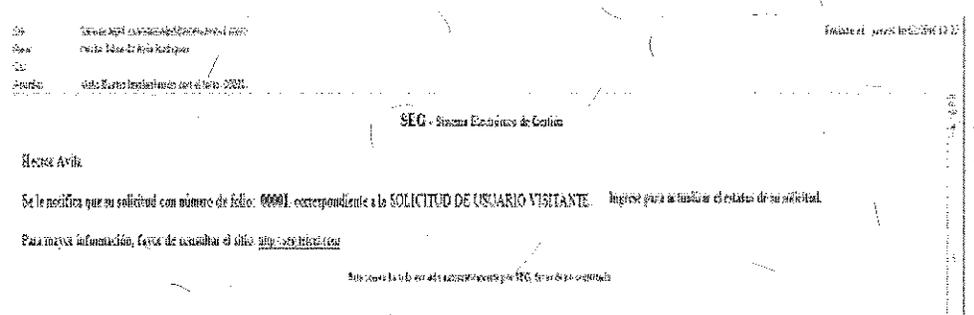
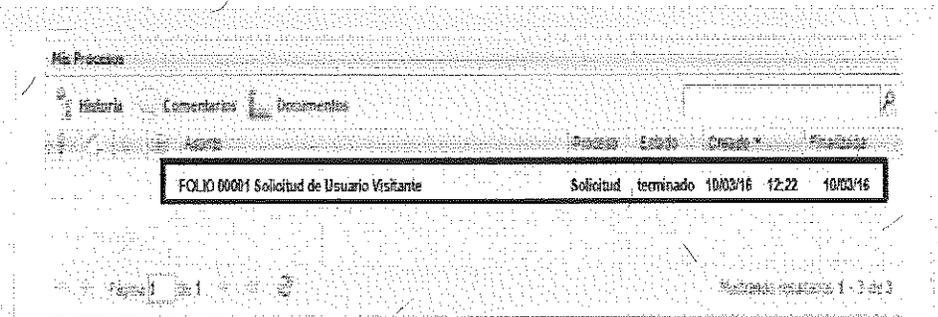


Figura 24: Correo electrónico que solicita actualizar el estatus de la Solicitud

El Usuario Operativo ingresará al Sistema, actualizará el estatus de la Solicitud y en la pestaña de "Solicitud de Servicios" en el menú de "Bandeja de Entrada" podrá visualizar que el estado de su Solicitud aparece como "terminado" como se muestra a continuación:



Asunto	Proceso	Estado	Creado	Finalizado
FOLIO 00001 Solicitud de Usuario Visitante	Solicitud	terminado	10/03/16 12:22	10/03/16

Figura 25: Solicitud de Servicio de Usuario Visitante que aparece con el estado de "terminado"

A continuación se explica el significado de cada campo:

- (1) **Asunto:** se refiere al número de folio de la Solicitud de Usuario Visitante;
- (2) **Estado:** muestra el estatus de la Solicitud (Ejecutando o Terminado);
- (3) **Proceso:** se refiere al nombre de la solicitud;
- (4) **Creado:** muestra la fecha de creación de la Solicitud, y
- (5) **Finalizado:** se refiere a la fecha en que se concluyeron los trabajos para atender la Solicitud por parte del Telcel.
- (6) **Comentario:** para el caso de que el Usuario Operativo desee agregar información adicional, podrá hacerlo en el ícono comentario.

Los estados de una solicitud y la descripción de los mismos son los siguientes:

- 1) **En Proceso:** significa que el Usuario Operativo acaba de crear la Solicitud sin haber iniciado la captura de la información de la misma.
- 2) **Abortado:** significa que el Usuario Operativo canceló el envío de la Solicitud.
- 3) **Ejecutando:** la Solicitud fue llenada, enviada, aceptada y validada por el Sistema, y se le ha asignado un número de folio.
- 4) **Terminado:** se completaron todos los trabajos de la Solicitud por parte de Telcel.

En el supuesto de que el Usuario Operativo desee cancelar una solicitud enviada, deberá mandar un correo a la dirección [solicitudesmuv@mail.telcel.com](mailto:solicitudesmuv@mail.telcel.com), hasta antes de la firma del documento de los "Términos y Condiciones Técnicas" entre Telcel y el Concesionario, señalando el folio de la Solicitud. Recibida la petición, el Sistema cancelará la misma y dentro de 24 (veinticuatro) horas en la pestaña "Consulta de Solicitudes" se actualizará el estatus "Cancelado por solicitud".

### 6.3.2 Ejecución de una Solicitud de Dimensionamiento

Para que el Usuario Operativo pueda ejecutar el "Dimensionamiento", debe seleccionarla en el Menú de Solicitudes como se muestra en la Imagen siguiente:

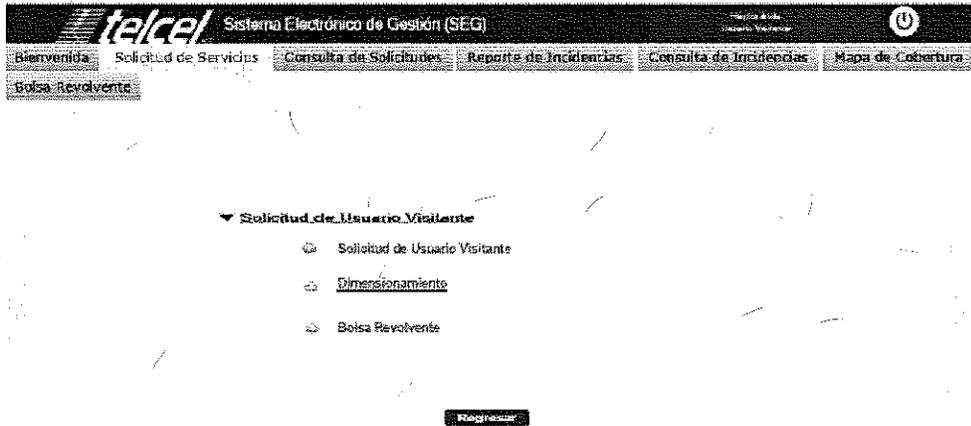


Figura 26: Menú de Solicitud de Servicios

Para que el Usuario Operativo pueda ejecutar el "Dimensionamiento", debe seleccionar el registro de la Solicitud previamente agregada con el procedimiento señalado en el numeral 6.2 del presente manual y dar clic en el botón "Ejecutar" o dar doble clic sobre la Solicitud de Servicio que se quiere ejecutar como se muestra en la siguiente imagen:



Figura 27: Registro de Dimensionamiento

Una vez que el Usuario Operativo da clic en "Ejecutar" aparecerá la siguiente pantalla:

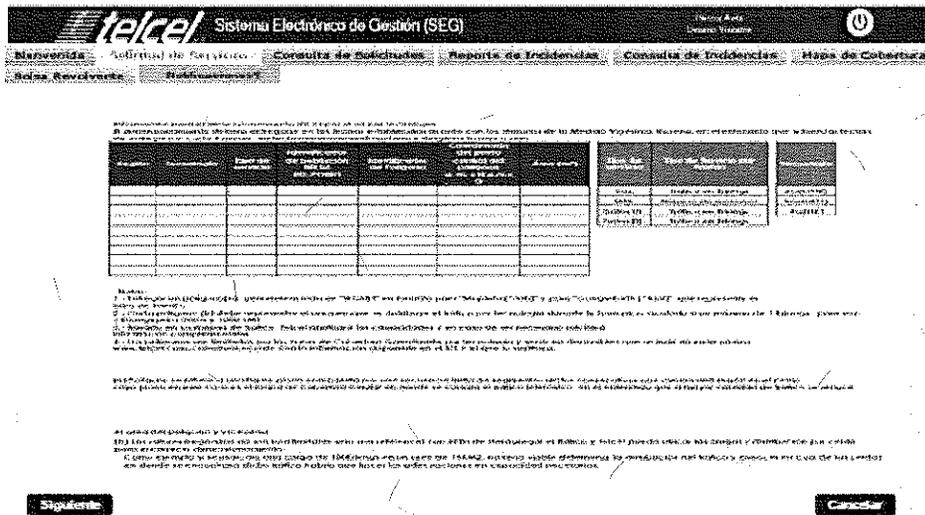


Figura 28: Dimensionamiento



El Usuario Operativo ingresará al Sistema, actualizará el estatus de la Solicitud y en la pestaña de "Solicitud de Servicios" en el menú de "Bandeja de Entrada" podrá visualizar que el estado de su Solicitud aparece como "terminado" como se muestra a continuación:

FOLIO	Descripción	Estado	Fecha	Hora
FOLIO 06061	Dimensionamiento	terminado	14/03/16	12:22

Figura 32: Solicitud de Dimensionamiento con estatus de "terminado"

### 6.3.3. Ejecución de una Solicitud de Bolsa Revolvente

Para que el Usuario Operativo pueda ejecutar la "Bolsa Revolvente", debe seleccionarla en el Menú de Solicitudes como se muestra en la imagen siguiente:

- ▼ Solicitud de Usuario Visitante
  - Solicitud de Usuario Visitante
  - Dimensionamiento
  - ▼ Bolsa Revolvente

OK

Figura 33: Selección de la Bolsa Revolvente dentro del menú de Solicitud de Servicios

Una vez que se da clic en OK, el registro de la Solicitud previamente agregada aparece en la "Bandeja de Entrada" y se debe dar clic en el botón "Ejecutar" o dar doble clic sobre la Solicitud de servicio que se quiere ejecutar como se muestra en la siguiente imagen:

Fecha	Estado	Descripción
		Bolsa Revolvente
		Bolsa Revolvente
		21/03/15 16:35

Figura 34: Selección para "Ejecutar" la Bolsa Revolvente

Una vez que el Usuario Operativo da clic en "Ejecutar" aparecerá la siguiente pantalla:

Figura 35: Pantalla de Solicitud de Bolsa Revolvente

En esta ventana el Usuario Operativo deberá capturar en la casilla de "Importe" el monto que ya fue abonado a la cuenta.

Elementos de la ventana:

- Razón Social del Concesionario: muestra el nombre del Concesionario que está activo en la sesión.
- Importe: permite capturar el monto abonado.
- Selección de archivo: permite cargar el recibo de pago.
- La ventana también cuenta con los siguientes elementos:
- Cancelar: este botón cancela la operación de la ejecución.
- Confirmar: este botón procede con la ejecución de la Solicitud.

Después de capturar el importe, el Usuario Operativo debe presionar el botón "Seleccione archivo" para cargar el recibo de pago, el cual debe de ser un archivo en formato PDF. Para ver el archivo cargado se da clic sobre el ícono "PDF" que se encuentra a la derecha del botón "Seleccione archivo" como se muestra en la siguiente imagen;



Figura 36: Ver archivo cargado

Esta acción muestra el archivo que se subió:

SIX

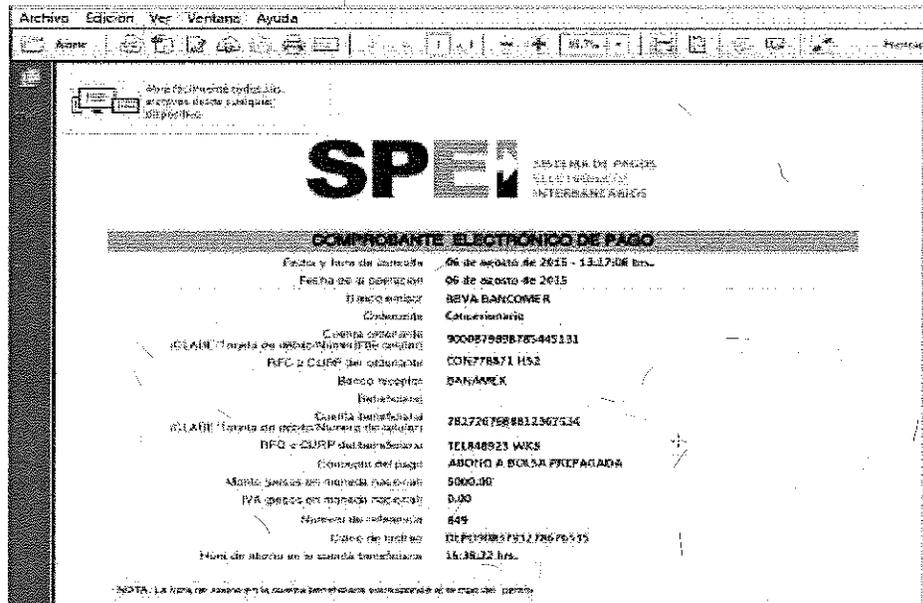


Figura 37: Archivo PDF Cargado

Después, el Usuario Operativo deberá dar clic en el botón "Confirmar" de la ventana de la Bolsa Revolvante y el Sistema mostrará el siguiente mensaje con el número de Folio generado para el seguimiento:

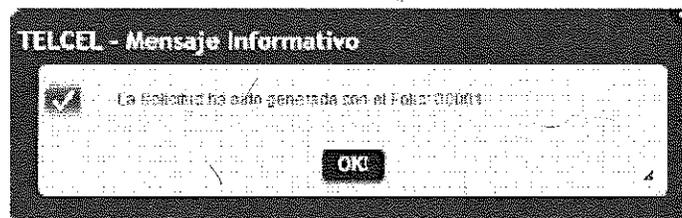


Figura 38: Número de Folio generado

Para el caso que no se adjunte un documento de recibo de pago se mostrará el siguiente mensaje de error:



Figura 39: Mensaje que indica que se debe Ingresar un archivo PDF

Notas:

1. El folio que se genera es para la validación del área responsable, con el fin de validar el pago, hecho lo anterior, se verá reflejado en el menú de Bolsa Revolvente, dentro del apartado "Detalles de Abonos".
2. Para que el Usuario Operativo pueda consultar el Detalle de Consumos y el estado de cuenta de la Bolsa Revolvente, deberá dar clic al botón "Bolsa Revolvente" de la Pantalla de Menú Principal del Sistema, el cual se explica en el numeral 6.3.2 del presente, "Manual de Usuario del Sistema".

## 7. MENÚ CONSULTA DE SOLICITUDES

En este menú se podrá realizar la Consulta de Solicitudes de Usuario Visitante creada previamente por el Usuario Operativo. La pantalla mostrará la siguiente información: (i) Asunto; (ii) Proceso; (iii) Estado; (iv) Creado (fecha y hora en que se creó la Solicitud), y (v) Finalizado.

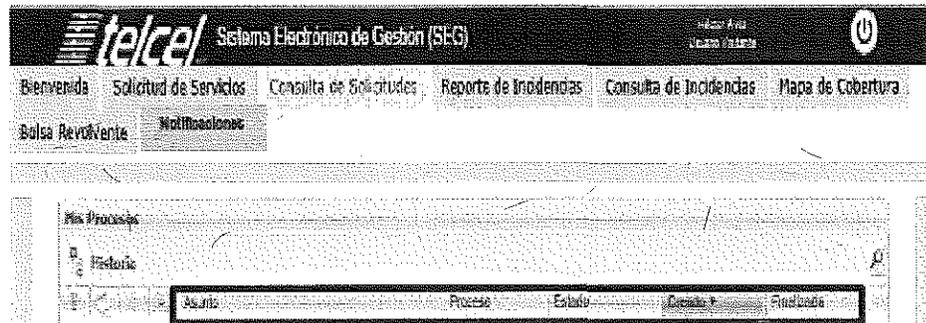


Figura 40: Pantalla de Consulta de Solicitudes

Esta ventana cuenta con los siguientes elementos:

- **Historia:** proporciona la información sobre lo acontecido con cada una de las Solicitudes.
- **Tabla de Solicitudes:** se enlistan todas las Solicitudes que el Usuario Operativo ha dado de alta.

## 8. REPORTES DE EMERGENCIAS, AFECTACIONES MASIVAS Y VENTANAS DE MANTENIMIENTO

Cuando el Usuario Operativo ingrese a la pantalla de bienvenida podrá visualizar una pestaña con el nombre de "Notificaciones" como se muestra en la imagen siguiente:

## Bienvenido a

::: STT :::

Sistema Temporal de Trámites

Telcel pone a su disposición el siguiente correo: [ofertamv@telcel.com](mailto:ofertamv@telcel.com)  
Teléfono de atención en caso de falla del STT: 25814719

Figura 41: Pestaña de Notificaciones

Cada vez que sea necesario notificar al Usuario Operativo sobre temas de: (i) Reporte y Atención de Emergencias; (ii) Reporte y Atención de Afectaciones Masivas y (iii) Ventanas de Mantenimiento, Telcel levantará dichos reportes en la pestaña de "Notificaciones" y el Usuario Operativo podrá conocerlos a través del ingreso a dicha pestaña. Una vez que se ingresa a la pestaña de "Notificaciones" se podrá visualizar un menú de tres pestañas con los siguientes títulos:

- Emergencias.
- Afectaciones Masivas.
- Mantenimientos.
- Mantenimientos del Concesionario.

### 8.1.1. Reporte y Atención de Emergencias.

En caso de que Telcel identifique la presencia de una emergencia levantará el reporte respectivo en el Sistema e indicará: (i) el servicio afectado; (ii) la cobertura; y (iii) el tiempo estimado de solución, siempre y cuando se actualice alguno de los supuestos relacionados en el numeral 7 del Anexo VII "Procedimientos de la Atención de Incidencias". Lo anterior, se realiza a fin de que no se generen Reportes múltiples por parte de los Concesionarios.

Solucionada la situación, Telcel elaborará un reporte que contendrá información suficiente sobre: (i) el tipo de problema; (ii) la zona afectada; (iii) los servicios afectados, y (iv) el segmento de Usuarios afectados. Lo anterior, para que las áreas de atención a Usuarios Finales del Concesionario realicen lo conducente.

### 8.1.2. Reporte y Atención de Afectaciones Masivas.

En caso de presentarse algún problema en la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel derivado de eventos que generen un incremento extraordinario en la demanda de los servicios (tales como catástrofes naturales y eventos masivos), Telcel notificará la presencia de una "Afectación Masiva", y cada 12 (doce) horas actualizará en el Sistema los avances en la solución del problema, hasta en tanto sea resuelto, tal y como se muestra en el siguiente mensaje:

"En términos del numeral 8, del Anexo VII Procedimientos de la Atención de Incidencias de la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, Telcel notifica los avances realizados hasta en tanto el problema presentado sea solucionado."

Con lo anterior se cumplen los plazos señalados en el Plan Técnico Fundamental de Calidad para el Servicio Local Móvil (el "Plan").

Asimismo, en caso de que el Concesionario reporte una afectación que cumpla el criterio especificado en el Plan, deberá llamar al Centro de Atención Telefónico<sup>1</sup> y después de levantar el reporte, el Concesionario será canalizado a la Matriz de Escalamiento, donde se resolverá conforme a los plazos establecidos. Telcel atenderá la incidencia y notificará cada 24 (veinticuatro) horas a través del Sistema los avances realizados hasta en tanto el problema presentado sea solucionado:

"En términos del numeral 8, del Anexo VII Procedimientos de la Atención de Incidencias de la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, Telcel notifica los avances realizados hasta en tanto el problema presentado sea solucionado."

Para el caso de que el Concesionario detecte alguna falla en el Servicio de la Oferta que no haya sido notificada por Telcel, podrá llamar al Centro de Atención Telefónico al número 258133034 para reportarla.

### **8.1.3. Ventanas de Mantenimiento.**

Telcel notificará al Usuario Operativo a través del Sistema las ventanas para la realización de: (i) mantenimientos; (ii) ampliaciones de capacidad, y (iii) nuevas funcionalidades, por lo menos 48 (cuarenta y ocho) horas previas a la ejecución de las mismas.

Cuando el Usuario Operativo ingrese al Sistema visualizará el siguiente mensaje:

"En términos del numeral 9, del Anexo VII Procedimientos de la Atención de Incidencias de la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio

---

<sup>1</sup> Centro de Atención Telefónico 5525813304, de lunes a domingo de 7:00 A.M. a 10:00 P.M. Fuera del horario de operación, Telcel ha habilitado el correo: [solicitudesmuv@mail.telcel.com](mailto:solicitudesmuv@mail.telcel.com) y será atendido dentro del horario del Centro de Atención Telefónico.

Mayorista de Usuario Visitante, Telcel notifica el (\*) de (\*) de (\*), a las \_\_\_:\_\_\_ hrs., las ventanas para la realización de (\*).”

Asimismo, el Concesionario notificará a Telcel a través del Sistema con 48 (cuarenta y ocho) horas de antelación, sobre cualquier mantenimiento de sus sistemas y/o equipos que tengan relación directa con la prestación de los Servicios de la Oferta.

## 9. MENÚ REPORTE DE INCIDENCIAS

El Usuario Operativo deberá seleccionar el “Tipo de Incidencia” y después elegir un elemento de la lista del combo por cada “Categoría”; dependiendo del tipo de incidencia, y se irán desplegando las opciones disponibles de cada categoría.

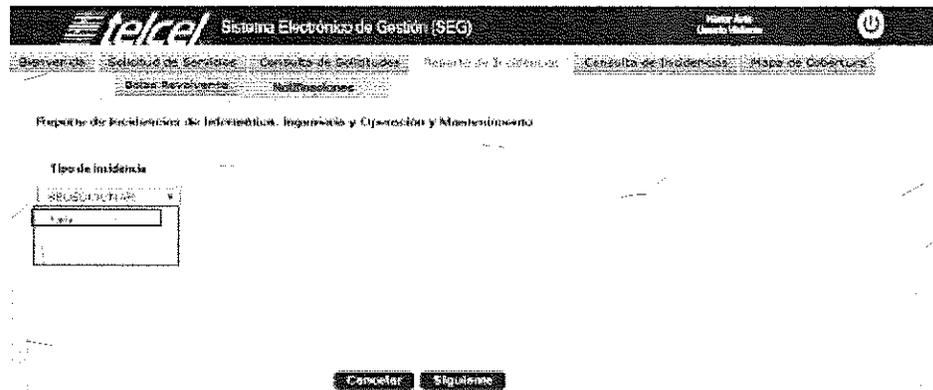


Figura 42 Pantalla de Reporte de Incidencia

Nota: Cuando el Usuario Operativo selecciona un “Tipo de Incidencia”, el Sistema visualizará una nueva combinación de elementos definidos como “Servicio” (que es una subcategoría del Tipo de Incidencia), como se muestra a continuación:

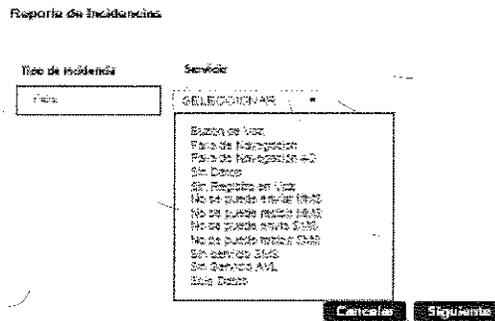


Figura 43: Combinación de elementos definidos

Una vez que el Usuario Operativo elige el "Tipo de Incidencia" y el "Servicio", el Sistema visualizará una tercera categoría denominada "Descripción" como se muestra en la imagen siguiente:

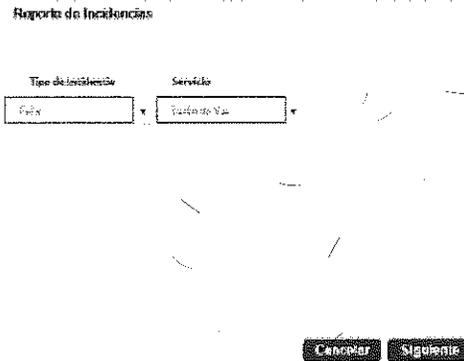


Figura 44: Combinación de elementos definidos

Una vez que el Usuario Operativo ha elegido todos los elementos relacionados con el "Tipo de Incidencia", deberá dar clic en "Siguiente" como se muestra a continuación:

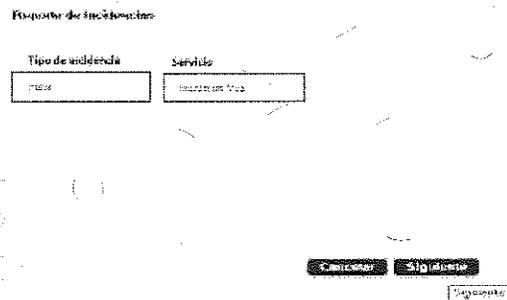


Figura 45: Reporte de Incidencia

En caso de que no sea seleccionado algún elemento en cada categoría, al presionar el botón "Siguiente" aparecerá el siguiente mensaje de error:



Figura 46: Mensaje de error por no seleccionar el Servicio

Una vez que el Usuario Operativo seleccione todas las subcategorías del "Tipo de Incidente" que desea reportar, debe hacer clic en el botón "Siguiete", y el Sistema desplegará el formulario requerido para ingresar la información necesaria para crear la incidencia seleccionada, como se muestra con la siguiente pantalla:

The screenshot displays a web form with two main sections:

- Información del Cliente:** Includes fields for 'Nombre de Cliente' (with a dropdown menu), 'Tipo de Cliente', 'Teléfono de Contacto', and 'Información del Teléfono' (with sub-fields for 'Marca', 'Modelo', 'Número', and 'Tecnología'). There are 'Seleccionar' buttons for the dropdowns and a 'Validar' button at the bottom.
- Localización Del Problema:** Includes fields for 'Estado' (dropdown), 'Municipio' (dropdown), 'Calle y número' (with 'Número' sub-field), 'Colonia' (dropdown), 'Código Postal' (dropdown), 'País' (dropdown), 'Entre Las Calles' (with 'Inicio' and 'Termino' sub-fields), 'Paquete de Servicio' (dropdown), and 'Longitud' (text input).

A note at the bottom states: '\*Campos opcionales'.

Figura 47: Formulario de Reporte de Incidencias

Para el caso de que el Usuario Operativo desee adjuntar un archivo al reporte de incidencia, podrá hacerlo dando clic a la imagen.

The screenshot displays a web form with the following sections:

- Seleccionar:** A button at the top left.
- Líneas Del Problema:** Includes 'Compañía Origen' (dropdown), 'Número Origen' (text input), 'Lugar de Contratación Origen' (dropdown), 'Compañía Destino' (dropdown), 'Número Destino' (text input), and 'Lugar de Contratación Destino' (dropdown).
- Nota:** A dropdown menu with 'FALLAS DE COBERTURA EN EL SERV' selected.
- Servicio:** A dropdown menu with 'Reserva' selected.
- Descripción del Problema:** A large text area containing the text '[NO COBERTURA]'. Below it are 'Cancelar' and 'Enviar' buttons.

Figura 48: Formulario de Reporte de Incidencias

En caso de no ingresar la información de los campos requeridos, el Sistema presentará el siguiente mensaje de "No Validado":

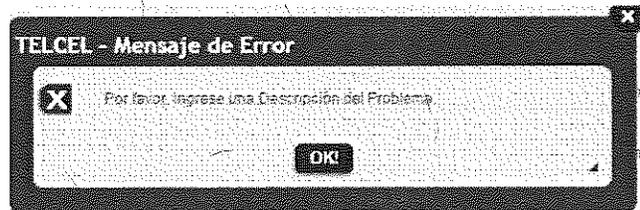


Figura 49: Faltó llenar algún campo obligatorio

En caso de cumplir con todos los campos solicitados, se mostrará la siguiente ventana con el número de folio del "Validado".

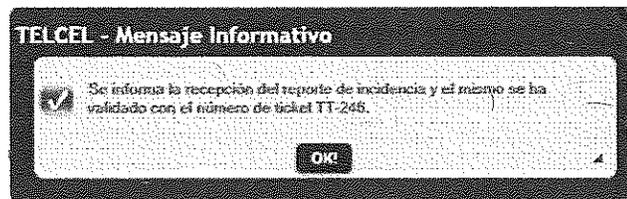


Figura 50: Número de ticket generado para la incidencia

El Usuario Operativo recibirá un correo del Sistema con la confirmación del número del "Validado" que reportó, como se muestra a continuación:

De: SEG Sistema Electrónico de Gestión [mailto:seg@telcel.com]  
 Para: Concesionario: Concesionario [mailto:seg@telcel.com]  
 Asunto: Ticket de Incidencia No. TT-246

Estimado Concesionario:  
 Se ha generado una incidencia con el No. TT-246.

Ingrese al SEG:  
<http://seg.telcel.com>

Dudas o aclaraciones por favor ponerse en contacto con el administrador del sistema.

Figura 51: Correo que confirma número de ticket generado para la incidencia.

El Usuario Operativo deberá ingresar al Sistema y dar clic a la pestaña "Consulta de Incidencias" para revisar y actualizar el estatus que guarda el ticket dando clic a la imagen como se muestra a continuación:

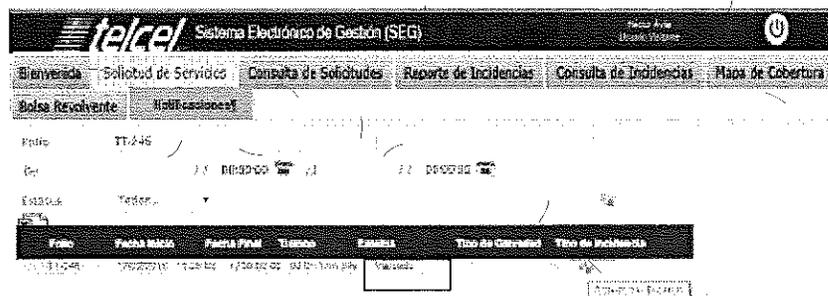


Figura 52: Consulta del estatus de la incidencia

Dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la generación del ticket "Validado", se notificará al Usuario Operativo, a través del Sistema, la clasificación de su reporte de incidencia de acuerdo a la siguiente clasificación: (i) Tipo de Gravedad y (ii) Tipo de Incidencia como se muestra a continuación:

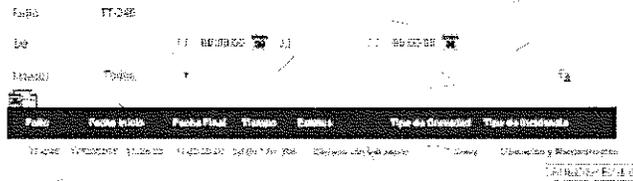


Figura 53: Consulta del estatus de la incidencia

Para actualizar el estatus del ticket, el Usuario Operativo debe dar clic en la imagen  y el Sistema generará un mensaje informativo de confirmación de actualización del estatus como se muestra en la siguiente imagen:

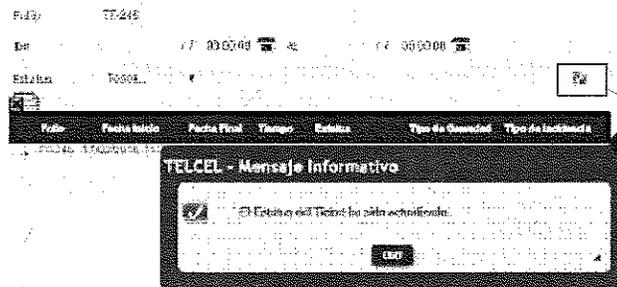


Figura 54: Mensaje informativo de actualización de ticket

El Usuario Operativo recibirá otro correo del Sistema para ingresar al mismo y verificar el estatus del ticket como se muestra a continuación:

De: SEG [seg@telcel.com](mailto:seg@telcel.com)  
 Para: [administrador@telcel.com](mailto:administrador@telcel.com)  
 Asunto: Ticket de Incidencia No. TT-246

Estimado Concesionario:  
 Ingrese al SEG para verificar estatus de la incidencia con el No. TT-246.

Ingrese al SEG:  
<http://seg.telcel.com>

Dudas o aclaraciones por favor ponerse en contacto con el administrador del sistema.

Figura 55: Correo informativo para verificar estatus de la incidencia

El Usuario Operativo deberá ingresar al Sistema y dar clic a la pestaña "Consulta de Incidencias" para revisar el estatus que guarda el ticket generado por el "Tipo de Incidencia" reportado como se muestra a continuación:

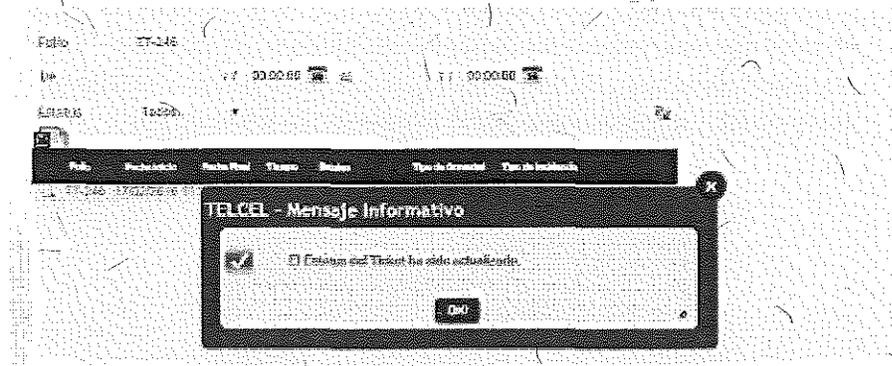


Figura 56: Mensaje informativo sobre la actualización del estatus del ticket

Una vez que la incidencia se resolvió, el estatus del ticket cambiará de "Validado" a "Terminado" como se muestra a continuación y el Concesionario podrá ver detalle de la incidencia al dar clic sobre la imagen :

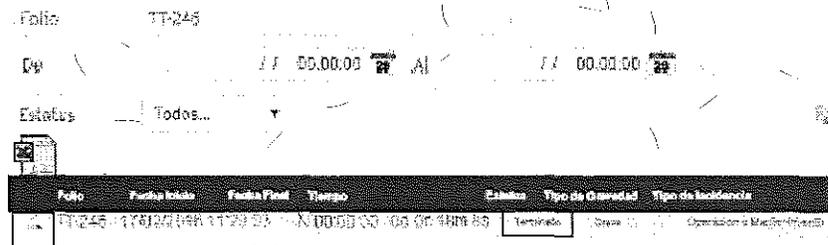


Figura 57: Consulta del estatus de la incidencia

El Sistema presentará la siguiente pantalla con el detalle del ticket, los mensajes internos enviados por el Sistema al Usuario Operativo como se muestra a continuación:

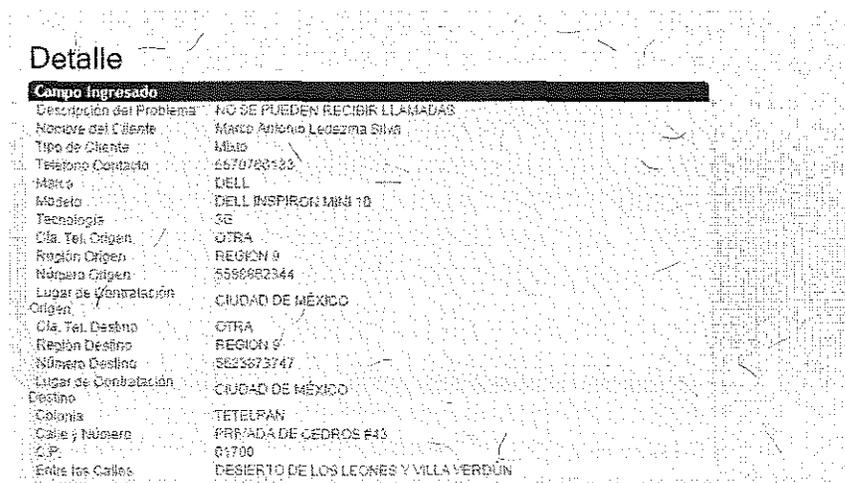


Figura 58: Pantalla con el detalle del ticket correspondiente a una incidencia

El Usuario Operativo podrá ingresar comentarios al Sistema dando clic a la siguiente imagen  para dar respuesta a los mensajes recibidos en la barra de "Comentario" dentro del "Detalle" del ticket, y lo hará dando clic a la imagen , y el Sistema abrirá una ventana para ingresar un comentario como se muestra a continuación:



Figura 59: Pantalla para ingresar comentario

Una vez que el Usuario Operativo ingrese el comentario debe dar clic en "Confirmar" para enviarlo y el Sistema generará un mensaje informativo señalando que el comentario se agregó de manera exitosa como se muestra en la imagen siguiente:

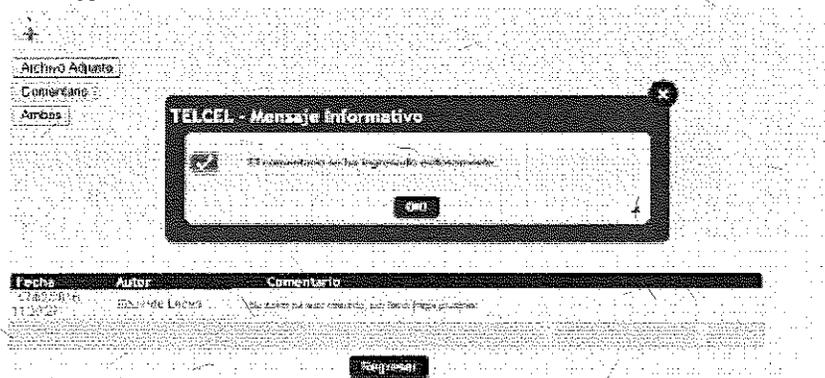


Figura 60: Mensaje informativo de ingreso de comentario

Una vez que se da clic a "OK!" aparecerá agregado el mensaje ingresado por el Usuario Operativo dentro de la barra de "Comentario" como se muestra a continuación:

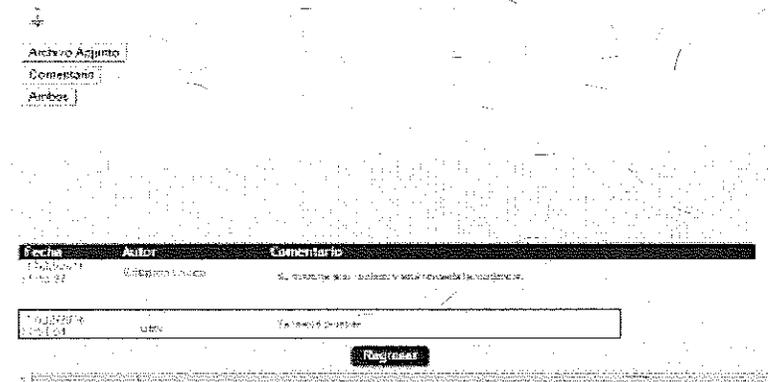


Figura 61: Mensaje agregado a la barra de "Comentario"

El Usuario Operativo recibirá un correo del Sistema para ingresar al mismo y verificar el estatus del ticket como se muestra a continuación:

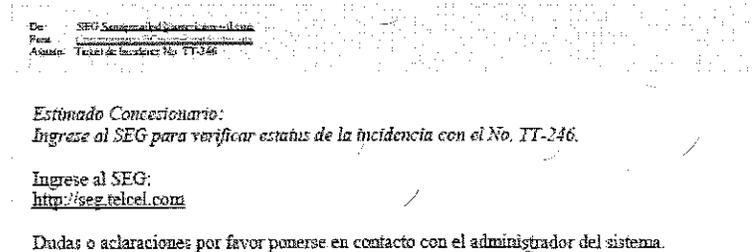


Figura 62: Correo informativo para verificar estatus de la incidencia

Una vez que el Usuario Operativo haya ingresado al Sistema y actualizado el "Estatus" del ticket podrá ver que el mismo cambió de "Terminado" a "Cerrado" y aparecerá la siguiente imagen como se muestra a continuación:

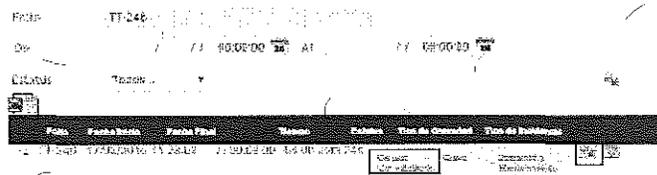


Figura 63: Estatus de la incidencia

Una vez que el Usuario Operativo de clic a la imagen el Sistema abrirá la siguiente pantalla para que señale si está de acuerdo o no con la solución de la incidencia, como se muestra a continuación:

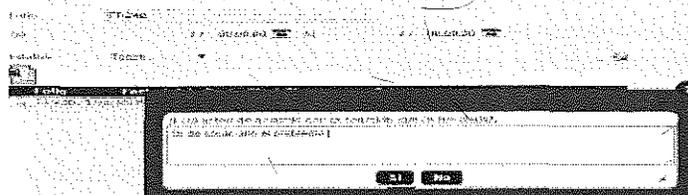


Figura 64: Confirmación del Concesionario sobre la solución de la incidencia

En caso de que el Usuario Operativo no esté de acuerdo con la solución de la incidencia podrá seleccionar "No" y el Sistema generará un mensaje informativo señalando que el ticket se "reprocesará" como se muestra en la imagen siguiente:

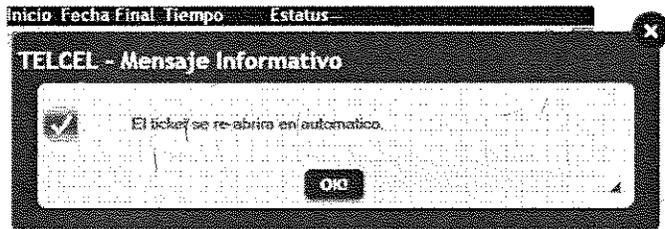


Figura 65: Mensaje informativo de que ticket se reabrirá

El estatus del ticket cambiará de "Terminado" al estatus de "Validado" como se muestra en la imagen siguiente y el Sistema solicitará nuevamente al Usuario Operativo dar el visto bueno de la solución al incidente:

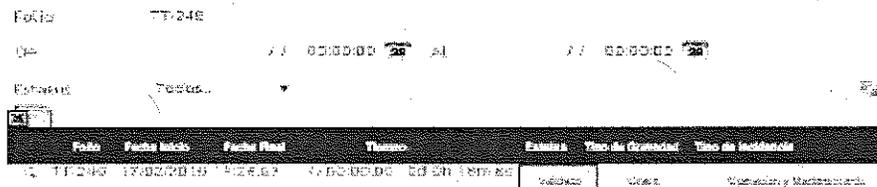


Figura 66: Estatus del ticket

El Usuario Operativo recibirá un correo del Sistema para ingresar al mismo y verificar el estatus del ticket como se muestra a continuación:

De: SEG Servicio al Cliente y Atención al Cliente  
 Para: [OperaciónyMantenimiento@seg.telcel.com](mailto:OperaciónyMantenimiento@seg.telcel.com)  
 Asunto: Ticket de Incidencia No. TT-246

Estimado Concesionario:  
 Ingrese al SEG para verificar estatus de la incidencia con el No. TT-246.

Ingrese al SEG:  
<http://seg.telcel.com>

Dudas o aclaraciones por favor ponerse en contacto con el administrador del sistema.

Figura 67: Correo informativo para verificar estatus de la Incidencia

El Usuario Operativo ingresará al Sistema, actualizará el estatus del ticket y al entrar en el detalle podrá visualizar el estatus del ticket como se muestra en la imagen siguiente:--

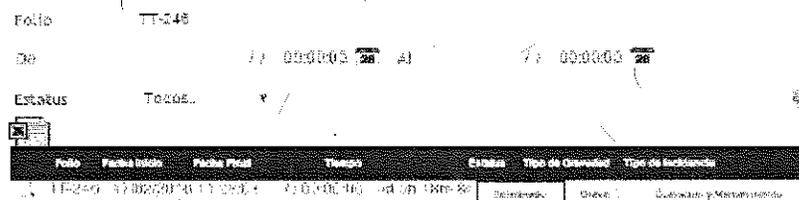


Figura 68: Mensajes dentro del "Detalle" del ticket

Una vez que el Usuario Operativo acepte la solución de la incidencia podrá cerrar el ticket y el estatus cambiará de "Terminado" a "Cerrado". En caso de que trascurren 24 (veinticuatro) horas siguientes al estatus de "Terminado", si el Usuario Operativo no valida los trabajos, el Sistema cerrará automáticamente el ticket y generará el siguiente mensaje:

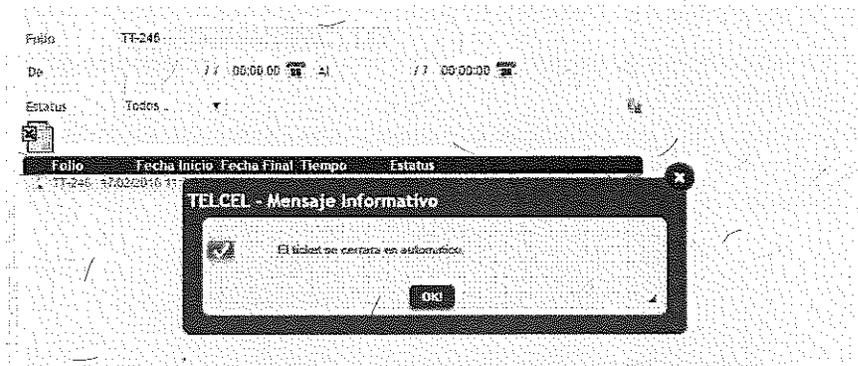


Figura 69: Mensaje informativo del ticket

El estatus del ticket cambiará a "Cerrado con validación," como se muestra en la imagen siguiente:

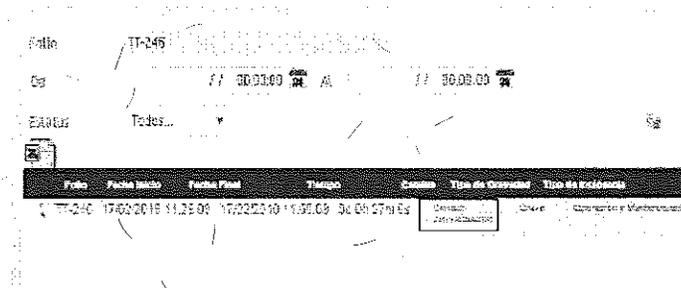


Figura 70: Estatus del ticket

Los estatus de las incidencias son los siguientes:

- **TT Validado:** incidencia que cumple con todos los campos solicitados. Telcel analizará el "Validado" para determinar una solución dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes. Si dicha incidencia fuere solucionada en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas, Telcel notificará a través del Sistema la solución de la incidencia, con lo cual, cambiará el estatus de "Validado" a "Terminado".
- **TT No Validado:** incidencia que no cumple con la información de alguno de los campos solicitados. Telcel procederá a cambiar el estado de "No Validado" a estado "Terminado", colocando la etiqueta "Sin Requerimientos Mínimos" en un lapso no mayor a 24 (veinticuatro) horas.
- **TT Terminado:** incidencia solucionada en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas o incidencia sin requerimientos mínimos para su validación.

- **TT Cerrado:** el Concesionario debe validar los trabajos realizados y el estatus del reporte cambiará de "Terminado" a "Cerrado con validación". Transcurridas las 24 (veinticuatro) horas siguientes al estatus de "Terminado", si el Concesionario no valida los trabajos, automáticamente se cambiará el estatus a "Cerrado sin validación", perdiendo el Concesionario la oportunidad de validar los trabajos.

## 10. MENÚ CONSULTA DE INCIDENCIAS

En este módulo se podrá realizar la consulta de las incidencias generadas por el Usuario Operativo.

Nota: Si el Usuario Operativo tiene incidencias generadas con anterioridad, el Sistema mostrará en la tabla todos los folios/tickets generados.

Folio	Fecha Inicia	Fecha Final	Horas	Estatus	Tipo de Incidencia	Ubicación
01-4582	08/27/2016 08:13:02	08/27/2016 08:22:04	09:09:02	Cerrado sin validación	Cierre	Cerrado sin validación

Figura 71: Consulta de incidencias

Elementos de la ventana:

- (1) **Folio:** filtro de búsqueda mediante el número de folio.
- (2) **Fechas:** filtro de búsqueda, utilizando dos fechas entre las cuales se realizará la búsqueda.
- (3) **Estatus:** estado en el cual se encuentra la solicitud del ticket: (i) Validado; (ii) No validado; (iii) Terminado, y (iv) Cerrado.
- (4) **Tabla de Mis Incidencias:** contiene el número de folio, la fecha de alta de la Incidencia, la hora en que se dio de alta y el estatus del ticket, la tabla también cuenta con el botón (Actualizar Registro) (6).
- (5) **Actualizar Registro:** botón para realizar la actualización del estado de un solo registro.
- (6) **Actualización Masiva:** botón para realizar la actualización de los estados de todos los registros de la tabla.
- (7) **Botón Detalle Folio.** al presionar el botón de detalle de folio, el Sistema mostrará el detalle del folio consultado

Notas:

1. La combinación de los diferentes filtros generará una búsqueda más específica.
2. Al presionar el botón de detalle de folio, el Sistema mostrará el detalle del ticket.
3. Para ver el **histórico** de un ticket desde que fue Validado por el Sistema hasta que fue Cerrado con validación y Cerrado sin validación, el Usuario Operativo podrá visualizarlo al escribir el número del ticket en el espacio de "Folio" y el Sistema mostrará la imagen del historial de dicho ticket.

## 11. MENÚ MAPA DE COBERTURA

El módulo "Mapa de Cobertura" tiene la función de informar al Usuario Operativo la cobertura de Telcel, y la Información se filtra por "Servicios" (Voz, SMS y/o Datos) y por "Tecnologías" (GSM (2G); UMTS (3G) y LTE (4G)):

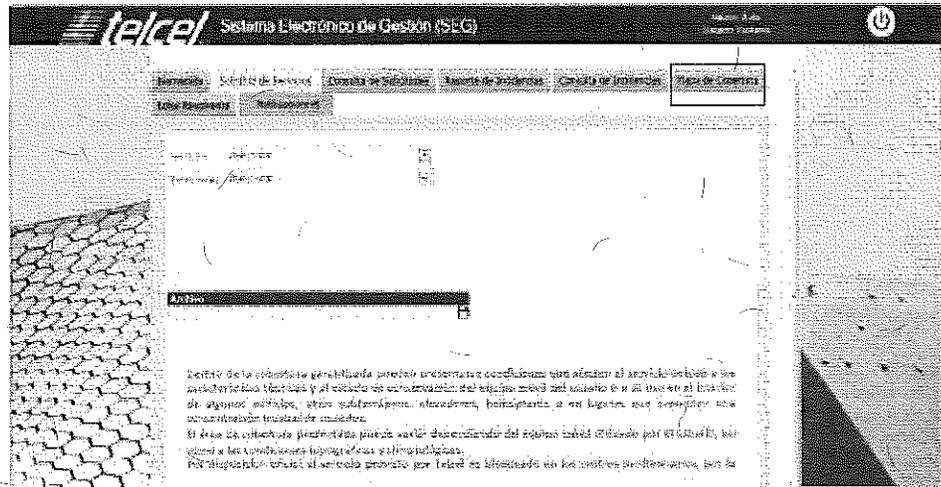


Figura 72: Menú Mapa de Cobertura

Al seleccionar "Servicios" el Sistema despliega los mapas de cobertura por Servicio, a saber: (i) Servicio de Datos y (ii) Servicio de Voz/SMS, como se muestra en la siguiente imagen:

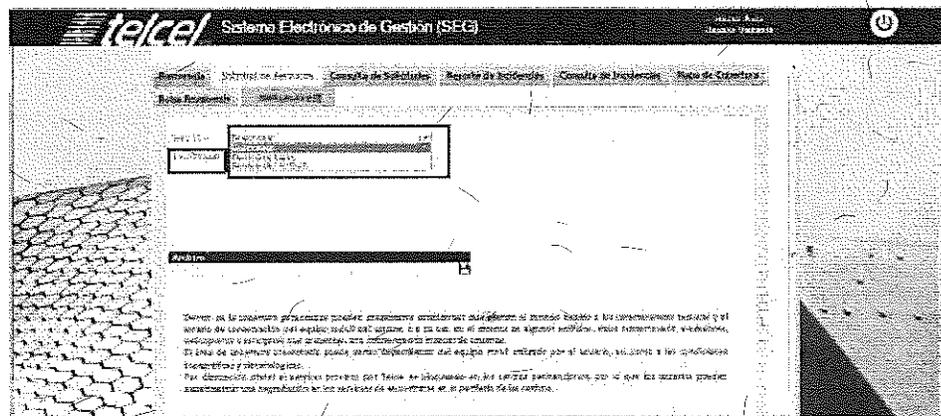


Figura 73: Menú Mapa de Cobertura

Si el Usuario Operativo selecciona "Servicio de Datos", deberá seleccionar la "Tecnología": (i) 3G (UMTS) y (ii) 4G (LTE) ambas en Regiones /1 a 9, como se muestra en la siguiente imagen:

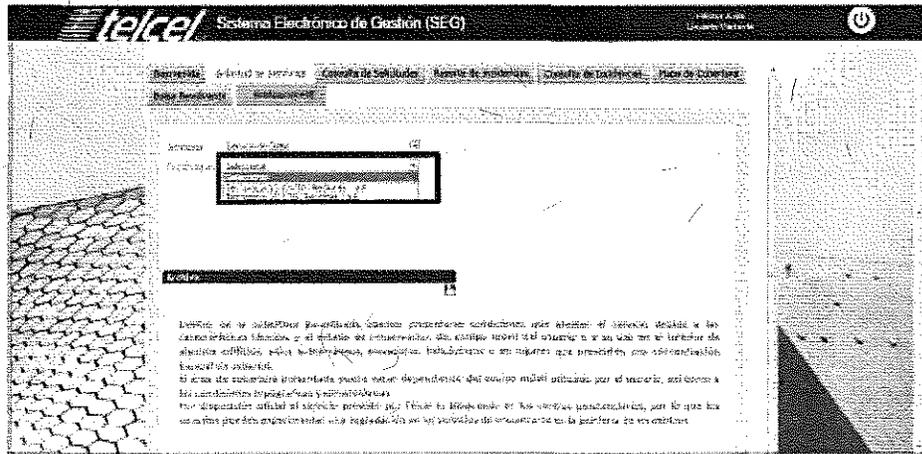


Figura 74: Menú Mapa de Cobertura

Para acceder a los archivos de los Mapas de Cobertura, el Usuario Operativo debe dar clic en la imagen y el Sistema bajará los archivos como se muestra a continuación:

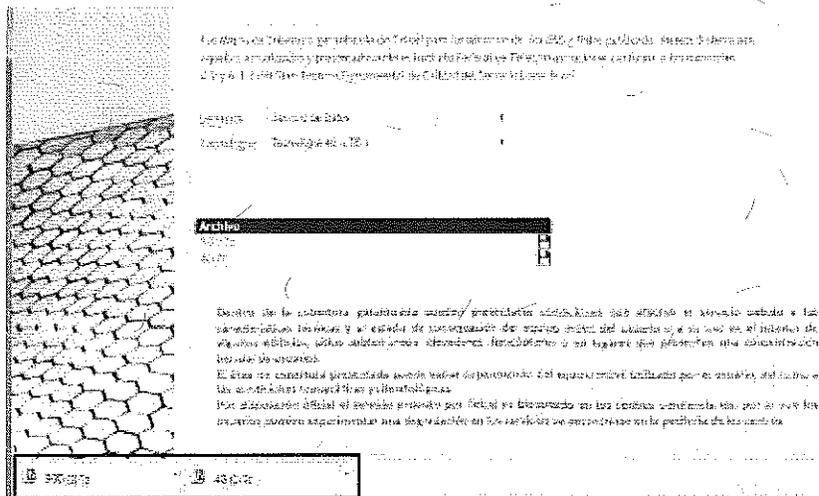


Figura 75: Archivos de Mapas de Cobertura

Los archivos podrán descargarse presionando el botón de archivo como se muestra en la imagen. Solo puede descargarse un archivo a la vez; y si se requiere obtener algún archivo, se debe dar clic en el botón "Descargar" y automáticamente iniciará la descarga en el navegador para visualización de las imágenes e información es necesario que el Usuario Operativo cuente con el software Mapinfo Profesional, la base de datos de población del INEGI y las trazas urbanas:

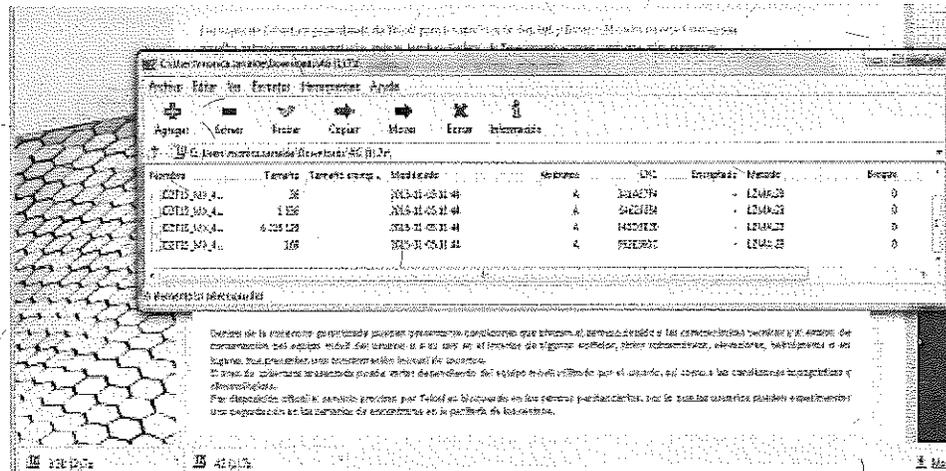


Figura 76: Archivos de Mapas de Cobertura

Por Servicio de Voz/SMS los Mapas de Cobertura se proporcionan en las siguientes "Tecnologías": (I) Voz 2G (GSM) y (II) Voz/SMS (2G (GSM) /3G (UMTS) ambas con cobertura en Regiones 1 a 9, como se muestra en la siguiente imagen:

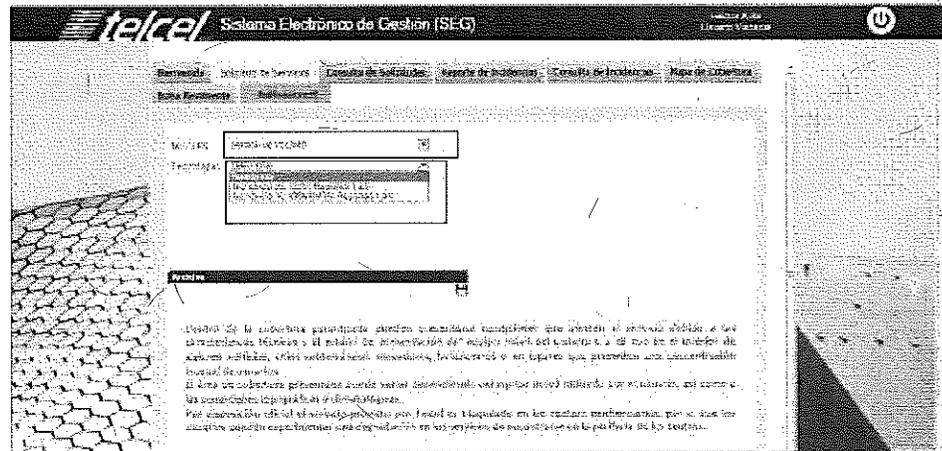


Figura 77: Menú Mapa de Cobertura

Además, el módulo "Mapa de Cobertura" tiene la función de poner a disposición del Usuario Operativo los archivos cuyo contenido se refiere a la información que en términos del Sub Anexo D Alta y Baja de Coberturas del Anexo II Acuerdos Técnicos de la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio de Usuario Visitante, Telcel pone a disposición del Concesionario los mapas por región LAC's, RAC's y TAC's, limitadas a 672 áreas específicas (las cuales se actualizan de manera dinámica, dependiendo de la gestión y la eficiencia del tráfico de la red de Telcel), siendo esta la unidad mínima de uso de servicios de la Oferta:

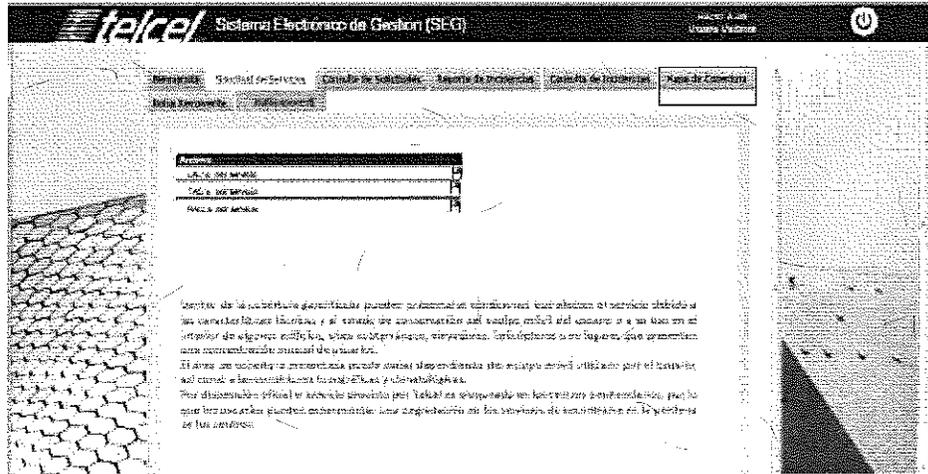


Figura 78: Menú Mapa de Cobertura

## 12. MENÚ BOLSA REVOLVENTE

Este módulo permite realizar la consulta sobre los detalles de abonos y cargos a la Bolsa Revolvente.

Detalles de Abonos						Detalles de Cargos					
Folio	Fecha de Captura	Importe	Recibo	Factura PDF	Factura XML	Folio	Fecha de Captura	Importe	TXT	PDF	
00001	30/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	[Icon]	00001	30/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	
00002	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	[Icon]	00002	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	
00003	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	[Icon]	00003	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	
00004	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	[Icon]	00004	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	
00005	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	[Icon]	00005	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	
00006	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	[Icon]	00006	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	
00007	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	[Icon]	00007	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	
00008	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	[Icon]	00008	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	
00009	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	[Icon]	00009	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	
00010	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	[Icon]	00010	31/07/10	10,000.00	[Icon]	[Icon]	
Total de Abonos: \$ 231,278.00						Total de Cargos: \$ 241,000.00					
						Saldo Actual: \$ 232,010.00					

Figura 79: Bolsa Revolvente

En esta ventana se visualizan dos columnas:

- (i) **Detalles de Abonos:** permite descargar el recibo y la factura en formatos PDF y XML, y
- (ii) **Detalles de Cargos:** permite descargar el archivo TXT que describe los detalles de consumo realizados, y un archivo PDF que contiene el estado de cuenta, en donde

*se puede consultar el saldo de forma detallada. Para descargar los archivos, se debe dar clic sobre los iconos.*

*En ambas columnas (i) y (ii) se muestra el folio, la fecha de captura e importe."*

Por otro lado, el AEP agregó el catálogo de incidencias como parte del numeral 9 de dicho documento, considerando que habrá flexibilidad para actualizar el mismo conforme se requiera por lo que, en lo sucesivo se considera que forma parte integral del "Manual del Sistema Electrónico de Gestión correspondiente al Convenio para la Comercialización o Reventa de Servicios para los Operadores Móviles Virtuales".

*"CATEGORÍAS OFERTA USUARIO VISITANTE"*

<i>Tipo de Incidencia</i>	<i>Servicios</i>
<i>Falla</i>	<i>Falla de Navegación 3G</i>
<i>Falla</i>	<i>Falla de Navegación 4G</i>
<i>Falla</i>	<i>Sin Datos</i>
<i>Falla</i>	<i>Solo Servicio de Datos</i>
<i>Falla</i>	<i>No se puede enviar MMS</i>
<i>Falla</i>	<i>No se puede recibir MMS</i>
<i>Falla</i>	<i>No se puede enviar SMS</i>
<i>Falla</i>	<i>No se puede recibir SMS</i>
<i>Falla</i>	<i>Buzón de voz</i>
<i>Falla</i>	<i>Sin servicio de voz</i>
<i>Falla</i>	<i>Sin servicio SMS</i>
<i>Falla</i>	<i>Sin servicio AVL</i>
<i>Falla</i>	<i>Solo Datos</i>
<i>Falla</i>	<i>No se recibieron CDRs</i>
<i>Falla</i>	<i>Error en tarifa</i>

*\*La presente lista de categorías no es definitiva, cambia de tiempo en tiempo.\**

Adicionalmente, con el fin de que los CS puedan detallar a nivel de Código de Área de Localización (en lo sucesivo, el "LÁC"), Código de Área de Enrutamiento (en lo sucesivo, el "TAC") o Código de Área de Seguimiento (en lo sucesivo, "RAC") las zonas de cobertura en la cual solicitan el servicio de acuerdo a la tecnología requerida, se acordó integrar en la solicitud de servicio señalada en el numeral 6.3.1, en el apartado correspondiente a tipo de red, la posibilidad de solicitar el servicio por LAC, TAC o RAC para lo cual se adjuntará un archivo de hoja de cálculo en el formato en que Telcel proporciona dicha información de acuerdo a la tecnología que el concesionario requiera.

SMS

Asimismo, con respecto al numeral 8 "Reportes de emergencias, afectaciones masivas y ventanas de mantenimiento", Telecomunicaciones 360, S.A. de C.V. solicitó que en el caso del levantamiento de los reportes "Reporte y Atención de Emergencias" y "Reportes y Atención de Afectaciones Masivas" el SEG enviara un correo electrónico a los CS con la información de dichos reportes, a lo cual Telcel, dentro de la Novena Sesión del Comité, señaló que realizaría su mejor esfuerzo para enviar un correo electrónico a los CS para notificar reportes de fallas masivas o reporte de atención de emergencias en los mismos términos de la información disponible en el SEG.

Al respecto, el Instituto considera que el envío de un correo electrónico en caso del levantamiento de reportes de emergencias o afectaciones masivas, de forma adicional a contar con dichos reportes en la sección de "Notificaciones" del SEG permite comunicar a los CS de forma eficiente e inmediata los reportes que Telcel levante a través del SEG respecto a emergencias y afectaciones detectadas en su red, por lo que, adicional a la consulta de los mismos a través del SEG, es necesario contar con la notificación de los mismos con la rapidez suficiente que permita a los CS conocer y prevenir las afectaciones que pudieran ocasionarse al servicio de Usuario Visitante, es por ello que con el fin de favorecer la eficiente prestación del servicio se hace necesario el envío de correo electrónico a los CS.

En este sentido, Telcel a través de un correo electrónico enviado a la cuenta de correo: comite.seg.movil@ift.org.mx con fecha 19 de abril de 2016 confirmó que es posible el envío de un correo electrónico por parte del SEG a los Concesionarios Solicitantes para notificarles los reportes de fallas masivas y de atención de emergencias, en términos de la información disponible en el SEG, por lo que para efectos del presente documento se considerará que dicha funcionalidad, al igual que la posibilidad de solicitar el servicio por LAC, TAC o RAC adjuntando un archivo de hoja de cálculo señalada anteriormente forman parte del *"Manual del Sistema Electrónico de Gestión correspondiente al Convenio para la Comercialización o Reventa de Servicios para los Operadores Móviles Virtuales"*.

Es así que, las especificaciones señaladas en el *"Manual del Sistema Electrónico de Gestión correspondiente al Convenio para la Comercialización o Reventa de Servicios para los Operadores Móviles Virtuales"* son acordes a los establecidos en la Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante aplicable del 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2017 aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/241115/172, particularmente por lo que hace a la solicitud de servicio de Usuario Visitante, dimensionamiento y bolsa revolvente.

En términos de lo anteriormente expuesto, y toda vez que en la Novena Sesión Ordinaria del Comité, los integrantes del mismo votaron y aprobaron de manera unánime los temas del documento *"Manual del Sistema Electrónico de Gestión para los Servicios de Telecomunicaciones Móviles correspondiente a la Oferta de Referencia de Usuario Visitante"*, es aplicable la Medida Séptima Transitoria de las Medidas Móviles que señala:

*"SÉPTIMA.- 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 la notificación de las presentes medidas."*

*(Énfasis añadido)*

En este sentido, y considerando que las temas votados y aprobados de manera unánime no afectan contra el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones, no afectan la competencia y la libre concurrencia, toda vez que los mismos se refieren únicamente a aspectos de una herramienta informática que tiene el propósito de 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 usuario-visitante proporcionado por el AEP.

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 *"Manual del Sistema Electrónico de Gestión para los Servicios de Telecomunicaciones Móviles correspondiente a la Oferta de Referencia de Usuario Visitante"*.

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 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 1 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 MÓVILES", el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los siguientes:

## RESOLUTIVOS

**PRIMERO.-** Se formaliza el documento "Manual del Sistema Electrónico de Gestión para los Servicios de Telecomunicaciones Móviles correspondiente a la Oferta de Referencia de Usuario Visitante" aprobado por unanimidad en el Comité Técnico del Sistema Electrónico de Gestión para la Red Móvil del Agente Económico Preponderante en atención a los principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y sana competencia.

SEGUNDO.- Notifíquese personalmente a Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.



Gabriel Oswaldo Contreras Saldivar  
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 XI Sesión Ordinaria celebrada el 27 de abril de 2016, por unanimidad de votos de los Comisionados presentes Gabriel Oswaldo Contreras Saldivar, 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 III; 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/270416/165.