

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 CORRESPONDIENTE A LA OFERTA DE REFERENCIA PARA LA COMERCIALIZACIÓN O REVENTA DE SERVICIOS POR PARTE DE LOS OPERADORES MÓVILES VIRTUALES.

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 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 y operadores móviles virtuales interesados en participar en los Comités Técnicos.

- VI. **Sexta Sesión del Comité.** El 29 de enero de 2016 se celebró la Sexta 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 *"Sistema Electrónico de Gestión para los Servicios de Telecomunicaciones Móviles correspondiente al Convenio para la Comercialización o Reventa de Servicios para los Operadores Móviles Virtuales"*.
- VII. **Séptima Sesión del Comité.** El 19 de febrero de 2016 se celebró la Séptima Sesión Ordinaria del Comité en la que el AEP presentó su propuesta del documento *"Sistema Electrónico de Gestión para los servicios de Telecomunicaciones Móviles correspondiente al convenio para la Comercialización o Reventa de Servicios para los Operadores Móviles Virtuales: Reporte de Incidencias"*.
- VIII. **Octava Sesión del Comité.** El 4 de marzo de 2016 se celebró la Octava Sesión Ordinaria del Comité, en la que se realizó la votación del documento *"Sistema Electrónico de Gestión para los servicios de Telecomunicaciones Móviles correspondiente al Convenio para la Comercialización o Reventa de Servicios para los Operadores Móviles Virtuales"* presentado por el AEP.

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") y los Operadores Móviles Virtuales (en lo sucesivo, los "OMV") 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 y los OMV, 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 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 Sexta, Séptima y Octava Sesión del Comité se discutió el documento denominado *"Manual del Sistema Electrónico de Gestión correspondiente a la Oferta de Referencia para la Comercialización o Reventa de Servicios por parte de los Operadores Móviles Virtuales"* conformado por los documentos presentados en dichas sesiones, del cual se recibieron comentarios de los CS y de los OMV que fueron atendidos por el AEP.

Ahora bien, en la Octava 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.

Para todos los efectos una vez que el Sistema Electrónico de Gestión ("SEG") entre en operación, las referencias indicadas en el presente Manual del Sistema se entenderán como SEG, definido en la resolución número P/IFT/EXT/060314/76, en lo relativo a la oferta de referencia y al Convenio Marco para la Comercialización o Reventa de Servicios aprobado mediante Acuerdo número P/IFT/051114/375.

Previo al detalle de cada una de las pantallas, es importante que el Operador Móvil Virtual ("OMV") cuente con los requerimientos siguientes:

2. REQUERIMIENTOS

2.1. Requerimientos mínimos de hardware

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

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

2.2. Requerimientos de software

El OMV debe asegurarse que el Sistema opere en alguno de los siguientes software:

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

Mapinfo profesional: para consulta de los mapas de Cobertura y base de datos de población del INEGI.

Las versiones antes indicadas, obedecen a que éstas han sido probadas en el Sistema y respecto de las cuales se está dando soporte al mismo. Por lo anterior, el uso de software diverso o versiones distintas del software indicado, queda bajo la responsabilidad del usuario del Manual del Sistema.

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

2.3. Conectividad:

Conexión de Internet: 512 kbps

3. FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA

3.1. Acceso al Sistema

Para acceder al Sistema es necesario ingresar a la dirección electrónica señalada a continuación.

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

Hecho lo anterior, se despliega la siguiente pantalla de acceso del Sistema:

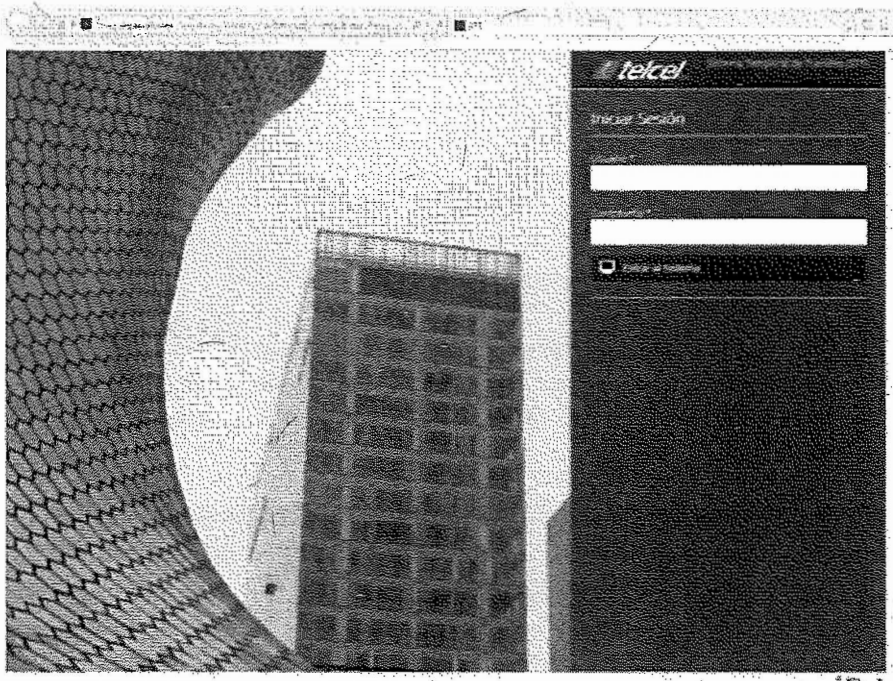


Figura 1: Pantalla de Acceso al Sistema

3.2. Perfiles de Usuario

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

- a) Usuario Administrador, y
- b) Usuario Operativo.

3.3. Usuario Administrador

La persona que tendrá el perfil de Usuario Administrador será definido por cada OMV, en el entendido que solo habrá un Usuario Administrador por cada OMV.

Las funciones del Usuario Administrador son las siguientes:

- Altas de Usuarios Operativos;
- Bajas de Usuarios Operativos;
- Cambio de contraseña de Usuarios Operativos, y
- Reinicio de contraseña de Usuarios Operativos.

3.4. Alta de Usuario Administrador

El registro de todo Usuario Administrador en el Sistema deberá formularse por escrito dirigido al representante legal de Telcel, en el cual se incluirá el nombre completo del empleado y copia de identificación oficial vigente, y deberá ser entregado en el domicilio de conformidad con la Cláusula Décima Séptima del Convenio para la Comercialización o Reventa de Servicios (en adelante el "Convenio").

Una vez recibida la petición del OMV, Telcel realizará las gestiones necesarias y en un máximo de 3 (tres) días hábiles notificará igualmente por escrito al representante legal del OMV, en el domicilio señalado en la cláusula antes mencionada, los datos del fedatario público con quien el representante legal del OMV, en compañía del empleado a ser registrado como usuario del Sistema, acudirán, previa cita, a obtener los datos de acceso iniciales, los cuales se les entregarán en sobre cerrado y, de esta manera, concluir el proceso de registro.

En la comparecencia con el fedatario público:

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

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

- (i) Ingresar al Sistema empleando los datos proporcionados en el sobre cerrado, momento a partir del cual el empleado del OMV será el Usuario Administrador registrado del Sistema;
- (ii) Realizar el cambio de las claves de acceso proporcionadas, por las que elija, de conformidad con los parámetros del Sistema como se muestra en la siguiente imagen:

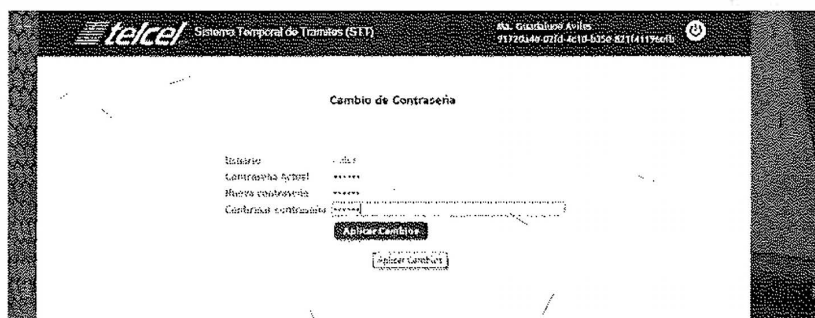


Figura 2: Pantalla de cambio de contraseña

- (iii) Reingresar nuevamente al Sistema empleando las nuevas claves de acceso y dar clic en el botón "Entrar al Sistema" como se muestra en la siguiente imagen:



Figura 3: Pantalla de inicio de sesión en el Sistema

(iv) Informar al fedatario público que las actividades realizadas fueron exitosas o, de ser el caso, explicar la razón por la cual no pudieron ejecutarse. En caso de que el Usuario Administrador ingrese información incorrecta, aparecerá el mensaje siguiente:

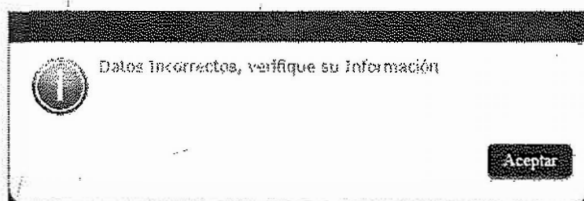


Figura 4: Error de acceso al Sistema

3.5. Acceso de Usuario Administrador

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



Figura 5: Pantalla de Inicio de Sesión del Sistema

3.6. Cambio de Contraseña del Usuario Administrador

El Usuario Administrador podrá realizar el cambio de su contraseña como se muestra en la imagen siguiente:

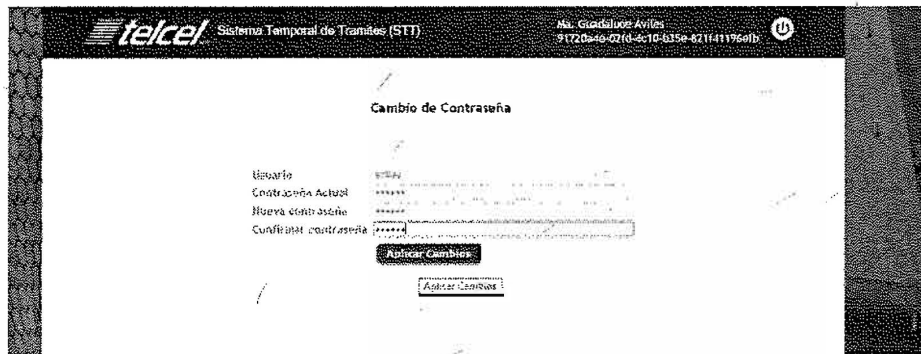
The screenshot shows a web interface for 'telcel' with the title 'Sistema Temporal de Trámites (STT)'. In the top right corner, it says 'H. Gudiño Aviles' and '91720440-0216-4-16-0150-0211-4119601b'. The main heading is 'Cambio de Contraseña'. Below this, there are four input fields: 'Usuario' (containing 'STT'), 'Contraseña Actual' (masked with asterisks), 'Nueva contraseña' (masked with asterisks), and 'Confirmar contraseña' (masked with asterisks). At the bottom, there are two buttons: 'Aplicar Cambios' and 'Aplicar Cambios'.

Figura 6: Pantalla de Cambio de Contraseña

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

Al presionar el botón "Aplicar Cambios" el Sistema guardará la información y podrá iniciar la sesión con la nueva contraseña como se muestra en la siguiente imagen:

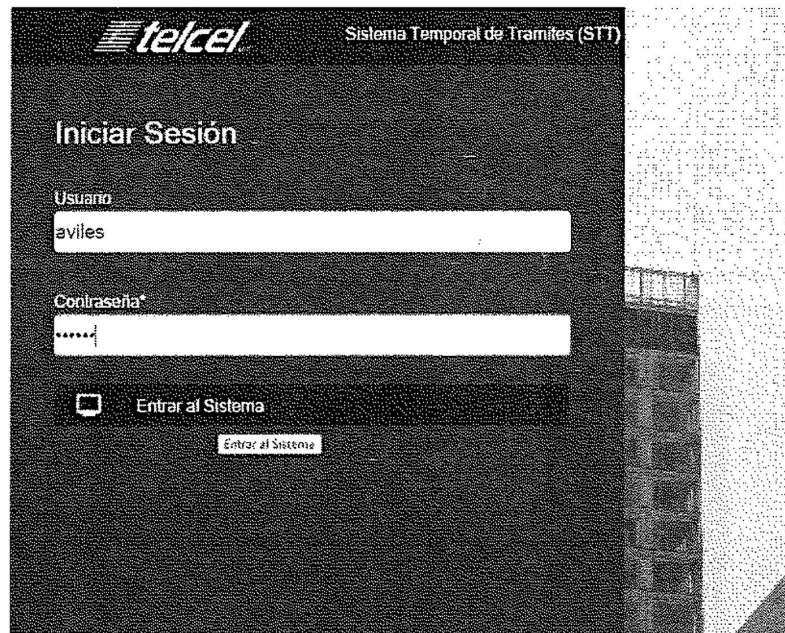
The screenshot shows a web interface for 'telcel' with the title 'Sistema Temporal de Trámites (STT)'. The main heading is 'Iniciar Sesión'. Below this, there are two input fields: 'Usuario' (containing 'aviles') and 'Contraseña' (masked with asterisks). At the bottom, there is a button labeled 'Entrar al Sistema'.

Figura 7: Pantalla de Inicio de Sesión

3.7. Baja de Usuario Administrador

La baja de Usuario Administrador del OMV registrado en el Sistema deberá formularse por escrito por parte del OMV, en términos de la Cláusula Décima Séptima del Convenio, dirigido al representante legal de Telcel, en el cual incluirá el nombre completo del

empleado que se dará de baja. Una vez recibida la petición del OMV, Telcel realizará las gestiones necesarias y notificará la fecha y hora de ejecución de la baja de Usuario Administrador, notificando por escrito al representante legal del OMV.

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

4. ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS OPERATIVOS

El módulo de administración de Usuarios Operativos únicamente puede ser accedido por el Usuario Administrador, quien administra a los Usuarios Operativos del OMV.

Al ingresar al Sistema se muestra la siguiente barra de menú de funciones de la administración de los Usuarios Operativos, que se describe a continuación:

- (1) Botón para agregar un Usuario Operativo, y
- (2) Lista de Usuarios Operativos dados de alta por el Usuario Administrador:
 - (2.1) Botón para editar o actualizar la información del Usuario Operativo;
 - (2.2) Botón para enviar la clave de acceso a la cuenta de correo electrónico registrada por el Usuario Administrador, y
 - (2.3) Botón para dar de baja a Usuarios Operativos.

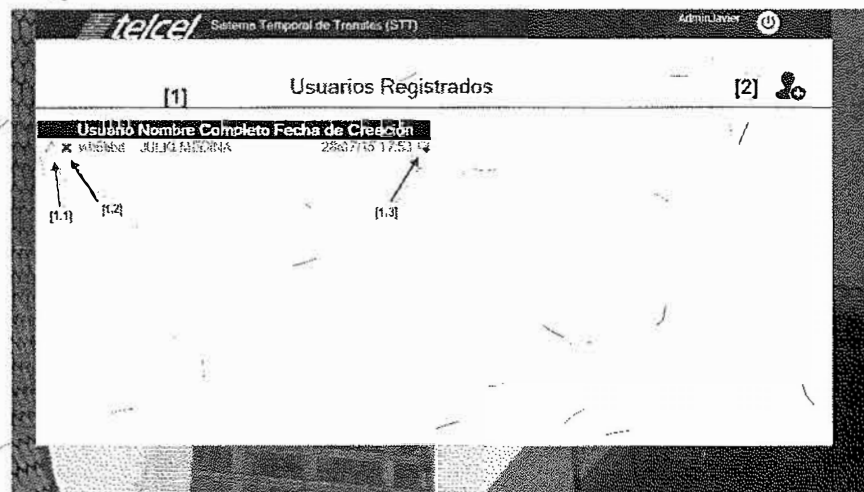


Figura 8: Consola de administración de Usuarios Operativos

4.1. Agregar a un Usuario Operativo

Para que el Usuario Administrador pueda agregar o dar de alta a Usuarios Operativos, deberá dar clic en el (1) ícono y el Sistema despliega la siguiente pantalla para ingresar los datos del Usuario Operativo del OMV.

Nota: Cuando el Usuario Administrador no cuenta con usuarios dados de alta, aparece automáticamente la pantalla de alta de usuarios como se muestra en la siguiente imagen:

telcel Sistema Temporal de Trámites (STT)

Nuevo Usuario

* Nombre de la Empresa

* Nombre Completo: JULIO MEDINA

* Rol: OMV

* Teléfono Celular: 55101051110

* Correo: julio.medina@mail.telcel.com

* Confirmar Correo: julio.medina@mail.telcel.com

* Usuario de Logueo: vvh5bbd

Registrar Usuario

Regresar

Figura 9: Alta de Usuarios Operativos

Una vez que ha quedado registrado el Usuario Operativo, el Sistema arroja un mensaje informativo por el que confirma el envío de la información de acceso al correo electrónico del Usuario Operativo, como se muestra en la siguiente imagen:

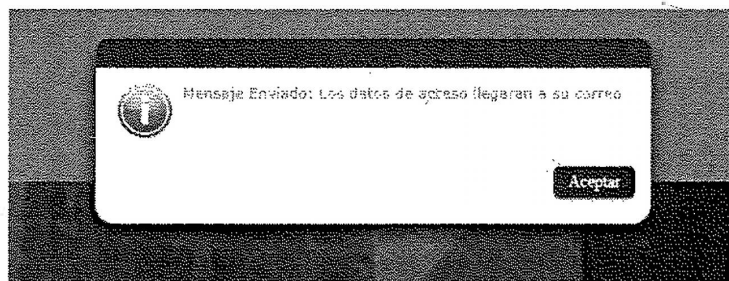


Figura 10: Confirmación de envío de información al correo del Usuario Operativo

Una vez que el Usuario Operativo recibe la información de acceso al Sistema, cuando ingresa por primera vez le será solicitado el cambio de su contraseña como se muestra a continuación:

telcel Sistema Temporal de Trámites (STT) JULIO MEDINA 6419af45-ca16-41d9-b1b8-833a3fa0b990

Cambio de Contraseña

Usuario: vvh5bbd

Contraseña Actual: [input field]

Nueva Contraseña: [input field]

Confirmar Contraseña: [input field]

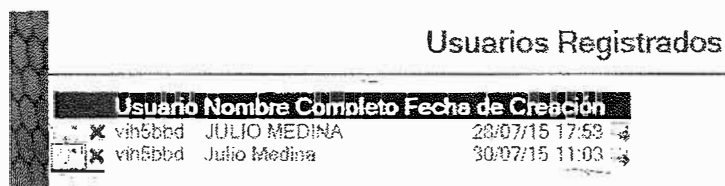
Aplicar Cambios

Figura 11: Pantalla de solicitud de cambio de contraseña

Una vez hecho el cambio de contraseña, el Sistema re-direccionará al Usuario Operativo a la pantalla de "Iniciar Sesión" (Figura 5).

4.2. Editar información del Usuario Operativo.

El Usuario Administrador podrá editar la información del Usuario Operativo al hacer clic en el (1) ícono con la imagen de "lápiz" como se muestra en la siguiente imagen:



Usuarios Registrados		
	Usuario	Nombre Completo Fecha de Creación
	vin5btd	JULIO MEDINA 28/07/15 17:53
	vin5btd	Julio Medina 30/07/15 11:03

Figura 12: Editar datos de Usuarios Operativos registrados

Una vez que el Usuario Administrador da clic en el (1) ícono con la imagen de "lápiz" aparecerá la pantalla para modificar la información del Usuario Operativo como se muestra en la siguiente imagen:



telcel Sistema Temporal de Trámites (STT)

Nuevo Usuario

* Nombre de la Empresa:

* Nombre Completo:

* Rol:

* Teléfono Celular:

* Correo:

* Confirmar Correo:

* Usuario de Logueo:

Aplicar Cambios

Regresar

Figura 13: Aplicar cambios

Una vez terminados los cambios necesarios, el Usuario Administrador deberá dar clic en el botón "Aplicar Cambios" y el Sistema guardará la información.

4.3. Reenviar información de acceso a Usuario Operativo

Para que el Usuario Administrador pueda reenviar la información de acceso al Usuario Operativo, deberá dar clic en el (1) ícono para el "reenvío de datos", como se muestra en la siguiente imagen:

Usuarios Registrados		
Usuario	Nombre Completo	Fecha de Creación
<input checked="" type="checkbox"/> vih5bbd	JULIO MEDINA	28/07/15 17:53
<input checked="" type="checkbox"/> vih5bbd	Julio Medina	30/07/15 11:03

Figura 14: Reenvío de datos de acceso de Usuarios Operativos registrados

El Sistema enviará al correo registrado del Usuario Operativo la información de acceso para que genere una nueva contraseña como se muestra en la siguiente imagen:

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedi-

De: STT <Sampmailpd@americamovil.com>
 Para: JULIO MEDINA
 CC:
 Asunto: Contraseña STT

Datos de usuario del sistema STT.

Empresa: TELCEL
 Nombre Usuario: vih5bbd
 Contraseña:
 Email: julio.medina@mail.telcel.com
 Nombre Completo: JULIO MEDINA
 Teléfono: 5510105110

Figura 15: Correo enviado por el Sistema con los datos de acceso del nuevo Usuario Operativo

4.4. Eliminar Usuarios Operativos

Para que el Usuario Administrador elimine Usuarios Operativos debe dar clic en el (1) ícono como se muestra en la siguiente imagen:

Usuarios Registrados		
Usuario	Nombre Completo	Fecha de Creación
<input checked="" type="checkbox"/> vih5bbd	JULIO MEDINA	28/07/15 17:53
<input checked="" type="checkbox"/> vih5bbd	Julio Medina	30/07/15 11:03

Figura 16: Eliminar Usuarios Operativos registrados

Una vez que se ha eliminado el Usuario Operativo, de manera automática el Sistema genera una pregunta al Usuario Administrador sobre la confirmación de dicha acción, como se muestra en la siguiente imagen:

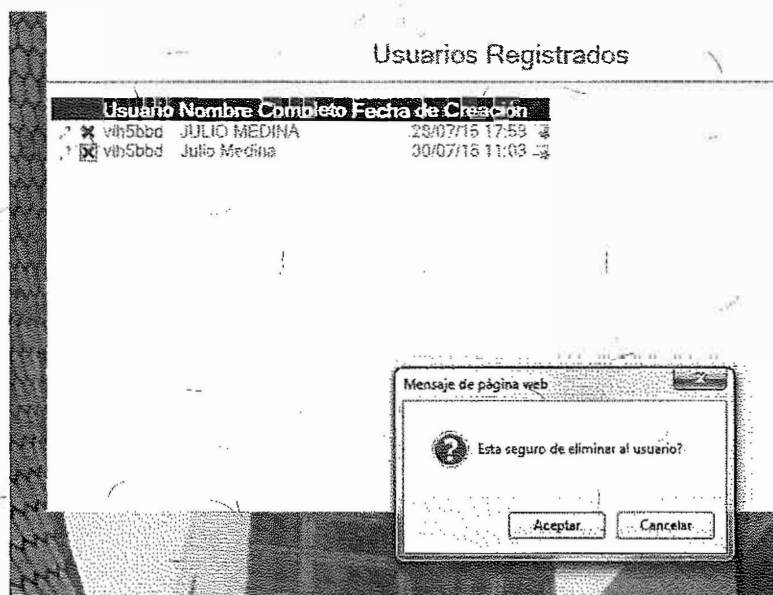


Figura 17: Confirmación de eliminación de un Usuario Operativo registrado

En esta ventana el Usuario Administrador deberá presionar el botón "Aceptar" para dar de baja y eliminar al Usuario Operativo.

4.5. Control de Acceso

Cuando el Usuario Operativo ingresa con su nombre de Usuario y Contraseña, el Sistema desplegará la pantalla principal de "Bienvenida" de acuerdo con el rol asignado:

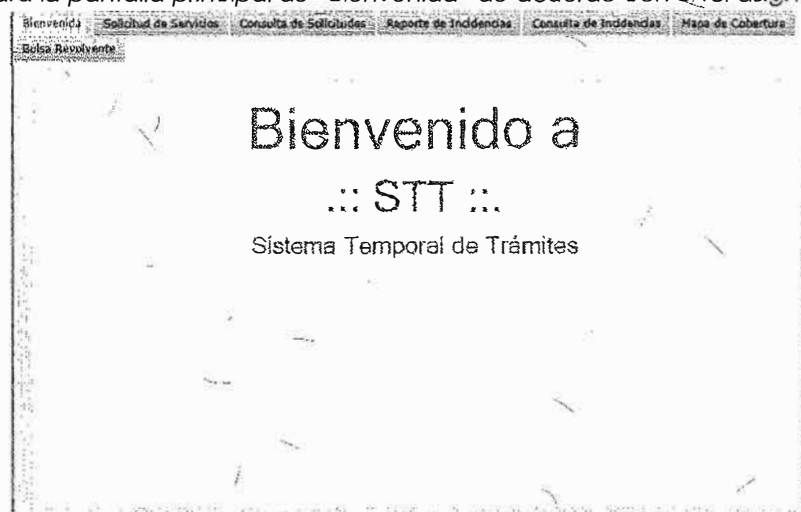


Figura 18: Pantalla de bienvenida al Sistema

5. FUNCIONES PRINCIPALES DEL SISTEMA PARA EL USUARIO OPERATIVO

El Menú principal del Sistema se compone de las funcionalidades siguientes:



Figura 19: Menú principal

6. MENÚ SOLICITUD DE SERVICIOS

En este módulo se realizarán las Solicitudes de los diferentes servicios ejecutados por parte del Usuario Operativo en la pantalla principal como se muestra en la imagen siguiente:



Figura 20 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.

6.1. Tipos de Solicitudes de servicio

Los tipos de Solicitudes de Servicio son las siguientes:

- Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios;
- Solicitud de Compra de Equipos Terminales;
- Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM;
- Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales;
- Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM;
- Solicitud de Servicios Adicionales;
- Bolsa Revolvente, y
- Lista de IMEIs.

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 21: 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 Comercialización o Reventa de Servicios" conforme a la siguiente imagen:



Figura 22: Pantalla de Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios

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

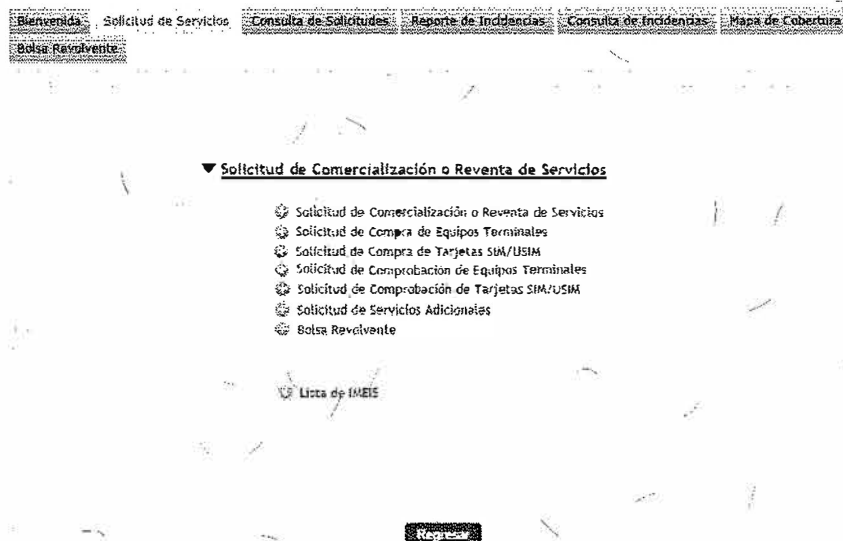


Figura 23: Lista de opciones de Solicitudes de Servicio para el Usuario Operativo

Para el caso de que el Usuario Operativo quiera regresar a la ventana de Solicitud de Servicios, deberá dar clic en el botón "Regresar".

Para que el Usuario Operativo realice el llenado de cualquier Solicitud, deberá dar clic sobre la Solicitud deseada, y se mostrará el mensaje siguiente: "Por favor, llene la Solicitud (nombre de la Solicitud respectiva)", como se muestra en la siguiente imagen:

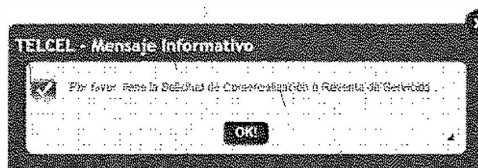


Figura 24: Mensaje informativo para el llenado de la Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios

Cuando el Usuario Operativo haga clic en el botón "OK", el Sistema mostrará en la ventana de "Bandeja de Entrada" el registro de la Solicitud agregada a la tabla con la información (i) "Asunto"; (ii) "Tarea", y (iii) "Creado", tal y como se muestra a continuación:



Figura 25: Bandeja de Entrada con un registro de Solicitud

6.3. Ejecutar una Solicitud de Servicio

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 requiere ejecutar (ver imagen 25).

6.3.1 Ejecución de una Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios

Para que el Usuario Operativo pueda ejecutar la "Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios", 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 26: Registro de Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios

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

Figura 27: Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios

En dicha pantalla de "Datos Generales del OMV" solamente se puede capturar el teléfono fijo a diez dígitos, ya que los demás datos del Operador Móvil Virtual (en adelante "OMV") aparecerán precargados como se muestra en la figura 27.

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, se mostrará el siguiente mensaje de error:



Figura 28: Error en la captura de número celular

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

Figura 29: 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.

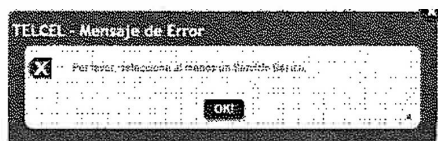


Figura 30: Error al seleccionar un Servicio Básico

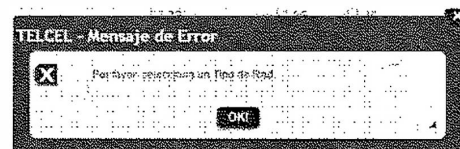


Figura 31: Error al seleccionar un Tipo de Red

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:

Figura 32: Pantalla de Datos del servicio requerido

El Usuario Operativo debe ingresar los siguientes datos: 1. Plataforma de Cobro a Usuarios y 2. Marcación Corta Atención a Clientes. Después, debe presionar el botón "Siguiente" para avanzar con el llenado de la Solicitud. En caso de no haber seleccionado o llenado alguno de los datos, el Sistema mostrará uno de los siguientes mensajes de error:



Figura 33: No se ingresó una marcación corta válida

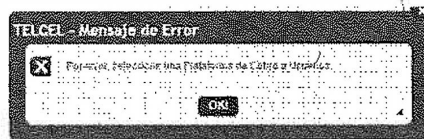


Figura 34: Faltó seleccionar una plataforma de cobro

En caso de no haber errores se mostrará la siguiente pantalla:

Solicitud de Comercialización o Venta de Servicios

4. COMPROBACIÓN DE TARJETAS SIMUSIM Y EQUIPOS TERMINALES

(Referir a los Anexos X Comprobación de Equipos Terminales y XI Comprobación de Tarjetas SIMUSIM). Para los casos en que el OMI comercialice Equipos Terminales distintos a los referidos en el apartado del ETT de la Venta de Equipos Terminales, Telcel ofrecerá el Servicio de Comprobación de Equipos Terminales.

[Anterior](#)

[Siguiente](#)

[Cancelar](#)

Figura 35: Pantalla de Datos del servicio requerido

Esta ventana es informativa para el Usuario Operativo no deberá seleccionar ningún campo, solamente debe dar clic en "Siguiente" para continuar con el llenado de la Solicitud y se mostrará la siguiente ventana.

Solicitud de Comercialización o Venta de Servicios

5. Roaming Internacional

5.1 Otros Servicios. El OMI deberá especificar los Servicios Adicionales requeridos que no estén incluidos en esta Solicitud y Telcel responderá de conformidad al inciso III del Anexo I Oferta de Servicios.

[Anterior](#)

[Siguiente](#)

[Cancelar](#)

Figura 36: Pantalla de Datos del servicio requerido

El Usuario Operativo debe seleccionar si desea o no solicitar el servicio de Roaming Internacional y si desea requerir "Otros Servicios". En caso de requerir "Otros Servicios" debe escribir en el recuadro el servicio deseado.

Después, debe presionar el botón "Siguiente" para seguir con el llenado de la Solicitud. En caso de no haber llenado la opción de Roaming Internacional, el Sistema mostrará el siguiente mensaje de error:

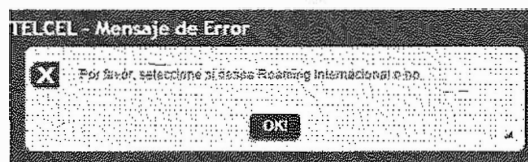


Figura 37: Faltó seleccionar si se desea o no Roaming Internacional

6.3.1.1 Plataforma de Cobro a Usuarios Pospago

En caso de que el Usuario Operativo haya seleccionado la opción Pospago en la Plataforma de Cobro a Usuarios, deberá ingresar la siguiente información para elegir los Planes y Productos de Pospago:



Figura 38: Sub Anexo A Planes y Productos Pospago

En esta ventana se ingresa la información sobre los Planes y Productos de Pospago, después debe presionarse el ícono [1] para "Agregar" la información sobre el "Plan Pospago" y se mostrará la siguiente pantalla en donde el Usuario Operativo llena los campos con valores válidos como se muestra a continuación:

Planes

Plan Pospago

Nombre del Plan	PLAN 1		
Renta	\$ 1.00	Mínuto USA - Canadá	1
		Mínuto Centroamérica	1
Incluido en Plan		Mínuto Sudamérica	1
Mínutos		Mínuto Resto del Mundo	1
SMS		SMS Internacional	1
KB Internet			
Tarifas Adicionales		Servicios Básicos Incluidos	
Mínuto (60 segundos)	\$ 1.00	Buzón de Voz	SI
SMS	\$ 1.00	Transferencia de Llamadas	SI
MB (Módulo incremental 1 KB)	\$ 1.00	Llamada en Espera	SI
		Conferencia Tripartita	SI

Aceptar

Figura 39: Sub Anexo A Planes y Productos Pospago

En caso de existir errores en el llenado del formulario el Sistema mostrará alguno de los siguientes mensajes de error:

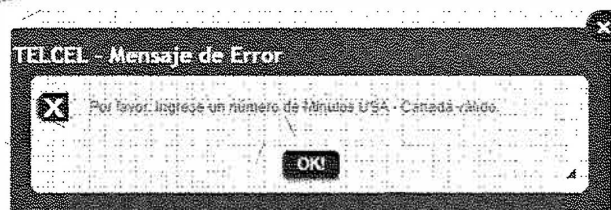


Figura 40: Error que indica que no se ha ingresado minutos USA – Canadá

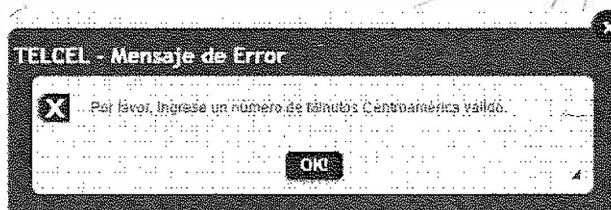


Figura 41: Error que indica que no se ha ingresado minutos Centroamérica

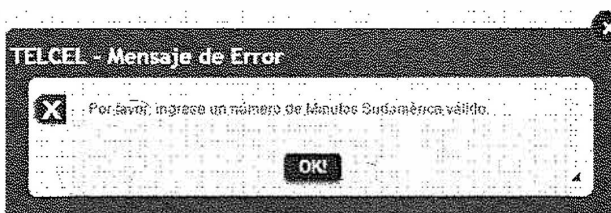


Figura 42: Error que indica que no se ha ingresado minutos Sudamérica

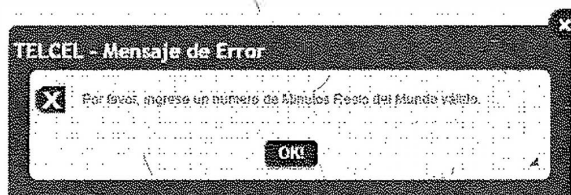


Figura 43: Error que indica que no se ha ingresado minutos Resto del mundo

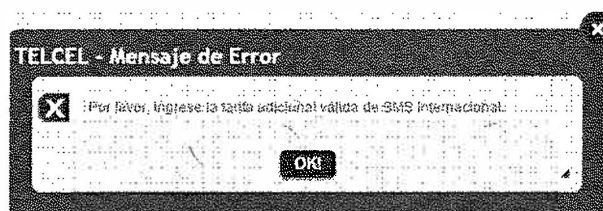


Figura 44: Error que indica que no se ha ingresado tarifa válida de SMS Internacional

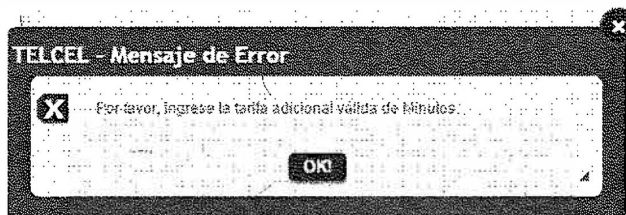


Figura 45: Indica que no se ingresó la tarifa adicional por minuto

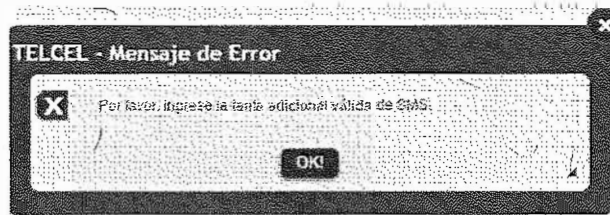


Figura 46: Indica que no se ha ingresado la tarifa adicional de SMS

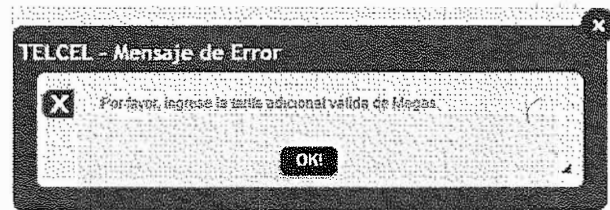


Figura 47: Indica que no se ha ingresado la tarifa adicional de MB



Figura 48: Indica que no se ha ingresado un número de minutos válido

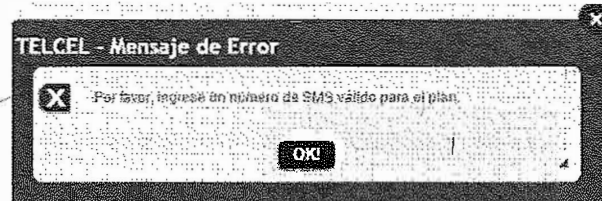


Figura 49: Indica que no se ha ingresado un número de SMS válido

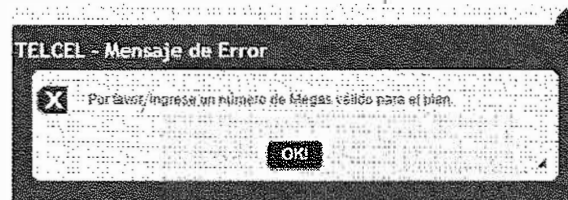


Figura 50: Indica que no se ha ingresado un número de MB válido

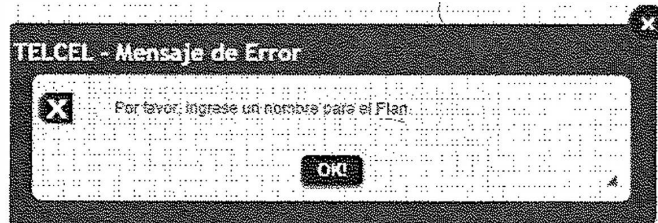


Figura 51: Indica que no se ha ingresado un nombre del plan

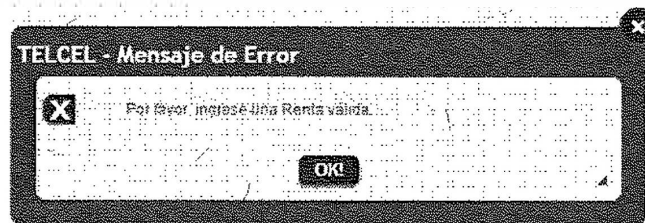


Figura 52: Indica que no se ha ingresado una renta del plan

En caso de no ingresar valores numéricos válidos o con el formato correcto, el mensaje que se presenta es el siguiente:

✖ El valor no representa un número correcto.

Figura 53: Indica que no se introdujeron valores válidos

Una vez que son ingresados los datos correctamente, el Sistema muestra el "Nombre" y la "Renta" del "Plan Pospago" seleccionado por el Usuario Operativo:

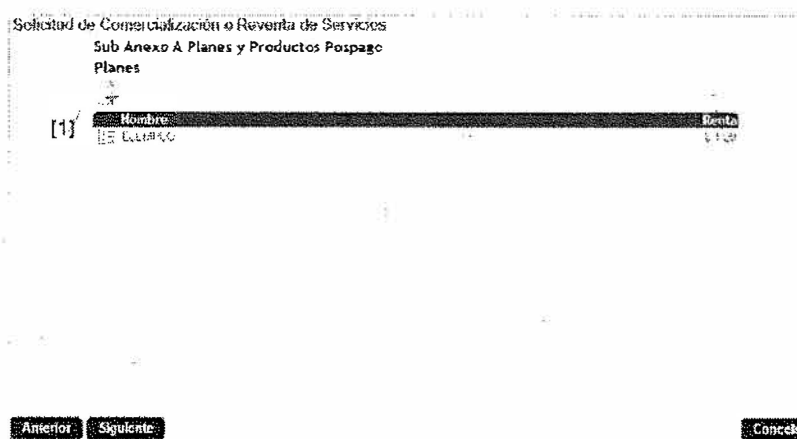


Figura 54: Lista de planes en Sub anexo A Planes y Productos Pospago

Si el Usuario Operativo desea ver el detalle del llenado del Plan Pospago, deberá presionar el ícono (1) para seleccionar "Ver Plan Pospago" y se mostrará la siguiente ventana con la información del registro seleccionado:

Planes

Plan Pospago

Nombre del Plan	PLAN 1		
Renta	\$ 1.00	Minuto USA - Canadá	1
		Minuto Centroamérica	1
Incluido en Plan		Minuto Sudamérica	1
Minutos	1	Minuto Resto del Mundo	1
SMS	1	SMS Internacional	1
MB Internet	1		
Tarifas Adicionales		Servicios Básicos Incluidos	
Minuto (60 segundos)	\$ 1.00	Buzón de Voz	SI
SMS	\$ 1.00	Transferencia de Llamadas	SI
MB (Minuta incremental 1 KB)	\$ 1.00	Llamada en Espera	SI
		Conferencia Trilateral	SI

Aceptar

Figura 55: Detalles del Plan Pospago nuevo

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

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

Solicitud de Comercialización o Venta de Servicios

Productos
Paquetes Adicionales al Plan
Vigencia: Al ciclo de facturación del usuario (no prorrateable)

[1]

Producto	Minutos	Renta	SMS	Renta	MB Internet	Renta
----------	---------	-------	-----	-------	-------------	-------

Figura 56: Detalles de Productos de Paquetes Adicionales al Plan

En esta ventana se ingresarán Paquetes Adicionales al Plan, y para ello, se deberá dar clic en el ícono [1] para "Agregar Producto" y aparecerá la siguiente imagen para agregar los Paquetes Adicionales:

Solicitud de Comercialización o Venta de Servicios

Servicios adicionales a los planes

Productos
Paquetes Adicionales al Plan
Vigencia: Al ciclo de facturación del usuario (no prorrateable)

[1]

Producto	Minutos	Renta	SMS	Renta	MB Internet	Renta
----------	---------	-------	-----	-------	-------------	-------

Producto Pospago

Minutos	100	Renta	\$ 100.00
SMS	50	Renta	\$ 100.00
MB Internet	50	Renta	\$ 100.00

Aceptar

Figura 57: Productos Adicionales Pospago

Posteriormente el Usuario Operativo ingresará los Minutos, SMS y MB, junto con la tarifa de cada uno de ellos. Después, deberá dar clic en el botón "Aceptar", y en caso de que los datos del formulario sean correctos el Sistema mostrará el siguiente mensaje de éxito:

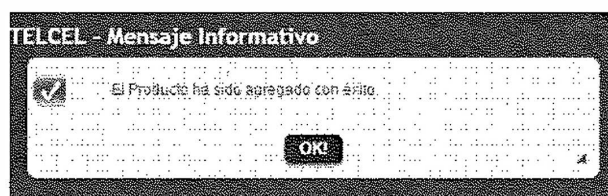


Figura 58: Productos adicionales agregados exitosamente

Después de dar clic en "OK", el Sistema mostrará la información del Producto Adicional al Plan en la barra de menú, como se muestra en la siguiente imagen:

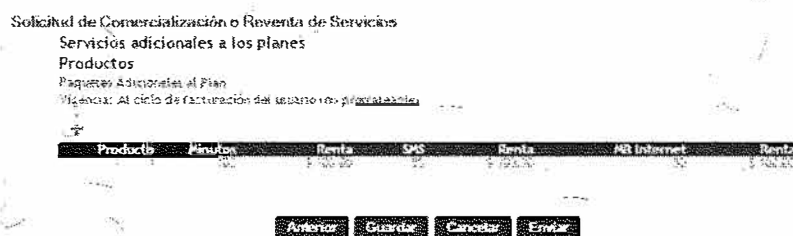


Figura 59: Información del Producto Adicional al Plan agregado exitosamente

Posteriormente, una vez que el Usuario Operativo ha terminado de ingresar la información tiene las siguientes opciones al dar clic en: (i) "Anterior" para regresar a la pantalla previa; (ii) "Guardar" para mantener la información en el Sistema sin enviarla; (iii) "Cancelar" cuando no desea enviar la información o "Enviar" cuando desea continuar con el trámite de la Solicitud de Servicio de Comercialización o Reventa de Servicios.

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

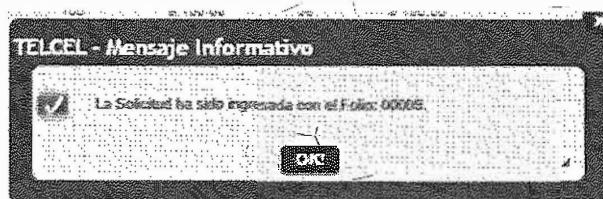


Figura 60: Mensaje de rechazo de Solicitud

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 con el número de folio:

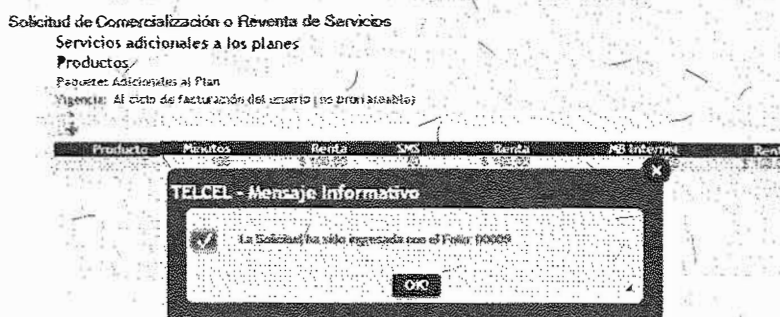


Figura 61: Mensaje con el número de Folio

El Usuario Operativo recibirá a la cuenta de correo registrada en el Sistema la confirmación del número de folio correspondiente a la Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios, como se muestra en la siguiente imagen:

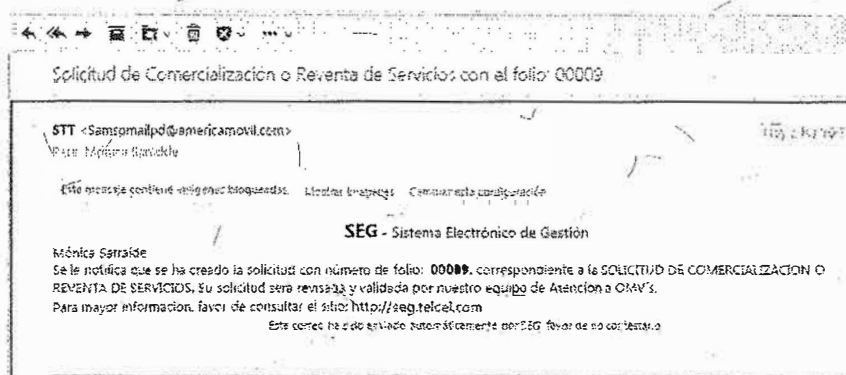


Figura 62: Correo electrónico que informa la revisión de la Solicitud

En caso de que la Solicitud de Servicio haya sido validada por el Sistema, se enviará un correo al Usuario Operativo informando que su Solicitud con número de folio "x" ha sido aceptada y programada como se muestra a continuación:

Visto Bueno Ingeniería con el folio: 00009.

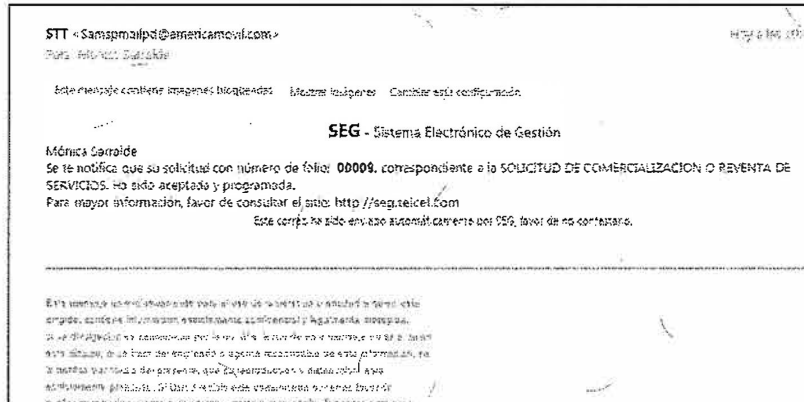


Figura 63: Correo electrónico que confirma que ha sido aceptada y programada la Solicitud

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

Visto Bueno Ingeniería / dependiente con el folio: 00009

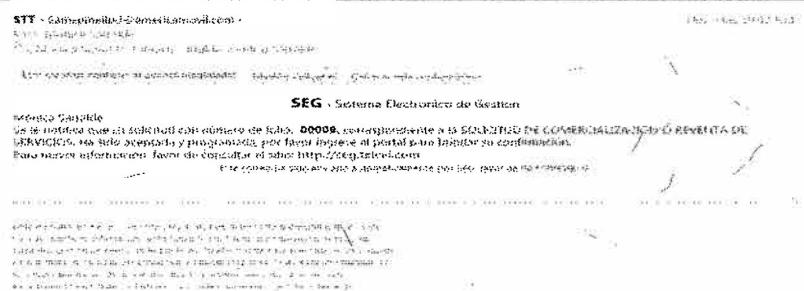


Figura 64: Correo electrónico que solicita la confirmación de la Solicitud

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

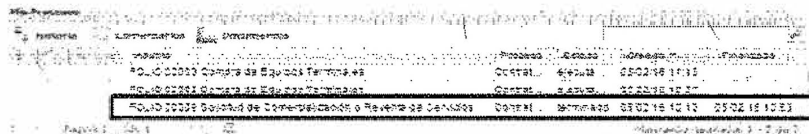


Figura 65: Solicitud de Servicio que aparece con el estado de "terminado"

6.3.1.2 Plataforma de Cobro a Usuarios Prepago

En caso de que el Usuario Operativo haya seleccionado la opción de Prepago en la Plataforma de Cobro a Usuarios, debe ingresar la siguiente información: (i) Tipo de Recarga y (ii) Vigencia de la Recarga, como se muestra a continuación:

Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios
Sub Anexo B Tarifas y Productos Prepago

Tipo de Recarga

Vigencia de la Recarga 0 días

Anterior Siguiente Cancelar

Figura 66: Sub Anexo B Tarifas y Productos Prepago.

Se ingresará el tipo de recarga con formato alfabético y la vigencia del producto prepago con formato numérico; para avanzar deberá dar clic en el botón "Siguiente".

En caso de no haber llenado correctamente el formulario se mostrará alguno de los siguientes mensajes de error:

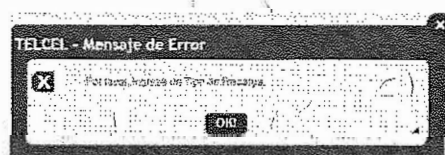


Figura 67: No se ingresó el tipo de recarga.

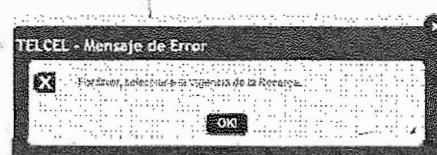


Figura 68: No se ingresó la vigencia de la recarga.

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

Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios
Tarifa Conforme a Recarga
Tarifas Unificadas

Minuto Local	\$ 0.00
Minuto Nacional	\$ 0.00
Minuto Internacional	\$ 0.00
Lada USA-Canadá	\$ 0.00
Lada Centroamérica	\$ 0.00
Lada Resto del Mundo	\$ 0.00

Anterior Siguiente Cancelar

Figura 69: Tarifa conforme a Recarga.

En esta ventana se especificará la tarifa unitaria de las llamadas, para avanzar se presionará el botón "Siguiente", en caso de haber errores en el llenado del formulario se mostrará alguno de los siguientes errores:

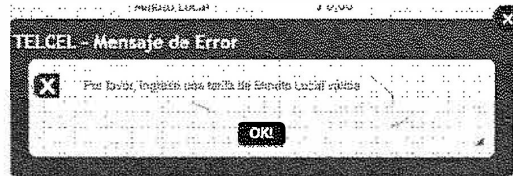


Figura 70: No se ingresó la tarifa de minuto local válida.

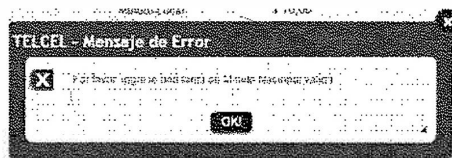


Figura 71: No se ingresó una tarifa de minuto nacional válida.

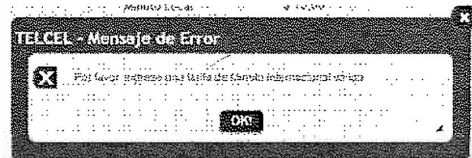


Figura 72: No se ingresó una tarifa de minuto internacional válida.

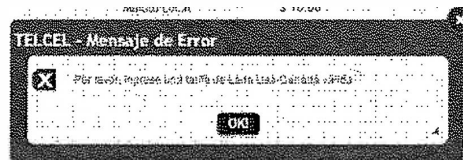


Figura 73: No se ingresó una tarifa de Lada USA-Canadá válida.

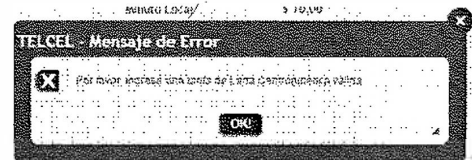


Figura 74: No se ingresó una tarifa de Lada resto del mundo válida.

Si los datos del formulario son correctos, se mostrará la ventana siguiente:

Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios	
Llamadas Entrantes	
Local	\$ 0.00
Nacional	\$ 0.00
SMS Salientes	
SMS Internacional	\$ 0.00
Datos (MB)	
Mínima e incremental 1KB	\$ 0.00
Servicios Especiales Disponibles	
MMS	\$ 0.00

Anterior Siguiente

Cancelar

Figura 75: Solicitud de Servicios para Prepago.

En esta pantalla se ingresarán las tarifas de: (i) Llamadas entrantes (nacional); (ii) Mensajes salientes (SMS Internacional); (iii) Datos (MB), y (iv) Servicios Especiales Disponibles (MMS), después de ingresar correctamente las tarifas se deberá dar clic en el botón "Siguiente".

En caso de no haber llenado correctamente el formulario se mostrará alguno de los siguientes mensajes de error:



Figura 76: No se ingresó una tarifa de lada Centroamérica válida.

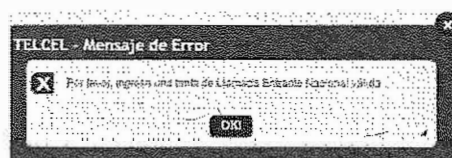


Figura 77: No se ingresó una tarifa de llamada entrante nacional válida.

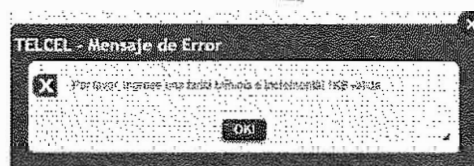


Figura 78: No se ingresó una tarifa mínima e incremental 1KB válida.

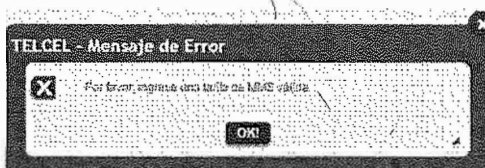


Figura 79: No se ingresó una tarifa MMS válida.

En caso de no haber errores, se mostrará la siguiente ventana para agregar en su caso paquetes de datos:



Figura 80: Paquete de Datos.

Para seguir con el proceso se deberá dar clic en (1) para ingresar un Paquete de Datos Prepago y realizar el llenado de la información requerida como se mostrará en la siguiente ventana:

Paquete de Datos

[1] Renta \$ 1.00

[2] MB Incluidos 1

[3] Vigencia 0 días

Aceptar

Figura 81: Nuevo Paquete de Datos.

Es necesario especificar los siguientes datos:

- (1) **Renta:** se incluye el costo de la renta;
- (2) **MB Incluidos:** se especifican los megabytes incluidos en el paquete, y
- (3) **Vigencia:** se incluye la vigencia del paquete.

Para terminar el proceso se debe dar clic en el botón "Aceptar". En caso de que no haga falta el llenado de algún campo, el Sistema arrojará un mensaje de confirmación, y se mostrará el siguiente "Mensaje Informativo":

TELCEL - Mensaje Informativo

✓ El PQT de Datos ha sido agregado con éxito.

OK

Figura 82: Confirmación de creación exitosa de nuevo paquete de datos.

Cuando el Usuario Operativo da clic en el botón "OK", el Sistema mostrará la tabla "Paquete de Datos" con el nuevo registro ingresado como se muestra a continuación:

Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios

Paquete de Datos

	Paquete	Renta	MB Incluidos	Vigencia
X		\$ 1.00	1	30

Anterior Guardar Enviar Cancelar

Figura 83: Tabla con Paquete de Datos.

En caso de haber errores en el llenado del formulario, se mostrará alguno de los siguientes mensajes de error:

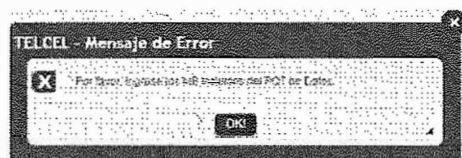


Figura 84: No se ingresaron los MB incluidos en el Paquete de Datos.

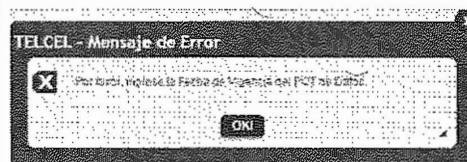


Figura 85: No se ingresó la fecha de vigencia del Paquete de Datos.

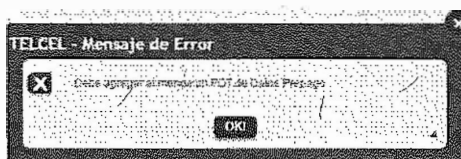


Figura 86: No se ingresó ningún Paquete de Datos Prepago.

En caso de que los datos fueron ingresados correctamente, se mostrará la siguiente ventana, en donde el Usuario Operativo tendrá la opción de "Guardar" o "Enviar" la Solicitud como se muestra en la siguiente imagen:



Figura 88: Tabla con Paquete de Datos

Al dar clic en el botón "Enviar" se concluirá la ejecución. Si solamente se desea guardar los datos en la base de datos para modificarlos posteriormente, se presionará el botón "Guardar", para el caso de que los datos sean correctos se mostrará la siguiente ventana de confirmación:

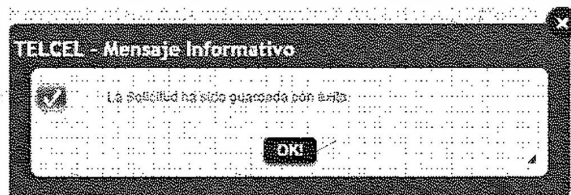


Figura 89: Notificación de Solicitud guardada correctamente en el Sistema.

En caso de que el Usuario Operativo quiera mandar la Solicitud a validación, se debe presionar el botón "Enviar", y el Sistema generará un número de folio de seguimiento como se muestra a continuación:

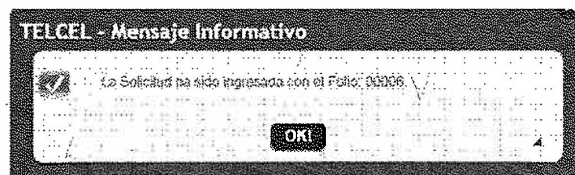


Figura 90: Número de folio de Solicitud.

Notas:

1. En todo momento del proceso de ejecución se puede cancelar al dar clic en el botón "Cancelar", y el Sistema volverá a la ventana de Solicitud de Servicios.
2. Para modificar la información de los formularios se deberá dar clic en el botón "Anterior", para que el Sistema vuelva a la ventana anterior.
3. Si la Solicitud se realizó correctamente, se mostrará la Solicitud en la bandeja de entrada de Solicitud de Servicios con el siguiente formato: "FOLIO ##### Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios".

6.3.2 Ejecución de una Solicitud de Compra de Equipos Terminales

Para que el Usuario Operativo pueda ejecutar la "Solicitud de Compra de Equipos Terminales", debe seleccionar el registro de la solicitud previamente agregada con el procedimiento señalado en el numeral 6.2 del presente "Manual de Usuario del Sistema" como se muestra en la siguiente imagen:

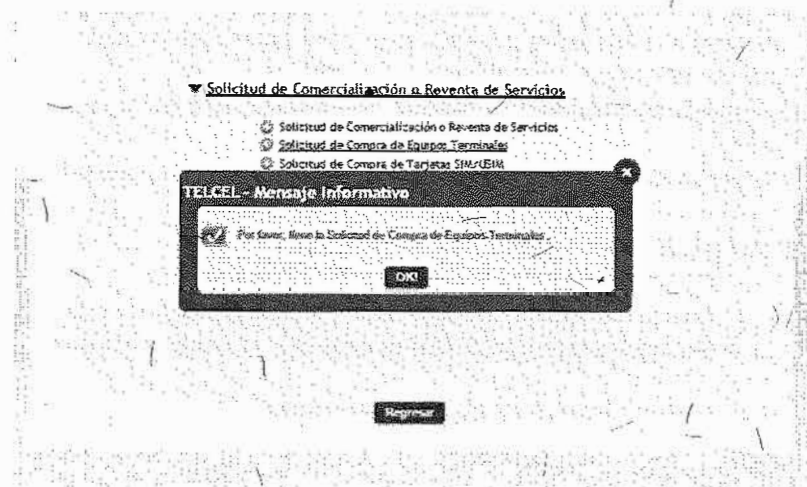


Figura 91: Solicitud de Compra de Equipos Terminales.

El Usuario Operativo debe dar clic en el botón "Ejecutar" o dar doble clic sobre la Solicitud de servicio que quiere ejecutar como se muestra en la siguiente imagen:



Figura 92: Registro de Solicitud de Compra de Equipos Terminales.

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

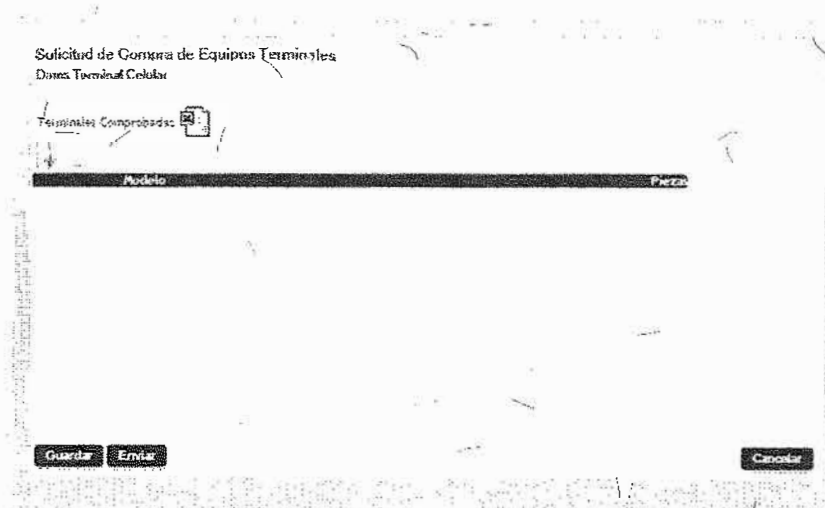


Figura 93: Solicitud de compra de Equipos Terminales.

Elementos de la ventana para el llenado de la Solicitud:

(1) **Equipos Terminales Comprobados:** archivo con formato Excel que contiene la lista con la información referente a los Equipos Terminales Comprobados en Telcel (Marca, Modelo y Tipo de tecnología) que se actualizará de vez en vez.

(2) **Agregar otro modelo de Equipo Terminal:** opción de agregar otro modelo de Equipo Terminal.

(3) **Tabla de Equipos Terminales:** enlista los Equipos Terminales seleccionados en el Sistema.

La pantalla también cuenta con los botones:

- **Cancelar:** Se detiene la ejecución de la Solicitud.
- **Enviar:** Procederá al siguiente formulario de la ejecución.
- **Guardar:** Guardará los datos que se han introducido en la Solicitud.

6.3.2.1. Agregar Modelo de Equipos Terminales

Cuando el Usuario Operativo da clic en el ícono de Excel el Sistema baja un archivo en dicho formato con la lista de Equipos Terminales como se muestra a continuación:

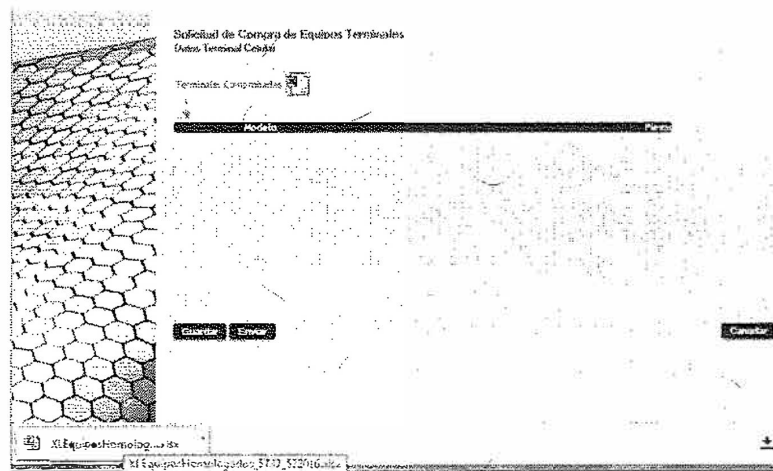


Figura 94: Solicitud de Compra de Equipos Terminales.

Una vez que se da clic al archivo aparecerá la lista como se muestra a continuación:

Si el llenado del formulario no muestra errores, entonces aparecerá el siguiente mensaje de éxito:

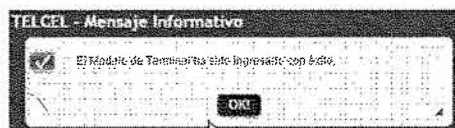


Figura 100: Mensaje de ingreso de modelo exitoso

Después de presionar el botón "OK", la "Tabla de Equipos Terminales" se actualizará automáticamente, agregando en la tabla los Equipos Terminales previamente seleccionados y la cantidad de piezas indicadas como se muestra a continuación:

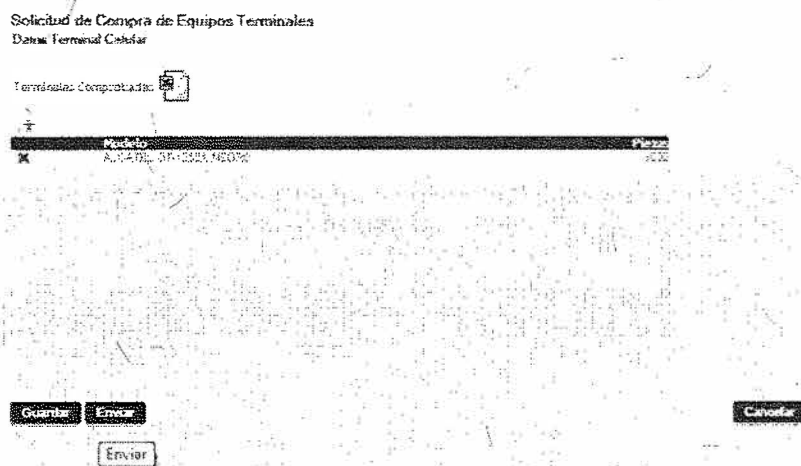


Figura 101: Tabla de Equipos Terminales previamente seleccionados y la cantidad de piezas.

6.3.2.2. Eliminar o Modificar Compra de Equipos Terminales

Es posible eliminar los modelos de Equipos Terminales seleccionados con anterioridad de la "Tabla de Equipos Terminales". Para ello, solamente se debe seleccionar el ícono (1) para eliminar de la lista el Equipo Terminal seleccionado previamente, como se muestra en la siguiente imagen:

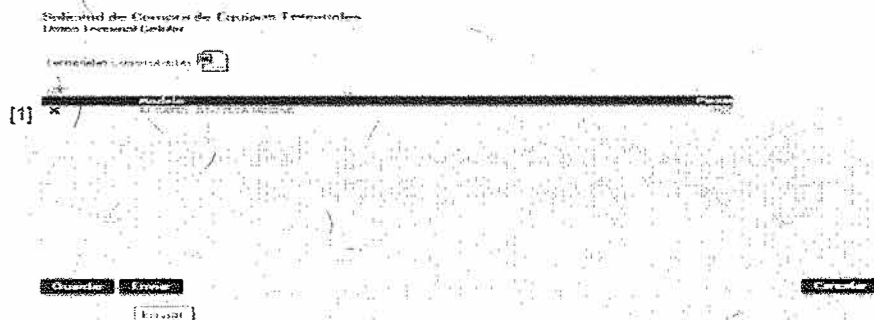


Figura 102: Modelo capturado en la Solicitud de Compra de Equipos Terminales.

Al realizar esta acción se mostrará el siguiente mensaje de confirmación:

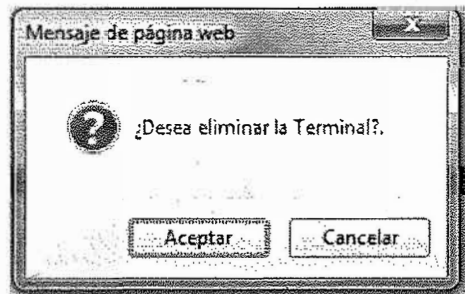


Figura 103: Mensaje de confirmación.

Después de presionar el botón "Aceptar", se mostrará el siguiente mensaje de éxito:

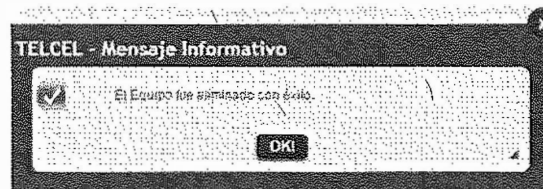


Figura 104: Mensaje informativo de eliminación de Equipo Terminal

Después de presionar el botón "OK", se actualizará automáticamente la lista de la "Tabla de Equipos Terminales".

Para seguir la Solicitud se presionará el botón "Enviar", y en caso de haber errores en el llenado del formulario se mostrará el siguiente mensaje de error:

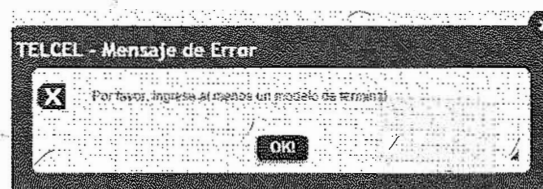


Figura 105: No se ingresó ningún modelo de Equipo Terminal

Si se desea enviar la Solicitud a validación, se presionará el botón "Enviar" (que se muestra en la figura 104) y se mostrará un mensaje con los lineamientos de compra como se muestra en la siguiente imagen:

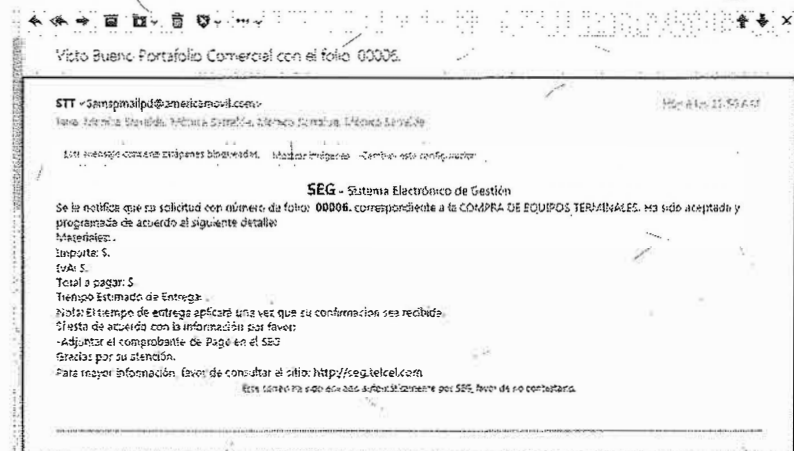


Figura 108: Correo Folio de compra de Equipos Terminales

El Usuario Operativo debe entrar al Sistema para seguir con el flujo de la Solicitud de Compra de Equipos Terminales con número de folio 00006, en donde el siguiente paso es subir el recibo de pago como se muestra a continuación:

Solicitud de Entrada

Número	Concepto	Importe	Fecha
00006	Compra de Equipos Terminales	311,400.00	12/01/2016 11:55
	Subtotal	311,400.00	
	IVA	46,410.00	
	Importe	357,810.00	
	Tiempo Estimado	3	

Figura 109: Mensaje para cargar el recibo de pago

Se debe dar clic a la imagen de la Solicitud con el número de folio "x" para visualizar la cantidad del importe total a pagar por la compra de Equipos Terminales como se muestra a continuación. El plazo para notificar el importe de los Equipos Terminales será de 5 (cinco) días hábiles:

Solicitud de Compra de Equipos Terminales

Subtotal: \$ 311,400.00
IVA: \$ 46,410.00
Importe: \$ 357,810.00
Tiempo Estimado: 3

¿Está de acuerdo con la información?

Figura 110: Importe total a pagar por la compra de Equipos Terminales

El Usuario Operativo deberá subir el archivo que contenga recibo de pago como se muestra a continuación. En caso de no subir el archivo, el flujo de la Solicitud de Compra de Equipos Terminales" no podrá terminarse:

Solicitud de Compra de Equipos Terminales

SubTotal	\$ 311,425.00
I.V.A.	\$ 46,714.17
Importe	\$ 358,139.17
Tiempo Estimado	1

¿Está de acuerdo con la información?

☒ SI ☐ NO

el Recibo Escaneado en formato PDF

Seleccione a favor

Aceptar Cancelar

Figura 111: Selección sobre si se está de acuerdo o no sobre el importe a pagar

En caso de que el Usuario Operativo no esté de acuerdo con el importe total a pagar por la compra de Equipos Terminales, la Solicitud de Compra de Equipos Terminales se cancela y el Sistema mostrará el mensaje siguiente:

Solicitud de Compra de Equipos Terminales

SubTotal	\$ 311,425.00
I.V.A.	\$ 46,714.17
Importe	\$ 358,139.17
Tiempo Estimado	1

¿Está de acuerdo con la información?

☒ SI ☐ NO

TELCEL - Mensaje Informativo

La Solicitud ha sido cancelada.

OK

Aceptar Cancelar

Figura 112: Solicitud cancelada

Para el caso de que el Usuario Operativo esté de acuerdo con el importe a pagar por la compra de Equipos Terminales, entonces deberá subir al Sistema un archivo en formato PDF con el recibo de pago como se muestra a continuación:

Figura 113: Archivo con recibo de pago

Una vez que el Usuario Operativo haya subido el recibo de pago al Sistema, el estado de la Solicitud cambiará a “ejecutando” como se muestra a continuación:

Folio	Descripción	Estado	Fecha de Creación	Fecha de Actualización
00007	Solicitud de Compra de Equipos Terminales	Ejecutando	2012-07-10 10:00	2012-07-10 10:00

Figura 114: Información sobre el Estado de la Solicitud con folio 00007 como “ejecutando”

El Usuario Operativo recibirá un correo por el que se confirme la recepción del archivo como se muestra en la imagen siguiente:

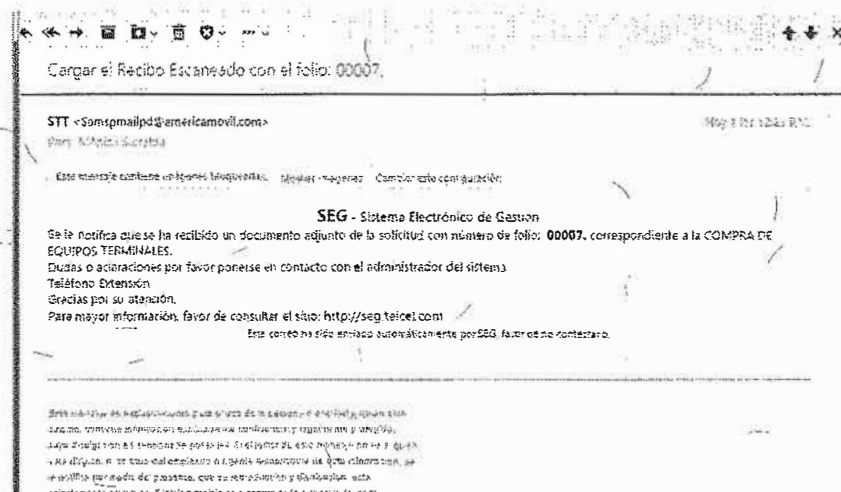


Figura 115: Confirmación sobre la recepción de un documento adjunto

Una vez que el recibo de pago ha sido validado por parte del área responsable, el Usuario Operativo recibirá un correo en el cual se le informará la fecha y hora para acudir al

almacén para la entrega de los Equipos Terminales, como se muestra en la imagen siguiente:

Notificar a OMV Fecha de Entrega con el folio: 00007.

STT <Samsmailpd@americamovil.com>
Para: Alameda Samalá

Miércoles 13 de Mayo de 2015

Este mensaje contiene imágenes bloqueadas. [Mostrar imágenes](#) [Cambiar esta configuración](#)

SEG - Sistema Electrónico de Gestión

Se le notifica que puede pasar a recoger su material de acuerdo a su solicitud con número de folio: **00007**, correspondiente a la COMPRA DE EQUIPOS TERMINALES. Los Materiales se encuentran listos para su entrega en el Almacén.

De acuerdo a Política le solicitamos pase a la siguiente dirección:

Domicilio:

Horarios: 9 a 18 Horas.

Gracias por su atención.

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

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

Este mensaje es exclusivamente para su uso. Si la persona o entidad a quien está dirigido, contiene información estritamente confidencial y/o legalmente protegida, cuya divulgación es sancionada por la ley. Si al leer este mensaje no es a quien está dirigido, no debe dar entrada o agente responsable de esta información, ni

Figura 116: Confirmación sobre el pago del importe a pagar por la compra de Equipos Terminales

Después, el Usuario Operativo recibirá un correo para la obtención de la factura como se muestra a continuación:

Recepción de Equipo Terminal con el folio: 00007.

STT <Samsmailpd@americamovil.com>
Para: Alameda Samalá

Miércoles 13 de Mayo de 2015

Este mensaje contiene imágenes bloqueadas. [Mostrar imágenes](#) [Cambiar esta configuración](#)

SEG - Sistema Electrónico de Gestión

Se le notifica que puede pasar a recoger su material de acuerdo a su solicitud con número de folio: **00007**, correspondiente a la COMPRA DE EQUIPOS TERMINALES. Los Materiales se encuentran listos para su entrega en el Almacén.

De acuerdo a Política le solicitamos pase a la siguiente dirección:

Domicilio:

Horarios: 9 a 18 Horas.

Gracias por su atención.

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

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

Este mensaje es exclusivamente para su uso. Si la persona o entidad a quien está dirigido, contiene información estritamente confidencial y/o legalmente protegida, cuya divulgación es sancionada por la ley. Si al leer este mensaje no es a quien está dirigido, no debe dar entrada o agente responsable de esta información, ni

Figura 117: Correo notificando que el material referente a la Solicitud con número de folio "x" está lista para su entrega

Una vez que el Usuario Operativo acuda al almacén por los Equipos Terminales, el Sistema cambiará el estado de la Solicitud de "ejecutando" a "terminado" como se muestra a continuación:

Asunto	Proceso	Estado	Creación	Finalización
PDJ0100001 Compra de Equipos Terminales	Control	Asignado	03/02/16 11:10	05/02/16 12:02
PDJ0100002 Compra de Equipos Terminales	Control	Asignado	05/02/16 11:10	
PDJ0100003 Compra de Equipos Terminales	Control	Ejecutando	05/02/16 11:10	
PDJ0100004 Compra de Equipos Terminales	Control	Ejecutando	03/02/16 11:14	
PDJ0100005 Compra de Equipos Terminales	Control	Ejecutando	05/02/16 11:13	
PDJ0100006 Compra de Equipos Terminales	Control	Ejecutando	05/02/16 12:57	
PDJ0100007 Compra de Equipos Terminales	Control	Reservado	01/02/16 10:55	03/02/16 10:55

Figura 118: Estado de "terminado" de Solicitud de Compra de Equipos Terminales

6.3.3. Ejecución de una Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM

Para que el Usuario Operativo pueda ejecutar la "Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM", debe seleccionarla en el menú de Solicitudes como se muestra en la imagen siguiente:



Figura 119: Selección de Solicitud de Compra de tarjetas SIM/USIM

Después el Sistema presentará un mensaje para solicitar el llenado de la Solicitud como se muestra a continuación:

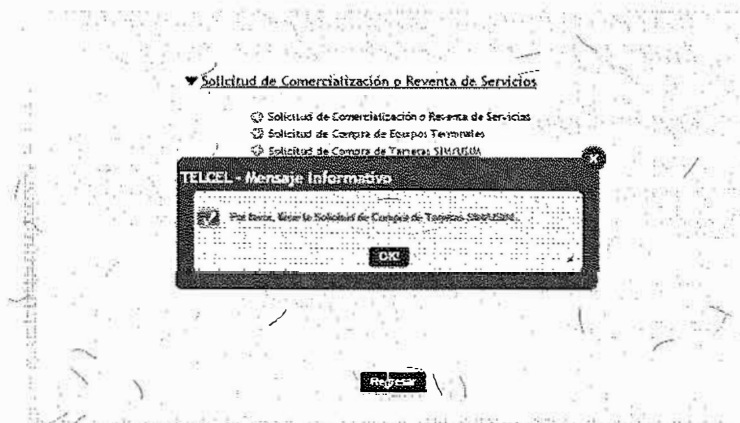


Figura 120: Mensaje para llenado de Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM

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:

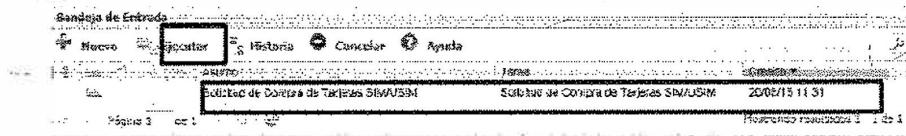


Figura 121: Registro de Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM.

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

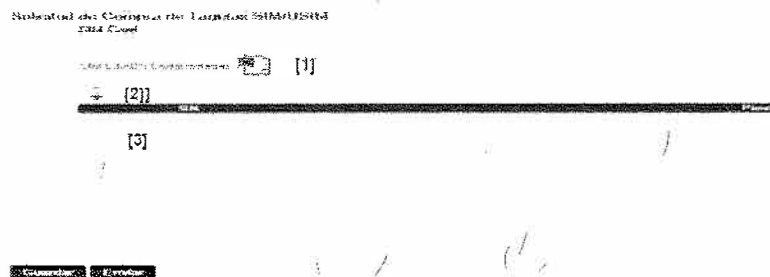


Figura 121: Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM.

Los elementos de la pantalla se explican a continuación:

- (1) **Tarjetas SIM/USIM Comprobadas:** archivo en formato Excel que contiene la información referente a las Tarjetas SIM/USIM.
- (2) **Agregar Compra de Tarjetas SIM/USIM:** opción para agregar una nueva compra de Tarjetas SIM/USIM.
- (3) **Tabla de Compra:** enlista las Tarjetas SIM/USIM registradas en el Sistema.

La pantalla también cuenta con los siguientes botones:

- **Cancelar:** se detiene la ejecución de la Solicitud.
- **Guardar:** guardará los datos que se han introducido en la Solicitud.
- **Enviar:** procederá al siguiente formulario de la ejecución.

6.3.3.1. Agregar Compra de Tarjeta SIM/USIM

Cuando el Usuario Operativo da clic en el icono de Excel el Sistema baja un archivo en dicho formato con la lista de Tarjetas SIM/USIM como se muestra a continuación:

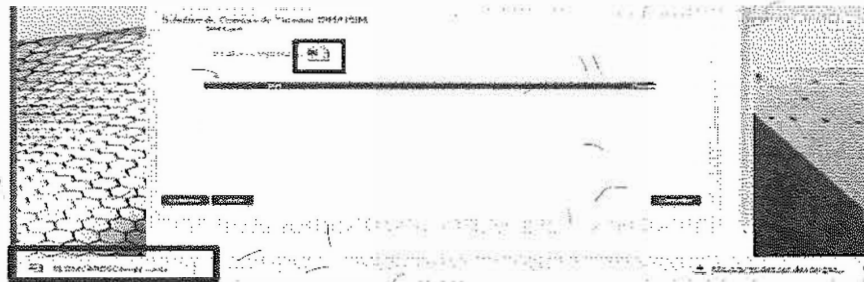


Figura 122: Archivo de la lista de Tarjetas SIM/USIM

Una vez que se da clic al archivo aparecerá la lista como se muestra a continuación:

Figura 123: La lista de Tarjetas SIM/USIM

Al presionar el [2] ícono se podrá(n) agregar el(os) modelo(s) de Tarjetas SIM/USIM y la cantidad de piezas conforme a la siguiente pantalla:

Figura 124: Pantalla para agregar comprar de Tarjetas SIM/USIM

Elementos de la ventana:

- (1) **Tarjeta SIM/USIM:** combo para seleccionar el modelo de Tarjeta SIM/USIM.
- (2) **Volumen (Piezas):** se ingresará el número de Tarjetas SIM/USIM que se desea comprar. El Sistema solamente acepta múltiplos de 10 (diez).

La ventana también cuenta con los botones:

- **Guardar:** la información queda registrada en el Sistema.
- **Enviar:** se enviará la Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM.
- **Cancelar:** se cancelará la compra de Tarjetas SIM/USIM.

En caso de haber llenado erróneamente el formulario se mostrará alguno de los siguientes errores:



Figura 125: No se ingresó un número válido de piezas.

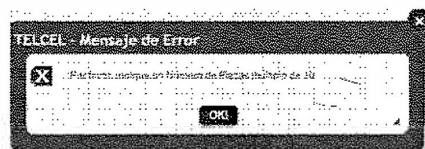


Figura 126: No se ingresó el número de piezas múltiplo de 10 (diez).

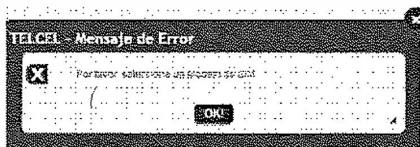


Figura 127: No se seleccionó un modelo de Tarjeta SIM/USIM.

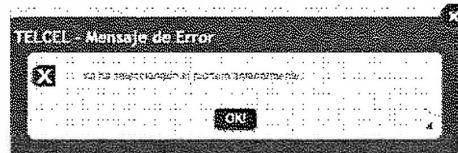


Figura 128: El modelo de Tarjeta SIM/USIM ya fue seleccionado.

Si el llenado del formulario no muestra errores, entonces aparecerá el siguiente mensaje de éxito:

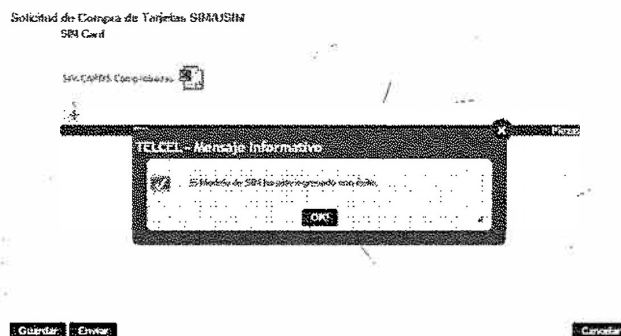


Figura 129: El modelo de Tarjeta SIM/USIM se ingresó correctamente.

Después de presionar el botón "OK", la "Tabla de compra" se actualizará automáticamente y se mostrará un nuevo registro como se muestra en la siguiente imagen:

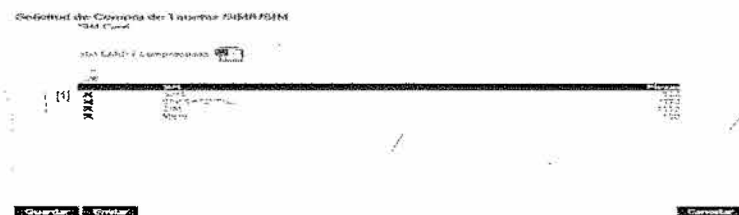


Figura 130: Modelos de Tarjetas SIM registradas en la tabla de compras.

6.3.3.2. Eliminar Compra de Tarjetas SIM/USIM

El Usuario Operativo deberá dar clic en el ícono (1) para "Eliminar" del registro de Tarjeta SIM/USIM que desea eliminar, y el Sistema mostrará un mensaje de confirmación como se muestra a continuación:

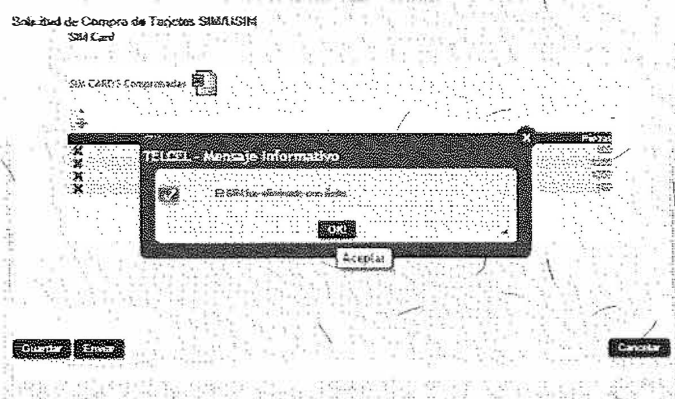


Figura 131: Mensaje de confirmación de eliminación de registro de Tarjeta SIM/USIM.

Al dar clic en el botón "OK", se actualizará la Solicitud y la "Tabla de Compra".

Para seguir con el proceso de ejecución, presionará el botón "Guardar", y si el mismo se realizó correctamente, se mostrará el siguiente mensaje de éxito:

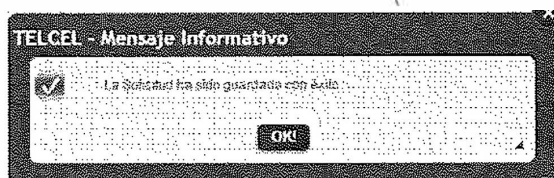


Figura 132: Mensaje de confirmación de la Solicitud generada exitosamente.

Una vez que el Usuario Operativo desee terminar con el proceso de Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM deberá dar clic en el botón de "enviar" y se mostrará el siguiente mensaje con el número de "Folio" correspondiente a la "Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM" como se muestra en la imagen siguiente:

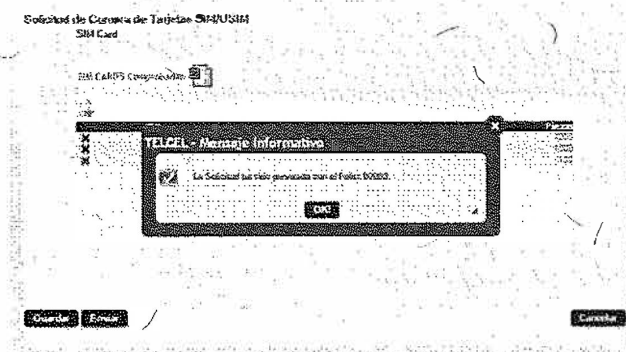


Figura 133: Número de folio generado

El Usuario Operativo recibirá un correo a la cuenta registrada en el Sistema con la siguiente información:

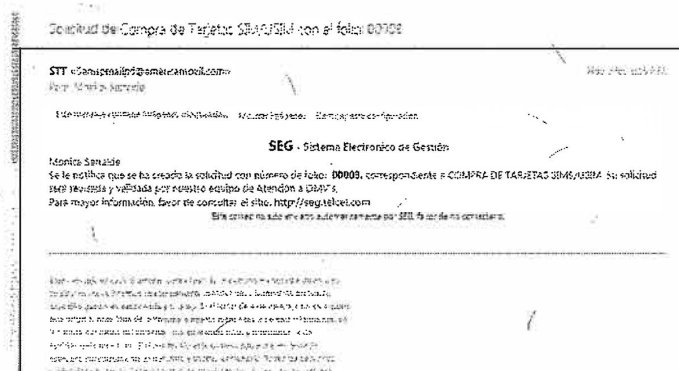


Figura 134: Correo informativo con el número de folio de la Solicitud para ser revisada y validada.

Una vez que ha sido revisada y validada la Solicitud, el Sistema enviará un correo informando que ha sido aceptada dicha Solicitud como se muestra a continuación:

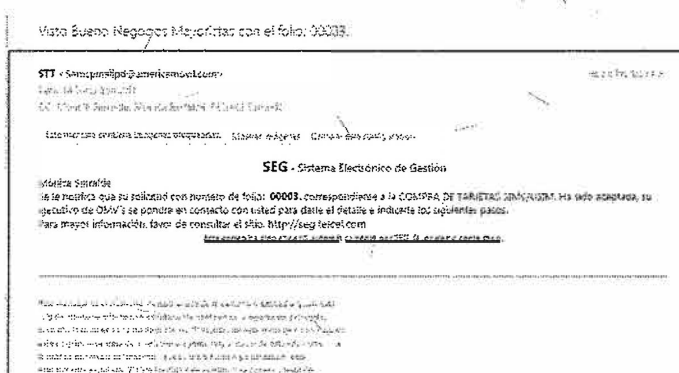


Figura 135: Correo que informa la aceptación de la Solicitud

El Usuario Operativo debe entrar al Sistema para seguir con el flujo de la Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM con número de folio "x", en donde el siguiente paso es subir el recibo de pago como se muestra a continuación:

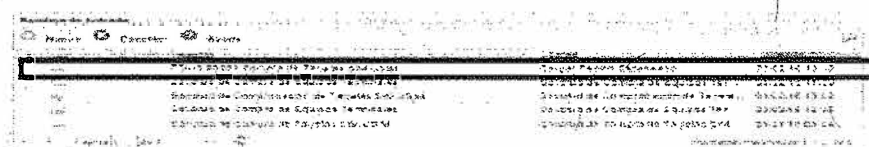


Figura 136: Estado del folio que solicita carga el recibo de pago

Se debe dar clic a la imagen de la Solicitud con el número de folio para visualizar la cantidad del importe total a pagar por la compra de Tarjetas SIM/USIM como se muestra a continuación. El plazo para notificar el importe de los Equipos Terminales será de 5 (cinco) días hábiles;

Solicitud de Compra de Equipos Terminales

Costo Total	\$511,872.00
IVA	\$45,244.00
ImpORTE	\$557,116.00

¿Está de acuerdo con la información? ☒

Aceptar **Cancelar**

Figura 137: Información del importe a pagar por las Tarjetas SIM/USIM

Si el Usuario Operativo está de acuerdo con el Importe, dará clic en "Aceptar" y deberá realizar el pago y subir el archivo en formato PDF del recibo de pago como se muestra a continuación. En caso de no subir el archivo, el flujo de la Solicitud de Compra de Equipos Terminales" no podrá terminarse;

Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM

Por favor, cargue el Recibo Escaneado en formato PDF.

Subir archivo

Aceptar **Cancelar**

Figura 138: Archivo del recibo de pago

Una vez que el Usuario Operativo sube el archivo el Sistema emite un mensaje de éxito como se muestra a continuación:

Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM

Por favor, cargue el Archivo Entregando en formato PDF.

[Subir archivo](#)



[Aceptar](#)

[Cancelar](#)

Figura 139: Mensaje de archivo cargado correctamente

Ingresado el recibo de pago al Sistema, el estado de la Solicitud cambiará a "ejecutando" como se muestra a continuación:

Orden	Descripción	Estado	Fecha de Entrega
000001	Compra de Tarjetas SIM/USIM	Ejecutando	15/05/2018
000002	Compra de Tarjetas SIM/USIM	Ejecutando	15/05/2018
000003	Compra de Tarjetas SIM/USIM	Ejecutando	15/05/2018
000004	Compra de Tarjetas SIM/USIM	Ejecutando	15/05/2018
000005	Compra de Tarjetas SIM/USIM	Ejecutando	15/05/2018
000006	Compra de Tarjetas SIM/USIM	Ejecutando	15/05/2018
000007	Compra de Tarjetas SIM/USIM	Ejecutando	15/05/2018
000008	Compra de Tarjetas SIM/USIM	Ejecutando	15/05/2018
000009	Compra de Tarjetas SIM/USIM	Ejecutando	15/05/2018
000010	Compra de Tarjetas SIM/USIM	Ejecutando	15/05/2018

Figura 140: Bandeja que muestra estado de Solicitud "ejecutando"

Una vez que el recibo de pago ha sido validado por parte del área responsable, el Usuario Operativo recibirá un correo en el cual se le informará la fecha y hora para acudir al almacén para la entrega de la Tarjetas SIM/USIM como se muestra en la imagen siguiente:

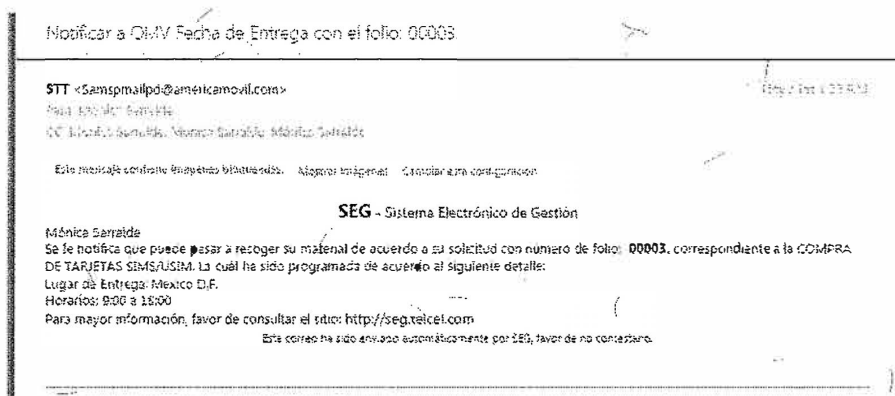


Figura 141: Correo informativo por el que se notifica recoger el material

Una vez que el Usuario Operativo acuda al almacén por las Tarjetas SIM/USIM, el Sistema cambiará el estado de la Solicitud de "ejecutando" a "terminado" como se muestra a continuación:



Figura 142: Estado de la Solicitud "terminada"

6.3.4. Ejecución de una Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales

Para que el Usuario Operativo pueda ejecutar la "Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales", debe seleccionarla en el menú de Solicitudes como se muestra en la imagen siguiente:

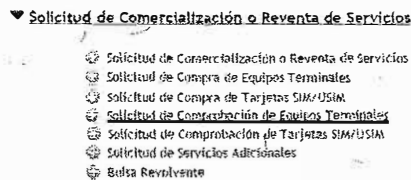


Figura 143: Selección de "Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales"

Después el Sistema presentará un mensaje para solicitar el llenado de la Solicitud como se muestra a continuación:

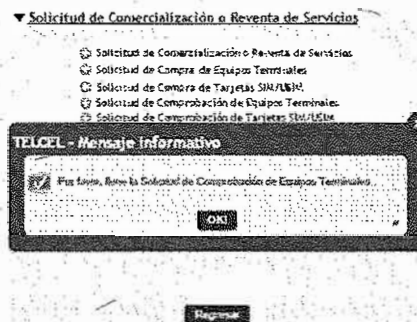


Figura 144: Mensaje que notifica el sellado de "Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales"

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:

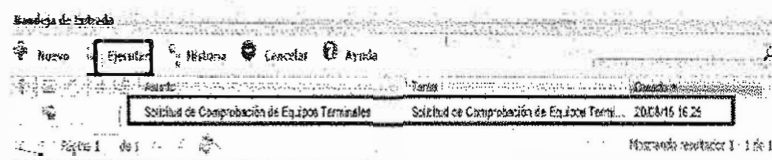


Figura 145: Registro de Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales.

Una vez que el Usuario Operativo da clic en "Ejecutar" aparecerá la siguiente pantalla en la que todos los campos son obligatorios:

The screenshot shows a web application interface for terminal equipment verification requests. At the top, there is a navigation bar with links: 'Bienvenido', 'Solicitud de Servicios', 'Consulta de Solicitudes', 'Reporte de Incidencias', 'Consulta de Incidencias', and 'Mapa de Cobertura'. Below this, a 'Bolsa Reviviente' section is visible. The main content area is titled 'Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales' and contains two side-by-side forms. The left form is for 'CONTACTO TÉCNICO OPERADOR VIRTUAL' and the right for 'CONTACTO COMERCIAL OPERADOR VIRTUAL'. Both forms have identical fields: 'Nombre', 'Puesto', 'Teléfono Oficina', 'Celular', and 'Correo Electrónico'. At the bottom of the forms are 'Siguiete' and 'Cancelar' buttons.

Figura 146: Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales

Siempre que se ejecute una Solicitud correctamente y se realice el flujo completo, la Bandeja de Entrada se actualizará, por lo que la Solicitud no estará disponible para consulta, ya que se inicia un proceso de validación interno.

En esa ventana se muestran los siguientes elementos: (i) Contacto técnico y (ii) Contacto comercial del OMV.

Los datos que se deben ingresar en ambos casos son:

- **Nombre.**
- **Puesto.**
- **Teléfono Oficina.** (10 dígitos).
- **Celular.** (10 dígitos).
- **Correo Electrónico.** El formato para el e-mail es nombre@dominio.com.mx o nombre@dominio.com)

Posteriormente, se debe presionar el botón "Siguiete" para seguir con el proceso; y en caso de haber llenado incorrectamente el formulario, el Sistema mostrará alguno de los siguientes mensajes de error:

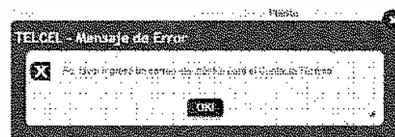


Figura 147: Falta la captura del correo electrónico

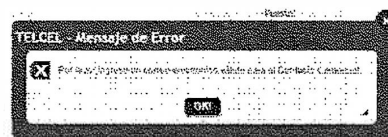


Figura 148: Se ingresó un correo electrónico con un formato no válido

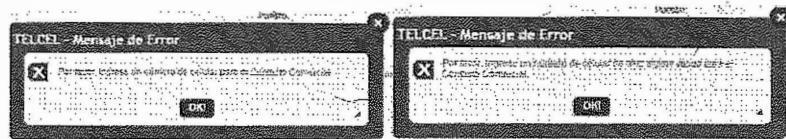


Figura 149: Falta la captura del número celular

Figura 150: Se ingresó un número de celular con un formato no válido

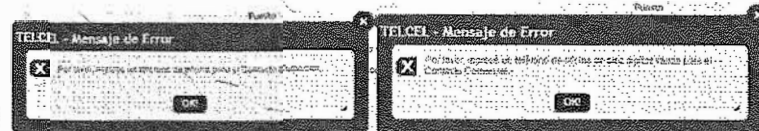


Figura 151: Falta la captura del teléfono de oficina

Figura 152: Se ingresó un número de oficina con un formato no válido

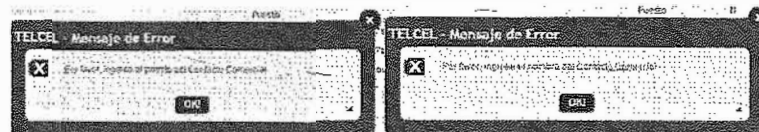


Figura 153: Falta la captura de puesto

Figura 154: Falta la captura del nombre

Si el llenado del formulario es correcto se mostrará la siguiente ventana:

Solicitud de Computación de Equipos Terminales	
ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO	
Marca	1
Modelo	
Tipo de Equipo	
Versión de Software	
Versión de Hardware	
Chipset	

CONTACTO TÉCNICO PROVEEDOR DE EQUIPO TERMINAL	
Nombre	
Puesto	
Teléfono Oficina	
Celular	
Código Postal	

Anterior Siguiente Cancelar

Figura 155: Especificaciones generales del producto y contacto técnico del proveedor de Equipo Terminal

Los datos de las Especificaciones Generales del Producto que se deben ingresar son:

- **Marca.**
- **Modelo.**
- **Tipo de Equipo.**
- **Versión de Software.**
- **Versión de Hardware.**
- **Chipset.**

Los datos del Contacto Técnico Proveedor del Equipo Terminal son:

- **Nombre.**
- **Puesto.**
- **Teléfono Oficina (10 dígitos).**

- **Celular** (10 dígitos)
- **Correo Electrónico:** (El formato para el e-mail es nombre@dominio.com.mx o nombre@dominio.com)

Nota: el campo del Contacto Técnico Proveedor del Equipo Terminal únicamente será llenado por el Usuario Operativo en el caso de que el Proveedor sea del OMV. En el supuesto de que el Proveedor sea de Telcel, el Usuario Operativo no deberá llenar este campo.

Una vez capturada la información se puede dar clic en los botones:

- **Cancelar:** este botón cancela la ejecución de la Solicitud.
- **Siguiente:** este botón procede con el proceso de ejecución.
- **Anterior:** este botón regresa al paso más inmediato del proceso de ejecución de la Solicitud.

Al presionar el botón "Siguiente", y para el caso de existir errores en el llenado del formulario se mostrará alguno de los siguientes mensajes de error:

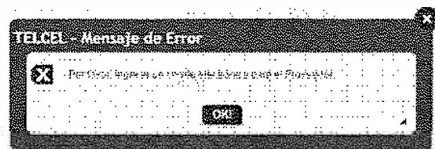


Figura 156: Falta la captura del correo electrónico del proveedor

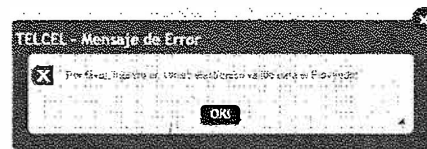


Figura 157: Se ingresó un correo electrónico con un formato no válido

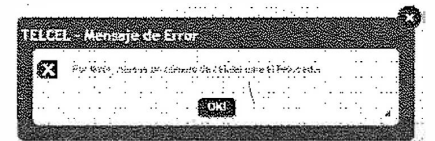


Figura 158: Falta la captura del número celular del proveedor

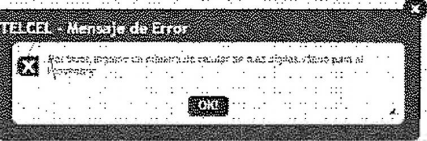


Figura 159: Se ingresó un número de celular con un formato no válido



Figura 160: Falta la captura del teléfono de oficina del proveedor

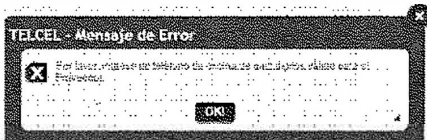


Figura 161: Se ingresó un número de oficina con un formato no válido



Figura 164: Falta la captura del Chipset del producto

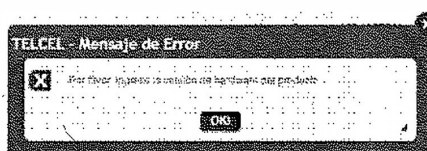


Figura 165: Falta la captura de la versión del hardware del producto

Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales
Protocolo De Datos

GSM		UMTS	
APPS	Seleccionar ▼	MSCPA	Seleccionar ▼
EDGE	Seleccionar ▼	MSCPA	Seleccionar ▼
	Si		Seleccionar ▼
	No		Seleccionar ▼

Anterior **Siguiente**

Cancelar

Figura 172: Protocolo de datos GSM y UMTS

En esa ventana, se deberá seleccionar si se desean o no los protocolos de datos GSM y UMTS, de lo contrario se mostrará alguno de los siguientes errores:

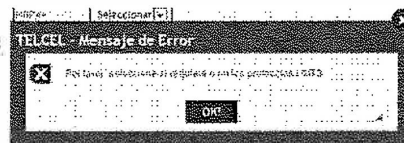


Figura 173: Error de selección del protocolo UMTS

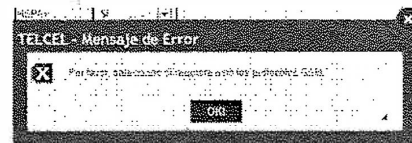


Figura 174: Error de selección del protocolo GSM

Si no se encuentran errores, al presionar el botón "Siguiente" se mostrará la siguiente ventana:

Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales
Departamento De Autenticación

SIMLOCK	Seleccionar ▼	ENCRIPCIÓN	Seleccionar ▼	PERS/VALORIZACIÓN	Seleccionar ▼
PIRAPHK	Seleccionar ▼	AUTENTICACIÓN	Seleccionar ▼		
CITRO	Seleccionar ▼	ESPECIFICAR			
	Si				
	No				

OBSERVACIONES:

Anterior **Finalizar**

Cancelar

Figura 175: Departamento de autenticación

En esa ventana se deben seleccionar "Sí" o "No" en cada uno de los siguientes seis campos de llenado obligatorios: (i) Sim Lock; (ii) Pin/Puk; (iii) Otro; (iv) Cifrado; (v) Autenticación, y (vi) Personalización.

Para terminar con la ejecución de la Solicitud se deberá dar clic en el botón "Finalizar". Si el llenado del formulario es incorrecto, se mostrarán alguno de los siguientes errores

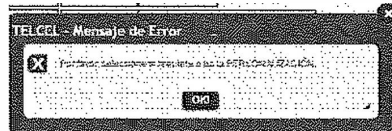


Figura 176: No se especificó si se requiere o no la personalización

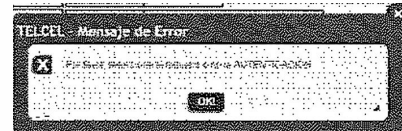


Figura 177: No se especificó si se requiere o no la autenticación



Figura 178: No se especificó si se requiere o no la OTRA autenticación

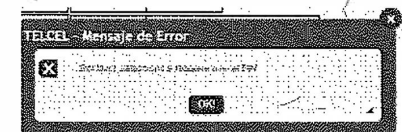


Figura 179: No se especificó si se requiere o no el PIN

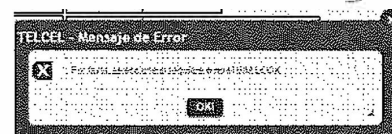


Figura 180: No se especificó si se requiere o no el SIM LOCK



Figura 181: No se especificó el tipo de autenticación*

*Este mensaje de error solo aparecerá al seleccionar la opción de "Sí" en la casilla "OTRO".

Si no hay errores en la captura, el Sistema mostrará un mensaje con el número de folio generado:

Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales
Departamento De Autenticación

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

OBSERVACIONES:

TELCEL - Mensaje Informativo

La Solicitud ha sido generada con el Folio: 100001

OK

Anterior Finalizar Cancelar

Figura 182: Número de folio generado

El Sistema enviará un correo, informando que la Solicitud ha sido aceptada y programada como se muestra a continuación:

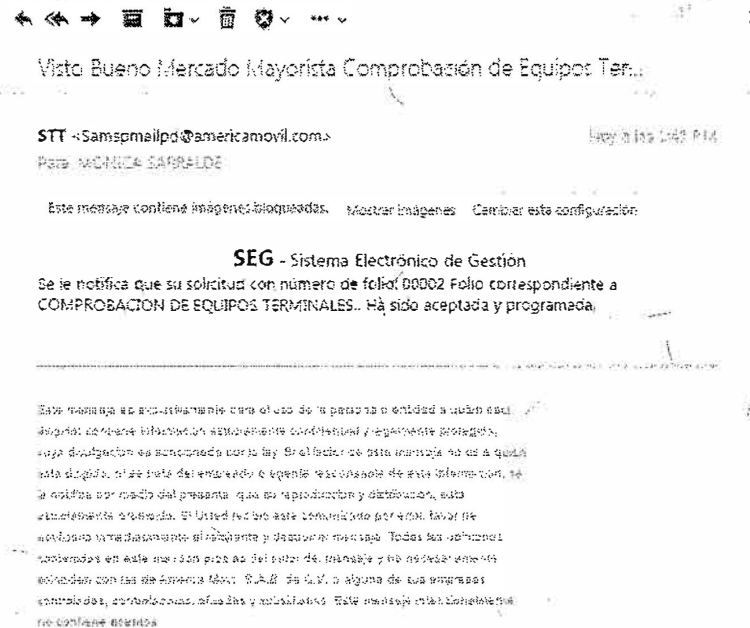


Figura 183: Correo que notifica que la "Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales" ha sido aceptada y programada

El Usuario Operativo deberá entrar al Sistema para seguir con el flujo de la Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales con el número de folio "x" como se muestra a continuación:

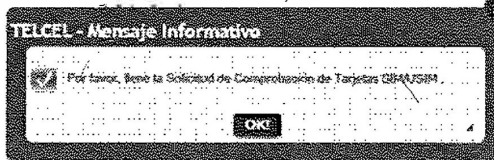
Acción	Estado	Fecha	Operador	Programa	Estado	Programa	Programa
1. Se crea la solicitud de comprobación de equipos terminales	En proceso	14/05/2014	MONICA SARRALDE	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	En proceso	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES
2. Se crea la solicitud de comprobación de equipos terminales	En proceso	14/05/2014	MONICA SARRALDE	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	En proceso	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES
3. Se crea la solicitud de comprobación de equipos terminales	En proceso	14/05/2014	MONICA SARRALDE	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	En proceso	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES
4. Se crea la solicitud de comprobación de equipos terminales	En proceso	14/05/2014	MONICA SARRALDE	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	En proceso	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES
5. Se crea la solicitud de comprobación de equipos terminales	En proceso	14/05/2014	MONICA SARRALDE	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	En proceso	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES
6. Se crea la solicitud de comprobación de equipos terminales	En proceso	14/05/2014	MONICA SARRALDE	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	En proceso	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES
7. Se crea la solicitud de comprobación de equipos terminales	En proceso	14/05/2014	MONICA SARRALDE	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	En proceso	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES
8. Se crea la solicitud de comprobación de equipos terminales	En proceso	14/05/2014	MONICA SARRALDE	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	En proceso	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES
9. Se crea la solicitud de comprobación de equipos terminales	En proceso	14/05/2014	MONICA SARRALDE	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	En proceso	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES
10. Se crea la solicitud de comprobación de equipos terminales	En proceso	14/05/2014	MONICA SARRALDE	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	En proceso	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES	COMPROBACION DE EQUIPOS TERMINALES

Figura 184: Estado de la "Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales"

El Sistema enviará un correo al Usuario Operativo para solicitar que ingrese al mismo, para verificar el estado que guarda la Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales como se muestra a continuación:

▼ **Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios**

- ⊖ Solicitud de Comercialización o Reventa de Servicios
- ⊖ Solicitud de Compra de Equipos Terminales
- ⊖ Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM
- ⊖ Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales
- ⊖ Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM
- ⊖ Solicitud de Servicios Adicionales



Ejecutar

Figura 188: Mensaje que solicita llenado de la solicitud

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:

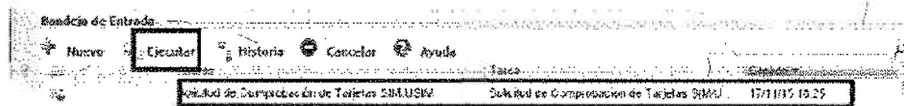


Figura 189: Registro de Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM

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

Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM	
CONTACTO TÉCNICO OPERADOR VIRTUAL	CONTACTO COMERCIAL OPERADOR VIRTUAL
Nombre	Nombre
Apellido	Apellido
Identificación	Identificación
Celular	Celular
Correo Electrónico	Correo Electrónico

Siguiente

Cancelar

Figura 190: Solicitud de comprobación de SIM/USIM

El Usuario Operativo deberá llenar la Solicitud ingresando los siguientes datos:

Contacto técnico Operador Virtual

- Nombre.

- **Puesto.**
- **Teléfono Oficina.** (10 dígitos).
- **Celular.** (10 dígitos).
- **Correo Electrónico.** (El formato para el e-mail es nombre@dominio.com.mx o nombre@dominio.com)

Contacto comercial Operador Virtual:

- **Nombre.**
- **Puesto.**
- **Teléfono Oficina** (10 dígitos).
- **Celular.** (10 dígitos).
- **Correo Electrónico.** (El formato para el e-mail es nombre@dominio.com.mx o nombre@dominio.com)

Se tienen los siguientes botones:

- **Cancelar:** Cancela la ejecución de la Solicitud.
- **Siguiente:** Procede con la ejecución de la Solicitud.

En dado caso de haber errores en el llenado del formulario, se mostrarán alguno o algunos de los siguientes mensajes de error:

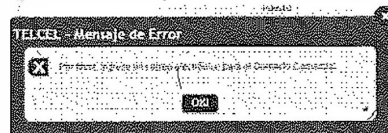


Figura 191: Falta la captura del correo electrónico.

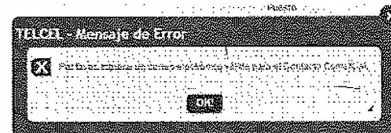


Figura 192: Se ingresó un correo electrónico con un formato no válido

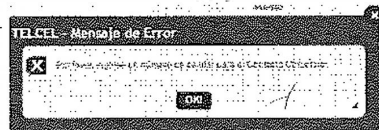


Figura 193: Falta la captura del número celular del contacto

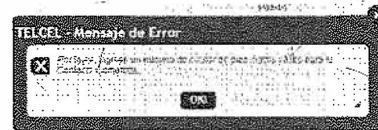


Figura 194: Se ingresó un número de celular con un formato no válido

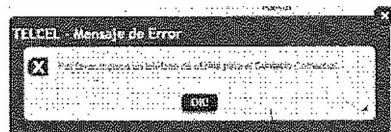


Figura 195: Falta la captura del teléfono de oficina del contacto

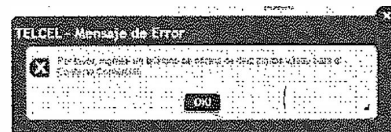


Figura 196: Se ingresó un número de oficina con un formato no válido

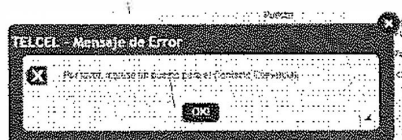


Figura 197: Falta la captura del puesto del contacto

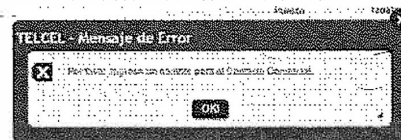


Figura 198: Falta la captura del nombre del contacto

Para seguir con la ejecución de la Solicitud se debe presionar el botón "Siguiente", y si el formulario se llenó correctamente, el Sistema mostrará la siguiente ventana:

Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM

ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PRODUCTO

Proveedor
 Marca y Modelo CHIP
 Mask
 Familia del Producto
 ATR (Answer to Reset)
 PTS (Protocol Transfer Selection)
 Cap. de Memoria EEPROM

CONTACTO TÉCNICO PROVEEDOR DE TARJETAS SIM/USIM

Proveedor
 Puesto
 Teléfono Oficina
 Celular
 Correo Electrónico

Anterior Siguiente

Cancelar

Figura 199: Especificaciones del producto (SIM) y contacto técnico Proveedor de Tarjetas SIM/USIM

En esa ventana se deben ingresar correctamente los siguientes datos:

Especificaciones Generales del Producto:

- Proveedor.
- Nombre.
- Puesto.
- Teléfono Oficina (10 dígitos).
- Celular (10 dígitos).
- Correo Electrónico. (El formato para el e-mail es nombre@dominio.com.mx o nombre@dominio.com)

Contacto Técnico Proveedor de Tarjetas SIM/USIM:

- Proveedor.
- Marca y Modelo CHIP.
- Mask.
- Familia del Producto.
- ATR (Answer to Reset).
- PTS (Protocol Transfer Selection).
- Cap. De Memoria EEPROM.

Nota: El campo del Contacto Técnico Proveedor de Tarjetas SIM/USIM únicamente será llenado por el Usuario Operativo cuando el Proveedor sea del OMV. En el supuesto que el Proveedor sea de Telcel, el Usuario Operativo no deberá llenar este campo.

También se cuenta con los siguientes botones:

- **Cancelar:** este botón cancela la ejecución de la Solicitud.
- **Siguiente:** procede con los siguientes pasos de la ejecución de la Solicitud.
- **Anterior:** permite regresar al paso anterior de la ejecución.

En caso de haber llenado el formulario incorrectamente, se mostrará alguno de los siguientes mensajes de error:

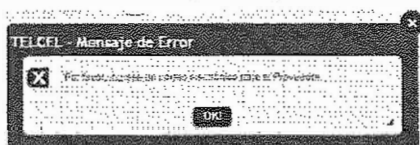


Figura 200: Falta la captura del correo electrónico del proveedor

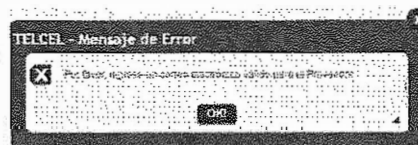


Figura 201: Se ingresó un correo electrónico con un formato no válido

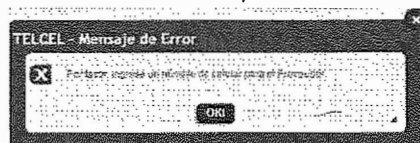


Figura 202: Falta la captura del número celular del proveedor.

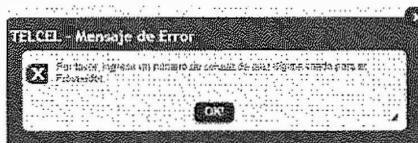


Figura 203: Se ingresó un número de celular con un formato no válido

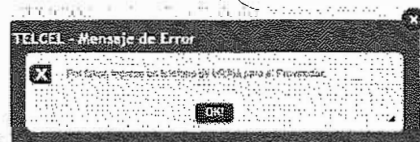


Figura 204: Falta la captura del teléfono de oficina del proveedor.

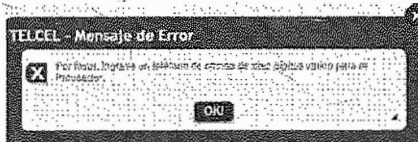


Figura 205: Se ingresó un número de oficina con un formato no válido

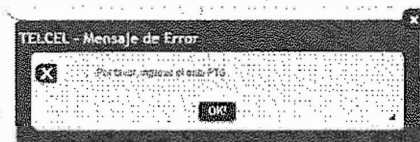


Figura 206: Falta la captura del dato PTS



Figura 207: Falta la captura del dato ATR



Figura 208: Falta la captura de la familia del producto



Figura 209: Falta la captura del dato Mask

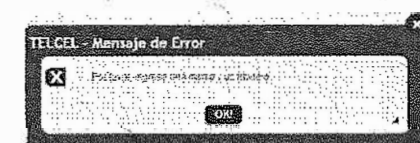


Figura 210: Falta la captura de la marca y el modelo

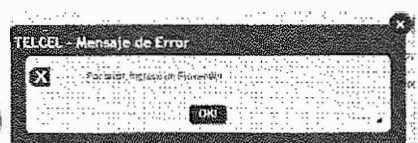


Figura 211: Falta la captura del proveedor

Para seguir con la ejecución se debe presionar el botón "Siguiente". Si el formulario se llenó correctamente el Sistema mostrará la siguiente pantalla:

Solicitud de Configuración de Tarjetas SIM/USIM
en la Estación de Configuración de Tarjetas

APLICACIONES CONTENIDAS EN EL PERFIL ELÉCTRICO

Al Completa el P.E.

Descripción del Perfil Eléctrico

Otras observaciones

[1] Tecnología	[2] Formato
3GPP	3GPP
3GPP	3GPP
3GPP	3GPP
3GPP	3GPP
3GPP	3GPP
3GPP	3GPP

Anterior Finalizar Cancelar

Figura 212: Captura de detalles de la Solicitud de compra de Tarjetas SIM/USIM

En esta ventana el Usuario Operativo debe seleccionar de manera obligatoria los siguientes campos:

- (1) Tecnología.
- (2) Formato.

Los datos restantes son opcionales: (i) Algoritmos de Seguridad Alojados en Rom; (ii) Aplicaciones contenidas en el perfil eléctrico; (iii) ID comercial del P.E.; (iv) Versión del Perfil Eléctrico, y (v) Observaciones.

La ventana contempla los botones:

- **Cancelar:** este botón cancela la ejecución de la Solicitud.
- **Anterior:** permite regresar al paso anterior de la ejecución.
- **Finalizar:** este botón termina con el proceso de ejecución.

En caso de haber llenado el formulario incorrectamente, se mostrarán alguno de los siguientes mensajes de error:



Figura 213: Falta seleccionar si se desean o no las tecnologías.

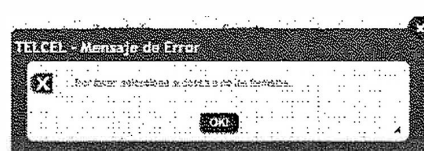


Figura 214: Falta indicar si se desean o no los formatos.

Para terminar con la ejecución de la Solicitud se debe presionar el botón "Finalizar". Si el formulario se llenó correctamente, el Sistema mostrará el siguiente mensaje con el número de folio generado para seguimiento:

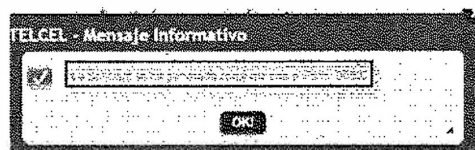


Figura 215: Folio generado

El Sistema enviará un correo por el que notifica que la Solicitud ha sido aceptada y programada como se muestra a continuación:

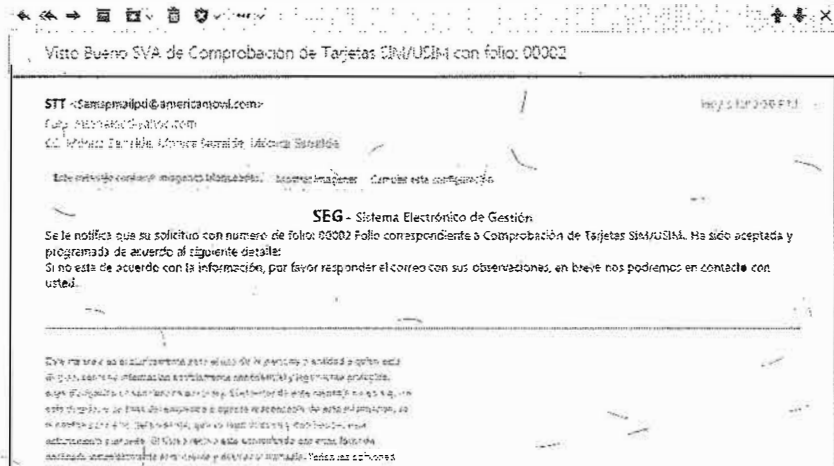


Figura 216: Correo que notifica que la "Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM" ha sido aceptada y programada

El Usuario Operativo debe entrar al Sistema para seguir con el flujo de la Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales con el número de folio "x" como se muestra a continuación:

Estado	Descripción	Fecha	Usuario	Estado	Fecha
01	01-01-2012	01-01-2012	01-01-2012	01-01-2012	01-01-2012
02	02-01-2012	02-01-2012	02-01-2012	02-01-2012	02-01-2012
03	03-01-2012	03-01-2012	03-01-2012	03-01-2012	03-01-2012
04	04-01-2012	04-01-2012	04-01-2012	04-01-2012	04-01-2012
05	05-01-2012	05-01-2012	05-01-2012	05-01-2012	05-01-2012
06	06-01-2012	06-01-2012	06-01-2012	06-01-2012	06-01-2012
07	07-01-2012	07-01-2012	07-01-2012	07-01-2012	07-01-2012
08	08-01-2012	08-01-2012	08-01-2012	08-01-2012	08-01-2012
09	09-01-2012	09-01-2012	09-01-2012	09-01-2012	09-01-2012
10	10-01-2012	10-01-2012	10-01-2012	10-01-2012	10-01-2012

Figura 217: Estado de la "Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM"

El Sistema enviará un correo al Usuario Operativo para solicitar que ingrese al mismo, para verificar el estado que guarda la Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM como se muestra a continuación:



CONTRATO	DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS	FECHA	VALOR	FECHA DE PAGAMENTO
CONTRATO 0001	CONTRATO DE SERVICIOS DE MANUTENCION Y REPARACION DE EQUIPOS DE OFICINA	01/01/2010	10.000.000	01/01/2010
CONTRATO 0002	CONTRATO DE SERVICIOS DE MANUTENCION Y REPARACION DE EQUIPOS DE OFICINA	01/01/2010	10.000.000	01/01/2010
CONTRATO 0003	CONTRATO DE SERVICIOS DE MANUTENCION Y REPARACION DE EQUIPOS DE OFICINA	01/01/2010	10.000.000	01/01/2010
CONTRATO 0004	CONTRATO DE SERVICIOS DE MANUTENCION Y REPARACION DE EQUIPOS DE OFICINA	01/01/2010	10.000.000	01/01/2010
CONTRATO 0005	CONTRATO DE SERVICIOS DE MANUTENCION Y REPARACION DE EQUIPOS DE OFICINA	01/01/2010	10.000.000	01/01/2010
CONTRATO 0006	CONTRATO DE SERVICIOS DE MANUTENCION Y REPARACION DE EQUIPOS DE OFICINA	01/01/2010	10.000.000	01/01/2010
CONTRATO 0007	CONTRATO DE SERVICIOS DE MANUTENCION Y REPARACION DE EQUIPOS DE OFICINA	01/01/2010	10.000.000	01/01/2010
CONTRATO 0008	CONTRATO DE SERVICIOS DE MANUTENCION Y REPARACION DE EQUIPOS DE OFICINA	01/01/2010	10.000.000	01/01/2010
CONTRATO 0009	CONTRATO DE SERVICIOS DE MANUTENCION Y REPARACION DE EQUIPOS DE OFICINA	01/01/2010	10.000.000	01/01/2010
CONTRATO 0010	CONTRATO DE SERVICIOS DE MANUTENCION Y REPARACION DE EQUIPOS DE OFICINA	01/01/2010	10.000.000	01/01/2010

Figura 219: Estado de Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM

Para que el Usuario Operativo pueda ejecutar la "Solicitud de Servicios Adicionales", debe seleccionarla en el menú de Solicitudes como se muestra en la imagen siguiente:



Figura 220: Selección de Solicitud de Servicios Adicionales

Una vez seleccionada la Solicitud se da clic, y el Sistema despliega un mensaje para solicitar el llenado de la Solicitud como se muestra a continuación:

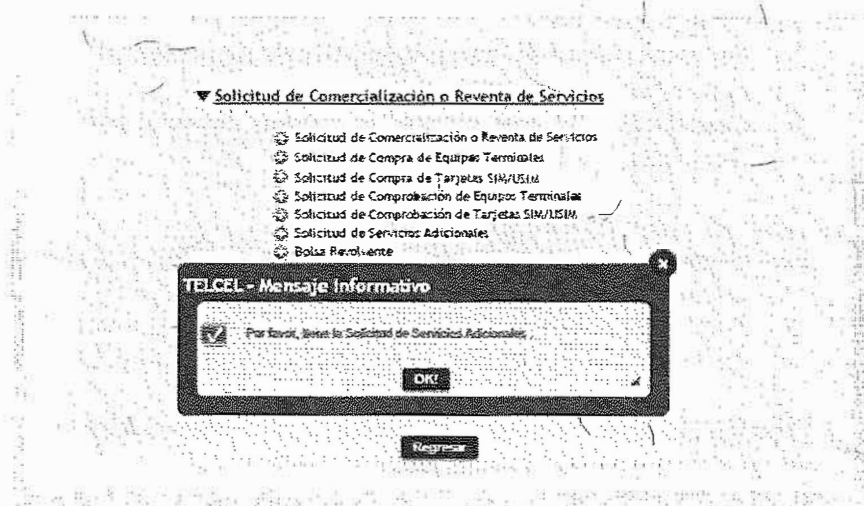


Figura 221: Mensaje para solicitar llenado de la Solicitud

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:



Figura 222: Registro de Solicitud de Servicios Adicionales

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



Figura 223: Pantalla de Solicitud de Servicios Adicionales

En esta ventana el Usuario Operativo señala el o los Servicios Adicionales requeridos y la descripción de los mismos.

Elementos de la ventana:

- **Por favor indicar el o los servicios adicionales requeridos:** en este campo se ingresa el Servicio Adicional requerido.
- **Descripción:** en este campo se ingresa la explicación del Servicio Adicional requerido.

La ventana cuenta con los siguientes botones:

- **Guardar:** Este botón guarda el llenado de la Solicitud, sin darla de alta y asignarle un folio.
- **Enviar:** Este botón permite enviar la Solicitud para darla de alta (se asigna folio).
- **Cancelar:** Este botón cancela la operación de la ejecución.

Al presionar el botón "Guardar" se guardará el avance del llenado de la Solicitud y se presiona el botón "Enviar" para terminar la Solicitud.

Si se ingresa la información requerida correctamente, el Sistema mostrará el número de folio generado para seguimiento de la Solicitud como se muestra en la imagen siguiente:

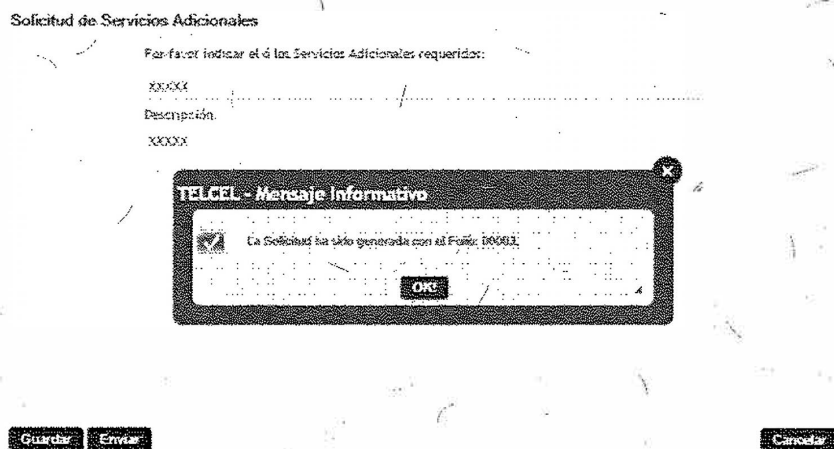


Figura 224: Mensaje que informa el número de folio de la Solicitud

En caso de que el Usuario Operativo no ingrese la información completa, aparecerá alguno de los siguientes mensajes de error:



Figura 225: Falta Ingresar el servicio adicional

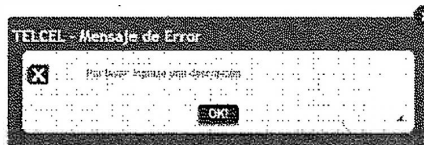


Figura 226: Falta ingresar la descripción



Figura 227: Falta ingresar los servicios adicionales

El Usuario Operativo recibirá un correo a la cuenta registrada en el Sistema con la siguiente información:

Visto Bueno de Negocios Mayoristas con el folio: 00003.

STT <Samsmailpd@americamovil.com> 14/03/2016 10:03:14
Para: Mónica Serralde - Fabiana Serralde, Mónica Serralde

Este mensaje contiene imágenes bloqueadas. [Mostrar imágenes](#) [Cambiar esta configuración](#)

SEG - Sistema Electrónico de Gestión

Mónica Serralde
Se le notifica que su solicitud con número de folio: **00003**, correspondiente a la SOLICITUD DE SERVICIOS ADICIONALES, ha sido aceptada y programada.
Para mayor información, favor de consultar el sitio: <http://seg.telcel.com>
Este correo ha sido enviado automáticamente por SEG, favor de no contestarlo.

Este mensaje es un aviso automático para avisar de la recepción o entrega de un correo electrónico; contiene información confidencial, confidencial y legalmente protegida. No debe ser divulgado ni compartido con terceros. Si el autor de este mensaje no es a quien esta dirigido, no se debe retransmitir o agente responsable de esta información, se le indica por medio de, presente, que su reproducción y distribución, está estrictamente prohibida. Si tiene acceso que comunicarlo para fines de replicarlo, investigaciones al sistema y de otros sistemas, todas las acciones realizadas en este mail son propias de autor del mensaje y no de esta institución.

Figura 228: Correo informativo

El Usuario Operativo debe entrar al Sistema para seguir con el flujo de la Solicitud de Servicios Adicionales con número de folio "x", en donde el siguiente paso es subir el recibo de pago como se muestra a continuación:

Solicitud de Servicios Adicionales	
Estado	
Fecha de Solicitud	
Fecha de Pago	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Recibo	
Fecha de Entrega	
Fecha de Recepción	
Fecha de Cancelación	
Fecha de Vigencia	
Fecha de Expiración	
Fecha de Caducidad	
Fecha de Retiro	
Fecha de Devolución	
Fecha de Rec	

Solicitud de Servicios Adicionales

Servicios Adicionales Requeridos:
XXXXX

Descripción de los Servicios Adicionales:
XXXXX

Favor de cubrir el pago de los Servicios Adicionales:

Cancelar

Regresar **Finalizar**

Figura 230: Pantalla con archivo de recibo de pago

El Usuario Operativo dará clic en "Finalizar" y el Sistema visualizará un mensaje confirmando la carga del recibo de pago como se muestra a continuación:

Solicitud de Servicios Adicionales

Servicios Adicionales Requeridos:
XXXXX

Descripción de los Servicios Adicionales:
XXXXX

Favor de cubrir el pago de los Servicios Adicionales:

Cancelar

TELCEL - Mensaje Informativo

☒ Recibo cargado correctamente.

OK

Regresar **Finalizar**

Figura 231: Mensaje de carga del recibo correctamente

El Usuario Operativo recibirá un correo del Sistema para solicitar que ingrese al mismo para mayor información:

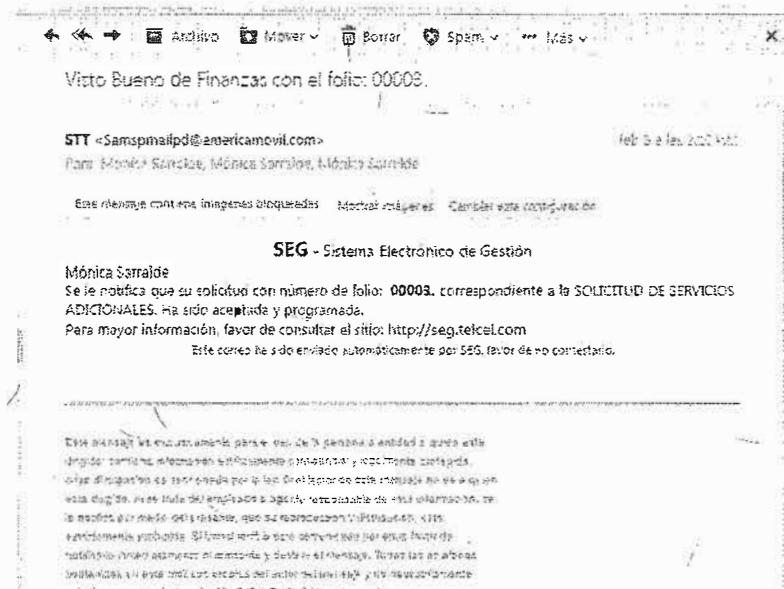


Figura 232: Correo informativo

El Usuario Operativo debe entrar al Sistema para revisar la información referente al número de folio "x" de la Solicitud de Servicios Adicionales y seguir con el flujo consistente en la disponibilidad de la factura referente al recibo de pago:

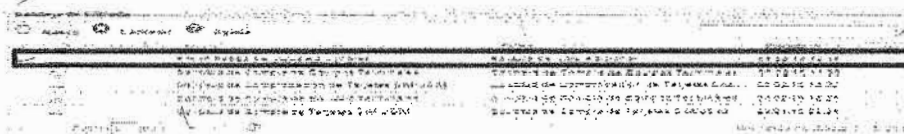


Figura 233: Información sobre la tarea del folio referente a la Solicitud de Servicios Adicionales

El Sistema presentará la factura en formatos XML y PDF como se muestra en la siguiente imagen:



Figura 234: Pantalla con la factura

Una vez que la factura se encuentra a disposición del Usuario Operativo, el estado de la Solicitud cambiará de "Factura Servicio Adicional" a "Terminada" como se muestra a continuación:



Figura 235: Solicitud de Servicios Adicionales en estado de "Terminada"

6.3.7. 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 Comercialización o Venta de Servicios

- ☐ Solicitud de Comercialización o Venta de Servicios
- ☐ Solicitud de Compra de Equipos Terminales
- ☐ Solicitud de Compra de Tarjetas SIM/USIM
- ☐ Solicitud de Comprobación de Equipos Terminales
- ☐ Solicitud de Comprobación de Tarjetas SIM/USIM
- ☐ Solicitud de Servicios Adicionales
- ☒ Bolsa Revolvente

☐ Lista de IMEIS

Regresar

Figura 236: Selección de la Bolsa Revolvente dentro del menú de Solicitudes

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:



Figura 237: Selección para "Ejecutar" la Bolsa Revolvente

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

Figura 238: Pantalla de Solicitud de Bolsa Revolutiva

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 OMV:** muestra el nombre del OMV 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 239: Ver archivo cargado

Esta acción muestra el archivo que se subió:

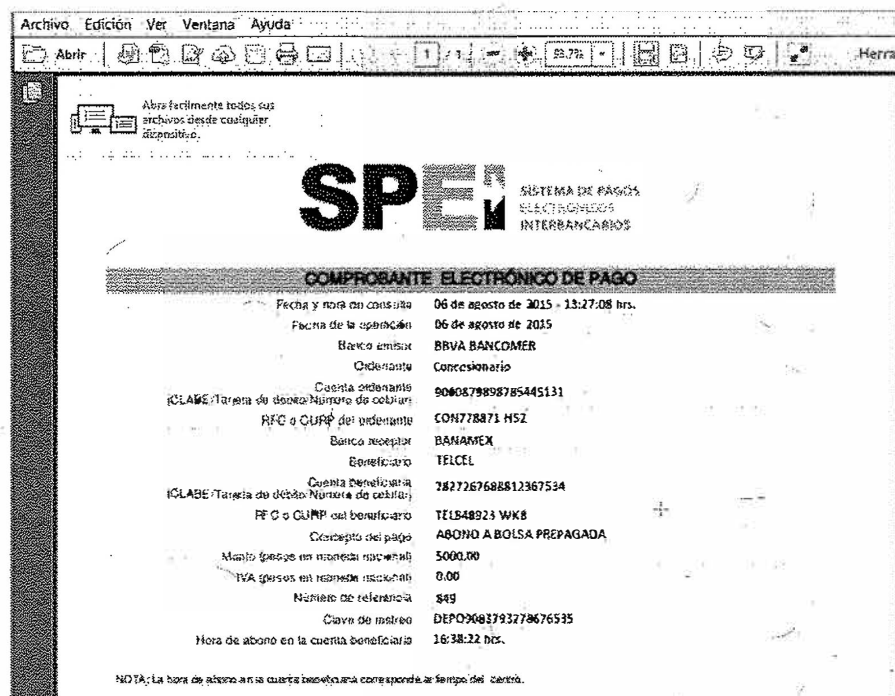


Figura 240: Archivo PDF Cargado

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:

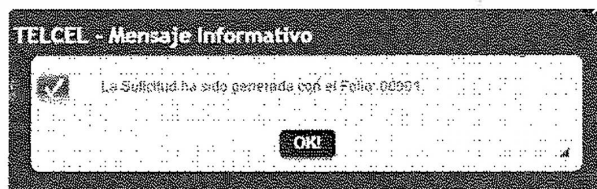


Figura 241: Número de folio generado

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



Figura 242: 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 Revolvante, 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 11 del presente "Manual de Usuario del Sistema".

7. MENÚ CONSULTA DE SOLICITUDES

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

Asunto	Proceso	Estado	Creado	Finalizado
FOLIO 20022 Constatación de Equipos Terminales	ContrataciónSer	abandonado	24/03/15 12:16	
Solicitud de Constatación o Reventa de Ser...	ContrataciónSer	abandonado	24/03/15 11:25	24/03/15 12:43
FOLIO 20006 Solicitud de Constatación o R...	ContrataciónSer	abandonado	24/03/15 10:34	
Solicitud de Compra de Equipos Terminales	ContrataciónSer	abandonado	24/03/15 10:44	24/03/15 10:54
FOLIO 00022 Servicios Asistenciales	ContrataciónSer	abandonado	24/03/15 10:51	
FOLIO 00020 Bolsa Revolvente	ContrataciónSer	abandonado	23/03/15 10:35	
Solicitud de Constatación de Equipos Terminales	ContrataciónSer	abandonado	23/03/15 10:29	23/03/15 10:25
Solicitud de Constatación de Equipos Terminales	ContrataciónSer	abandonado	23/03/15 10:25	23/03/15 10:24
Solicitud de Constatación o Reventa de Ser...	ContrataciónSer	abandonado	23/03/15 10:44	23/03/15 10:25
Solicitud de Constatación o Reventa de Ser...	ContrataciónSer	abandonado	23/03/15 10:40	23/03/15 10:44

Figura 243: 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:

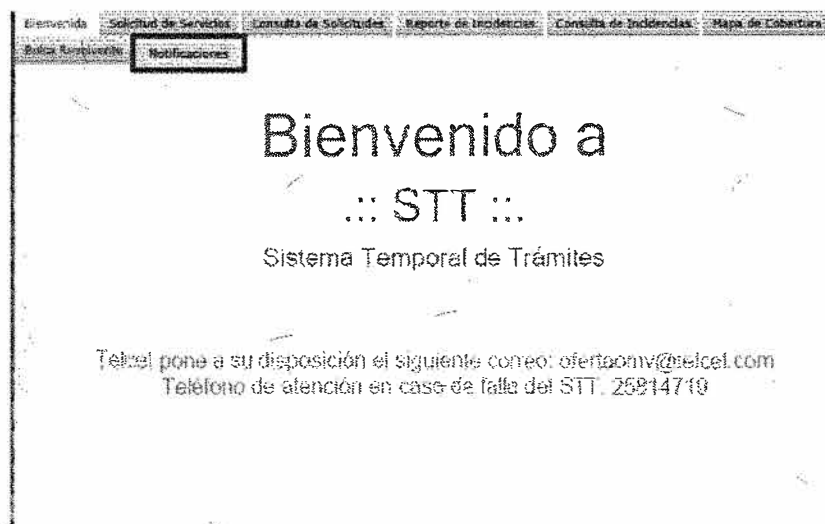


Figura 244: Pestaña de Notificaciones

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.

a. 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 "Procedimiento de la Atención de Incidencias". Lo anterior, se realiza a fin de que no se generen Reportes múltiples por parte de los OMV.

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 OMV realicen lo conducente.

b. 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 Procedimiento de la Atención de Incidencias de la Oferta para la Comercialización o Reventa de Servicios por parte de los Operadores Móviles Virtuales, 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 de Calidad.

Asimismo, en caso de que el OMV reporte una afectación que cumpla el criterio especificado en el Plan Técnico Fundamental de Calidad, deberá llamar al Centro de Atención Telefónico y después de levantar el reporte vía telefónica 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 Procedimiento de la Atención de Incidencias de la Oferta para la Comercialización o Reventa de Servicios por parte de los Operadores Móviles Virtuales, Telcel notifica los avances realizados hasta en tanto el problema presentado sea solucionado."

c. 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 Procedimiento de la Atención de Incidencias de la Oferta para la Comercialización o Reventa de Servicios por parte de los Operadores Móviles Virtuales, Telcel notifica el (*) de (*) de (*), a las ____ hrs., las ventanas para la realización de (*)."

Asimismo, el OMV 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 automáticamente se irán desplegando las opciones disponibles en el combo de cada categoría.

telcel Sistema Temporal de Trámites (STT) Marco Antonio Ledezma Silva
Comercialización o Venta de Servicios

Bienvenida Selección de Servicios Consulta de Solicitudes Reporte de Incidencias Consulta de Incidencias Mapa de Cobertura

Configuración Bolsa Revólvente Facturación Postpago

Reporte de Incidencias de Informática, Ingeniería y Operación y Mantenimiento

Categoría Uno

SELECCIONAR

SELECCIONAR

Línea Activa

Falla

No definido

Selección de Servicio

Portabilidad numérica

Acreditamiento

Tarifación

Recargas

Reservas CRM

Roaming Internacional

Cancelar Siguiente

Figura 245: 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:

Reporte de Incidencias de Informática, Ingeniería y Operación y Mantenimiento

Categoría Uno

Uso de red

Categoría Dos

SELECCIONAR

SELECCIONAR

Selección de Servicio

STAS

Datos

Razón de Voz

STAS Saldo

Cancelar Siguiente

Figura 246: 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:

Reporte de Incidencias de Informática, Ingeniería y Operación y Mantenimiento

Categoría Uno
Uso de red

Categoría Dos
Voz

Categoría Tres
SELECCIONAR
SELECCIONAR
No puede recibir llamadas
No puede recibir llamadas
Falta al menos 7 dígitos

Cancelar Siguiente

Figura 247: 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:

Reporte de Incidencias de Informática, Ingeniería y Operación y Mantenimiento

Categoría Uno
Uso de red

Categoría Dos
Voz

Categoría Tres
No puede hacer la

Cancelar Siguiente

Siguiente

Figura 248: 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:

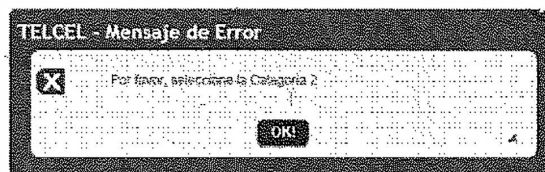


Figura 249: Mensaje de error por no seleccionar el Servicio

Una vez que el Usuario Operativo seleccione todas las subcategorías del "Tipo de Incidente" que desea reportar, debe hacer clic en el botón "Siguiente", 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 titled "Formulario de Reporte de Incidencias". It is organized into several sections:

- Información del Cliente:** Includes fields for "Nombre del Cliente", "Reportado por (Mediana)", "Teléfono 1 de contacto (10 dígitos)", and "Teléfono 2 de contacto (10 dígitos)".
- Información del Teléfono:** Includes fields for "Modelo", "Año de fabricación", and "Año de compra".
- Localización Del Problema:** Includes a "Ubicación del Problema" dropdown, a "Región 1" dropdown, a "Categoría" dropdown, and a "Fecha y hora inicio" field. There is also a "Fecha y hora final" field and a "Duración (hh:mm:ss)" field.
- Líneas Del Problema:** Includes a "Región de Origen" dropdown and a "Región 1" dropdown.
- Descripción del Problema:** A large text area for describing the issue.
- Descripción detallada de Pruebas:** A large text area for providing detailed test results.

At the bottom of the form, there are two buttons: "Cancelar" and "Siguiente".

Figura 250: Formulario de Reporte de Incidencias

This screenshot shows a different section of the "Formulario de Reporte de Incidencias". It includes:

- Región 1:** A dropdown menu.
- Ubicación de Contratación Origen:** A text field.
- Número Origen (10 dígitos):** A text field.
- Ubicación Destino:** A dropdown menu.
- Número Destino (10 dígitos):** A text field.
- Ubicación de Contratación Destino:** A text field.
- Región Destino:** A dropdown menu.
- Región 1:** A dropdown menu.

At the bottom, there are two buttons: "Cancelar" and "Siguiente".

Figura 251: Formulario de Reporte de Incidencias

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

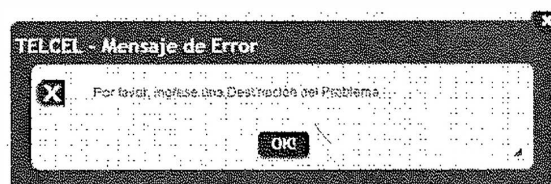


Figura 252: Faltó llenar algún campo obligatorio

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

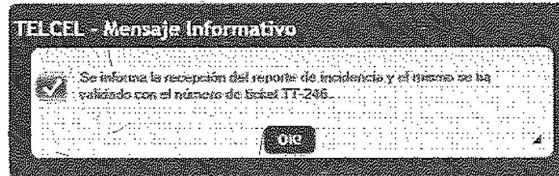


Figura 253: Número de ticket generado para la incidencia

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

De: STT-ServicioAlCliente@amtel.com
Para: CAI@cafi.com.mx
Asunto: Ticket de Incidencia No. TT-246

Estimado CAI:
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 254: 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:

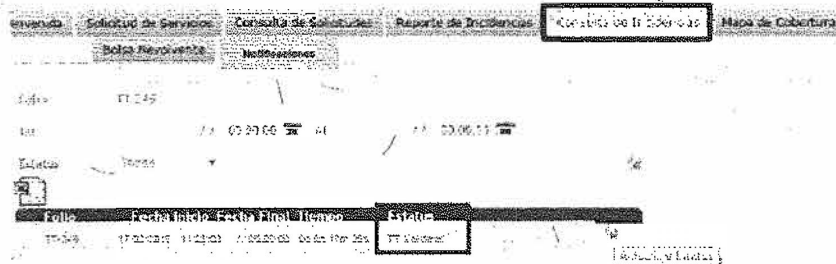


Figura 255: Consulta del estatus de la incidencia

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

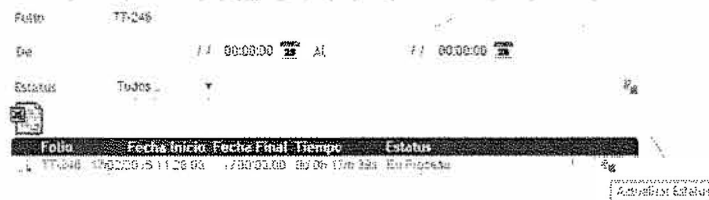


Figura 256: Consulta del estatus de la incidencia

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:

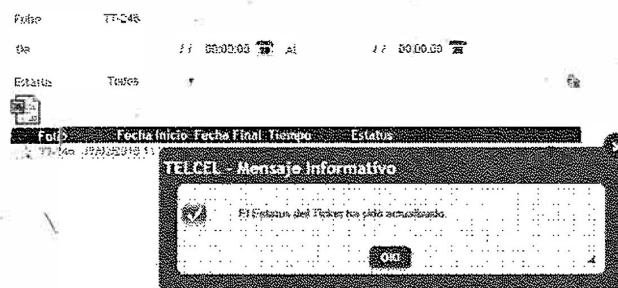


Figura 257: Mensaje Informativo de actualización de ticket

Los estatus de las incidencias son los siguientes:

- **TT Validado:** incidencia que cumple con todos los campos solicitados. Telcel analizará el "TT 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 "TT Validado" a "TT Terminado".
- **TT No Validado:** incidencia que no cumple con la información de alguno de los campos solicitados. Telcel procederá a cambiar el estado de "TT No Validado" a estado "TT 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 OMV debe validar los trabajos realizados y cambiará el estatus del reporte de "TT Terminado" a "TT Cerrado". Transcurridas las 24 (veinticuatro) horas siguientes al estatus del "TT Terminado", si el OMV no valida los trabajos, automáticamente se cambiará el estatus a "TT Cerrado".

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

De: SIT [seguimiento@ameritels.com]
Para: OMV@OMV.com.mx
Asunto: Ticket de Incidencia No. TT-246

Estimado OMV:
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 258: 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 259: Mensaje informativo sobre la actualización del estatus del ticket

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

Folio	TT-246										
Fin	17/03/2016 11:11										
Estatus	Terminado										
<table><tr><th>Folio</th><th>Fecha Inicio</th><th>Fecha Final</th><th>Tiempo</th><th>Estatus</th></tr><tr><td>TT-246</td><td>17/03/2016 11:11</td><td>17/03/2016 11:11</td><td>11:11</td><td>TT Terminado</td></tr></table>		Folio	Fecha Inicio	Fecha Final	Tiempo	Estatus	TT-246	17/03/2016 11:11	17/03/2016 11:11	11:11	TT Terminado
Folio	Fecha Inicio	Fecha Final	Tiempo	Estatus							
TT-246	17/03/2016 11:11	17/03/2016 11:11	11:11	TT Terminado							

Figura 260: 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:

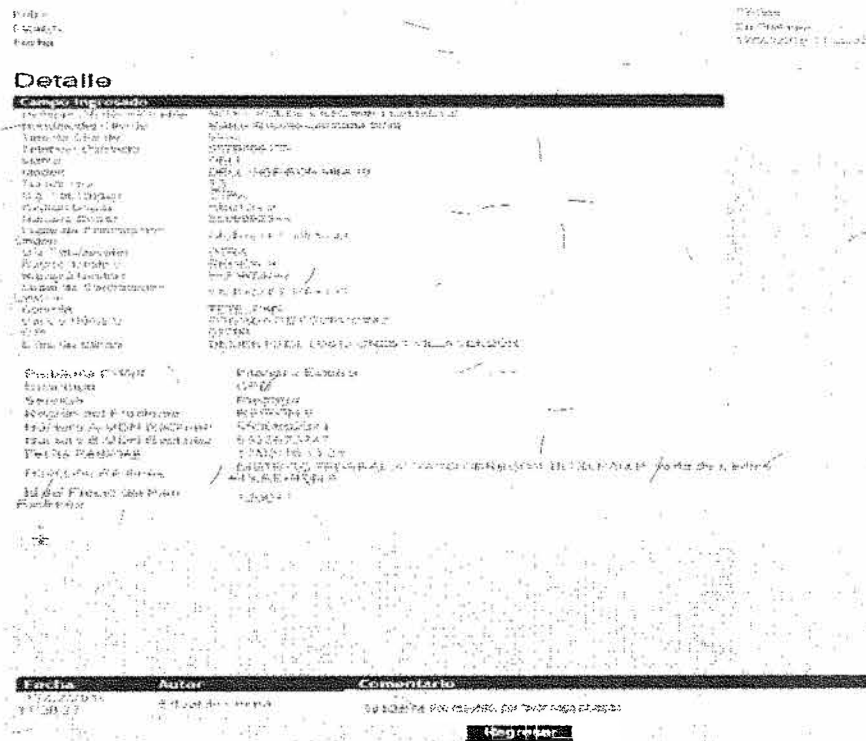


Figura 261: Pantalla con el detalle del ticket correspondiente a una incidencia

El Usuario Operativo podrá ingresar comentarios al Sistema dando clic a la siguiente imagen y así poder 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:

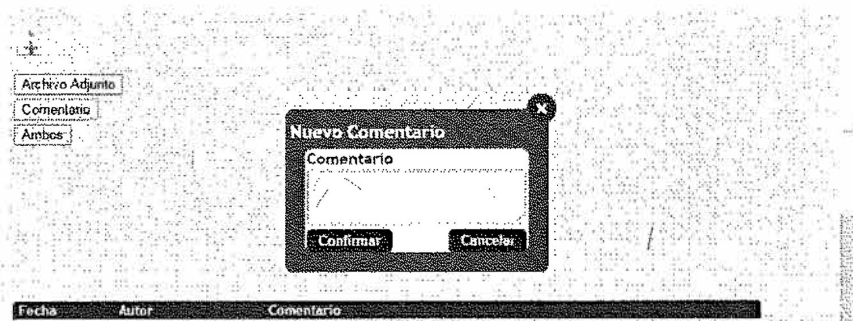


Figura 262: Pantalla para ingresar comentario

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:

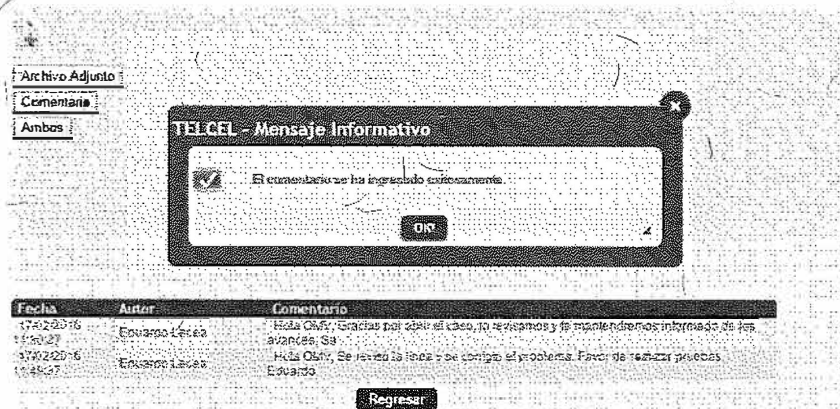


Figura 263: Mensaje informativo de ingreso de comentario

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:

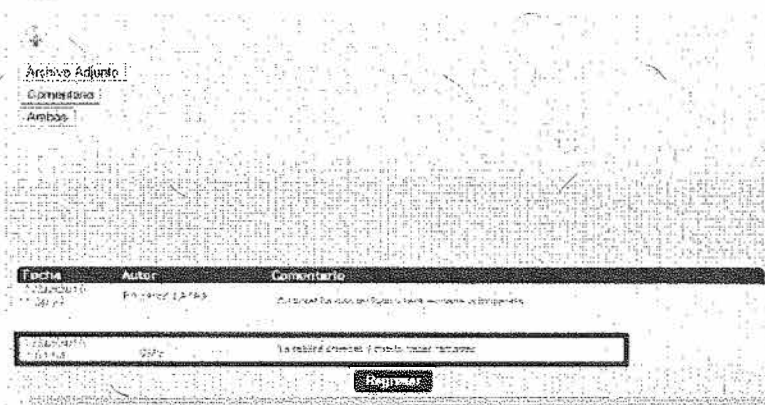


Figura 264: Mensaje agregado a la barra de "Comentario"

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

De: STT Sanson@ift.sansontelcel.com
Para: OMV@OMV.com.mx
Asunto: Ticket de incidencia No. TT-246

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

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

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

Figura 265: 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 "TT Terminado" a "TT Cerrado" y aparecerá la siguiente imagen como se muestra a continuación:

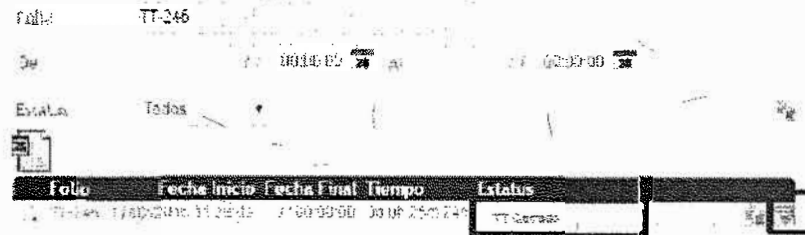


Figura 266: Estatus de la incidencia

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:

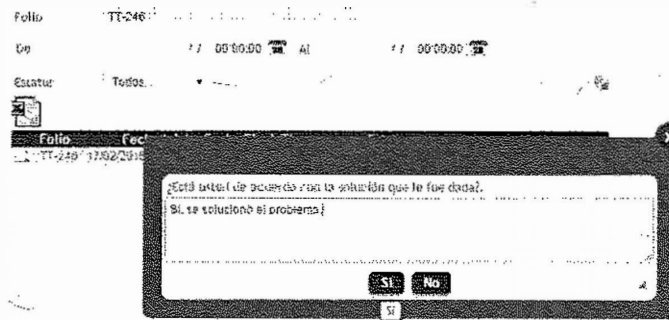


Figura 267: Confirmación del OMV sobre la solución de la incidencia

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:

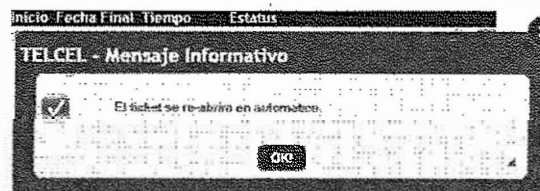


Figura 268: Mensaje informativo de que ticket se reabrirá

El estatus del ticket cambiará de "TT Terminado" al estatus de "TT 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:

Folio	TT-246				
De	00:00:00	28	Al	00:00:00	28
Estatus	Todos				
Folio	Fecha Inicio	Fecha Final	Tiempo	Estatus	
TT-246	17/02/2016 11:26:05	17/02/2016 11:26:05	00:00:00	de un total de	1

Figura 269: 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: STT-Sistemas de Telecomunicaciones
 Para: OMA-OMA.com.mx
 Asunto: Ticket de Incidencia No. TT-246

Estimado OMA:
 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 270: 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:

Folio	TT-246				
De	00:00:00	28	Al	00:00:00	28
Estatus	Todos				
Folio	Fecha Inicio	Fecha Final	Tiempo	Estatus	
TT-246	17/02/2016 11:26:05	17/02/2016 11:26:05	00:00:00	de un total de	1

Figura 271: 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 "TT Terminado" a "TT Cerrado". En caso de que trascurren 24 (veinticuatro) horas siguientes al estatus de "TT Terminado", si el Usuario Operativo no valida los trabajos, el Sistema cerrará automáticamente el ticket y generará el siguiente mensaje:



Figura 272: Mensaje informativo del ticket

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

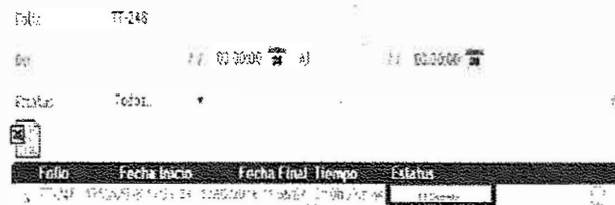


Figura 273: Estatus del ticket

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.

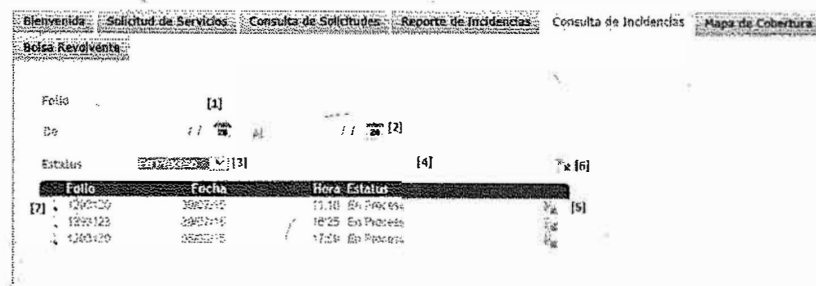


Figura 274: Consulta de incidencias

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) En Proceso; (ii) Atendido; (iii) En Espera de Visto Bueno, y (iv) Cerrado.
- (4) **Tabla de Mis Incidencias:** contiene el número de folio, la fecha de alta del 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.

Nota: La combinación de los diferentes filtros generará una búsqueda más específica.

Al presionar el botón de detalle de folio, el Sistema mostrará el detalle del folio.

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)):

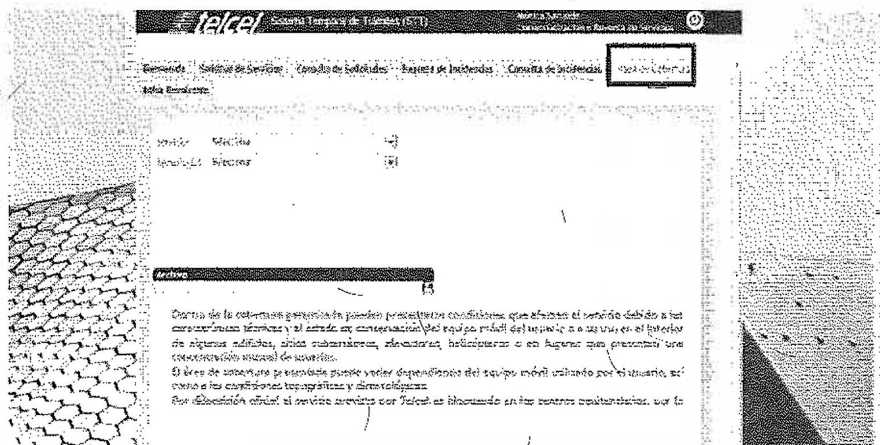


Figura 275: Menú Mapa de Cobertura

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:

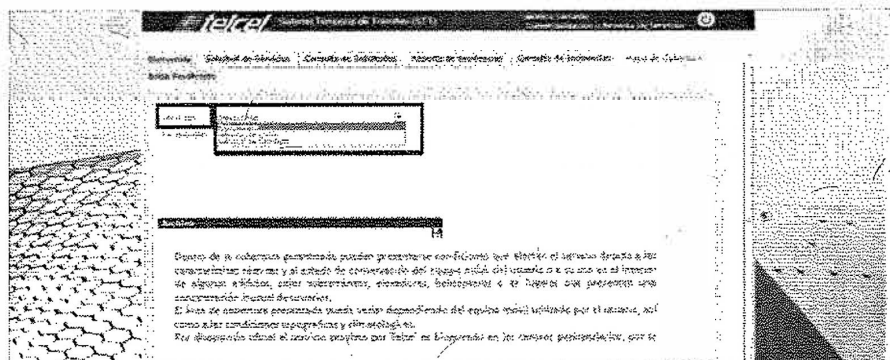


Figura 276: Menú Mapa de Cobertura

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:

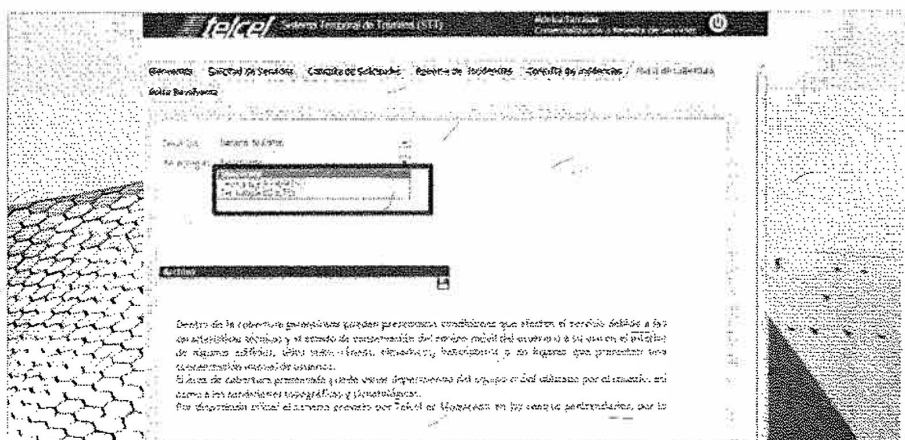


Figura 277: Menú Mapa de Cobertura

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:

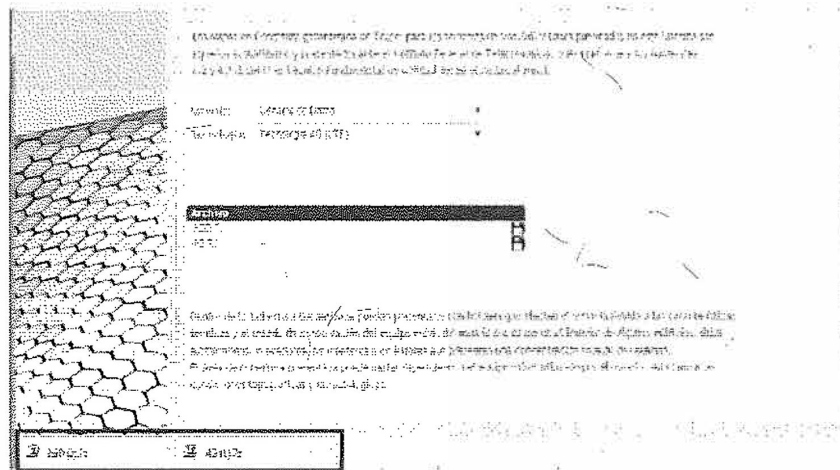


Figura 278: Archivos de Mapas de Cobertura

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:

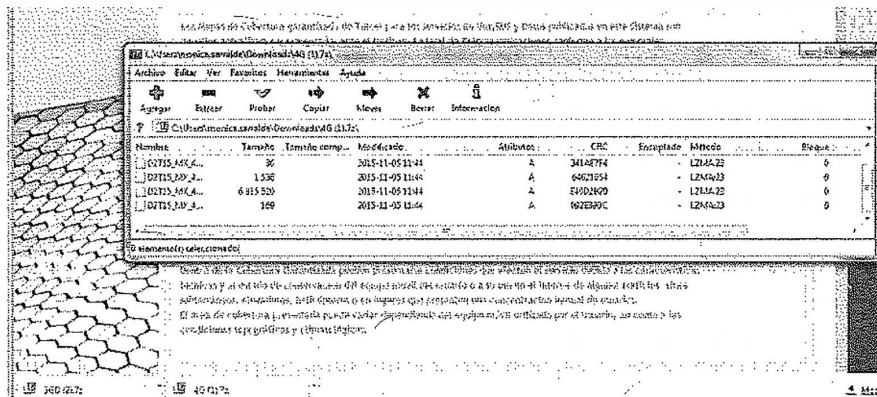


Figura 279: Archivos de Mapas de Cobertura

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 280: 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.

Bienvenida | Solución de Servicios | Consulta de Solicitudes | Reporte de Incidencias | Consulta de Incidencias | Mapa de Cobertura

Bolsa Revolvente

Consultas de Abonos

Consultas de Cargos

Folio	Fecha de Captura	Importe	Recibo	Factura PDF	Factura XML	Folio	Fecha de Captura	Importe (X)	PDF
00001	20/07/15	5,100.00				00001	20/07/15	5,100.00	
00002	20/07/15	5,100.00				00002	20/07/15	5,100.00	
00003	20/07/15	5,100.00				00003	20/07/15	5,100.00	
00004	20/07/15	5,100.00				00004	20/07/15	5,100.00	
00005	20/07/15	5,100.00				00005	20/07/15	5,100.00	
00006	20/07/15	5,100.00				00006	20/07/15	5,100.00	
00007	20/07/15	5,100.00				00007	20/07/15	5,100.00	
00008	20/07/15	5,100.00				00008	20/07/15	5,100.00	
00009	20/07/15	5,100.00				00009	20/07/15	5,100.00	
00010	20/07/15	5,100.00				00010	20/07/15	5,100.00	
Total de Abonos: 40,800.00					Total de Cargos: 40,800.00				
Saldo Actual: 0.00					Saldo Actual: 0.00				

Figura 281: 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.

13. LISTA DE IMEIs

Para el caso de que el OMV comercialice Equipos Terminales, debe entregar a Telcel la lista de IMEIs y subir en el Sistema un archivo con dicha información en formato TXT, con 15 (quince) días naturales de anticipación a su lanzamiento comercial."

Además del contenido antes descrito se llegó al acuerdo de añadir el siguiente catálogo de incidencias como parte del numeral 9 de dicho documento, pero considerando que habrá flexibilidad de añadir nuevas incidencias conforme se vaya requiriendo y sea necesario, 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".

(SIN TEXTO)

Incidencia	Servicio	Descripción
Aprovisionamiento	Activaciones	No permite activación de línea
	Activaciones	No permite cambio de SIM
	Activaciones	No permite cambio número
	Activaciones	No permite cancelar, suspender o reactivar
	Activaciones	Error al actualizar el plan en la línea
	Servicios Adicionales	Error al adicionar servicio
	Servicios Adicionales	Error al eliminar un servicio
	Paquetes adicionales	Error al adicionar un paquete
	Paquetes adicionales	Error al eliminar un paquete
	Lista de Numeros Gratis	Error al adicionar a la lista
	Lista de Numeros Gratis	Error al eliminar a la lista
	Movimientos en los Planes	Error en cambio de plan
Facturación	No se recibieron CDRs	
Portabilidad	Cliente no recibe NIP	
	Línea sin servicio	
	Genera llamadas pero no recibe	
Portales Web	Línea con servicio dual	
	Liga no disponible	
	Navegación lenta o Intermitente	
	No se puede acceder al portal	
Tiempo Aire Electronico	Error al realizar movimientos (alta, bajo actualización)	
	Recarga	No permite realizar recargas
		No se recibió el abono
Reportes CRM*		Error en el número
	Reporte No recibido	
Roaming Internacional	Reporte incompleto	
	Voz	No se pueden hacer llamadas
	Voz	No se pueden recibir llamadas
	Voz	No se realizan, ni reciben llamadas
	SMS	No se pueden enviar SMS
	SMS	No se pueden recibir SMS
	Datos	No se puede navegar en 3G
	Datos	No se puede navegar en 4G
	Tarificación	Cobro incorrecto (voz, datos, sms)
	Tarificación	No reconoce cobros
Uso de Red	Voz	No se puede hacer llamadas
	Voz	No se puede recibir llamadas
	Voz	Falta en la marcación
	SMS	No se puede hacer SMS
	SMS	No se puede recibir SMS
	SMS	Envío de SMS a números cortos
	SMS	Recepción de SMS de números cortos
	Datos	No se puede navegar en 3G
	Datos	No se puede navegar en 4G
	Buzón de voz	Falla en desviación al buzón de voz
	Buzón de voz	Falla al consultar buzón de voz

* Solo los OMV Revendedor y que utilicen el Portal de Gestión/Atención a clientes.

En la Octava Sesión Ordinaria del Comité, los integrantes del mismo votaron y aprobaron de manera unánime los temas del documento *"Manual del Sistema Electrónico de Gestión correspondiente al Convenio para la Comercialización o Reventa de Servicios para los Operadores Móviles Virtuales"*.

Al respecto, 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 atentan 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 OMV 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, por lo que se considera adecuado el documento presentado.

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 correspondiente al Convenio para la Comercialización o Reventa de Servicios para los Operadores Móviles Virtuales"*.

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 el siguiente:

RESOLUTIVO

PRIMERO.- Se formaliza el documento "Manual del Sistema Electrónico de Gestión correspondiente al Convenio para la Comercialización o Reventa de Servicios para los Operadores Móviles Virtuales" 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 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 VIII Sesión Ordinaria celebrada el 17 de marzo 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 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/170316/103.